



# CLIENT-CENTRAL

SNCB Rapport d'activités 2016



**Photo de couverture :**  
l'accompagnateur de train Nik avec Josie, sa voyageuse préférée

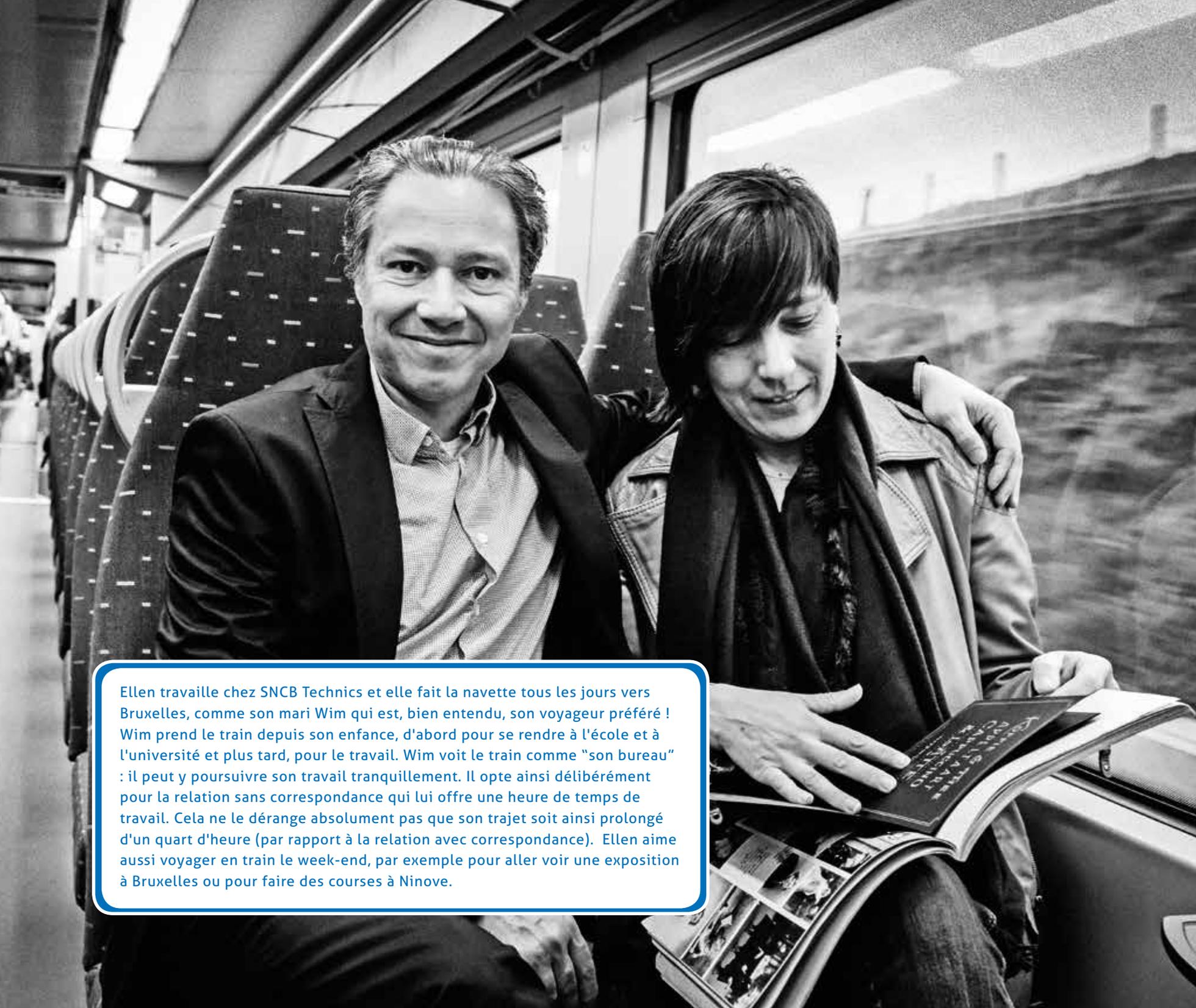
Nik venait de débiter dans le métier d'accompagnateur lorsqu'il a rencontré Josie à bord d'un train. Josie a éveillé son intérêt car elle voyageait avec une carte "pour raison patriotique", mais paraissait trop jeune pour avoir participé aux combats pendant la Seconde Guerre mondiale. Son récit s'est révélé surprenant et Nik en garde le souvenir aujourd'hui encore.

Josie était une jeune femme lorsqu'elle a voulu intégrer les forces armées pour combattre l'ennemi, mais ce n'était pas possible en Belgique. Munie d'un faux passeport, elle a pu rejoindre la Grande-Bretagne où elle a intégré les troupes britanniques. Quelques années plus tard, elle a rencontré en Allemagne l'homme qui allait devenir son mari, et ils ont eu 4 enfants. Elle est ensuite revenue en Belgique où elle a poursuivi ses activités dans l'armée. Elle a aussi travaillé dans une prison. Elle y était chargée des traductions en anglais. Josie a sillonné le monde entier depuis lors, elle a de la famille notamment en Australie et au Canada et prend à présent le temps de découvrir la Belgique en train.

Après cette première rencontre, Nik l'a encore croisée à plusieurs reprises :  
"Cela me fait chaque fois énormément plaisir de voir que Josie va bien. C'est une voyageuse qui me réchauffe le cœur à tous les coups, tant ses récits sont exceptionnels."

# Table des matières

Chiffres clés 2016	6
Faits marquants 2016	8
Vision et mission	10
Notre stratégie	11
<b>Client-Central</b>	
Qui sont nos clients ?	14
Évolution de la satisfaction clientèle	16
Apprendre à mieux connaître le client	17
<b>Offre</b>	
Offre et voyageurs 2016	22
Réseau S Bruxelles	23
Plan de transport 12/2017-2020	25
<b>Train</b>	
Sécurité	28
Ponctualité	30
Confort	32
Fiabilité	34
<b>Gares</b>	
Installations multimodales	40
Accueil	41
Sécurité publique	41
Projets	42
<b>Achat</b>	
Produits et promotions	48
Canaux de vente	50
<b>Communication</b>	
En ligne	54
Gares et trains	54
Stakeholders	57
<b>Entreprise</b>	
Gestion	60
Personnel	61
Durabilité	62



Ellen travaille chez SNCB Technics et elle fait la navette tous les jours vers Bruxelles, comme son mari Wim qui est, bien entendu, son voyageur préféré ! Wim prend le train depuis son enfance, d'abord pour se rendre à l'école et à l'université et plus tard, pour le travail. Wim voit le train comme "son bureau" : il peut y poursuivre son travail tranquillement. Il opte ainsi délibérément pour la relation sans correspondance qui lui offre une heure de temps de travail. Cela ne le dérange absolument pas que son trajet soit ainsi prolongé d'un quart d'heure (par rapport à la relation avec correspondance). Ellen aime aussi voyager en train le week-end, par exemple pour aller voir une exposition à Bruxelles ou pour faire des courses à Ninove.

# CLIENT-CENTRAL

Client-Central résume notre stratégie sans détour : **nous nous focalisons sur notre client, le voyageur en train**. Il est au centre de tous nos efforts. L'accroissement de l'offre trains, les nouvelles relations, les trains neufs ou modernisés, les parkings et dépôts pour vélos supplémentaires dans les gares, les projets de rénovation et de construction : tout est destiné à offrir au client la meilleure expérience possible.

**Savoir ce que veut le client** constitue un impératif. En 2016, nous avons dès lors mis en place un **Customer Experience Lab** qui permet de sonder la façon dont les voyageurs perçoivent nos produits et services. Nous pouvons ainsi **être plus orientés client et offrir des solutions innovatrices** pour simplifier encore le voyage en train.

Un deuxième impératif est de savoir **ce que veut la société**. Une plus forte implication de nos **stakeholders** dans notre politique permet à toutes les parties d'apprendre à connaître leurs objectifs. Nous communiquons ce qui est possible compte tenu du contexte dans lequel la SNCB doit travailler. Nous pouvons ainsi maximiser la **plus-value sociale** réalisée grâce au transport en train.

**À de nombreux égards, la SNCB a fourni de belles performances en 2016**. La satisfaction de la clientèle connaît une hausse significative, la productivité et l'efficacité s'améliorent encore et le résultat opérationnel enregistré est positif. Nos principaux défis restent la sécurité, la

punctualité et la fiabilité du trafic ferroviaire, ainsi que l'information à la clientèle. Les évolutions que connaît la société ne nous simplifient pas la tâche. Les attentats du 22 mars ont aussi fortement affecté la SNCB, tant sur le plan opérationnel que sur le plan émotionnel car des collègues ont été touchés.

Cela n'enlève rien à **notre promesse "Client-Central"**, que des milliers de collaborateurs passionnés et compétents veulent réaliser par leur travail quotidien. Dans ce rapport, nous dressons le portrait d'une série de collaborateurs en compagnie de leur voyageur "préféré". Ce qui ne les empêche évidemment pas de mettre leur professionnalisme et leur enthousiasme au service de tous les voyageurs.

# Chiffres clés 2016

Plan financier



**2.371,0**  
mio d'euros  
de recettes  
(cash recurrent)



**11,975,1**  
mio d'euros  
de bilan total

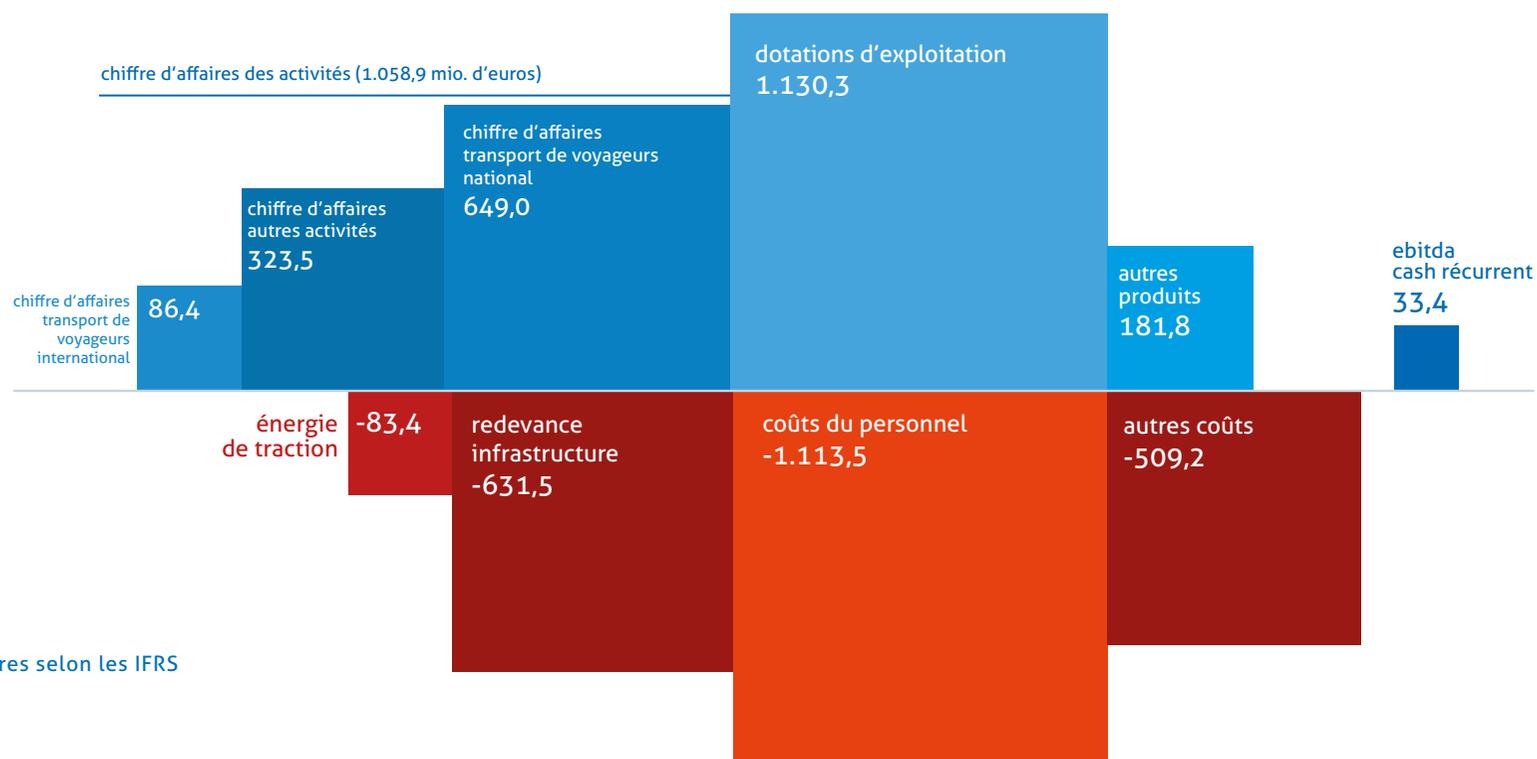


**702,4**  
mio d'euros  
d'investissements

## Un bon résultat opérationnel grâce à la maîtrise des charges d'exploitation

Le chiffre d'affaires s'élève à 1,059 milliard d'euros en 2016. En 2015, Thalys est devenue une entreprise indépendante. La modification du périmètre de recettes qui s'en est suivie explique pour la majeure partie la diminution de 87 millions d'euros du chiffre d'affaires. Pour la quatrième année consécutive, le résultat opérationnel de la SNCB présente une amélioration. Il a atteint 33,4 millions d'euros en 2016 (contre 20,4 millions d'euros en 2015). Ce résultat a pu être réalisé grâce à la maîtrise des charges d'exploitation.

### Tableau de bord financier 2016 (en millions d'euros)





**227,1 mio.**  
de voyageurs  
trafic intérieur  
+0,2%



**2,9 mio.\***  
de voyageurs  
trafic international  
-41,2%



**9.840,4 mio.**  
de voyageurs-km  
trafic intérieur  
-0,9%



**185,0 mio.\***  
de voyageurs-km  
trafic international  
-54,4%



**73,5 mio.**  
de trains-km  
trafic intérieur  
(avec voyageurs)  
-1,4%



**89,2%**  
ponctualité  
-1,7%



**65,5%\*\***  
de clients  
satisfaits  
+4,0%



**359.395**  
places assises



**552**  
gares et  
points d'arrêt



**18.178**  
collaborateurs  
(ETP)



**19.086**  
collaborateurs  
(effectifs)



**2.997**  
femmes  
(14,7%)



**1.181**  
recrutements  
(FTE)

\* Depuis l'autonomisation de Thalys en 2015, les chiffres de Thalys ne sont plus repris dans les comptes annuels de la SNCB, ce qui explique la forte diminution du trafic international.

\*\* Les voyageurs qui donnent 7/10 ou plus aux différents aspects du baromètre qualité sont considérés comme clients satisfaits.

# Faits marquants 2016

JAN

**11/01**

La première automotrice quadruple rénovée est mise en service sur la relation Turnhout – Bruxelles – Binche.

FÉV

**25/02**

Pendant trois mois, les voyageurs peuvent tester gratuitement le WiFi à bord de deux trains de la relation Ostende – Eupen.

