




CONTRAT DE SERVICE PUBLIC
DE TRANSPORT DE
VOYAGEURS
PAR CHEMINS DE FER



ENTRE L'ETAT DU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG
ET LA SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER LUXEMBOURGEOIS

Contrat de service public de transport de voyageurs par chemins de fer

Préambule

Conformément à la méthode préconisée par Modu 2.0, au plan national de mobilité élaboré et adopté à la demande projetée pour l'horizon 2035 et dans la lignée de l'accord de coalition annexé à la déclaration gouvernementale de 2018 qui fixent notamment pour objectif que les investissements pour tous les modes de transports et en particulier pour le ferroviaire seront maintenus à un niveau très élevé, et face au défi que constitue l'amélioration de la ponctualité et de la qualité de service, l'État du Grand-Duché de Luxembourg renouvelle, par ce nouveau contrat, une ambition partagée avec la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois consistant dans :

- un niveau élevé de sécurité du transport ;
- une priorité réaffirmée à la ponctualité et la continuité de service ;
- une amélioration continue de la qualité du service offert ;
- un accent sur l'information du client, tant par des moyens digitaux que par une présence humaine dans les gares et les trains ;
- un programme d'investissement élevé ;
- la volonté de bâtir des transports publics respectueux de l'environnement et socialement responsable et cela dans un cadre financier maîtrisé.

La ponctualité des voyageurs et la qualité de l'offre réalisée demeurent une priorité pour l'État et les CFL. Les indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée et leurs incitations financières ont été fortement remaniés dans le présent contrat afin de correspondre davantage à la « vision des voyageurs ». Dans le présent contrat, ces acquis ont été conservés et des évolutions ont été apportées afin de rendre mieux compte encore du vécu des voyageurs.

Au-delà du dispositif d'incitations financières, les CFL s'engagent à mettre en œuvre, en liaison avec les réseaux et opérateurs voisins, toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :

- concourir aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers ;
- favoriser le transport des personnes à mobilité réduite ;
- contribuer à l'information multimodale cohérente entre les acteurs publics et privés ;
- assurer l'exécution de l'offre ;
- coordonner la modernisation du système de transport collectif ferroviaire ;
- participer à la mise en œuvre d'une politique globale de communication relative à l'organisation des transports publics.

Dans le cadre du présent contrat, les CFL :

- assurent l'exécution du service dans les conditions prévues par le contrat en termes d'offre, de qualité de service et d'information ;

- assurent la maintenance et le renouvellement du matériel, des installations et des équipements nécessaires à l'exécution du service de référence, autres que ceux de l'infrastructure du réseau ferroviaire national ;
- participent aux systèmes intégrés en matière d'information et d'organisation des points de correspondance ;
- respectent les spécifications techniques d'interopérabilité définies par l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer et mettent en œuvre, en collaboration avec les autres transporteurs, les moyens adéquats pour l'assurer ;
- sont force de proposition tant en ce qui concerne l'évolution de l'offre conformément à la stratégie de mobilité du Ministre, l'amélioration de la qualité du service, leur interopérabilité, et la coordination avec les autres opérateurs ;
- assurent des prestations d'études, de conseil, d'ingénierie et d'assistance relevant de l'exploitation du service ;
- assurent les relations avec les clients.

La promotion et le développement de services de transport en nombre suffisant, sûrs et de qualité concourent à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de mobilité et d'aménagement du territoire, à l'amélioration de la qualité de vie des résidents et des usagers transfrontaliers, au développement économique du pays et de la Grande Région ainsi qu'à la protection de l'environnement.

Ces objectifs impliqueront la mobilisation de moyens financiers et la mise en place d'un cadre cohérent pour le développement du service public de transport de voyageurs par chemins de fer.

*

Vu la loi modifiée du 28 mars 1997 :

- 1° approuvant le protocole additionnel du 28 janvier 1997 portant modification de la Convention belgo-franco-luxembourgeoise relative à l'exploitation des chemins de fer du Grand-Duché, signée à Luxembourg, le 17 avril 1946 ;
- 2° approuvant les statuts modifiés de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL) ;
- 3° concernant les interventions financières et la surveillance de l'Etat à l'égard des CFL et
- 4° portant modification de la loi du 10 mai 1995 relative à la gestion de l'infrastructure ferroviaire ;

Vu la loi modifiée du 5 février 2021 sur les transports publics et modifiant :

- 1° les articles L. 311-5 et L. 311-6 du Code de la consommation ;
- 2° la loi modifiée du 28 juin 1984 portant réglementation de la police de la navigation intérieure, des sports nautiques, de la natation, des droits des passagers et du permis d'exploitation des bateaux à passagers ;
- 3° la loi du 10 septembre 2012 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;
- 4° la loi du 27 avril 2015 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, et modifiant 1) les

articles L. 311-5 et L. 311-6 du Code de la consommation, 2) l'article 7bis de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics ;

Vu le règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil, tel que modifié par le règlement (UE) 2016/2338 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2016 modifiant le règlement (CE) n° 1370/2007 en ce qui concerne l'ouverture du marché des services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer, et plus particulièrement l'article 5, paragraphe 4bis qui prévoit l'attribution directe des contrats de service public relatifs à des services publics de transport de voyageurs par chemin de fer ;

Vu l'information de la Commission européenne en date du 26/08/2021, du complément du 13/09/2021 et du courrier avec tableau du 15/06/2022 relative à l'attribution directe ;

Vu la définition d'exigences en matière de performances mesurables, transparentes et vérifiables portant en particulier sur la ponctualité de services, la fréquence des circulations ferroviaires, la qualité du matériel roulant et les capacités de transport pour les voyageurs ;

Vu les conditions d'amortissement des actifs fournis par les CFL et significatifs au regard de l'ensemble des actifs nécessaires à la fourniture des services de transport de voyageurs ;

Vu le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

Vu la loi modifiée du 19 juin 2009 sur l'ordre et la sécurité dans les transports publics ;

Vu la loi du 28 mars 2023 relative au financement du contrat de service public pour l'exploitation du service de transport public par chemin de fer ;

Entre : **l'État du Grand-Duché de Luxembourg**, représenté par le membre du Gouvernement ayant les Transports dans ses attributions,

ci-après « *l'Etat* »,

et : **la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois**, en abrégé « les CFL », immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B 59025 et dont le siège social est situé à 1616 Luxembourg, place de la gare, 9, représentée par le Président du Conseil d'Administration et le Directeur Général,

ci-après « *les CFL* »,

dénommés collectivement les « Parties » et individuellement la « Partie »,

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIV

Chapitre I ***objet, définitions et champ d'application***

Article 1^{er} ***objet et définitions***

Les CFL sont chargés d'exploiter les services publics de transport par rail établis en vertu du présent contrat.

Sont considérés au sens du présent contrat comme services publics par rail :

- les transports intérieurs assurés par des trains réguliers ou occasionnels desservant les relations confinées au territoire national ;
- les transports transfrontaliers régionaux assurés par des trains réguliers ou occasionnels qui desservent des relations à l'intérieur de la région transfrontalière formée pour la partie allemande par la Sarre et la Rhénanie-Palatinat, pour la partie belge par la Province de Luxembourg et la Province de Liège et pour la partie française par la Région Grand-Est, et qui ont comme origine ou comme destination une gare luxembourgeoise.

Sont aussi couverts par ce contrat les services de transport de substitution destinés à assurer la continuité du service de transport ferroviaire intérieur et transfrontalier en cas de perturbation du trafic, y inclus les chantiers planifiés.

Dans ce contrat, toute référence au terme « Ministre » renvoie au membre du Gouvernement ayant les Transports dans ses attributions.

Article 2 ***définition de l'offre de services publics***

Le Ministre définit l'offre des services dont les caractéristiques, reprises dans le présent contrat et ses annexes, comprennent les relations ferroviaires à desservir par les CFL, les circulations et les arrêts, les fréquences, la tarification, l'accueil, l'information et la qualité de service.

L'offre de service consiste dans :

- la production et l'exploitation des services réguliers nationaux et transfrontaliers de transport public par chemin de fer ;
- la production et l'exploitation des services occasionnels et des trains historiques ;
- l'engagement de continuité du service public ;
- l'exécution d'un service de transport public de qualité axé principalement sur la ponctualité, le confort des voyageurs, l'information tant en situation normale qu'en situation dégradée, la présence du personnel à bord des trains, la sécurité à bord des trains ainsi que le traitement des suggestions et réclamations des voyageurs ;
- la contribution à la définition et l'élaboration des dispositions tarifaires et l'application de la tarification, pour le transport national, définie par le Ministre ;

- le service à bord des trains, consistant dans l'accueil et l'information des voyageurs, ainsi que le contrôle et la vente des titres de transports, par le personnel d'accompagnement des trains ;
- le service dans les gares, les espaces d'accueil et d'information, la gestion des services aux voyageurs dans les gares et des autres points de vente, la commercialisation des titres de transport nationaux, transfrontaliers et internationaux ;
- l'exécution d'un service de transport public accessible au plus grand nombre de voyageurs, y compris les personnes à mobilité réduite ;
- la promotion du transport public par l'élaboration et la mise en œuvre, en concertation avec le Ministre, d'une politique de communication dans la lignée de la stratégie de mobilité du Gouvernement ;
- la réalisation d'études et d'enquêtes destinées à identifier les besoins et les attentes des voyageurs afin d'améliorer et de développer le service public ;
- la mise à disposition, en temps réel, des horaires des trains en « open data », sous un format international ou à défaut d'un tel, sous un format convenu avec le Ministre, afin que la meilleure information possible puisse être communiquée par tous les acteurs publics et privés actifs en matière de recherche d'itinéraires conformément au règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux ;
- la sécurité et la sûreté des voyageurs et du personnel ainsi que de leurs biens.

Article 3

services publics réguliers

Les CFL assurent la production et l'exploitation des services réguliers de transport ferroviaire qui sont définis par :

- les lignes desservies ;
- les fréquences journalières ;

et dont les détails sont repris en annexe 1 et modifiés selon les modalités de l'article 13.

Article 4

services publics occasionnels

4.1. Par services publics occasionnels, on entend au sens du présent contrat les transports en commun de personnes par rail qui n'ont pas un caractère régulier et qui sont organisés dans un intérêt public général ou particulier en présence de l'impossibilité d'y satisfaire dans le cadre de l'offre des services réguliers. Peuvent également être compris comme services publics occasionnels au sens du présent contrat les services de transport en commun par rail réalisés sur base de convois composés de matériel roulant historique. Ne sont pas considérés comme services publics occasionnels notamment les services en commun organisés occasionnellement par les CFL pour compte de leur propre personnel ou à des fins promotionnelles.

4.2. Les services publics occasionnels par rail font l'objet d'une autorisation préalable du Ministre.

Les services peuvent être autorisés en bloc pour chaque exercice budgétaire à condition que :

- la liste desdits services soit présentée au Ministre avant le 15 janvier de l'exercice considéré ;
- la liste ci-avant soit complétée au fur et à mesure que des besoins de services occasionnels non prévus apparaissent, les services nouveaux devant être autorisés de façon spécifique.

4.3. Les CFL établiront un relevé annuel des services publics occasionnels fournis tout en indiquant l'impact financier réel.

4.4. Les services occasionnels qui ne sont pas visés par les stipulations du présent article, font partie des activités relevant de l'autonomie commerciale des CFL; ceux-ci en supportent le risque financier.

Chapitre II ***dispositions particulières relatives aux horaires, à la sûreté, à la qualité et aux services offerts***

Article 5 *considérations générales*

Les CFL sont tenus d'assurer la gestion, la production, la commercialisation et la promotion des services publics par rail prévus par le présent contrat dans le respect des principes du service public. Ils assurent cette gestion dans un souci de qualité du service rendu conformément aux dispositions du présent contrat et de ses annexes.

Ils s'engagent notamment à mettre en marche les trains et à assurer la desserte des gares et arrêts, selon les indications de l'horaire publié à l'occasion des changements d'horaire.

Article 6 *continuité du service public*

Les CFL mettent tout en œuvre pour assurer la continuité du service public sauf en cas de force majeure.

Est à considérer comme cas de force majeure tout événement imprévisible, insurmontable et extérieur aux CFL qui rend partiellement ou totalement impossible l'exécution des prestations dans les conditions prévues. Ainsi, sont notamment à considérer comme cas de force majeure les événements suivants :

- épidémie ou pandémie ;
- accident de personne ;
- trouble de santé d'un voyageur ;
- actionnement du signal d'alarme ;
- obstacle sur la voie (p.ex. par des véhicules) ou occupation des voies (p. ex. par des manifestants) ;

- intempéries exceptionnelles ou catastrophes naturelles (p.ex. inondations, glissements de terre, chutes de neige, foudre, etc.) ;
- arrêt de service sur injonction des agents de la force publique ou des services de secours ;
- accident de passage à niveau ;
- acte de malveillance, de vandalisme, de terrorisme ou de sabotage ;
- guerre, émeutes, révolutions ou action émanant du Gouvernement ou d'une organisation internationale ;
- travaux inopinés à l'infrastructure ferroviaire nécessaires à la continuité du service ;
- défaillance du courant de traction suite à la rupture d'approvisionnement ;
- mouvement de grève, arrêt de travail et mouvements sociaux.

Dans tous les cas, les CFL mettent immédiatement en œuvre toute mesure utile d'information à l'attention des voyageurs, sur tout support et par tout moyen, afin de les informer, conformément à l'article 7.4.4., de la perturbation, des mesures de substitution et du délai d'attente avant le rétablissement du service normal.

Les conséquences de la survenance d'un cas de force majeure sur le service ne sont pas prises en considération pour l'application des dispositions contractuelles (voir articles 17 et 20) destinées à sanctionner les CFL au motif qu'ils ne se seraient pas acquittés de leurs obligations.

Article 7

qualité du service

7.1. Considérations générales

Les CFL sont soumis légalement et contractuellement à des obligations de service public au sens du droit européen et du droit luxembourgeois, et ont notamment l'obligation d'exploiter et d'entretenir tous les moyens en leur possession pour garantir un service de transport répondant à des normes de sécurité, de continuité, de régularité, de fréquence, d'amplitude et de qualité. La sécurité et la qualité de l'offre réalisée sont une priorité pour l'État et pour les CFL. C'est la raison pour laquelle le contrat met en place des indicateurs de mesure de la sécurité et de la qualité de l'offre réalisée associés à des incitations financières.

Les CFL veillent à la ponctualité des circulations, à la qualité de l'accès et de l'accueil, au confort du voyage, à l'entretien du matériel roulant, à l'information en temps réel des clients sur la circulation des trains et, plus généralement, à l'ensemble des éléments concourant à la satisfaction de la clientèle.

Sans préjudice des dispositions détaillées ci-après, et tenant compte de l'importance du transport en commun, les CFL s'engagent notamment à veiller à l'accueil au quotidien des clients du transport en commun.

7.1.1. Principes généraux de la mesure de la sécurité et de la qualité

Les CFL mesurent la sécurité et la qualité des services offerts à leurs clients sur la base de critères objectifs et subjectifs.