MAR

**16/03**

Sur les cinq dernières années, la SNCB a donné 116.000 objets trouvés à l'asbl Les Petits Riens.

MAR

**22/03**

Les attentats perpétrés à Bruxelles ont de lourdes conséquences pour le trafic des trains.

AVR

**04/04**

Extension de l'offre suburbaine autour de Bruxelles grâce à l'ouverture du tunnel Schuman-Josaphat, de sorte que 142 gares sont à présent desservies.

AVR

**25/04**

La nouvelle application devient l'outil de voyage ultime des clients de la SNCB.

AVR

**22/04**

Reprise du trafic ferroviaire à destination de Brussels Airport-Zaventem, interrompu suite aux attentats.

MAI

**26-31/05 & 1-3/06**  
Des actions sociales perturbent le trafic ferroviaire.

JUIN

**05/06**

Collision entre un train de voyageurs et un train de marchandises à Saint-Georges-sur-Meuse. Trois victimes sont à déplorer, parmi lesquelles le conducteur du train de voyageurs.

JUIN

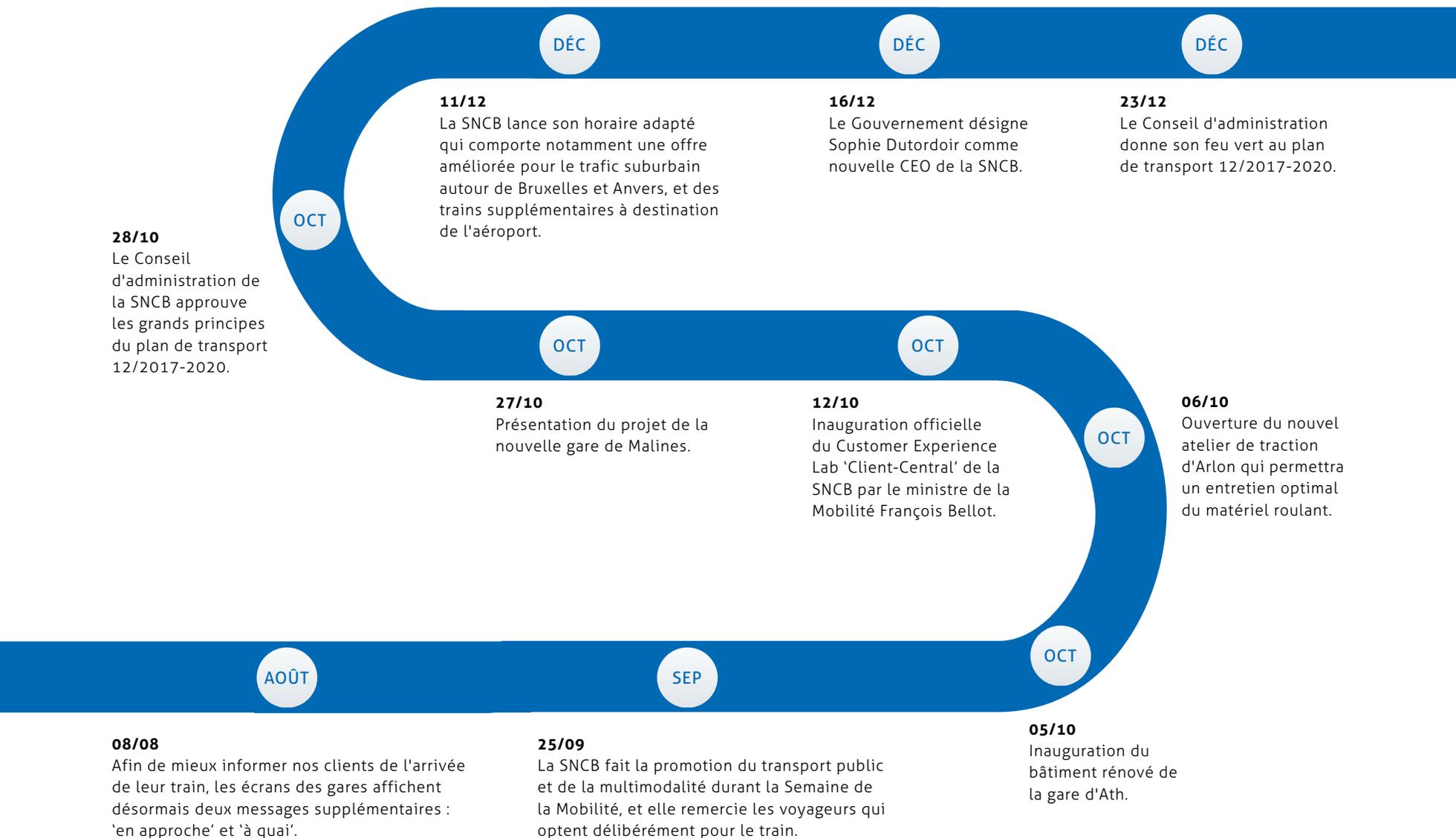
**07/06**

Le hall de départ de l'aéroport de Bruxelles redevient accessible aux voyageurs en train.

JUIN

**20/06**

La SNCB lance son offre de trains festivals pour Graspop, Rock Werchter, Couleur Café, TW Classic, Dour, Tomorrowland, Pukkelpop et Laundry Day.



# Vision et mission

## RAISON D'ÊTRE

Nous sommes un prestataire de services publics désireux d'offrir à ses clients **une mobilité en train durable et de qualité**, d'un point de vue multimodal et grâce au développement de nos gares en tant que nœuds d'intermodalité intégrée.

## VISION

En plaçant le **client au centre** de nos préoccupations, nous pouvons **jouer un rôle clé** dans la mobilité en Belgique et renforcer notre position en tant que carrefour européen. De cette façon, nous créons une **plus-value sociale, écologique et économique** (triple P - People, Planet, Profit).

## MISSION

Nous offrons à nos clients des **solutions de mobilité sûres, fiables et efficaces** pour leurs divers besoins de déplacement en Belgique et à l'étranger. Lors du développement de nos activités, nous nous **focalisons sur le client** afin de concevoir un service approprié et rentable.



# Notre stratégie

## CLIENT-CENTRAL : UNE CARTE MENTALE STRATÉGIQUE

Le concept Client-Central se situe au point de convergence de 5 axes stratégiques : offre, train, gares, achat et communication. Sur chacun de ces axes se trouvent les principaux paramètres qui mènent à

notre objectif final : réaliser la meilleure expérience client possible. En vue d'atteindre cet objectif, l'entreprise doit faire preuve d'efficacité, de

professionnalisme et de rigueur dans le travail, mettre en place un dialogue permanent avec ses stakeholders et tenir compte des besoins de la société en termes de mobilité et de durabilité.





Il y a 5 ans que Nathalie (à gauche) a rencontré Ingrid, architecte à la SNCB, dans le train, grâce à une connaissance commune. Depuis 8 ans, Nathalie voyage en train de Diest à Bruxelles-Midi où elle prend une correspondance en bus pour se rendre à son travail chez Crelan. Nathalie et Ingrid ont inventé – officieusement – le “train Cava”. Chaque anniversaire, promotion, ... de l'un des co-voyageurs est l'occasion de déguster un petit Cava. Toujours pendant le voyage du retour, évidemment !



Qui sont nos clients ?

Evolution de la satisfaction de la clientèle

Apprendre à mieux connaître le client

1

2

3

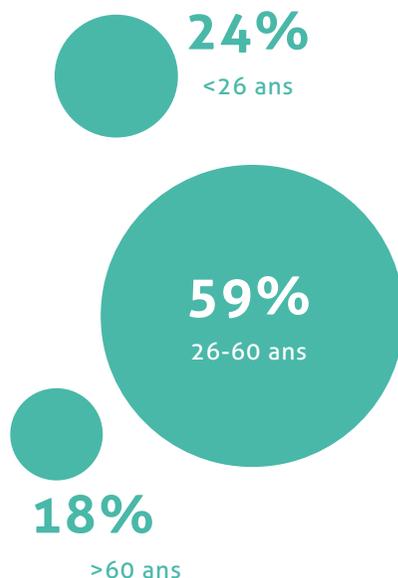
# Client-Central

## 1. Qui sont nos clients ?

Placer le client au centre induit une bonne connaissance de ce dernier. Une étude de profil approfondie, réalisée en 2014, montre les caractéristiques par utilisateur de train, indépendamment du fait qu'il utilise ou pas le train de manière régulière. Les navetteurs voyagent très fréquemment. Ils forment l'essentiel de notre clientèle (exprimée en nombre de trajets ; voir graphique "nombre de voyageurs par type de titre de transport"), mais les voyageurs qui utilisent moins souvent le train sont en termes absolus majoritaires (voir graphique "fréquence de voyage"). Le voyageur de train type compte autant d'hommes que de femmes. Et en comparaison avec la population moyenne les jeunes prennent davantage le train que leurs aînés. Nos voyageurs utilisent aussi plus les autres moyens de transport public et le vélo.

Source : SNCB étude de profil 2014

### Pourcentage d'utilisateurs par âge

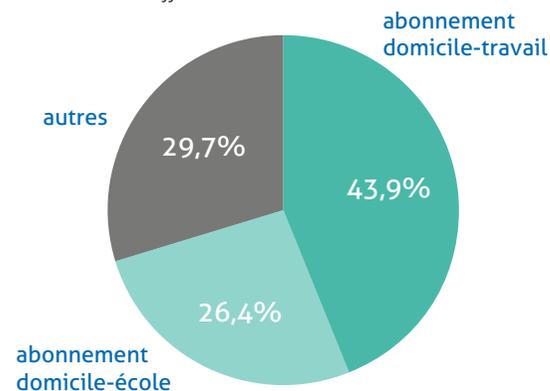


### Pourquoi choisissent-ils le train ?

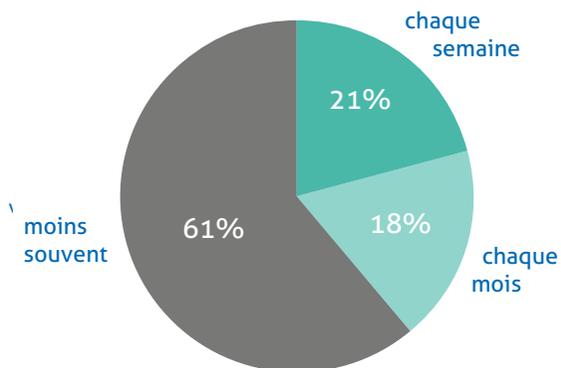


### Nombre de voyageurs par type de titre de transport

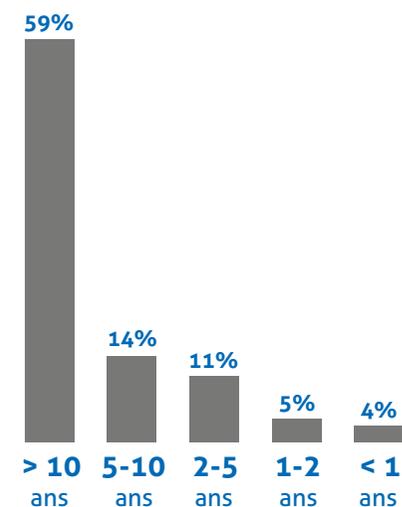
Source : SNCB chiffres de vente 2016



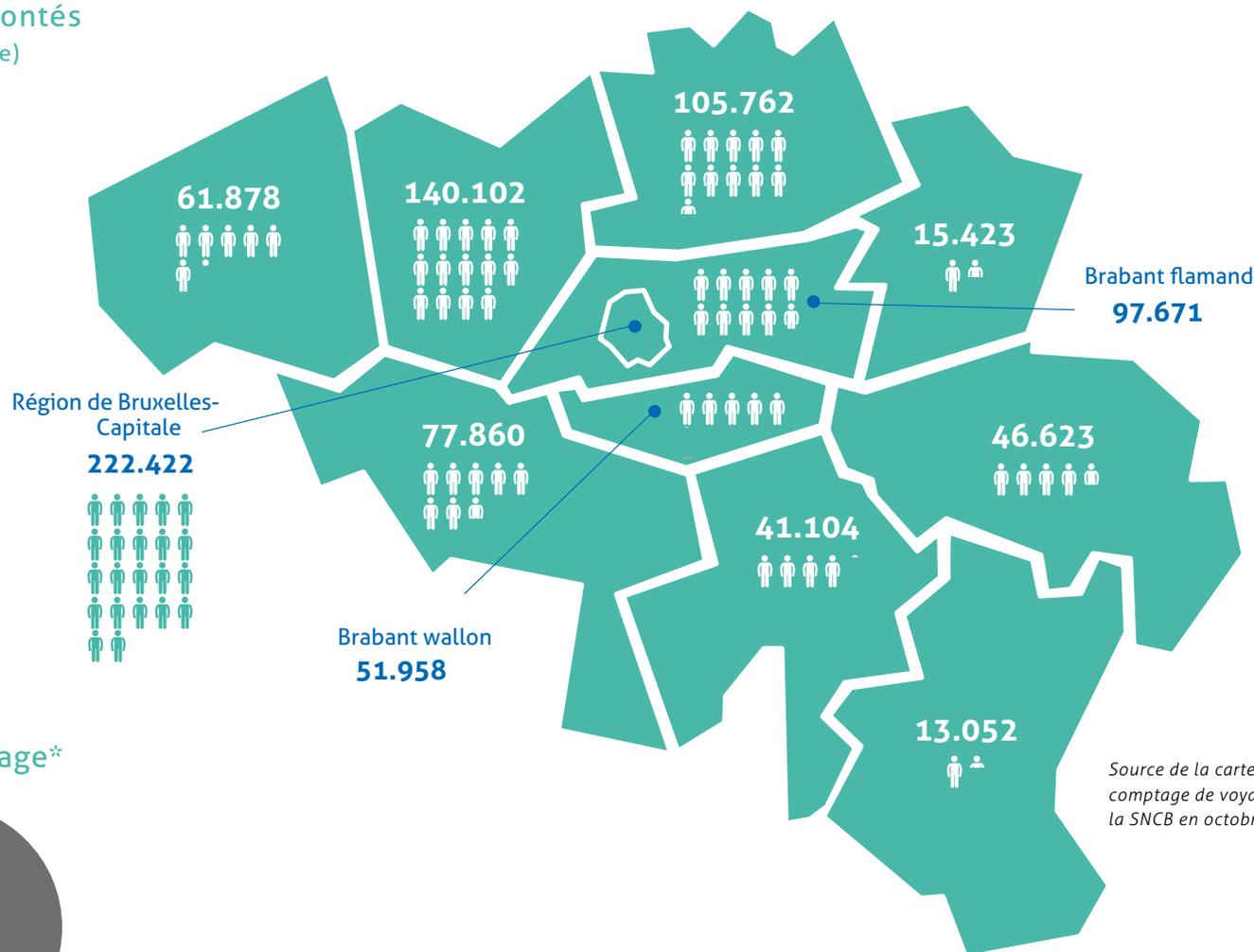
### Fréquence de voyage par utilisateur



### Client depuis combien de temps ?

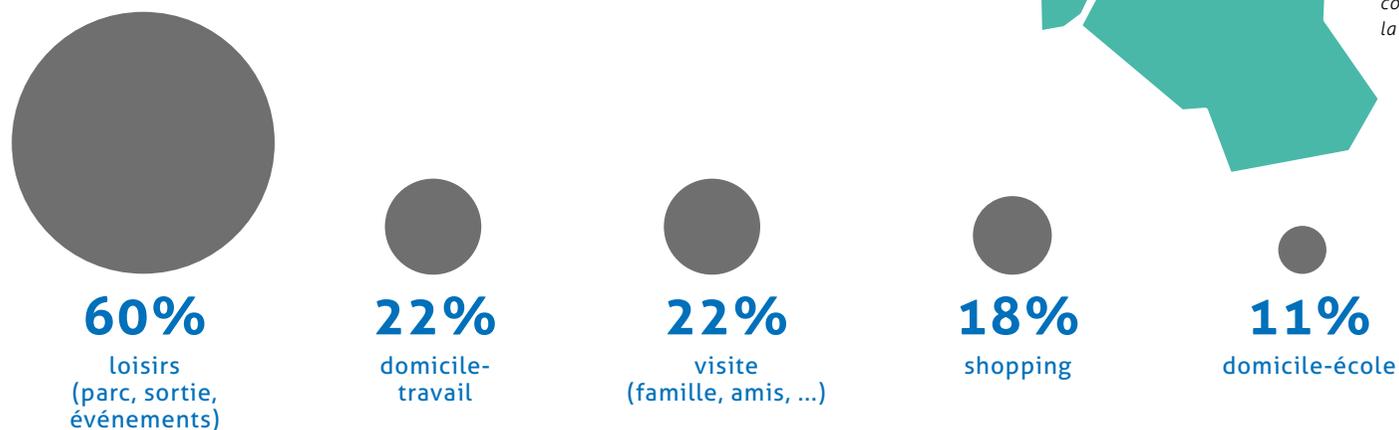


## Voyageurs montés (par jour ouvrable)



Source de la carte:  
comptage de voyageurs par  
la SNCB en octobre 2015.