Les CFL sont responsables de la mesure de la sécurité et de la qualité.

La validation de la qualité est confiée à un organisme extérieur.

Les objectifs et les résultats sont communiqués au public.

Les résultats de l'évolution des indicateurs objectifs et des indicateurs subjectifs (baromètre de qualité) seront présentés chaque année au Ministre.

7.1.2. Mesure objective de la sécurité et de la qualité

Les CFL travaillent avec le référentiel relatif aux critères de qualité et de performance repris à l'annexe 3 en vue de réaliser une mesure objective de la sécurité et de la qualité.

Ce référentiel a pour but de déterminer :

- tous les aspects qualitatifs pertinents ;
- les indicateurs qui constituent un critère pour ces aspects ;
- la manière dont ces indicateurs seront suivis ;
- les objectifs de performance et les perspectives de croissance de ces indicateurs.

L'auditeur externe et agréé, proposé par les CFL et validé par l'Etat, veille à la bonne application du référentiel repris en annexe 3 et adresse chaque année au Ministre un reporting à ce sujet qui sert de base au calcul des primes et pénalités (Q) telles que définies à l'article 20.

Le référentiel est soumis à révision fin 2024 et puis tous les trois ans par les parties au contrat.

7.1.3. Aspects qualitatifs

L'annexe 3 traite les aspects de sécurité et de qualité suivants :

- sécurité du transport ;
- ponctualité et continuité ;
- qualité du service offert ;
- information du client ;
- satisfaction du client.

7.1.4. Mesure subjective de la qualité : Baromètre de qualité

La perception de la qualité par le client est mesurée au moyen d'enquêtes qui constituent le baromètre de qualité. Ce baromètre de qualité permet d'évaluer les indicateurs subjectifs pertinents en ce qui concerne les aspects qualitatifs importants pour les clients. Le baromètre de qualité n'analyse donc pas la qualité technique réellement produite, mais l'expérience subjective des voyageurs.

Le baromètre de qualité est réalisé à la demande des CFL et effectué au moins une fois par an par un organisme externe d'études de marché.

Les CFL communiquent au Ministre :

- les résultats de chaque mesure ; et
- un rapport contenant les résultats globaux sur une base annuelle, le 31 mars de chaque année au plus tard qui sera considéré lors du calcul des primes et pénalités (Q) telles que définies à l'article 20.

7.1.5. Les CFL publient annuellement sur leur site web les résultats des mesures de la sécurité et de la qualité, ainsi que de la perception subjective de la qualité.

Les détails relatifs aux critères de sécurité et de qualité sont plus amplement repris ci-après.

7.2. Considérations générales en ce qui concerne le service dans les trains

Les services aux voyageurs dans les trains sont assurés par le conducteur de train et le personnel d'accompagnement des trains, ci-après dénommé PAT.

Ils assurent l'information des voyageurs conformément à l'article 7.4.4., et conformément aux prescriptions réglementaires en vigueur.

A bord du train, le PAT :

- assure l'accueil et veille à la sûreté et à la sécurité, éventuellement avec le concours des forces de l'ordre et/ou d'équipes de sécurité ;
- vend et contrôle les titres de transport de première classe et des titres de transports transfrontaliers ;
- accorde une attention particulière aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées.

Tous les trains sont accompagnés par au moins un membre du PAT. Il contribue à développer l'image de marque des CFL et du service public auprès des voyageurs. Il participe à l'amélioration de la qualité de service.

Le PAT suit toute formation dispensée sous la responsabilité du Ministre afin notamment d'obtenir l'autorisation de contrôler l'identité des usagers des transports publics gérés sous ce contrat.

7.3. Considérations générales en ce qui concerne le service dans les gares

Pour améliorer l'information et le conseil aux voyageurs, les CFL, en concertation avec le Ministre, conviennent d'une politique d'occupation des gares.

Dans les gares et dans le centre de renseignement téléphonique, les CFL ont recours à des agents qualifiés ayant pour mission d'assurer l'accueil, l'orientation et l'information des voyageurs, ainsi que la vente des titres de transport. Ces agents contribuent à développer l'image de marque du service public auprès des voyageurs et participent à l'amélioration de la qualité de service.

Les CFL offrent, selon les gares, l'accueil et l'information des voyageurs, le conseil aux voyageurs, la commercialisation des titres de transport et des espaces d'attente.

Les CFL assurent que les voyageurs rencontrent, tant dans les gares qu'à bord des trains, l'accueil des voyageurs par des agents qualifiés, motivés, disponibles, courtois, ayant une bonne présentation et portant l'uniforme prévu.

Pour améliorer l'information et le conseil aux voyageurs, les CFL emploient des agents qualifiés ayant pour mission d'assurer l'accueil, l'orientation, l'information des voyageurs ainsi que la

vente des titres de transport et ce tant pour les prestations du trafic national, transfrontalier et international. Ces agents contribuent à développer l'image de marque des CFL et du service public auprès des voyageurs et participent à l'amélioration de la qualité de service.

Les CFL offrent notamment les services suivants :

- accueil et information des voyageurs par annonces sonores, panneaux d'affichage papiers ou électroniques, fiches horaires, prospectus commerciaux, etc ;
- conseil aux voyageurs ;
- commercialisation des titres de transport pour les services de transport nationaux, transfrontaliers et internationaux, relevant notamment du contrat de service public ;
- espace d'attente.

7.4. Considérations détaillées

Conformément aux paragraphes qui suivent, les CFL s'engagent à fournir aux voyageurs un service de qualité orienté sur :

- la sécurité et la sûreté ;
- la ponctualité et la continuité de service ;
- la qualité du service offert ;
 - la capacité de places ;
 - les équipements fonctionnels en état de fonctionnement (toilettes, portes, climatisation/chauffage) ;
 - la gestion des réclamations ;
 - la propreté des trains ;
- l'information voyageurs ; et
- la satisfaction du client.

7.4.1. La sécurité et la sûreté

7.4.1.1. La sécurité

Les CFL veillent à assurer la sécurité dans les gares et à bord des trains.

Les CFL garantissent la sécurité des équipements et matériels de toute nature concourant à l'exploitation des services de transport, en assurant notamment leur maintenance et leur mise en conformité avec les normes de sécurité. Pour ce faire, les CFL s'engagent à respecter toutes les dispositions légales internationales et nationales en vigueur, et ceci dans le cadre de leur Certificat de Sécurité au Luxembourg.

Les CFL surveillent la sécurité ferroviaire, la gestion du système de management de la sécurité, la prévention des accidents ainsi que la gestion des situations exceptionnelles d'urgence à l'aide des indicateurs qui sont détaillés dans le référentiel en annexe.

7.4.1.2. La sûreté

Les CFL, en concertation avec les instances responsables, prêtent une attention particulière au renforcement de la sûreté et du sentiment de sécurité en général et plus spécialement aux endroits accessibles au public, dans les trains du soir et dans les trains exposés à un haut risque d'agression et de vandalisme. Les CFL veillent à une intervention rapide en cas de problèmes dans

le cadre de leurs activités en général et plus spécifiquement dans les gares et dans les trains. D'une manière générale, les CFL mettent tout en œuvre pour, d'une part, faire diminuer le nombre d'agressions et, d'autre part, améliorer le sentiment de sécurité.

Une collaboration étroite avec la police grand-ducale est recherchée, spécialement en ce qui concerne la présentation et la présence dissuasive dans les gares et endroits sensibles.

Les CFL se concertent avec les institutions et les autres opérateurs de transport public pour définir une approche commune et globale dans le domaine de la sûreté et le vandalisme.

7.4.2. La ponctualité et la continuité de service

Les CFL mettent tout en œuvre pour assurer la ponctualité et la continuité du service public.

Dans le cadre de ce contrat, la ponctualité des trains et la continuité du service rail sont évaluées selon les principes suivants :

- Ponctualité voyageur :
 - Un train est à l'heure s'il arrive avec un retard inférieur à 6 minutes.
 - Un train est en retard s'il arrive avec un retard supérieur ou égal à 6 minutes.
 - La ponctualité est aussi évaluée à l'aide d'un critère basé sur le retard moyen.
- Continuité voyageur : Le client bénéficie d'une offre fiable et continue, exemptée de suppressions de trains.

Pour chacun de ces critères, la vue client est respectée, c'est-à-dire le retard à l'arrivée de chaque arrêt ou bien la suppression du train est pondérée par le nombre de voyageurs descendants.

Sont exclus des données utilisées pour la détermination de l'indice de ponctualité voyageur et retard moyen :

- tout train en retard à l'arrivée en raison de la survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 6 ;
- tout train en provenance de l'étranger accusant, au point frontalier, un retard supérieur ou égal à 6 minutes. Dans ce cas, le train de retour effectué avec le même matériel roulant est aussi exclu des données.

Sont exclus des données utilisées pour la détermination de l'indice de la continuité voyageur :

- tout train supprimé en raison de la survenance d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 6 ;
- tout train supprimé par une entreprise ferroviaire limitrophe. Dans ce cas, la suppression du train de retour effectué avec le même matériel roulant est aussi exclue des données.

Les trains supprimés sont considérés comme des trains en retard.

Les critères sont détaillés plus amplement dans l'annexe 3.

7.4.3. La qualité du service offert

Les CFL offrent un service de qualité avec un niveau de confort adéquat pour les voyageurs à bord des trains.

Les principales dimensions de ce service sont évaluées selon les critères suivants :

- capacités de places ;
- installations sanitaires en état de fonctionnement ;
- portes d'accès au train en état de fonctionnement ;
- climatisation/chauffage en état de fonctionnement ;
- gestion des réclamations : Les CFL analysent et exploitent les informations issues des suggestions et réclamations pour améliorer la qualité du service en vue de remédier aux problèmes signalés ;
- propreté des trains.

Les critères sont définis et détaillés dans l'annexe 3.

7.4.4. L'information

7.4.4.1. Information générale

Assurer une information fiable, rapide et cohérente en situation normale, perturbée et de travaux est la première priorité des CFL en matière d'information voyageurs.

Cette information est communiquée au travers des deux canaux d'information principaux :

- dans le train via le PAT et via le système information voyageurs ; et
- à distance via la recherche horaire des applications mobiles CFL et *mobilité.lu* et des sites Internet CFL et *mobilité.lu* en étroite collaboration avec l'Administration des transports publics.

Les informations sont également disponibles via d'autres canaux d'information :

- dans les gares :
 - Des affichages papier sont apposées. Dans certaines gares, des tableaux d'affichage interactifs viendront remplacer les affiches papier.
 - Des informations peuvent être obtenues aux guichets de certaines gares.
- à distance, par l'intermédiaire d'un service de renseignement par téléphone.

7.4.4.2. Information en situation normale

En situation normale, les CFL informent les voyageurs des horaires et des tarifs des services relevant de leurs missions de service public.

La recherche horaire de l'application mobile CFL et du site Internet renseignent sur les horaires des trains.

L'information porte sur les données suivantes :

- origine, destination et arrêts intermédiaires ;
- heure de départ, heure d'arrivée aux différents arrêts ;
- voie de départ ; et
- correspondances.

En gare, des affiches papier respectivement des tableaux d'affichage interactifs renseignent également sur les horaires dans leur globalité. Les mêmes informations que dans la recherche horaire de l'application mobile CFL et du site Internet sont disponibles.

En gare également, les CFL mettent à disposition des voyageurs des fiches horaires.

A bord des trains, la destination et le prochain arrêt sont communiqués par une annonce sonore et par un affichage électronique.

7.4.4.3. Information en situation dégradée

En situation dégradée - retard, suppression, ou changement de voie, les CFL fournissent rapidement une information fiable et cohérente au travers de la recherche horaire de l'application mobile CFL et du site Internet d'une part et à bord des trains via annonce sonore par le PAT ou le conducteur du train d'autre part.

En fonction de la nature et du degré de la perturbation, les informations porteront sur :

- l'indication du retard, de la suppression ou du changement de voie ;
- la cause de la perturbation ;
- le cas échéant, l'indication d'une ou plusieurs alternatives ;
- dans les trains, en fonction des besoins des voyageurs, l'indication des solutions de correspondances correspondant à leur besoin.

À bord des trains et lors d'une perturbation imprévue, y compris l'arrêt entre deux arrêts, les CFL s'engagent, dès la connaissance d'un incident, à informer les voyageurs par une annonce sonore. Une fois le diagnostic réalisé, les CFL s'engagent à donner aux voyageurs présents en temps réel (avec une prise de parole régulière toutes les 5 minutes) une information fiable, précise et complète via annonce sonore, ainsi que sur ses supports « à distance » (p.ex. recherche horaire de l'application mobile CFL et site Internet) et aux transporteurs en correspondance via des systèmes d'information. Des compléments d'information sont donnés dès que connus.

7.4.4.4. Information en cas de modifications temporaires planifiées

En cas d'adaptations temporaires du service (changements d'horaires, trains ou arrêts supprimés, mise en place de services de substitution, etc), notamment en raison de travaux d'infrastructures, la principale source d'information des voyageurs est la recherche horaire de l'application mobile CFL et du site Internet.

Dans les trains également, les PAT informent sur les périodes et les tronçons impactés ainsi que sur les alternatives de voyage.

D'autres canaux d'information sont également mis en place en fonction de l'importance des travaux. Les voyageurs sont informés du secteur en travaux, des dates des travaux et de la mise en place de bus de substitution une semaine à l'avance notamment par :

- un avis affiché dans les gares de la ligne concernée ;
- des panneaux mis en place dans les gares concernées ;
- un avis publié sur le site Internet des CFL ;
- des communiqués de presse ;
- un livret ou une fiche reprenant le détail des alternatives proposées aux usagers, y inclus les cyclotouristes.

Une carte annuelle reprenant tous les travaux prévus est proposée au mois de janvier.

7.4.4.5. Evolution du service de référence et innovations

Assurer une information fiable, rapide et cohérente en situation normale, perturbée et de travaux au travers des canaux d'information principaux - à savoir, dans le train via le PAT ainsi que via le système information voyageurs et à distance via la recherche horaire de l'application mobile CFL et du site Internet - est la première priorité des CFL en matière d'information voyageurs. Cette priorité constitue le service de référence de base.

Néanmoins, les CFL inscrivent l'innovation comme priorité stratégique et les possibilités d'innovations en matière d'information voyageurs sont nombreuses. Ces innovations feront évoluer le service de référence de base en tenant compte de nouvelles attentes des voyageurs toujours avec le même objectif de fiabilité, rapidité et cohérence.

Sous l'égide du Ministre, les CFL contribuent à garantir la cohérence des systèmes d'information et la mutualisation de briques partagées par tous les acteurs, et ce, en poursuivant l'objectif de la cohérence de l'information.

7.4.5. La satisfaction du client

Les CFL mesurent annuellement la perception que les clients ont de la qualité des services offerts.

Chaque année, 1800 clients répartis sur les différentes lignes sont interrogés en face à face sur un large éventail de questions ayant trait à la qualité de service lors de son expérience de voyage.