## Motif du voyage\*



\*Le total dépasse 100% car certains voyageurs citent plusieurs motifs.

## 2. Evolution de la satisfaction clientèle

Nos clients attribuent la note moyenne de 6,75/10 à l'ensemble des aspects du service. Les voyageurs apprécient l'approche plus orientée client de la SNCB. Les investissements dans des trains neufs ou modernisés se traduisent par un nombre accru de voyageurs satisfaits du confort à bord, tandis que les efforts consentis dans l'amélioration de l'information en gare et la propreté des trains sont appréciés également.

Et en termes de satisfaction, la palme revient à nos collaborateurs qui voient leur score s'améliorer encore par rapport à 2015 (+2,7% pour les agents dans les gares et +1,8% pour le personnel de bord).

Source : Baromètre qualité SNCB 2016

### Clients satisfaits

(% qui donne un score de 7/10 ou plus)

61,5%

2015



65,5%

2016

### Satisfaction moyenne

(sur 10)

6,60

2015



6,75

2016

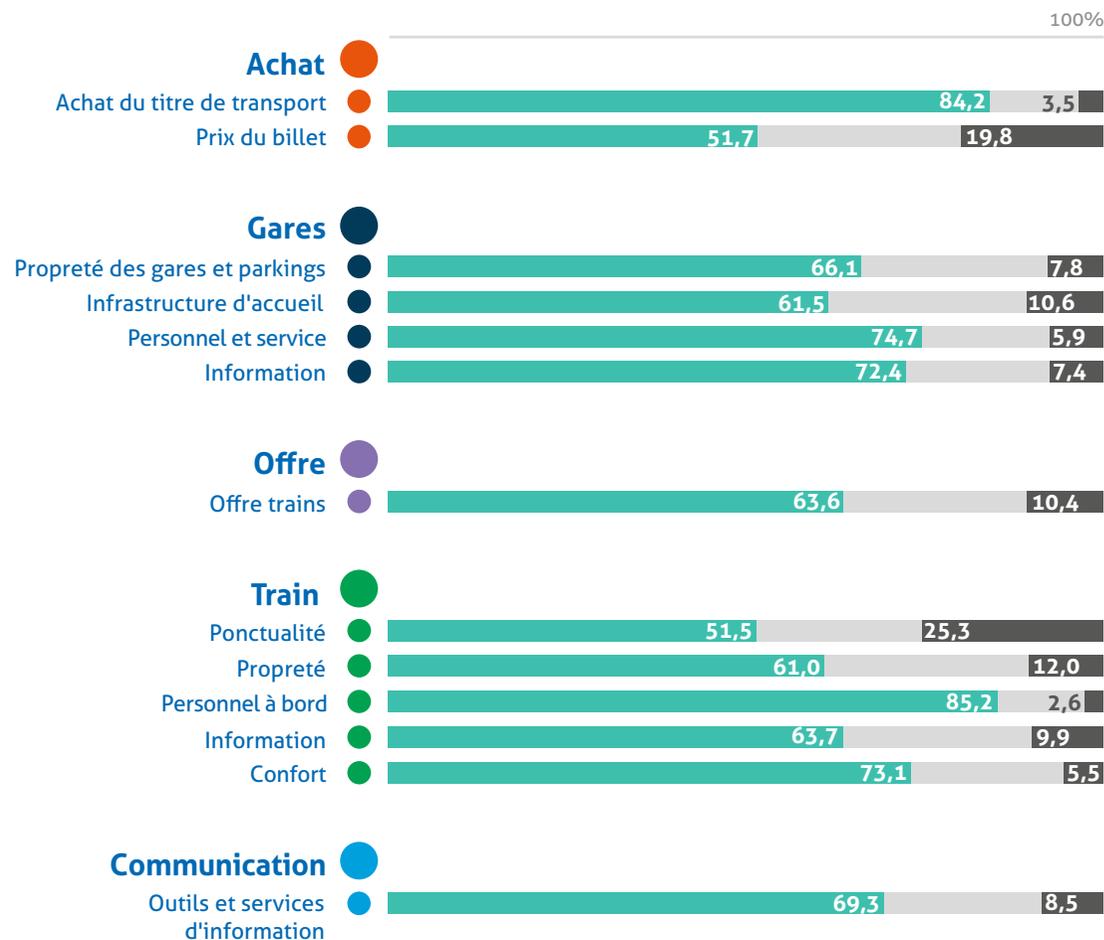
## Voyageurs satisfaits/mécontents par thème

SCORE RECORD

85,2%

satisfaits du personnel à bord

- Satisfaits (% 7/10 ou plus)
- Neutres (% 5 à 6/10)
- Mécontents (% 4/10 ou moins)



### Moins de plaintes, davantage de compensations

La SNCB enregistre considérablement moins de plaintes en 2016 qu'en 2015. Près d'un tiers de celles-ci portent sur le service des trains (retards, suppressions, correspondances non assurées) et un autre tiers sur l'achat du titre de transport (incluant les erreurs commises par le client). **Les plaintes en rapport avec le service des trains sont bien moins nombreuses qu'en 2015.**

### Compensations en cas de retard



**201.571**

demandes de compensation  
(+202,9%)



**1.169.559 €**

versés  
(+67,4%)

La forte augmentation des compensations est due en grande partie aux grèves en mai et juin. La SNCB dispose d'un système de compensation auxquels les voyageurs peuvent aussi avoir recours lors d'une grève : cela s'inscrit dans les retards occasionnels de longue durée (au moins 60 minutes). La SNCB compense par ailleurs les petits retards répétés (de 15 ou 30 minutes). Les demandes pour ces retards structurels ont énormément baissé en 2016 (3,7% du total).

### Plaintes/réactions au service clientèle

**-19%**



**53.384**

2015

**42.804**

2016

## 3. Apprendre à mieux connaître le client

### Dialogue avec les entreprises

En plus de sa bonne connaissance du voyageur individuel, la SNCB veut aussi avoir une meilleure conception des souhaits et attentes des employeurs en vue de promouvoir le train comme mode durable dans le transport domicile-travail et de le positionner en tant qu'alternative à la voiture de société.

Dans cette optique, la SNCB a organisé en octobre 2016 un workshop regroupant des entreprises des sphères publique et privée. Cette initiative, une première à la SNCB, nous a appris que les entreprises demandent des solutions multimodales intégrées (déplacements porte à porte) et de la flexibilité (prise en compte du télétravail et des horaires irréguliers, périodes de validité modulables).

**La SNCB prendra ces idées en compte lors du développement de nouveaux produits et services.**

38 entreprises des secteurs public et privé ont communiqué leur vision de la mobilité en train



## Customer Experience

Pour survivre, il est plus que jamais essentiel pour une entreprise de connaître son client. Les réactions recueillies (Contact Centre, médias sociaux) et le baromètre qualité annuel indiquent à la SNCB comment son service évolue et comment les voyageurs le perçoivent.

Si nous savons ainsi *quoi* améliorer, cela ne nous dit cependant pas *comment* le faire. Comment le client perçoit-il les divers aspects de notre service ? Nos applications et nos automates de vente sont-ils conviviaux ? Est-il facile pour un client de faire un achat en ligne ? Parvient-il à trouver rapidement l'info qu'il recherche (en ligne ou dans les gares) ?

C'est dans le but de sonder l'expérience du client et de mieux connaître ses desiderata que nous avons créé la Customer Experience Team en 2016.

Compréhension du client,  
mise en situation des collaborateurs:  
les missions de la Customer  
Experience Team.

1

**Apprendre à connaître les besoins des clients**, via des interviews, des enquêtes, des groupes de discussion.

2

**Devenir la "voix du client" en interne** : vérifier auprès de tous les services sous quels aspects ils sont impliqués dans le trajet du client et ce qui peut être amélioré.

3

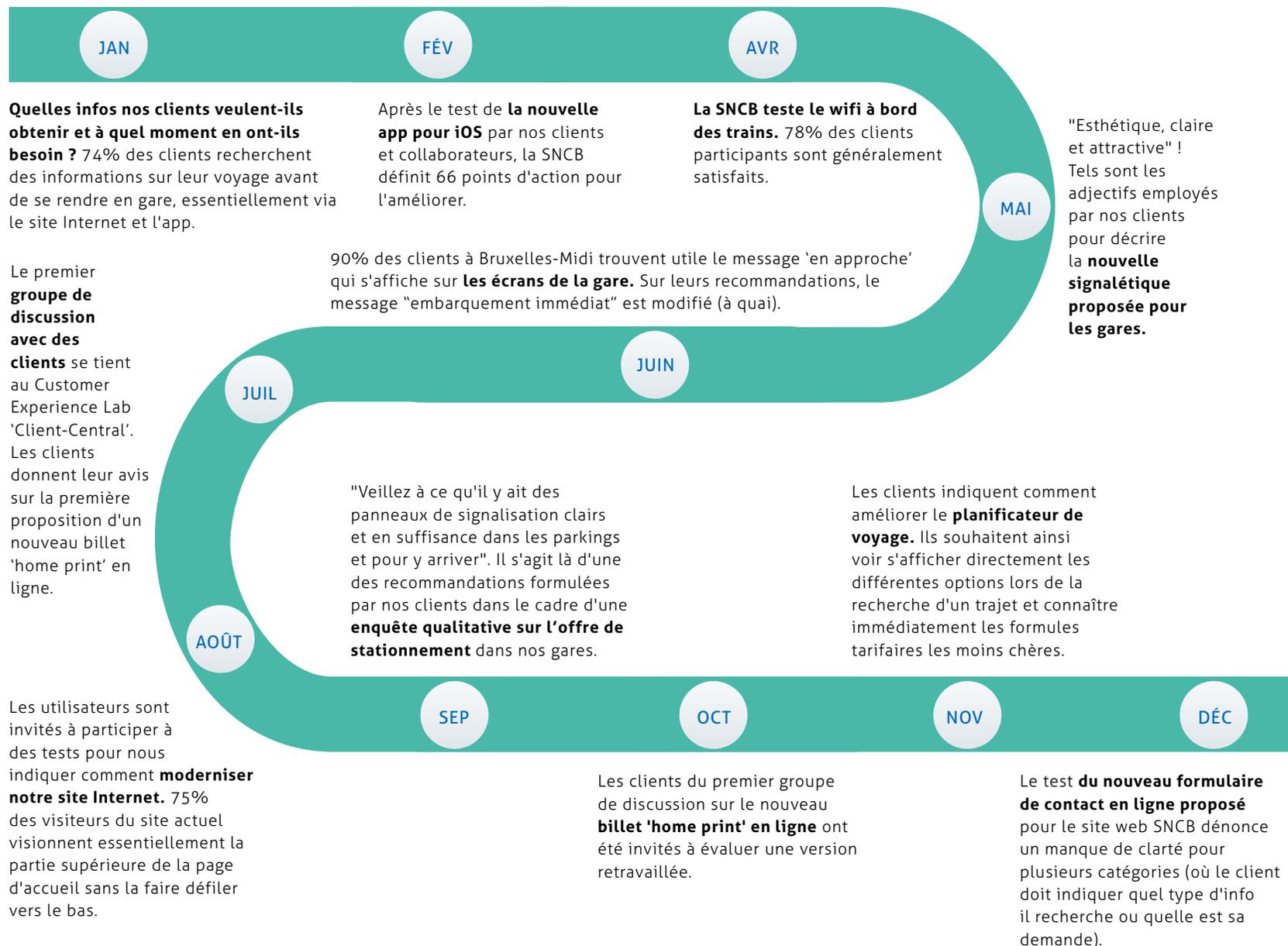
**Encourager tous les collaborateurs à être orientés clients en pensée et en actes** en leur apportant motivation et soutien dans leurs projets.

## CLIENT-CENTRAL

**Customer Experience Lab "Client-Central"** : en juillet 2016, la SNCB ouvre un véritable centre d'expérimentation permettant par exemple aux clients de tester un automate de vente et le service au guichet, ou de participer à des groupes de discussion. Les discussions sont suivies et filmées depuis un local technique en vue d'une analyse approfondie par la suite.

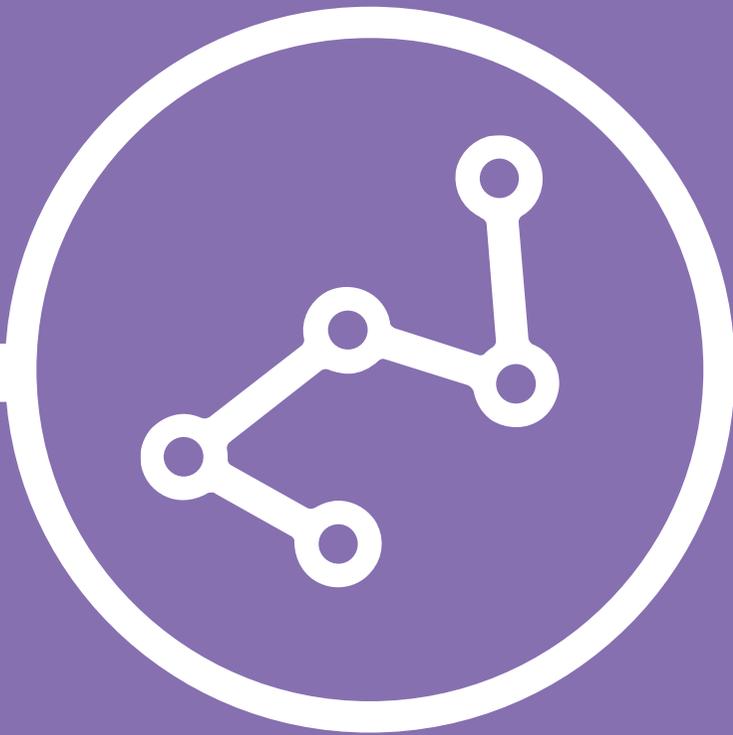


## Customer Experience : une année d'interactions et de dialogue avec nos clients





Ismaël (à gauche) a rencontré notre accompagnateur Joffrey l'année dernière alors qu'il prenait le train de Tournai à Ath pour se rendre au travail. Ismaël opte résolument pour le train. Il préfère laisser sa voiture à la maison, même le week-end lorsqu'il rend visite à sa famille bruxelloise. Joffrey est l'accompagnateur préféré d'Ismaël. Ils sont d'ailleurs devenus amis sur Facebook.