Les questions posées aux clients du service rail sont orientées autour de :

- la perception de la sécurité à bord des trains ;
- la perception de la ponctualité de service ;
- l'information des voyageurs en situation perturbée et en situation de chantier - y inclus :
 - la qualité de l'application CFL ;
 - l'indication d'une cause d'incident en cas de retard d'un train ;
 - la proposition d'alternatives en cas de suppression d'un train ;
- la serviabilité et la disponibilité du personnel à renseigner à bord, sur les quais et aux guichets ;
- la propreté, le confort, le débit du réseau mobile et la climatisation des trains ;
- l'information aux usagers à bord des trains (compréhension et contenu).

Pour chaque question posée, le client doit évaluer la qualité de service sur une échelle de 0 à 5.

Hors intégration des résultats dans le baromètre de qualité, les CFL collecteront l'avis des clients par rapport à la qualité de la combinaison du train avec d'autres modes de transport en amont et en aval du trajet en train.

Article 8

accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et les vélos

8.1. Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

Les agents CFL accordent, en toutes circonstances, une attention particulière aux personnes à mobilité réduite.

Les CFL s'efforcent d'assurer le plus large accès possible des personnes à mobilité réduite aux infrastructures et aux moyens de transport.

Les CFL offrent gratuitement une assistance aux personnes à mobilité réduite voyageant par rail, sur réservation une heure avant le déplacement, dans les gares et à la montée et la descente des trains.

Les CFL informent les voyageurs par l'affichage, les fiches horaire ou sur leur site internet, du service d'assistance, de la présence d'équipements spécifiques dans les gares, dans les trains destinés à faciliter l'accès et le transport des personnes à mobilité réduite ainsi que de toute initiative pour aider ces voyageurs.

Lors de tout aménagement des gares et arrêts et lors de l'acquisition de matériel, les CFL prennent en considération les besoins des personnes à mobilité réduite.

Les CFL soumettent annuellement, en tant que société intégrée, un plan des améliorations prévues au Ministre.

8.2. Accessibilité pour les vélos

Dans la mesure de la place disponible dans le train, les CFL permettent le transport de vélos.

Les compartiments aménagés pour le transport de vélos sont clairement indiqués sur l'extérieur du train.

Article 9

promotion commerciale

Sur base notamment des comptages et des enquêtes, les CFL soumettent annuellement au Ministre un plan d'actions commerciales destiné à promouvoir l'usage des transports publics, dont ils sont en charge, auprès de la population.

Ce plan contient notamment :

- des objectifs de croissance du nombre de voyageurs et du taux de fréquentation ;
- un relevé des actions de communication et de promotion prévues ;
- une estimation du coût des actions prévues, dont le financement est couvert par le contrat.

Au-delà du plan annuel, les Parties peuvent décider d'un commun accord de lancer des campagnes spécifiques dans le courant de l'année, notamment lors d'événements culturels ou sportifs spécifiques.

En outre, les CFL sont libres de mener des actions complémentaires en relation avec les services exploités en autonomie commerciale.

Article 10 *études et enquêtes*

10.1. Les CFL procèdent au moins une fois par an au comptage des voyageurs et à l'évaluation du taux de fréquentation des trains relevant du service public. Concernant la méthodologie des comptages, les CFL doivent réserver une place significative à l'innovation pour envisager la mise en application d'un système de meilleure qualité avec une efficacité améliorée. Ainsi, lors de tout achat de nouveau matériel roulant, celui-ci est à équiper par un système de comptage automatique. La possibilité d'équiper le matériel roulant existant non équipé est analysée.

La méthodologie et les résultats du comptage global des voyageurs et de l'évaluation du taux de fréquentation sont transmis au Ministre. Les données issues des comptages automatiques sont transmises au Ministre mensuellement avec une résolution par jour, train et arrêt.

10.2. Les CFL réalisent, à leur initiative et en concertation avec le Ministre, ou à la demande du Ministre, et complémentairement aux enquêtes dont question à l'article 7, des études et enquêtes pour identifier les besoins et les attentes des voyageurs avec l'objectif d'améliorer et de développer le service public.

Les études et enquêtes comprennent notamment :

- l'évolution de la demande et la nécessité d'adaptations des dessertes ;
- l'origine et la destination des voyageurs ;
- le(s) mode(s) de transport (marche, vélo, bus, TIM) utilisé(s) pour se rendre à la gare ;
- la faisabilité opérationnelle des dessertes prévues/projetées ;
- des enquêtes ponctuelles de satisfaction des voyageurs ;
- des études d'expérience utilisateur ;
- tout autre sujet en accord entre les Parties.

Article 11 *sous-traitance*

Les CFL sont autorisés à sous-traiter à leurs filiales ou à des tiers, certaines prestations d'exploitation pour autant qu'ils continuent à exécuter une partie importante des prestations qui leur sont assignées par ce contrat.

Les prestations de transport sont effectuées dans la mesure du possible par des agents des CFL. Tout projet de recours à la sous-traitance pour des prestations de transport sera soumis au comité social de consultation d'entreprise pour avis.

Pour les liaisons transfrontalières, les prestations sur le réseau luxembourgeois peuvent être sous-traitées à une entreprise de transport étrangère, selon les modalités prévues à l'article 14.

Les CFL restent, en toutes circonstances, responsables vis-à-vis de l'Etat de la bonne exécution des obligations sans pouvoir se prévaloir d'une mauvaise exécution par leurs sous-traitants pour s'exonérer de leurs obligations envers l'Etat.

Article 12 *matériel roulant*

L'annexe 5 énumère les types de matériel ferroviaire nécessaires pour les missions de service public ainsi que leurs caractéristiques en ce qui concerne le confort des voyageurs.

Le matériel présente les critères de confort suivants :

- nombre de places assises et debout par classe ;
- description qualitative des sièges intérieurs ;
- équipements d'information des voyageurs ;
- installations sanitaires embarquées, nombre et standard technique ;
- un espace pour le transport de vélos ;
- climatisation ;
- accessibilité aux personnes à mobilité réduite ;
- vidéosurveillance ;
- localisation GPS ;
- WIFI et / ou répéteurs de signaux GSM.

Les CFL sont responsables du nettoyage (y inclus la désinfection en cas de besoin) et de la maintenance, dans le respect des règles légales et des normes du constructeur, du matériel afin de le conserver pendant toute la durée de ce contrat en parfait état de marche et de fonctionnement. Les CFL peuvent sous-traiter une partie de la maintenance de leur matériel après consultation du comité social de consultation d'entreprise à des ateliers habilités à intervenir sur du matériel ferroviaire. Ce sera par exemple le cas en cas de sous-traitance de la maintenance complète d'une série de matériel roulant.

Les CFL s'engagent à maintenir les coûts de l'entretien du matériel roulant à un niveau compétitif. Dans ce but, les CFL maintiennent un programme d'améliorations internes en continu.

Les CFL s'engagent à procéder au nettoyage et à la réparation immédiate de tout acte de vandalisme et de toute dégradation du matériel roulant.

Article 13 *modification de l'offre de service*

Le Ministre définit le service à offrir par les CFL.

Les besoins d'adaptation à apporter à l'offre de services afin d'améliorer, rationaliser ou ajuster aux modifications de la demande de service de transport de voyageurs, sont élaborées en étroite

collaboration entre les CFL et les services compétents du Ministre sur la base d'études et enquêtes réalisées en cours d'exécution de ce contrat.

Ces besoins d'adaptation sont soumis au Ministre, par les CFL, pour validation. En cas de validation, les CFL réalisent la planification détaillée d'offre de service.

L'offre de substitution lors de chantiers planifiés est à concevoir en collaboration avec le Ministre pour trouver des synergies avec le RGTR.

Toutes les demandes ou propositions de modification sont à formuler au plus tard durant le premier trimestre de l'année A-2 pour une proposition de concept horaire en octobre A-2 (ex: 1^{er} trimestre 2023 pour l'année 2025) et sont accompagnées d'un cahier des charges précisant la motivation de l'évolution, les finalités visées en termes d'offre, les données économiques et les échéances de mise en œuvre souhaitées.

Le concept horaire est à valider par le Ministre en octobre A-2 avec les points suivants :

- fréquence par ligne ;
- politique d'arrêts ;
- principaux changements par rapport à l'offre de transport de l'année précédente.

Les CFL établissent, sur la base du concept horaire validé, un projet de budget (cf. article 25) et un plan de mise-en-œuvre, en tenant compte de la disponibilité des ressources humaines, du matériel et des sillons.

Une validation du projet de desserte A complété est demandée au Ministre en mars A-1 juste avant la commande des sillons à l'Administration des chemins de fer, en cas d'adaptations importantes par rapport au concept validé en octobre A-2.

Article 14

relations avec les entreprises ferroviaires et autorités compétentes étrangères

Les relations transfrontalières régionales sont organisées entre les CFL et les entreprises de transport étrangères en concertation avec le Ministre et les autorités compétentes des pays voisins.

Le Ministre définit avec l'autorité compétente étrangère les grandes lignes de l'offre de services et ses principales caractéristiques. Les CFL et l'entreprise ferroviaire étrangère, désignée par l'autorité compétente étrangère, collaborent, selon des modalités qu'elles définissent, pour la réalisation de l'offre de services par le recours à des moyens humains et matériels adéquats.

Article 15

relations et coordination avec les autres modes de transport

Les Parties coopèrent de manière à garantir la coordination de l'ensemble des réseaux et des modes de transports, notamment pour assurer une complémentarité optimale entre le transport ferroviaire et les autres modes de transport.

Suivant un calendrier à fixer avec le Ministre, les CFL fournissent les informations nécessaires afin que l'Administration des transports publics puisse, le cas échéant, et avec suffisamment de préavis, adapter leur offre.

Article 16

relations avec les activités en autonomie commerciale des CFL ou de service public pour d'autres autorités organisatrices

Les CFL sont libres d'exécuter, parallèlement aux missions de service public que lui confie l'Etat et en conformité avec le droit européen, des activités et études en autonomie commerciale tant sur le territoire national qu'à l'étranger voire des activités sous le couvert d'un contrat de service public attribué par une autorité compétente étrangère.

Chapitre III

dispositions financières

Article 17

rémunération

Pour les prestations de service public effectuées en exécution du présent contrat l'Etat verse aux CFL une rémunération correspondant :

- aux charges effectives occasionnées dans le cadre de la réalisation des prestations de service public ;
- moins les recettes générées dans le cadre de l'exécution de ces prestations ;
- plus un bénéfice raisonnable.

Cette rémunération est exprimée comme suit :

$$C + (B + Q) * CD - R$$

Le montant de la rémunération est augmenté du taux légal de la taxe sur la valeur ajoutée.

C = charges (définies à l'article 19)

B = bénéfice (1%)

Q = valeur finale résultant des calculs de qualité et de performance (définie à l'art. 20) comprise entre -3% et +3%

CD = charges estimées dans le projet de budget, ou charges effectives (C) si inférieures aux charges estimées dans le projet de budget

R = recettes (définies à l'art. 18)

Article 18
recettes (R)

Les recettes comprennent notamment :

- les recettes de la vente aux voyageurs des titres de transport de service public ;
- les recettes liées aux relations contractuelles avec les autres réseaux y compris les charges d'interpénétration ;
- les indemnités forfaitaires liées aux infractions à la police des transports ;
- les commissions perçues sur la vente de titres de transport pour les voyages internationaux.

Les CFL sont tenus d'appliquer pendant toute la durée du présent contrat les tarifs qui sont arrêtés par le Ministre.

Les recettes encaissées font l'objet d'un décompte semestriel.

Article 19
charges (C)

Les charges comprennent, d'une part, l'ensemble des dépenses directes relatives à l'utilisation des moyens dédiés à l'exécution des obligations de service public et, d'autre part, des dépenses indirectes résultant de l'affectation d'une partie des moyens et services de l'entreprise pour l'exécution de ces obligations.

Toutes les charges sont facturées au coût réel et sont répercutées à hauteur de leur valeur effectivement constatée et, le cas échéant, à la valeur effectivement réglée aux prestataires extérieurs.

Les charges comprennent notamment :

- les charges liées à la conduite et l'accompagnement des trains et ce compris, notamment, les charges de formation initiale et continue ;
- les charges liées à l'entretien, le nettoyage, la désinfection et la maintenance du matériel roulant (incluant les provisions pour entretiens périodiques) ;
- les charges au sol (visites et manœuvres) ;
- les charges liées à la commercialisation des titres de transport et l'information des clients (distribution, guichets, renseignements téléphoniques, systèmes informatiques, site internet, application mobile, etc.) ;
- les charges liées à la gestion de l'exploitation ;
- les frais de structure et d'encadrement ;
- les charges liées aux bâtiments et installations techniques ;
- les services de substitution ;
- les charges liées aux assurances ;
- les charges liées aux indemnisations, réparations après accident/incident ;
- les charges liées au matériel hors frais d'entretien : amortissement, location, assurance CASCO et frais financiers ;
- les redevances d'infrastructure, les redevances pour l'utilisation de l'installation de nettoyage et les charges d'énergie de traction ;

- les charges liées aux relations contractuelles avec les autres réseaux y compris les charges d'interpénétration ;
- les charges liées à la promotion et la communication ;
- les charges liées à la préservation du matériel historique ;
- les charges liées aux études, enquêtes (y compris celles prévues aux articles 7 et 10) et comptages afin d'identifier les besoins et attentes des voyageurs ;
- les charges liées à la sûreté et la sécurité (dans les trains) ;
- les charges liées aux services occasionnels ; et
- les charges liées aux services de conseil.

Article 20

primes et pénalités (Q)

Afin, d'une part, de favoriser la réalisation des objectifs de qualité et, d'autre part, de garantir le respect par les CFL de ses obligations, les Parties décident d'instaurer un mécanisme de prime et pénalité annuelles.

Cette prime ou cette pénalité sont exprimées dans la formule de calcul de la compensation par la lettre Q en fonction de la réalisation des objectifs de qualité et de performance (Q).

A l'annexe 3 est joint un référentiel qui définit les critères de qualité et de performance, par référence à la sécurité et la sûreté, la ponctualité, la continuité de service, le confort, la propreté, l'information, le traitement des suggestions et réclamations, et le baromètre de qualité.

Ce tableau fixe pour chaque critère ou sous-critère un objectif, que les prestations de service public doivent atteindre.

Pour chaque critère ou sous-critère, après réalisation des mesures de qualité définies à l'article 7, une cotation est attribuée. Lorsqu'un critère est composé de plusieurs sous-critères, la cotation attribuée à ce critère représente la moyenne des résultats constatés pour chaque sous-critère, en tenant compte de la pondération attribuée à chaque sous-critère.

Les cotations sont ensuite additionnées, en tenant compte de la pondération attribuée à chaque critère de performance, pour obtenir un résultat pour le transport ferroviaire (Q).