Offre et voyageurs 2016

Réseau S Bruxelles

Plan de transport 12/2017-2020

1

2

3

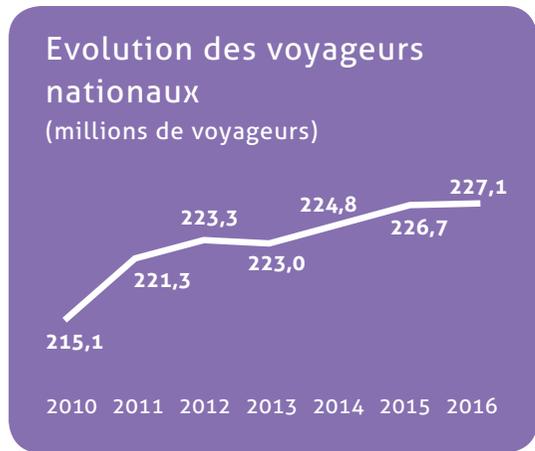
Offre

## 1. Offre et voyageurs 2016

### Solutions aux problèmes de mobilité

Par son offre, la SNCB veut apporter des solutions aux endroits les plus touchés par les problèmes de mobilité. Lors de l'adaptation de l'offre en 2016, l'accent a ainsi été mis sur l'amélioration des relations avec l'aéroport de Bruxelles et les grandes villes.

Le tunnel Schuman-Josaphat, ouvert en avril 2016, offre des possibilités à la fois pour l'offre à destination de l'aéroport et pour le réseau suburbain autour de Bruxelles (offre S). En décembre, la SNCB a mis en service, matin et soir, trois trains de pointe supplémentaires entre Noorderkempen et Anvers-Central, avec arrêt à Anvers-Luchtbal. L'offre internationale a été élargie également : l'offre ICE entre Bruxelles et Francfort est passée de 4 à 6 trains par jour afin de satisfaire à la demande croissante.



### Légère croissance des voyageurs

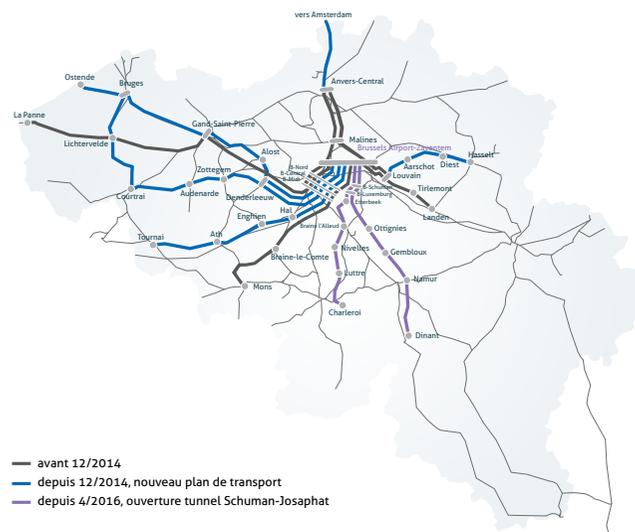
Entre 2015 et 2016, le nombre de voyageurs en trafic intérieur a augmenté de 0,2% pour atteindre 227,1 millions et ce, en dépit des attentats de Bruxelles et des jours de grève dont les effets se sont particulièrement fait sentir entre mars et juin. Avec 2,9 millions de voyageurs, les résultats du trafic international sont moins bons que prévu, ce qui s'explique en grande partie par les attentats (tant ceux de Paris, l'année précédente, que ceux de Bruxelles) et leur impact sur les déplacements de tourisme.

### Relations directes avec Brussels Airport

Le tunnel Schuman-Josaphat permet à la SNCB d'offrir aux villes de Dinant, Namur, Ottignies, Charleroi et Nivelles une relation directe avec l'aéroport. Grâce à l'extension de l'offre directe, le voyage en train à destination de l'aéroport gagne encore en popularité et ce malgré les retombées des attentats de Bruxelles qui ont empêché la circulation des trains vers Brussels Airport - Zaventem jusqu'au 22 avril.

L'adaptation de l'horaire en décembre profite à Louvain qui obtient le week-end trois relations directes par heure avec Brussels Airport-Zaventem. Un train direct par heure part aussi de Kortenberg et Herent le week-end.

### Évolution de l'offre de trains directs à destination de l'aéroport



**26%**  
des passagers aériens choisissent le train à destination de l'aéroport (en novembre et décembre 2016)

**83**  
gares dotées d'une relation directe (en semaine)



## Franc succès pour le train de la Côte

Afin d'offrir une alternative aux embouteillages sur les routes vers la Côte, comme à son habitude, la SNCB fait circuler pendant l'été des trains supplémentaires à destination des stations balnéaires d'Ostende, Blankenberge, Knokke et La Panne. Les jours de semaine, 30 trains supplémentaires sont mis en service (22.400 places assises supplémentaires par jour). Les samedis, dimanches et jours fériés, 32 trains touristiques sont mis en service au total (28.028 places assises supplémentaires par jour).



plus de  
**2 millions**  
de voyageurs en  
juillet-août



**62.000**  
voyageurs pendant  
la journée  
record du 28 août



**140.000**  
places assises  
supplémentaires  
(200 trains  
supplémentaires)



**1,2 million**  
de voyageurs  
pour Ostende,  
la destination la  
plus populaire

## 2. Réseau S Bruxelles

### Extension significative de l'offre suburbaine

Le tunnel Schuman-Josaphat relie les lignes ferroviaires 161 Namur – Bruxelles, 124 Nivelles – Bruxelles et la partie sud de la ceinture ferroviaire 26 à la partie nord de la ceinture ferroviaire 26, Louvain et Malines (cf. carte p.24). Il offre à la SNCB la possibilité de faire circuler des trains directs au départ de Louvain et Braine-l'Alleud vers le quartier européen de Bruxelles (relation S9). Au départ de Louvain, cela représente un gain de temps de 11 minutes par rapport à une relation avec correspondance à Bruxelles-Nord. Etterbeek (VUB) a aussi une relation directe avec Louvain.

Depuis décembre 2016, l'offre S offre au total 700 trains par jour ouvrable, dont 32 nouveaux les jours de semaine et 40 nouveaux le week-end.



La gare d'Arcades (commune bruxelloise de Watermael-Boitsfort) a été ouverte sur la ceinture ferroviaire 26 et est desservie les jours de semaine par la relation S7 Hal – Delta – Mérode – Vilvorde – Malines.

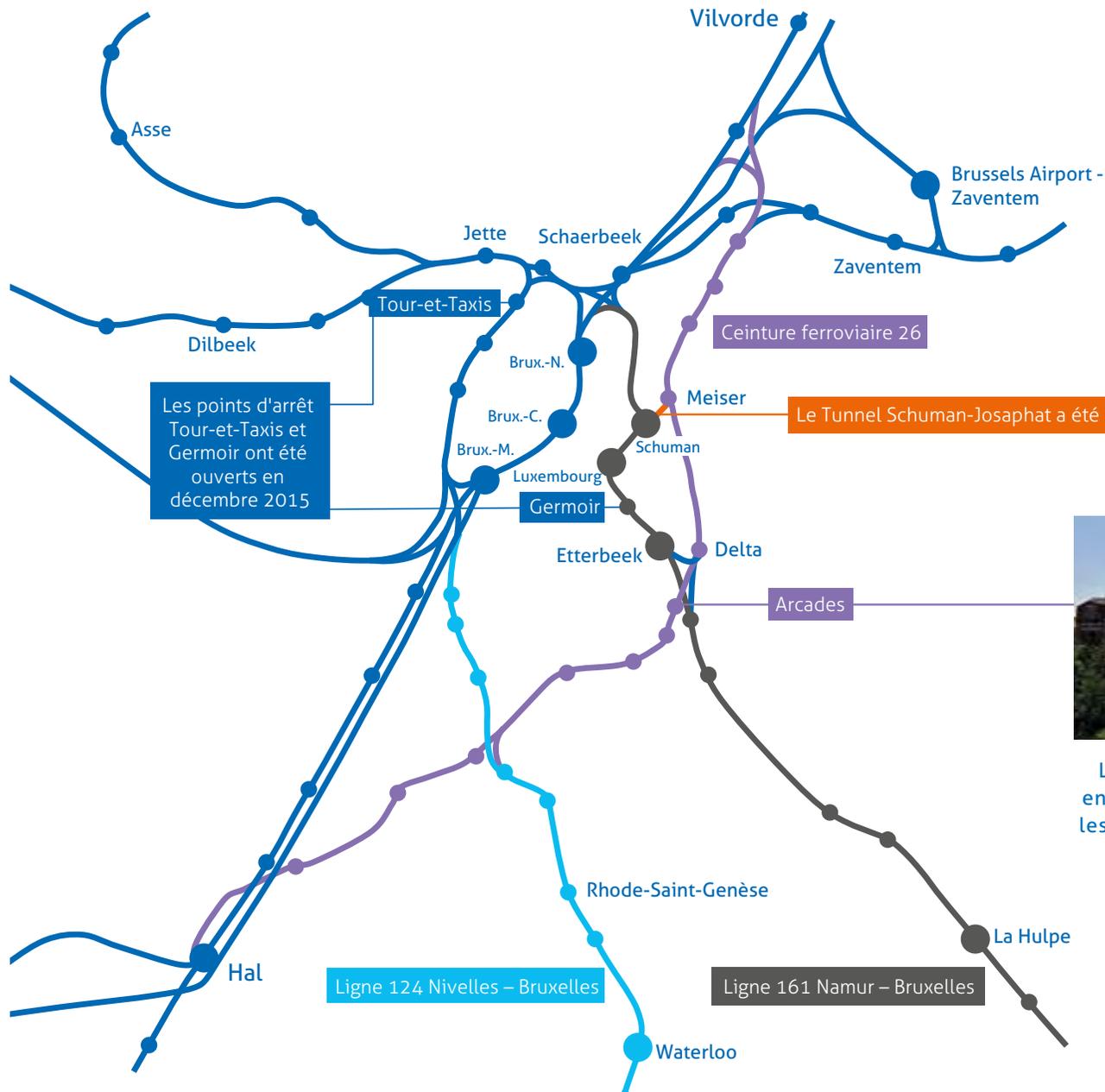
### Davantage de trains le week-end

Depuis décembre 2016, le quartier européen a une relation directe vers l'aéroport national le week-end également, et ce via la mise en service d'une relation IC au départ de Braine-l'Alleud, via Bruxelles-Schuman et à destination de Brussels Airport - Zaventem, Kortenberg, Herent et Louvain. Ce train permet de desservir à nouveau la ceinture ferroviaire est (ligne 26) pendant le week-end, ce qui rencontre une demande réelle de mobilité.



Offre S pour Bruxelles + liaisons métro STIB

## Zoom sur l'infrastructure autour de Bruxelles



La gare d'Arcades a été ouverte en décembre 2016 et est desservie les jours de semaine par la relation S7 Hal - Delta - Mérode - Vilvorde - Malines.

### 3. Plan de transport 12/2017-2020

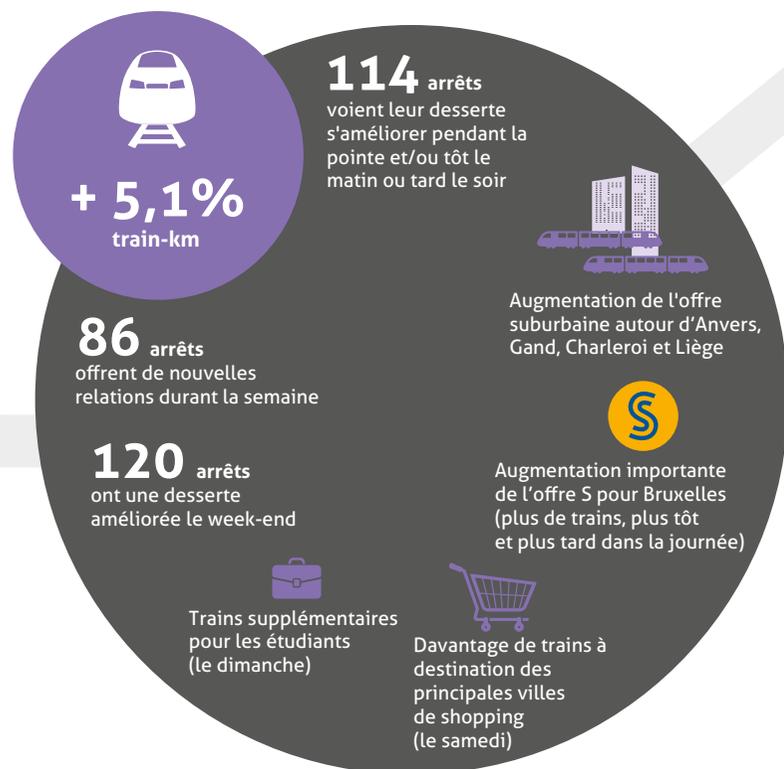
#### Un plan de transport qui ne manque pas d'ambition

Fin décembre 2016, le Conseil d'administration de la SNCB a approuvé le plan de transport 12/2017-2020. Ce plan mise sur l'élargissement de l'offre suburbaine autour des grandes villes, sur l'augmentation du nombre de trains le week-end (trains de shopping le samedi et trains

d'étudiants le dimanche), sur l'optimisation des correspondances et sur une diminution du temps de parcours lorsque la situation le permet. Ce plan a pour ambition d'augmenter l'offre de 5,1%, ce qui représente un défi sur

notre réseau ferroviaire très fréquenté. Le plan de transport est le résultat d'une consultation et d'un dialogue poussés avec nos stakeholders qui ont débuté en 2015 et se sont poursuivis en 2016.

#### Augmentation de l'offre



#### Réduction des temps de parcours



#### Optimisation des correspondances





Quatre fois par semaine, Koen fait la navette entre Saint-Nicolas et Bruxelles, où il est employé comme ingénieur nucléaire. Il se rend aussi régulièrement à Paris en Thalys dans le cadre de son travail. Pendant son temps libre, il lui arrive aussi de faire un voyage en train vers Anvers ou la Côte. Koen a rencontré Matthias, accompagnateur, il y a 6 ans lors d'une réunion de famille, et maintenant, ils se voient régulièrement dans le train. Pour Koen, le train est synonyme d'un moment de qualité. Il part délibérément très tôt pour voyager tranquillement jusqu'à Bruxelles, sans trop de risque de retard. Il trouve dommage que certaines personnes se plaignent sans cesse, car pour lui, prendre le train est un plaisir. S'il devait toutefois citer un aspect perfectible, ce serait la concordance des temps de parcours, et ce pour éviter les correspondances manquées.



1

Sécurité

2

Ponctualité

3

Confort

4

Fiabilité

Train

## 1. La sécurité en priorité

### Continuer à investir dans l'humain, la technologie et la culture de sécurité

La SNCB ne ménage pas ses efforts pour garantir au maximum la sécurité du trafic. Nous investissons à la fois dans des solutions techniques, dans le facteur humain et dans la culture d'entreprise. L'introduction du **système de sécurité ETCS** (European Train Control System) se fait dans le respect du planning, tandis que l'installation du système d'arrêt automatique TBL1+ sur tous les trains

nationaux de la SNCB a été achevée en 2013. Le nombre de **dépassements de signaux** par des conducteurs de train SNCB en voie principale et accès à la voie principale est stable par rapport à 2015 : il reste de 53. Le nombre de fois où le point dangereux potentiel a été atteint a légèrement diminué en 2016 où il est de 20, par rapport à 22 en 2015. La SNCB tient à sensibiliser son personnel à cette problématique. Le tragique accident de Saint-Georges-sur-Meuse prouve l'importance d'une **culture de sécurité poussée**.



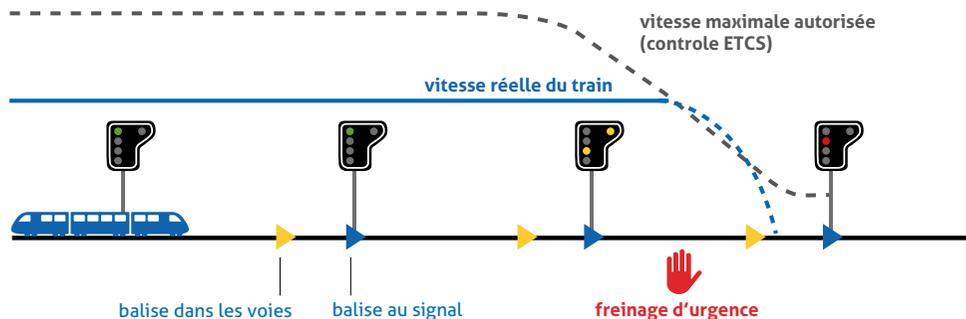
## TECHNOLOGIE

### Un tiers des trains est équipés de l'ETCS

Le nombre de trains équipés de l'ETCS est passé de 29,2% fin 2015 à 32,4% fin 2016. La SNCB veut que tous les trains qu'elle utilise pour le transport national de voyageurs soient équipés de l'ETCS pour fin 2023.

### Fonctionnement de l'ETCS

Pour mettre en place l'ETCS, un équipement ETCS est nécessaire au sol (balises dans l'infrastructure) et à bord (module ETCS pour le matériel roulant). Dans l'ETCS, l'équipement de bord contrôle en permanence la vitesse du train. L'équipement réagit lorsque la vitesse du train dépasse la vitesse maximale autorisée par le système, ce qui fait de l'ETCS le système de sécurité le plus avancé qui soit.



## L'HUMAIN

### Miser sur une orientation sécurité

Trois points d'action devant accroître ou conforter l'orientation sécurité des conducteurs de train :

- 1 orienter davantage la formation des instructeurs sur le coaching, le soutien, le suivi et la motivation des candidats ;
- 2 former les conducteurs de train à la pratique au moyen d'exercices appropriés sur les simulateurs de conduite. En 2016, tous les simulateurs ont également été équipés de l'ETCS ;
- 3 lors de l'introduction d'un nouvel horaire (ou plan de transport), informer et impliquer les conducteurs de train en temps opportun.

## Formation des conducteurs de train : focus permanent sur la sécurité

Avec une formation de base de 200 jours, la SNCB offre la formation la plus étendue en Europe. Les conducteurs de train suivent en outre 15 jours de formation supplémentaires par an en moyenne. Tous les aspects sécuritaires sont envisagés dans chacune des phases de la formation.



### CULTURE DE SÉCURITÉ

#### Vers une culture de sécurité intégrale

La SNCB se concentre plus que jamais sur le développement d'une culture de sécurité intégrale. En 2016, l'accent est mis sur :

- 1 sensibilisation : la SNCB collabore avec Infrabel dans le cadre de la campagne générale "Ensemble pour un réseau ferroviaire sûr" qui cible tous les opérateurs actifs sur le réseau belge. Outre le dépliant destiné aux conducteurs de train, l'une des actions les plus marquantes consistait en un échange de job où les contrôleurs des circulations d'Infrabel se sont glissés dans la peau d'un conducteur de train SNCB et vice versa ;
- 2 refonte des processus et procédures du système de gestion de la sécurité en collaboration avec le SSICF (Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer) ;
- 3 stimulation de la culture de sécurité par un meilleur accompagnement de tous les intervenants, indépendamment de leur niveau et en misant davantage sur les outils et une communication structurés.



Dans le cadre d'une vaste campagne de sensibilisation à la sécurité sur le rail, les contrôleurs des circulations d'Infrabel découvrent le métier de conducteur de train sur un simulateur de la SNCB.

## Plan d'action dépassements de signaux

### Formation

Des films de sensibilisation, notamment sur les trajets difficiles permettent aux conducteurs de train de se familiariser à la problématique des dépassements de signaux, tant lors de la formation de base que de la formation permanente.



### Retour d'expérience

Nous développons des modules d'apprentissage spécifiques pour les agents d'encadrement (instruction, direction) afin qu'ils puissent transmettre les leçons tirées de l'expérience sur le terrain aux conducteurs de train qu'ils accompagnent périodiquement.



### Culture de sécurité

Nous intégrons la sensibilisation dans l'ensemble du trajet de formation et de contrôle des conducteurs de train afin qu'ils restent attentifs à cette problématique durant leur carrière entière.



### Collaboration

Nous discutons avec Infrabel de la manière d'adapter l'infrastructure au conducteur de train pour éviter d'éventuelles situations conflictuelles.



### Étude

Nous examinons tout ce qui est susceptible d'induire les conducteurs en erreur pour y revenir par après dans le cadre d'une sensibilisation ciblée.



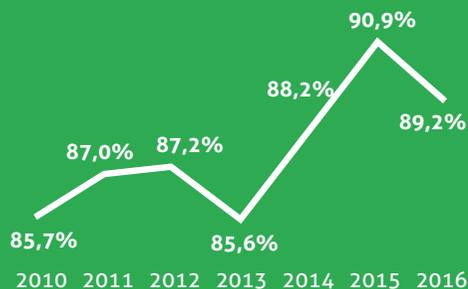
## 2. Ponctualité

### Les efforts pour améliorer la ponctualité portent leurs fruits

Ces trois dernières années, la SNCB affiche des chiffres de ponctualité franchement meilleurs. En 2016, la ponctualité globale passe sous la barre des 90%, principalement à cause de l'augmentation des incidents dus à des tiers (qui représentent 42,8% des retards). L'année 2016 est caractérisée par deux phénomènes : une augmentation du nombre de personnes circulant dans ou le long des voies (trespassing) et le contexte sécuritaire altéré depuis les attentats (avec une forte hausse des alertes au colis suspect). À cela s'ajoutent les conditions climatiques et les grèves des mois de mai et juin qui sont aussi lourdes de conséquences pour la ponctualité.

La part de la SNCB dans les retards a diminué de 8,7% pour atteindre 27,5%. Les actions

### Evolution de la ponctualité globale (% des trains à l'heure ou avec un retard)



entreprises par la SNCB pour améliorer la sécurité donnent manifestement des résultats. Le nombre de pannes au matériel est en baisse, tandis que l'incidence du facteur humain diminue également grâce à un suivi rigoureux des retards et une sensibilisation permanente de tous les agents concernés.

### Principales causes de retard

Tendance à la hausse (augmentation du % de min. de retard en 2016 par rapport à 2015)



personnes dans les voies  
+4,9%



incidents infrastructure  
+22,1%



Mauvaises conditions atmosphériques  
(surtout dégâts des eaux suite aux orages de janvier et inondation des voies en juillet)  
+204,2%



Nouveau contexte sécuritaire (alerte à la bombe, colis suspect)  
+207,2%

Tendance à la hausse (augmentation du % de trains supprimés en 2016 par rapp. à 2015)



grèves  
+130,5%

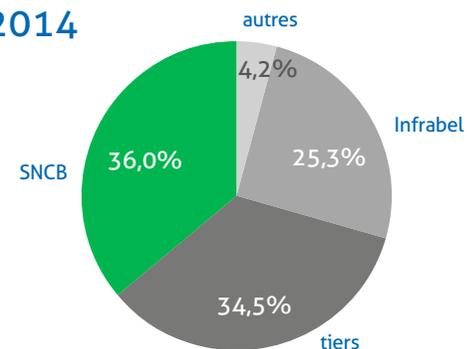


incidents matériel  
-12,1%

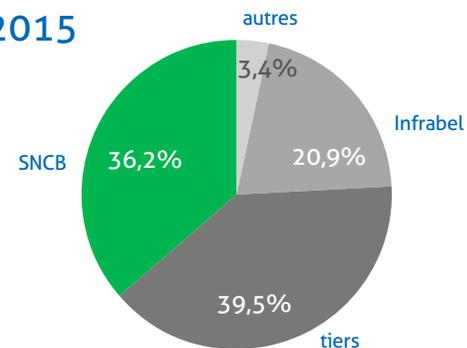
### Évolution de la part SNCB : forte diminution

(% du nombre de minutes de retard à imputer à la SNCB, à Infrabel, à des tiers et à d'autres causes)

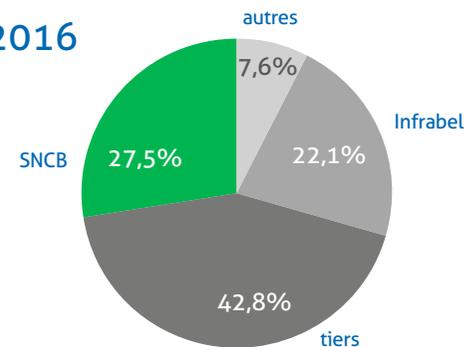
2014



2015



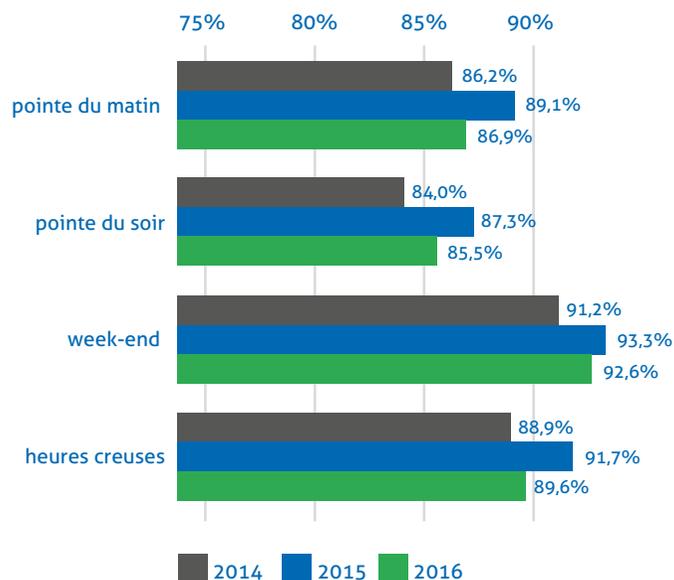
2016



Afin de vérifier la manière dont la ponctualité est perçue par nos clients, nous la mesurons aussi à divers moments et sur les grands axes en direction de Bruxelles, qui est la destination principale de bon nombre de navetteurs.

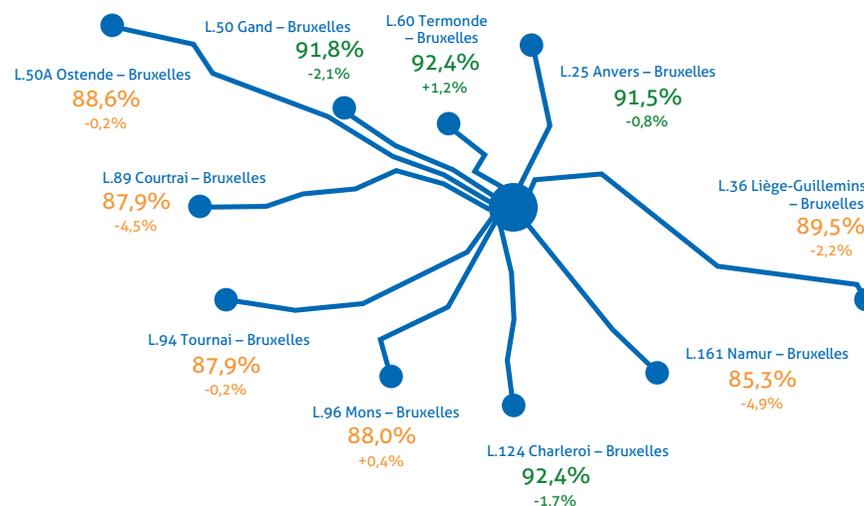
## Ponctualité en fonction du moment

(% des trains à l'heure ou avec un retard de maximum 6 minutes)



## Ponctualité sur les grands axes vers Bruxelles

(% des trains à l'heure ou avec un retard de maximum 6 minutes à l'arrivée)



## Ce que fait la SNCB pour améliorer la ponctualité

### Trains fiables



Nous adoptons des mesures diverses en vue d'améliorer encore la fiabilité des trains (pour plus de détails, voir pages 34 à 37).

### Premiers départs



Porter une attention constante à la ponctualité du train au départ de son premier trajet contribue à améliorer le respect de l'horaire.

### Planning



Nous développons actuellement un nouvel outil de planification qui permettra une meilleure adéquation entre le personnel de bord et la mise en service des trains.

### Lutte contre le trespassing



Nous tentons de réduire le trespassing en collaboration avec Infrabel. En 2016, Infrabel et la SNCB ont lancé une campagne de sensibilisation destinée au grand public, et nous avons notamment renforcé les patrouilles Securail aux endroits qui présentent un risque accru.

### Pointe matinale vers Bruxelles



Suivi renforcé des grands axes vers Bruxelles afin de réduire les retards pendant la pointe matinale, la période la plus sensible pour nos voyageurs.

### 3. Confort

#### Des trains neufs ou modernisés pour les voyageurs de demain

La SNCB vise la durabilité pour ses trains. Le confort doit toutefois rester au goût du jour pour nos clients. C'est la raison pour laquelle nous modernisons nos trains les plus anciens, un travail spécialisé qui est effectué dans nos propres ateliers et au cours duquel les trains sont démontés entièrement. En 2016, l'atelier de Cuesmes a finalisé un premier prototype de voiture I6 modernisée. Les 42 voitures au total, qui étaient initialement destinées aux trajets internationaux, seront modernisées à raison de 15 par an.