Lorsque les CFL atteignent, pour chaque critère de qualité, l'objectif fixé, la valeur Q est 0. Si les objectifs sont dépassés, la valeur Q est comprise entre 0 et 3 et la compensation est augmentée de 0 à 3% des charges suivant le projet de budget CD ou des charges effectives si celles-ci sont inférieures. Si les objectifs ne sont pas atteints, la valeur Q est comprise entre 0 et -3 et la compensation est diminuée de 0 à 3% des charges suivant le projet de budget CD ou des charges effectives si celles-ci sont inférieures.

Article 21

modalités de paiement et décompte

Le paiement par l'État aux CFL de la rémunération prévue à l'article 17 s'effectue par des acomptes mensuels égaux au douzième du montant du crédit afférent inscrit dans la loi

budgétaire. Les onze premiers acomptes ainsi que les trois quarts du douzième acompte sont payés au plus tard avant la fin de chaque mois. Le règlement du solde n'intervient que lorsque le montant définitif de la rémunération annuelle aura été arrêté d'un commun accord sur base du décompte définitif établi par les CFL après l'approbation des comptes annuels par l'Assemblée générale des CFL.

Lorsque les CFL constatent que le total des mensualités versées à un moment donné dépasse d'un montant supérieur à un acompte mensuel les dépenses réellement effectuées, ils sont tenus de proposer une adaptation des acomptes relatifs aux mois restants.

Article 22

comptabilisation des prestations des CFL

L'exécution des missions de service public prévues par le présent contrat donne lieu à l'établissement par les CFL de comptes séparés relatifs à l'exécution de ces missions. Ces comptes distinguent entre services intérieurs par rail et services transfrontaliers régionaux par rail. Les services occasionnels font l'objet de décomptes séparés à présenter par les CFL.

Les CFL veillent dans le cadre de leur comptabilité et de leur organisation interne des services que les comptes qui correspondent aux missions visées par le présent contrat soient séparés de ceux correspondant aux autres secteurs d'activité de l'entreprise.

Les comptes des CFL sont tenus d'après les principes et les modalités de la comptabilité commerciale et de façon à permettre la tenue et la publication de comptes de profits et pertes séparés et de bilans financiers annuels séparés décrivant les actifs et les passifs, d'une part, pour les activités relatives à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et, d'autre part, pour les autres activités dont notamment celle relative à la fourniture de services de transports et ceci conformément aux dispositions de la loi du 6 juin 2019 portant transposition de la directive (UE) 2016/2370 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2016 modifiant la directive 2012/34/UE en ce qui concerne l'ouverture du marché des services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer et la gouvernance de l'infrastructure ferroviaire.

Article 23

reporting financier

Les CFL soumettent chaque année avant le 1^{er} mai un premier décompte intermédiaire sommaire relatif aux trois premiers mois ainsi qu'avant le 1^{er} août un second décompte intermédiaire sommaire relatif aux six premiers mois et avant le 1^{er} novembre un troisième décompte intermédiaire sommaire relatif aux neuf premiers mois de l'exercice en cours. Avant le 1^{er} février de l'exercice subséquent, les CFL remettent un décompte provisoire pour l'exercice en question. Ce décompte provisoire représente la meilleure estimation possible du décompte définitif. Le décompte définitif sera établi dès que les comptes concernés des CFL sont approuvés par l'Assemblée générale des CFL.

Ces décomptes sont accompagnés d'un commentaire justifiant notamment d'éventuels écarts entre les résultats et les prévisions. Au troisième décompte est joint en outre un état prévisionnel des dépenses qui auront été effectuées jusqu'à la fin de l'exercice.

La compensation financière définitive est déterminée en fonction :

- du différentiel entre le réel et le prévisionnel des charges ;
- du différentiel entre le réel et le prévisionnel des recettes ;
- des primes et pénalités liées à la qualité.

Article 24

productivité de l'exploitation

24.1. Les CFL s'engagent à assurer l'exploitation des activités faisant l'objet du présent contrat au moindre coût et à rechercher constamment à en améliorer l'efficacité et la productivité tout en assurant une sécurité et une qualité optimales.

24.2. Sur base de la formule d'intéressement plus amplement définie à l'article 17 et en annexe 3, la rémunération des CFL sera fonction du degré de réalisation en cours de l'exercice concerné des objectifs arrêtés de commun accord.

Nonobstant les prérogatives lui réservées en vertu de l'article 28, le Ministre peut contrôler l'exécution des obligations des CFL découlant du présent contrat et vérifier ou faire vérifier sur pièce et sur place la réalité et l'économicité des prestations effectuées par les CFL en matière de gestion des services publics visés ci-avant.

Article 25

projet de budget pour la réalisation du service de référence

Le projet de budget pour la réalisation du service de référence est établi chaque année à titre prévisionnel.

Il comprend notamment :

- le montant prévisionnel détaillé des charges ;
- l'estimation des recettes de l'année ;
- le niveau prévisionnel de la compensation financière.

Chaque année au moins quinze jours avant l'expiration des délais fixés dans la circulaire budgétaire émise par le Ministre ayant le Budget dans ses attributions, les CFL transmettent au Ministre un projet de budget prévisionnel des recettes et des dépenses à effectuer au cours de l'année à venir dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Le projet de budget est accompagné du rapport et des analyses prévues à l'article 27, ainsi que d'un état prévisionnel indiquant séparément pour les services intérieurs par rail et pour les services transfrontaliers régionaux par rail le nombre de trains-kilomètres que les CFL prévoient de prester au cours de l'année qui suit. Il comporte en outre une provision pour l'exécution des services occasionnels dont question à l'article 4.

Article 26

adaptation suite à une modification de l'offre de service

Toute modification importante au courant d'une année du service de référence est soumise à l'approbation par le Ministre sur base d'une estimation qui détaille l'incidence de cette modification sur le calcul de la compensation. Cette estimation précise les charges nouvelles générées et les recettes escomptées. Il propose également, pour la durée restante du contrat, une adaptation de la mensualité payée par l'Etat en vertu de l'article 21.

Chapitre IV

modalités d'application générales

Article 27

information

Les CFL communiquent au Ministre le rapport annuel analysant l'offre de transports, son adaptation à la demande ainsi que' en général, les conditions d'exécution du présent contrat et la qualité du service fourni. Ce rapport propose en outre pour chaque ligne une appréciation de la fréquentation effective et des mesures à prendre en vue d'adapter la desserte (cadence, arrêts, horaire, capacité, etc) à l'évolution prévisible des besoins dont notamment :

- le rapport annuel des événements de force majeure (article 6) ;
- le rapport annuel sur les modifications des heures d'ouverture des gares (article 7.3.) ;
- le rapport annuel sur les mesures objectives et subjectives de la sécurité et de la qualité (article 7) ;
- le bilan statistique annuel des suggestions et des motifs de réclamation et des mesures prises (article 7.4.3.) ;
- le comptage annuel des voyageurs et évaluation du taux de fréquentation (article 10).

Article 28

contrôles et audits

Le Ministre peut vérifier ou faire vérifier, sur pièces et sur place aux jours et heures qu'il juge opportuns, l'émission et la comptabilisation régulière des titres de transport émis ainsi que, de façon générale, la réalité des dépenses effectuées et des recettes perçues par les CFL en matière d'exécution de leurs obligations résultant du présent contrat. Ce contrôle a lieu notamment sur base des rapports lui communiqués par le service d'audit interne des CFL ou des rapports établis par des consultants externes. Toute irrégularité dans l'application de la tarification et dans l'établissement des décomptes constatée après coup est redressée pendant le mois en cours.

Le Ministre a, à tout moment, la faculté de charger des consultants externes de procéder à des audits de l'exploitation des services publics de transport de voyageurs par les CFL.