L'opération de rénovation de trois types d'automotrices (AM75, AM80 Break et AM86 Sprinter) a atteint sa vitesse de croisière.



**AM80 Break**

84 rames sur 139 ont été rénovées



**AM86 Sprinter**

43 rames sur 51 ont été rénovées



**AM75**

2 rames sur 44 ont été rénovées



**Voiture I6**

avant rénovation



**Voiture I6**

après rénovation

Pour un maximum de confort, il faudra encore attendre la livraison des 445 nouvelles voitures à deux étages M7, que la SNCB a commandées fin 2015 et dont les premiers exemplaires seront livrés fin 2018. Grâce

à ces voitures M7, la SNCB pourra offrir davantage de places assises. Avec l'ETCS intégré, les M7 sont aussi à la pointe de la sécurité.



Une **automotrice AM75** a été démontée entièrement et est en cours de rénovation.

## En termes de confort, les voitures M7 passent à la vitesse supérieure

Les designers des voitures M7 se sont inspirés des idées les plus récentes pour offrir au voyageur un confort sur mesure.

Le rapport d'activités 2015 évoquait déjà les personnes, parmi nos clients et stakeholders, qui ont pu pour la première fois communiquer, sur la base d'un prototype, leurs impressions et attentes vis-à-vis du projet. Avec pour résultat un train qui place la barre très haut en matière de confort. Vu que la M7 se base à de nombreux égards sur les voitures M6 actuelles, l'accent a été mis sur une compatibilité maximale. Les voitures M7 et M6 peuvent sans problème être accouplées les unes aux autres.



Voiture multifonctionnelle M7

## L'accessibilité en point de mire

Nous portons une grande attention à l'accessibilité et aux équipements destinés aux voyageurs à mobilité réduite. Nous avons ainsi prévu une voiture multifonctionnelle spécifique où des places sont réservées



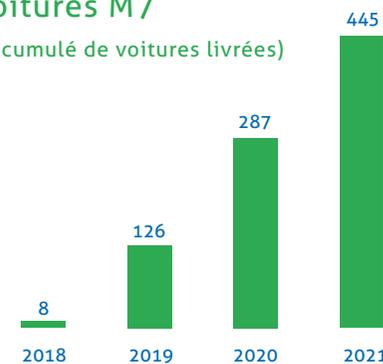
### M7 deuxième classe

- 1 Davantage d'espace pour les jambes
- 2 Bel emplacement pour les bagages sous les sièges
- 3 Prise de courant pour chaque siège
- 4 Accoudoirs intégrés qui ne gênent pas le passage

aux usagers en fauteuil roulant, aux landaus et aux voyageurs transportant des bagages volumineux. Cette voiture dispose d'un accès plus large et adapté aux quais hauts et de hauteur moyenne, ainsi que de sanitaires spéciaux.

## Planning pour la livraison des voitures M7

(nombre cumulé de voitures livrées)



### M7 première classe

- 1 Grands écrans d'info (1ère et 2ème classe)
- 2 À l'étage supérieur : plafond surélevé équipé d'un éclairage LED agréable (1ère et 2ème classe)
- 3 L'utilisation du cuir et du bois confère à la première classe une apparence plus luxueuse qui la distingue mieux de la deuxième classe
- 4 Pour plus de tranquillité, présence de cloisons et liseuses individuelles

## 4. Fiabilité

### Part (%) des incidents dus au matériel dans les retards (sur la base du nombre de minutes de retard)



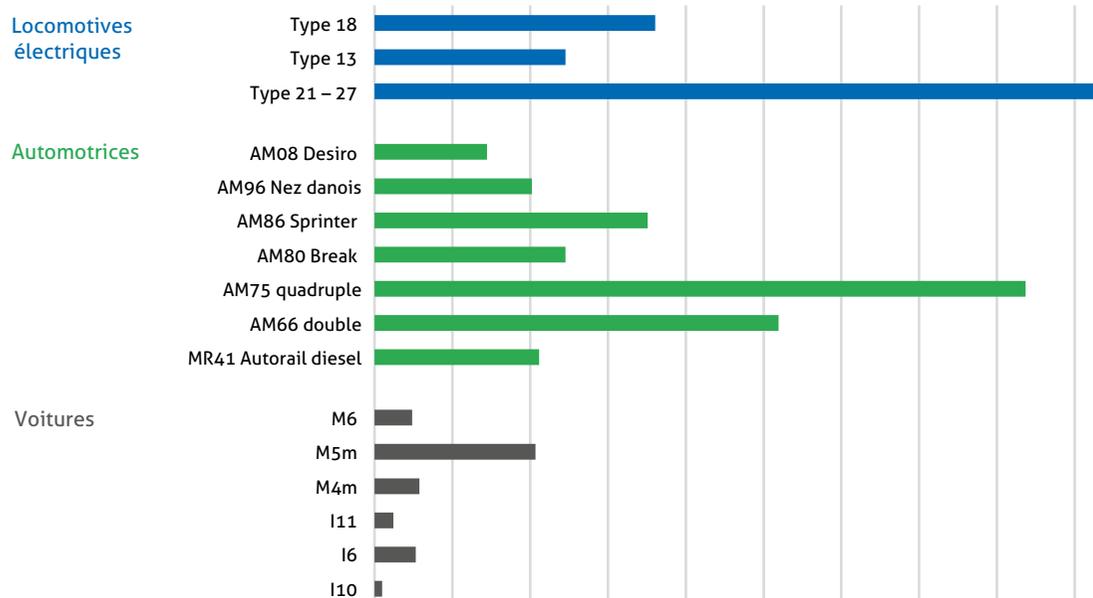
### La fiabilité des trains en hausse

Avec une part de 22,7%, les pannes de train restent une cause majeure de retard et la SNCB met tout en œuvre pour y remédier. Cette approche porte ses fruits : le nombre d'incidents au matériel connaît une forte baisse depuis 2010. Mais nous voulons encore faire beaucoup mieux afin qu'un maximum de rames soient disponibles pour le service des trains.

Pour accroître la fiabilité, nous opérons sur trois terrains d'action :

- 1 acquisition de nouveaux trains :** pour un même nombre de kilomètres au compteur, les trains plus anciens enregistrent un nombre de défaillances techniques considérablement plus élevé ;
- 2 meilleure gestion des pannes,** notamment grâce à l'introduction de la télémétrie, à la création d'un helpdesk Matériel et à l'introduction du Fleet Engineer ;
- 3 qualité de l'entretien :** tant l'amélioration des méthodes et processus de travail que la construction de nouveaux ateliers doivent permettre d'augmenter l'efficacité et la qualité du travail.

### Nombre d'incidents en fonction du type de train (incidents par million de km)



### Le vieux matériel rencontre davantage de pannes

Les trains qui comptent moins de 20 incidents au million de kilomètres sont considérés comme très fiables. Comme le montre le tableau ci-contre, ce sont surtout les véhicules les plus anciens qui sont sensibles aux incidents, comme les automotrices quadruples AM75 datant des années septante et les locomotives type 21-27 (du début des années quatre-vingt). Après la série de maladies de jeunesse qui a suivi leur livraison, nos récentes automotrices Desiro ont évolué pour devenir les engins motorisés les plus fiables du parc SNCB. Cela est notamment lié aux adaptations réalisées en accord avec le constructeur et à la présence de la télémétrie à bord.

Les voitures comportent moins de technologie (pas de moteur, ...) et sont dès lors bien moins sensibles aux pannes.

## Vers un entretien de haute qualité

Nous voulons plus de trains sur les rails pour transporter les voyageurs et moins de trains immobilisés dans les ateliers pour l'entretien ou les réparations. Pour l'instant, le degré

de disponibilité de l'ensemble du matériel roulant (locomotives, automotrices, voitures et autorails) est de 84%. Il devra être de 87% à l'horizon 2020. Pour le matériel

de traction (locomotives, automotrices, autorails), la disponibilité est actuellement de 82%, et l'objectif a été fixé à 86% en 2020.

## Meilleure gestion des pannes



### Télémetrie

Un ordinateur de bord transmet en temps réel des informations sur l'état du train (portes, freins, organes de traction et ETCS) pour que les ateliers soient avertis à l'avance des défauts éventuels et puissent y remédier plus rapidement. Le système est déjà opérationnel sur les automotrices Desiro et les résultats sont positifs. Sous peu, ce système sera installé sur les locomotives types 18 et 13, ainsi que sur les automotrices AM96 et les autorails AR41.



### Helpdesk Matériel

En 2016, un helpdesk permettant d'obtenir un avis sur des problèmes techniques a été créé au sein du Railway Operations Centre (ROC) qui est chargé de la gestion du trafic ferroviaire. Ce helpdesk peut assister un conducteur de train dans la réparation d'une panne, ou poser un diagnostic correct en cours de trajet en vue d'une intervention plus rapide en cas de dépannage. Pour l'instant, le helpdesk remet des avis sur les problèmes rencontrés par les locomotives type 27, mais son champ d'action sera élargi dans un avenir proche.



### Fleet Engineer

Le Fleet Engineer est spécialisé dans un ou plusieurs types de train. Il coordonne le processus de réparation dans son ensemble et peut procéder à des améliorations sur tous les plans : au niveau technique, lors de l'achat et de la livraison, ou au sein du processus de travail. À terme, chaque type de train aura son Fleet Engineer.

## Qualité de l'entretien



### Amélioration continue et industrialisation

L'instauration d'un 'processus d'amélioration continue' et une attention accrue pour les tâches préparatoires à l'entretien nous permettent de gagner en efficacité et en qualité.



### Supply Chain Management

Nous nous efforçons d'améliorer le planning et le timing de la livraison et de la réparation des pièces afin de pouvoir remettre plus rapidement les trains en service.



### Formations structurelles

afin que les 400 nouveaux collaborateurs recrutés en moyenne chaque année puissent apprendre toutes les ficelles du métier.



### Augmenter le travail de nuit

afin de finaliser les trains pour le lendemain.



### Investissements dans de nouveaux ateliers

pour augmenter l'efficacité et la qualité du travail.

## Qualité de l'entretien : nouvel atelier d'Arlon

Le nouvel atelier d'Arlon, un investissement de 24 millions d'euros, est le premier d'une série d'ateliers tout neufs que la SNCB est en train de construire. Il remplace l'ancien atelier de Stockem. Grâce à son équipement, il sera plus rapide de faire entrer et sortir les trains.

Le site, qui regroupe un atelier et un poste d'entretien, permettra une adéquation optimale entre les équipes de personnel. En outre, du fait qu'il se situe à proximité de la gare, les manœuvres et trajets supplémentaires restent en nombre limité. Au total, 125 collaborateurs sont présents jour et nuit pour assurer les travaux d'entretien et de réparation.

### Équipement technique de l'AT Arlon

- 3 voies de 108 mètres de long sur pilotis (1 voie équipée de vérins de levage)
- 1 voie de 20 mètres de long pour les travaux sur bogies
- 1 voie pour les essais bi-tension
- 4 voies de garage pouvant accueillir 12 automotrices
- plateformes d'accès toiture et ponts roulants
- installation automatisée de pulvérisation d'antigel sur les essieux et le marchepied
- stand mobile anti-graffiti
- stand mobile extérieur d'accès toiture
- fosse de visite et plate-forme pour le contrôle des pantographes
- installation centralisée de nettoyage
- installation de vidange de WC en circuit fermé
- train-wash



< Plateforme d'accès toiture

Vérins de levage >

Fosse de visite

## Des ateliers d'entretien pour l'avenir

Près de 300 millions d'euros sont destinés aux nouveaux ateliers. Les installations ont

été conçues afin d'améliorer l'efficacité et dans un souci d'ergonomie. Les ateliers, répartis dans tout le pays et comptant près

de 5.000 collaborateurs au total, jouent également un rôle non négligeable dans notre économie.

## Réalisations et projets principaux

### 1 AT Ostende

- Nouvelle signalisation industrielle (2020)
- Nouveau hall de travail pour les voitures (2020)
- Nouveau hall de travail pour la traction (2022/2023)

### 2 PE Courtrai

- Nouveau train-wash (2020)
- Rénovations diverses : voies, fosses de visite, ... (2017-2019)

### 3 PE Gand

Nouveau poste d'entretien pour le nettoyage et la visite (2018)

### 4 Melle

Construction d'un nouvel atelier polyvalent (faisceau inclus) destiné à remplacer (en 2018) l'AT Merelbeke (entretien du matériel de traction) et l'AC Gentbrugge (entretien du matériel remorqué)

### 5 PE Louvain

Nouveau bâtiment de service (2020)

### 6 PET Ottignies

- Nouveau poste d'entretien ouvert en 2016
- Nouveau train-wash (2017)

### 7 AC Salzennes

Adaptations et rénovation diverses pour la maintenance spécialisée (2016 – 2021)

### 8 PE Châtelet

Nouveau train-wash (2020)

### 9 AC Cuesmes

Adaptations et rénovation diverses pour l'entretien des voitures (2016 – 2021)

### 10 AT Anvers

- Renouvellement du faisceau (2018)
- Nouveau bâtiment de service (2021)
- Nouvelle rampe de lavage (2021)

### 11 PET Schijnpoot

Nouveau train-wash (2022)

### 12 AC Malines

- Nouveau bâtiment d'électronique industrielle et de climatisation (2019)
- Adaptation des fosses de visite, réaménagement du bâtiment I5 et acquisition d'un parc de machines pour l'entretien long terme des AM08 (2019)

### 13 AT Hasselt

Nouveau hall de travail, nouveau faisceau et nouvelle signalisation industrielle (2017)

### 14 AT Schaerbeek

- Nouveau train-wash entièrement automatisé (mis en service en 2016)
- Nouvelle signalisation industrielle (2017-2018)

### 15 PE Forest

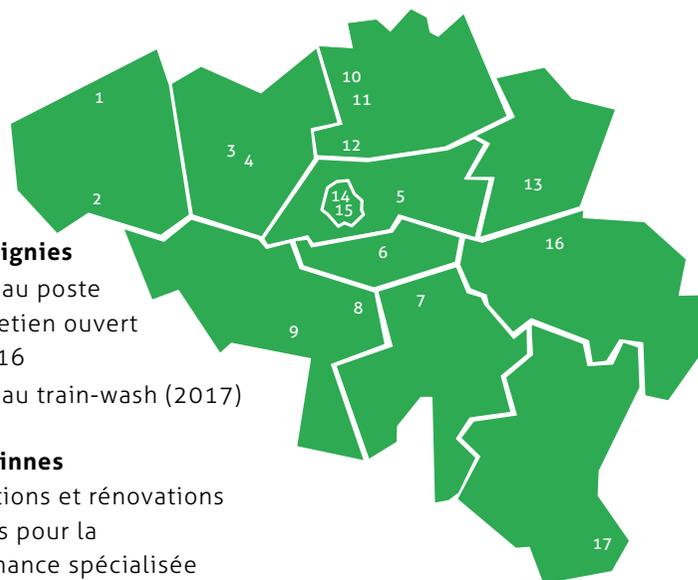
Nouveau train-wash entièrement automatique (2017)

### 16 AT Kinkempois

- Nouvel atelier (faisceau inclus) pour l'entretien des trains de tous types (2017)
- Nouveau train-wash (2017) et nouveau poste d'entretien (2018)

### 13 AT Arlon

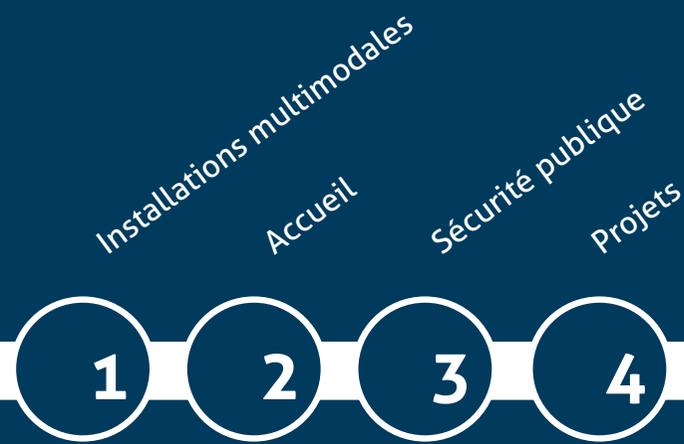
Nouvel atelier ouvert en 2016



AC Atelier Central  
AT Atelier de Traction  
PE Poste d'Entretien  
PET Poste d'Entretien Technique



C'est un intérêt partagé pour la photographie qui a réuni l'accompagnateur de train Momo et Patricia. Un jour, ils se sont rencontrés dans le train par hasard et ils sont alors devenus amis dans la vraie vie aussi. Patricia prend le train presque une fois par semaine de Liège-Guillemins à Bruxelles. Le billet senior lui permet de voyager à un tarif avantageux dans tout le pays. Elle donne parfois rendez-vous à ses amies pour aller visiter une expo ou faire un resto à Bruxelles. Patricia adore les trains qu'elle trouve notamment rapides, propres et attrayants. Ses amis américains (elle a aussi travaillé aux États-Unis) apprécient aussi les trains en Belgique car ils les trouvent bien plus agréables que les trains américains.



# Gares

## 1. Installations multimodales

### Des installations optimales pour chaque type de transport

Le succès d'une gare est lié à la présence de parkings accessibles et en nombre suffisant. Dans le but de fluidifier la correspondance avec les autres modes de transport public, tous les projets de gare accordent une attention particulière à la situation et l'implantation des arrêts de bus et de tram. Cela a, par exemple, été le cas pour Gand-Saint-Pierre et Namur.

Parallèlement au transport public, la SNCB consacre aussi ses efforts aux autres modes de déplacement durables, en réservant des emplacements pour les vélos partagés (notamment Blue-bike) et le CarSharing (cambio). Au total, 51 points vélo sont disponibles, dont un service de réparation. Les vélos de location Blue-bike sont proposés dans 47 gares et les voitures partagées de cambio dans 52 gares.

Enfin, la SNCB investit également dans des dépôts vélos et des parkings voitures en suffisance. La politique de stationnement

est définie en étroite concertation avec les administrations communales. Afin d'offrir un maximum de confort et de sécurité aux voyageurs, la SNCB opte de plus en plus pour des parkings fermés et payants. Les voyageurs en train ont droit à un tarif préférentiel.

### Moyen de transport utilisé pour se rendre à la gare

(données du baromètre qualité 2016)\*



38,2%



28,3%



26,9%

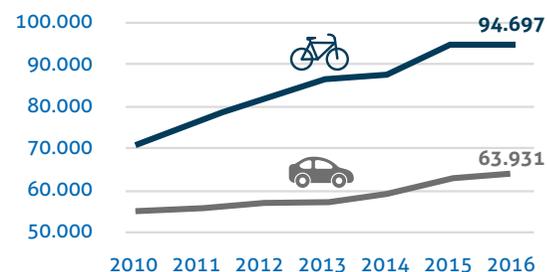


15,8%



4,3%

### Évolution du nombre de dépôts pour vélos et d'emplacements de parking



\*Le total dépasse 100% car certains voyageurs combinent différents modes de transport.

## 2. Accueil

### Des gares accessibles pour tous

Près de 80% des voyageurs sont satisfaits de l'accessibilité des gares et des quais. Lors d'une rénovation ou d'une nouvelle construction, la SNCB investit dans des ascenseurs et/ou escaliers roulants dans le but d'améliorer encore cette accessibilité. Elle veille également à maintenir les accès et itinéraires libres d'obstacles.

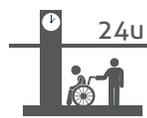
Par ailleurs, la SNCB investit spécifiquement en faveur des personnes à mobilité réduite (PMR) afin de leur offrir la possibilité de prendre le train avec un maximum d'autonomie. **La SNCB dispose actuellement de 23 gares et 68 points d'arrêt présentant une accessibilité "intégrale"** (quais hauts, accès autonome pour les PMR, présence d'un guidage podotactile et automate de vente adapté).



## Accueil des personnes à mobilité réduite



**53.172**  
demandes  
d'assistance



**114**  
gares proposant une  
assistance (demande  
24h au préalable)



**18**  
gares proposant une  
assistance (demande  
3h au préalable)



**17**  
gares qui  
collaborent  
avec les taxis



**107**  
bornes  
d'assistance



**24**  
monte-escaliers



**311**  
rampes  
d'accès



**307**  
systèmes de boucles  
à induction pour les  
malentendants

## 3. Sécurité sociétale

### En matière de sécurité, Securail veille

La mutation du contexte sécuritaire a incité le gouvernement à investir 15 millions d'euros supplémentaires dans la sécurité des gares et des trains. Cela sert à l'achat de caméras et de matériel de protection supplémentaire pour les gares d'Anvers-Central, Liège-Guillemins et Bruxelles-Midi pour le réaménagement du Channel terminal. Pour pouvoir augmenter la surveillance, la SNCB a recruté 93 agents Securail supplémentaires.

### La sécurité avant tout



**6.000**  
caméras réparties  
sur 400 sites\*



**+93**  
agents  
Securail



**76**  
accords de  
collaboration avec  
les administrations  
communales et les  
services de police



**82.000**  
appels

\* Caméras pour la SNCB et Infrabel (gestion par les chambres de contrôle de la SNCB)

## 4. Projets de gare

### Des gares sur mesure pour le client

La SNCB continue à moderniser ses gares en se focalisant sur l'accueil du voyageur. Cela se traduit par la rénovation et l'amélioration de l'accessibilité des quais, l'augmentation du nombre d'emplacements de parking disponibles pour les voitures et vélos, la diversification de l'offre commerciale dans les gares et les adaptations nécessaires des gares et des quais pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Parallèlement aux projets de grande envergure comme Gand-Saint-Pierre ou Mons, certaines gares de petite ou moyenne importance font aussi l'objet d'une rénovation. À titre d'exemple, Schellebelle fait partie des points d'arrêt dont la rénovation a été entamée.



Pour **Louvain**, un nouveau dépôt pour vélos est prévu en dessous de la Martelarenplein ; il comptera d'abord 2.000 emplacements pour être agrandi à 4.000 emplacements au cours de la période 2018-2019.



En 2016, la gare de **Jette** a été équipée d'un nouveau couloir sous voies avec des ascenseurs vers les quais.

**Liedekerke** devient un véritable nœud de transport grâce à la construction d'un nouveau bâtiment de gare, de dépôts pour vélos de 776 emplacements au total et d'un point vélo, d'un parking de 570 voitures et de quais rehaussés accessibles par ascenseur (fin 2017).



À **Tirlemont**, nous construisons un nouveau couloir sous voies avec ascenseurs et nous procédons au rehaussement des quais (2014-2019). De 2018 à 2021, le nombre de places de stationnement pour vélos sera porté à 1.000, le bâtiment de gare sera restauré et une nouvelle infrastructure de quai avec marquises verra le jour.



À **Vilvorde**, nous avons entamé un ravalement complet des infrastructures de quai et de l'actuel couloir sous voies. Au programme : l'aménagement d'un nouveau couloir sous voies équipé d'ascenseurs et escalators pour une accessibilité totale des quais, et la restauration des cages d'escalier historiques (2016-2021).



**Bruxelles-Nord**, dont la modernisation se fait par étapes, verra son couloir sous voies élargi pour offrir plus d'espace aux voyageurs et aux commerces. Le couloir transversal coté centre a été achevé en 2016.



BRUXELLES

BRABANT

NAMUR

LUXEMBOURG

LIÈGE

LIMBOURG



Le projet de nouveau terminal de bus (2019) sur la plateforme qui surplombe les voies en gare de **Namur** est un parfait exemple de multimodalité intégrée. Et 2016 a vu l'achèvement d'un bâtiment de parking pouvant accueillir 482 voitures.



Le bâtiment de la gare de **Philippeville** a été remis à neuf, à l'intérieur comme à l'extérieur, avec dans la foulée, une rénovation de la salle d'attente et des sanitaires.

Nous procédons à la rénovation du bâtiment de gare et des quais à **Libramont**. Cette opération sera clôturée fin 2017.

À **Huy**, l'aménagement d'un parking souterrain pour 404 voitures est en cours (2017).

Le bâtiment de la gare de **Welkenraedt** et les abris de quai ont été rénovés.



À **Hasselt**, les quais seront rehaussés, modernisés et équipés d'ascenseurs et d'escalators. Le couloir sous voies fera également l'objet d'une transformation complète (2018-2023).

HAINAUT

FLANDRE  
OCCIDENTALE



À **Mons**, la nouvelle gare en construction constituera un véritable hub pour le transport public grâce à l'intégration des transports publics et à un parking voitures de 860 emplacements. La gare sera en outre un axe de liaison entre deux parties de la ville (fin 2018).



À **Ath**, la restauration du bâtiment de gare achevée en 2016 met bien en valeur l'architecture d'origine.



À **Charleroi**, nous procédons à l'agrandissement et à la rénovation du couloir sous voies principal qui donne accès à un nouveau parking pouvant accueillir 740 voitures (2018-2021).



Le splendide bâtiment de la gare de **St-Ghislain** sera remis à neuf (2017).



La rénovation du bâtiment de gare à **Roulers** a été entamée en 2016 et s'achèvera fin 2017.



En 2016, nous avons terminé le gros œuvre de la gare de **Blankenberge** ainsi que la construction d'un parking de 750 voitures et d'un dépôt pour 280 vélos.



À **Ostende**, la restauration du bâtiment de gare suit son cours (2017), de même que l'aménagement de nouveaux quais munis d'ascenseurs et d'escaliers et la construction de la verrière qui abrite les quais (2018). Un dépôt pour vélos de 1400 emplacements doit encore voir le jour (2018), tandis que le parking pour 680 voitures a été ouvert au printemps 2017.

ANVERS

FLANDRE  
ORIENTALE

La nouvelle gare de **Malines** s'inscrit dans un vaste projet qui comprend le réaménagement d'une partie des voies et l'intégration d'une nouvelle ceinture pour le trafic routier. Au terme des travaux de voie, la SNCB entamera la construction d'un tout nouveau bâtiment de gare qui devra s'achever à l'horizon 2026.



Avec plus de 55.000 voyageurs montés, **Gand-Saint-Pierre** est la quatrième gare la plus importante du pays. Sa rénovation est un processus d'envergure qui comprend l'élargissement et la modernisation intégrale des quais à raison de deux par an. À l'arrière, nous construisons en outre un nouveau complexe de gare où nous avons prévu 13.500 emplacements pour vélos au total. Le bâtiment de gare historique a fait l'objet d'une restauration complète.



À **Alost**, nous avons ouvert un bâtiment pour vélos de 780 emplacements et nous travaillons à un nouveau couloir sous voies avec ascenseurs qui mènent aux quais (2016-2019). Par la suite, nous construirons un autre bâtiment pour vélos de 750 emplacements et un parking navetteurs (900 places), et nous procéderons à l'aménagement de la Denderplein à l'arrière (2017-2020).

**Schellebelle** a été entièrement rénovée en 2016, avec à la clé, la construction d'un dépôt couvert pour 294 vélos et d'un parking voitures de 108 places.

**Erembodegem** est en cours de transformation pour devenir un point d'arrêt accessible intégralement et équipé de places de stationnement supplémentaires pour les voitures et vélos (2017-2018).

Pour **Termonde**, nous prévoyons une modernisation et un rehaussement des quais qui seront équipés d'ascenseurs (2018-2023).



Yves est responsable commercial de l'équipe d'agents du guichet de Bruges. Il a connu Maurice en 1993. Ce fringant octogénaire est le doyen des guides des promenades en bateau sur les canaux de Bruges, et en cette qualité, c'est lui qui a accompagné le roi Albert lors d'une visite au fil de l'eau. Chaque année, il prend le train en première classe avec son épouse pour se rendre à Londres et à Nice. Yves appelle toujours son client favori pour l'avertir que la réservation est ouverte, de sorte que Maurice puisse se rendre immédiatement au guichet pour réserver deux places de part et d'autre d'une tablette. La femme de Maurice est malade lorsqu'elle est assise dans le sens opposé au sens de marche du train, et le fait d'avoir deux places en vis-à-vis permet d'éviter cette situation, même lorsque le train repart en sens inverse comme à Marseille. Le service offert par Yves s'est développé spontanément, tout comme leur amitié.

Yves : "Maurice est un monsieur très sympa qui a un bon sens de l'humour. Et c'est avant tout un client fidèle de la SNCB".



Produits et promotions  
Canaux de vente



# Achat

## 1. Produits et promotions

### Une approche orientée groupes cibles pour inciter les clients à franchir le pas

Les produits et promotions de la SNCB ciblent en grande partie les déplacements de loisirs, pour les jeunes comme pour les familles, mais aussi des solutions de mobilité spécifiques avec l'offre vers Brussels Airport - Zaventem et le réseau S de Bruxelles.

En 2016, la SNCB opte pour une nouvelle approche plus actuelle de ses campagnes publicitaires au niveau du visuel et du contenu, ce dernier mettant l'accent sur les avantages concrets pour le client.



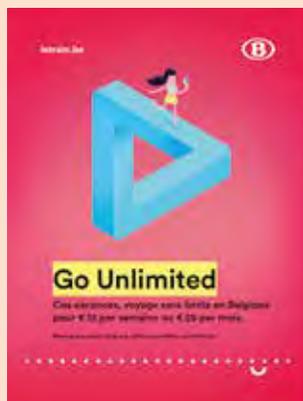
### JEUNES

**+29,1%**

de voyageurs en 2016  
par rapport à 2015

#### Go Unlimited

Pour les jeunes, la SNCB a lancé le Go Unlimited : une formule qui leur permet de voyager sans limite sur le réseau belge et à un prix très réduit pendant les périodes de vacances.



### FAMILLES



#### Happy Trip

En avril 2016, nous avons développé une formule Happy Trip qui combine le transport en train, le tram du littoral et le logement dans 57 hôtels de la Côte belge.

**104**

C'est le nombre de B-Excursions que propose la SNCB tout au long de l'année



#### Le train de vos loisirs

Les B-Excursions combinent le prix du trajet en train et l'entrée à une attraction. Il s'agit d'ores et déjà d'une formule dont la renommée est bien établie.

**171.518**

festivaliers ont opté  
pour le train (soit 3,5%  
de plus qu'en 2015)

#### Trains festival

De plus en plus de jeunes découvrent les trains festival de la SNCB pour se rendre aux grands événements musicaux de l'été.