Article 29 *résiliation*

29.1. Chaque Partie est en droit de dénoncer le présent contrat, notamment à la suite d'événements exceptionnels tenant à des causes étrangères aux Parties et rendant impossible l'exécution du contrat.

La dénonciation est assortie d'un préavis de douze mois, sauf pour les Parties de se mettre d'accord sur une durée différente.

29.2. Lorsque les CFL restent en défaut d'exécuter l'une quelconque des obligations qui leur sont imposées en vertu du contrat, le Ministre met en demeure les CFL par courrier recommandé de se conformer à leurs obligations endéans un délai raisonnable, en aucun cas inférieur à 3 mois. A défaut de réponse adéquate par les CFL, l'Etat peut résilier, en cas de défauts graves ou répétés, le contrat sans autre forme, ni indemnisation.

Sont notamment considérés comme défauts pour les CFL d'exécuter les obligations leur imposées par ce contrat :

- le défaut de commencer ou d'organiser le service dans les délais fixés ;
- l'abandon, la suppression ou l'interruption même partiel du service (sauf cas de force majeures) ;
- les retards fréquents et la négligence réitérée dans l'exécution du service ;
- la persistance à ne pas répondre aux communications et demandes faites par le Ministre dans l'intérêt du service exploité ;
- le défaut d'application des tarifs ;
- tout faux dans les écritures, dûment constaté par les agents que le Ministre aura chargé du contrôle ; et
- toute infraction grave ou répétée aux lois et règlements concernant la sécurité de la circulation ferroviaire ou routière.

29.3. En cas de dénonciation du présent contrat ou de résiliation dans les conditions du paragraphe 2, les CFL s'engagent à continuer de fait pendant un an l'exploitation desdits services aux conditions en vigueur avant la dénonciation ou avant la résiliation, afin que la continuité du service public reste assurée.

Article 30 *résolution de différend - arbitrage*

Si l'interprétation ou l'exécution du contrat donne lieu à un différend qui n'a pas pu être réglé par voie de négociation entre Parties, chacune des Parties peut recourir à l'arbitrage.

Si dans les trois mois à compter de la demande d'arbitrage, il n'y a pas d'entente sur le choix du ou des arbitres, l'une des Parties peut demander au président du Conseil d'Etat de désigner un arbitre unique devant lequel le différend est renvoyé pour décision.

La sentence arbitrale est obligatoire pour les Parties.

Pour le surplus, le Titre unique « Des arbitrages » du Livre III du Code de Procédure Civile est applicable.

Article 31

clause de sauvegarde

Si une ou plusieurs dispositions du contrat se révèlent nulles ou sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres articles gardent toute leur force et leur portée sauf si la ou les dispositions invalides présentent un caractère substantiel et que leur disparition remet en cause l'équilibre contractuel.

Les Parties s'efforcent de substituer à la disposition invalidée une disposition valide aussi similaire que possible et ayant un effet équivalent.

La circonstance que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'un article quelconque du contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne peut être interprétée comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de cet article.

Article 32

hiérarchie des documents contractuels

Les documents contractuels comprennent le contrat et ses annexes et leurs éventuelles mises à jour.

En cas de contradiction entre le texte du contrat et ses annexes, le contrat prime sur les annexes et sur tout éventuel autre document échangé entre les Parties.

Les documents contractuels doivent être interprétés à la lumière de la législation et de la réglementation nationale et européenne applicables aux transports ferroviaires.

Article 33

clause de confidentialité

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder confidentielles les informations désignées comme telles par l'autre Partie et auxquelles elle a accès à l'occasion de l'exécution du contrat.

Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation par son personnel, ses services, ses filiales et sous-traitants éventuels. Cette obligation de confidentialité s'étend également aux consultants et auditeurs mandatés par l'une ou l'autre des Parties ainsi qu'à leur personnel. Les Parties veillent à inclure dans les contrats et marchés passés avec des tiers qu'ils souscrivent un engagement de confidentialité.

Conformément à l'alinéa 3 du paragraphe 4^{ter} de l'article 5 du Règlement (CE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) n° 1107/70 du Conseil, tel que modifié par le règlement (UE) 2016/2338 précité, les contrats attribués directement en vertu du paragraphe 4^{bis} de l'article 5 du même Règlement font l'objet d'une publication tout en tenant compte de la protection légitime des informations commerciales confidentielles et des intérêts commerciaux.

Article 34 *responsabilité*

Les CFL sont responsables tant envers l'Etat qu'envers les tiers des faits et gestes de leur personnel, fournisseurs et sous-traitants.

En leur qualité d'exploitant des services publics visés par le présent contrat, les CFL s'engagent :

- à ne pas demander à l'Etat des dommages-intérêts en raison de l'état de la voie et des conséquences qui pourraient en résulter pour le matériel d'exploitation du service ;
- à prendre fait et cause pour l'Etat dans le cas d'une action en responsabilité dirigée contre lui en raison ou à l'occasion de l'exploitation du service, et à tenir l'Etat quitte et indemne de toute responsabilité qu'il pourrait encourir à la suite d'une telle action ; et
- à ne pas invoquer, vis-à-vis de l'Etat, une faute ou un manquement du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire pour s'exonérer de leur responsabilité.

Article 35 *assurances*

Les CFL contractent les assurances destinées à couvrir leur responsabilité civile qu'ils encourent en relation avec d'éventuels préjudices pouvant survenir du fait des services publics qu'ils exploitent.

Article 36 *clauses de renégociation*

37.1. Les charges sont définies en fonction des circonstances légales, réglementaires, techniques ou autres qui prévalent au jour de la signature du contrat. En cas de modification des circonstances, les Parties conviennent d'adapter le contrat afin de maintenir l'équilibre économique et financier du contrat.

37.2. Une Partie peut demander l'ouverture de renégociations lorsque surviennent des événements qui altèrent fondamentalement l'équilibre des prestations, soit que le coût de l'exécution de ses obligations ait augmenté, soit que la valeur de sa contre-prestation ait diminué et que

- ces événements sont survenus ou ont été connus de la Partie lésée après la conclusion du contrat ;
- la Partie lésée n'a pu, lors de la conclusion du contrat, raisonnablement prendre de tels événements en considération ;

- ces événements échappent au contrôle de la Partie lésée ;
- le risque de ces événements n'a pas été assumé par la Partie lésée.

La demande est faite sans retard indu et est motivée. La demande ne donne pas par elle-même à la Partie lésée le droit de suspendre l'exécution de ses obligations.

Faute d'accord entre les Parties dans un délai raisonnable, la procédure arbitrale, telle que prévue à l'article 30, est engagée à la requête de la Partie la plus diligente. Le tribunal arbitral qui conclut à l'existence d'un cas de hardship peut, s'il l'estime raisonnable, mettre fin au contrat à la date et aux conditions qu'il fixe ou adapter le contrat en vue de rétablir l'équilibre des prestations.

Article 37

durée

Le présent contrat entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025 et il expire le 31 décembre 2039.

Fait à Luxembourg, le 31 mars 2023 en autant d'exemplaires que de parties.

Pour l'État du Grand-Duché de Luxembourg

Le Ministre de la Mobilité
et des Travaux publics,

(s.) François BAUSCH

Pour la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois

Le Président du Conseil
d'Administration,

(s.) Jeannot WARINGO

Le Directeur Général,

(s.) Marc WENGLER

annexe 1	services réguliers de transport par rail
annexe 2	matériel roulant historique
annexe 3	référentiel des critères de qualité et de performance - transport par rail
annexe 4	heures d'ouvertures et services dans les gares
annexe 5	liste des matériels de transport par rail