## SOLUTIONS DE MOBILITÉ



### Desserte de l'aéroport

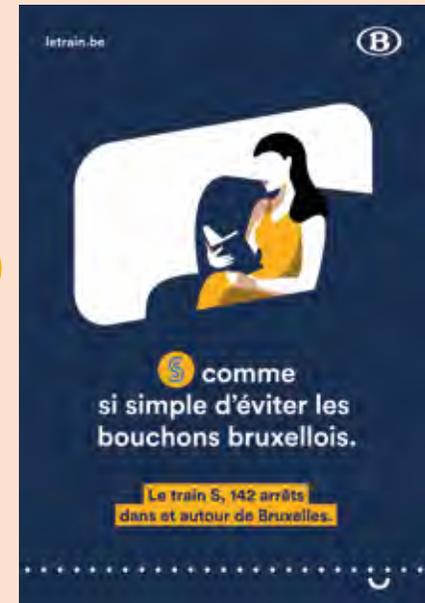
La SNCB entend positionner le train comme mode de transport privilégié à destination de l'aéroport de Bruxelles, et ce par une promotion de l'offre directe substantielle au départ de 83 gares sur 13 relations.

**4,16** millions de voyageurs à destination de l'aéroport en 2016

**142** gares dans la capitale et aux alentours, c'est-ce que compte le réseau S de Bruxelles

### Promotion de l'offre S

Le réseau suburbain de Bruxelles est devenu réalité grâce aux trains S sur pas moins de 12 axes qui traversent la capitale en la reliant à la périphérie. En 2016, la SNCB a déployé une grande campagne pour mieux faire découvrir cette offre.



### Donner aux entreprises le goût du train

Pour une prospection plus efficace auprès des entreprises, la SNCB a développé une véritable boîte à outils à leur intention.

## 2. Canaux de vente

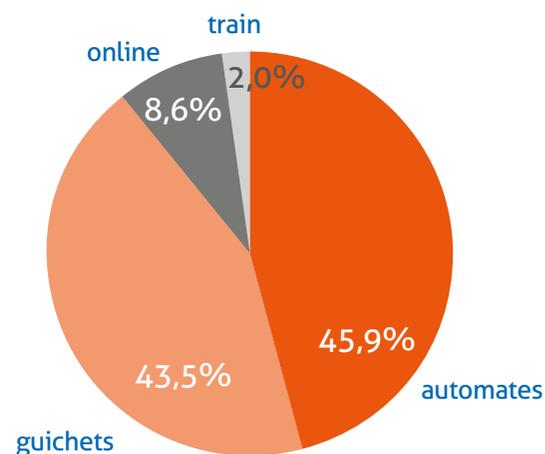
### Faciliter l'achat

Qu'il s'agisse des achats aux guichets, aux automates de vente ou en ligne, nous tendons vers une simplification maximale du processus. Pour l'achat de billets ordinaires et les transactions élémentaires telles que la prolongation d'un abonnement, nous voulons proposer au client des solutions simples qui lui permettent de réaliser ces opérations facilement et rapidement, via un automate de vente ou des applications en ligne. Nous impliquons de plus en plus le client dans le développement de nos outils afin de pouvoir lui offrir un service optimal.

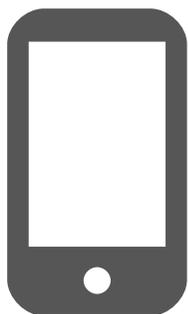
### Évolution du comportement d'achat

En installant de nouveaux automates de vente dans les gares depuis 2013, la SNCB anticipe l'évolution du comportement d'achat du client qui, grâce au développement des applications en ligne, a de plus en plus tendance à effectuer rapidement son achat lui-même via un écran. Ces automates sont ainsi utilisés de plus en plus fréquemment par notre clientèle. **Alors qu'ils représentaient à peine 7,0% des ventes en 2013, ils sont devenus le principal canal de vente en 2016.** La vente en ligne est aussi en hausse, même si la part du trafic intérieur est toujours limitée par rapport au transport international où 41% des ventes sont réalisées en ligne.

### Part des canaux de vente (sur la base du nombre de transactions en transport intérieur de voyageurs)



### App conviviale et intuitive



**500.000**  
téléchargements  
en 2016



#### Systèmes d'exploitation

L'app SNCB est disponible pour les systèmes d'exploitation courants (iOS, Android et Windows Phone).



#### Un planificateur de voyage clair et précis

Nous avons adapté le planificateur de voyage pour qu'il affiche le trajet du train sélectionné de manière encore plus précise.



#### Amélioration de l'interface utilisateur

Nous avons actualisé l'interface utilisateur en la rendant plus intuitive, notamment par une amélioration de la technique de filtre pour davantage de convivialité.



#### Une version d'iOS testée par les utilisateurs

La version d'iOS pour iPhone et iPad a été inspectée à la loupe par un panel de 50 utilisateurs critiques qui en font une utilisation intense. Cela nous a permis de détecter et de corriger des défauts, et nous avons recolté des suggestions pour les futurs updates.

## Des automates de vente plus intuitifs

Le succès des automates de vente est étroitement lié à leur convivialité. Afin de perfectionner celle-ci, nous avons réalisé au cours de l'été 2016 une étude auprès de 100 voyageurs dans les grandes gares.

Nous avons ainsi sondé :

- l'impression générale du client ;
- les points forts et les points faibles ;
- la compréhensibilité et la fonctionnalité des différentes étapes et des écrans lors de l'utilisation d'un automate de vente.

À l'aide des résultats du test, nous avons adapté l'interface utilisateur des automates pour simplifier et accélérer les opérations telles que l'achat d'un billet ou la prolongation d'un abonnement.

## Assistance en cas de besoin

Une personne qui rencontre un problème lors de l'achat d'un titre de transport à un automate de vente peut obtenir une assistance en appelant le numéro indiqué sur l'appareil. Le personnel de la SNCB assiste le client tout au long de la procédure ou prend le contrôle de l'écran du dialogue de vente.





Depuis 6 ans déjà, le sous-chef de gare Jean-Michel (à gauche) aide Gino à monter et descendre du train à Bruxelles-Central. À cause de son handicap physique, Gino se déplace avec un tricycle bien solide, avec lequel il a d'ailleurs conquis le Mont Ventoux. Il prend chaque jour le train vers Bruxelles où il travaille dans la Coopération au développement. La rapidité du voyage et la compétence du personnel font de Gino un client satisfait. Il trouve très important que les salles d'attente dans les gares restent accessibles.



En ligne

Gares et trains

Stakeholders

1

2

3

# Communication

## 1. Communication en ligne

### Le client plus que jamais central dans notre communication en ligne

Comme dans tant d'autres sociétés de services, la communication online occupe désormais une position clé à la SNCB.

Parallèlement à l'importance qu'elle accorde aux médias numériques dans la vente, la SNCB investit aussi énormément dans le site web et l'app pour une information en temps réel, rapide et correcte sur le trafic ferroviaire. Elle a démarré en 2016 un projet transversal visant à rationaliser et à mieux coordonner toutes les informations liées au trafic ferroviaire (voir plan d'action "Info Voyageurs").

#### Dialogue via les médias sociaux

Grâce à une équipe de community managers en ligne 7j./7, la SNCB suit de près la communauté des internautes qui a connu un développement exponentiel en l'espace de quelques années. En moyenne, les médias sociaux reçoivent chaque jour 700 à 800 mentions et réactions. Près de 2 posts sur 3 concernent le trafic ferroviaire en temps réel.

#### Contenu



**249.086**

nombre total de shares, likes et retweets du contenu SNCB



**4.618**

posts sur le trafic ferroviaire en temps réel



**1.846**

posts publicitaires



**586**

posts concernant l'actualité de l'entreprise (stratégie, projets)

#### Comptes SNCB



**67.701**

abonnés sur Twitter



**53.068**

fans sur Facebook



**4.900**

abonnés sur Instagram

## 2. Gares et trains

### Le Wi-Fi testé à bord des trains

Au printemps 2016, la SNCB a testé le Wi-Fi à bord de deux trains de la relation Ostende – Eupen. Par ce test, nous voulions vérifier quelle solution était la plus appropriée techniquement et quels étaient les desiderata des voyageurs. Sur le plan technique, proposer le Wi-Fi à bord n'est pas chose facile vu qu'une voiture fonctionne comme une cage de Faraday où 90% du signal est bloqué. Il faut dès lors prévoir une intensité de signal suffisante tout au long du trajet.

Quelle que soit la solution technique, cela requiert l'installation d'antennes et de modules à bord de chaque voiture, de sorte que la SNCB devra développer un modèle d'exploitation qui soit économiquement viable pour instaurer le Wi-Fi à grande échelle.

#### Premiers résultats du test

**67%**

des voyageurs utiliseraient le Wi-Fi plus souvent s'il était proposé à bord

**11%**

des voyageurs envisageraient l'utilisation du Wi-Fi s'il était proposé à bord

**Vitesse**

Les avis sur les relations testées sont positifs

**Stabilité**

Il faut améliorer le réseau pour le rendre plus stable

Le Wi-Fi peut contribuer à rentabiliser le temps du trajet en train.

## Plan d'action "Info Voyageurs"

Communiquer des informations correctes, surtout lors d'incidents sur le réseau ferroviaire, est une priorité majeure pour la SNCB. Et même si chaque collaborateur fait son maximum, diffuser la bonne info en temps opportun via tous les canaux reste un défi. Afin de s'attaquer sur le fond à cette problématique, la SNCB a lancé le plan d'action "Info Voyageurs". Ce plan d'action cible tous les canaux d'information de la SNCB.

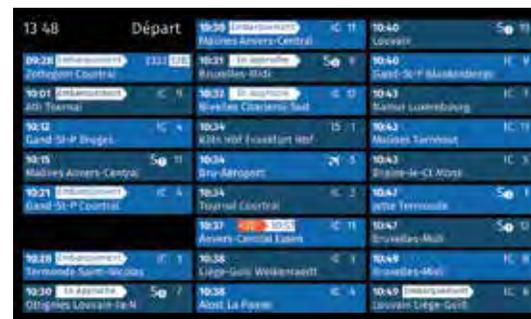
### Améliorations à court et à long terme

Avec son plan d'action, la SNCB entend à la fois réaliser des adaptations à court terme et trouver des solutions structurelles pour améliorer la diffusion et la circulation de l'information. Et cela, toujours avec les besoins du client comme fil conducteur.

Une vaste enquête a permis de sonder les desiderata des voyageurs à tous les moments clés du trajet. C'est avant le voyage que le besoin d'information est le plus important, donc au moment du départ ou dans la gare ; et bien entendu, une info en temps réel sur les éventuelles perturbations est primordiale.

### Plus d'infos sur les écrans de gare

Un premier résultat tangible du plan d'action est l'ajout de messages clairs sur les écrans d'info des gares : ils affichent désormais "en approche" lorsque le train arrive à proximité de la gare et "à quai" dès que le train entre en gare et rejoint le quai. Les annonces ont été testées et approuvées par des voyageurs à Bruxelles-Midi.



Une image test en gare de Bruxelles-Midi. Au terme d'une phase d'essai, nous avons remplacé le message "embarquement" par "à quai" à la demande des clients. L'affichage plus clair des retards, avec une spécification de l'heure de départ probable, avait déjà été introduit fin 2015.

## Canaux d'information sur le trafic ferroviaire

### Horaire prévu

Affiches jaunes      Brochures      Affiches travaux et plan hiver

### Information en temps réel

EMMA : Annonces sonores + écrans d'annonce des trains en gare

Ecrans Desiro      Guichetiers Sous-chefs de gare      Ecrans de crise en gare

Site web, app      Facebook Twitter      ITRIS (tablette de l'accompagnateur)

### 3. Dialogue avec les stakeholders

#### Un dialogue transparent et respectueux

En raison de son rôle central dans la mobilité et de son statut d'entreprise publique, la SNCB compte un grand nombre de stakeholders institutionnels, comme le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires (CCVF), le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), les membres de la Commission Infrastructure de la Chambre, le SPF Mobilité & Transports et divers représentants des régions. Il existe par ailleurs des groupements d'intérêt dont les principaux sont les associations de voyageurs TreinTramBus et Navetteurs.be, et aussi des acteurs socio-économiques tels que la FEB et le Conseil central de l'Économie, ainsi que divers autres groupes ayant un intérêt dans notre mobilité et/ou le transport public.

Afin de donner à ces divers stakeholders un aperçu des activités, des projets et de la politique de la SNCB, nous optons pour un dialogue transparent fondé sur le respect mutuel.

#### Stimuler l'implication

En 2016, nous avons impliqué nos stakeholders de manière plus spécifique dans le nouveau plan de transport 12/2017-2020. Les stakeholders locaux ont aussi reçu davantage d'info sur la politique de la SNCB et l'élaboration de l'offre. Nous nous sommes ainsi concertés avec plusieurs communes au sujet d'une éventuelle collaboration pour maintenir les salles d'attente ouvertes (plus longtemps). Pour la politique des parkings, nous nous accordons également avec les autorités locales.

Le Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires est régulièrement informé et invité dans le cadre des projets qui concernent le client, comme la simplification des tarifs, la stratégie relative à l'information

Plus que jamais, nous faisons le choix d'informer nos stakeholders de manière proactive et approfondie en cas d'innovations ou de changements importants, et lorsque c'est souhaitable, nous leur demandons aussi leur implication.

aux voyageurs ou la création du Customer Experience Lab. Une concertation intensive est également organisée avec d'autres groupements d'intérêt comme le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, le Conseil central de l'Économie, le Vlaamse Jeugdraad, Unia,...



## Plan de transport 12/2017-2020 : un trajet de communication intensif

Dès 2015, en d'autres termes à un stade très précoce du processus, la SNCB a impliqué ses stakeholders dans l'établissement du plan de transport devant entrer en vigueur en décembre 2017. Ce plan détermine la future offre train pour l'ensemble du pays, ce qui en fait un élément primordial de la mobilité des communes, villes et régions.

Au moyen de diverses sessions d'info et d'un roadshow dans toutes les provinces, nous avons tout mis en œuvre en 2016 pour informer toutes les parties concernées et prendre en considération leurs questions et remarques. Nous avons aussi impliqué très tôt De Lijn, les TEC et la STIB dans la phase conceptuelle et retravaillé les horaires ensemble au maximum afin d'optimiser encore la complémentarité entre les modes de déplacement.



03-04  
2016

- Rencontre du Comité Consultatif
- Concertation avec les sociétés de transport public
- Information sur l'horaire de base des relations ferroviaires à cadence fixe

05-06  
2016

- Roadshows villes et communes
- Objectif : prendre en considération les questions et attentes relatives à la future offre train

07-08  
2016

- Analyse de toutes les questions et suggestions de nos stakeholders

08-09  
2016

- Rencontre du Comité Consultatif
- Concertation avec les sociétés de transport public
- Info : discussion des questions

11  
2016

- Rencontre du Comité Consultatif
- Info : premier projet d'horaire trains IC, L, S, P



Depuis 6 ans déjà, Reinhart fait la navette de Hasselt à Bruxelles où il travaille comme collaborateur stratégique pour VFG (une association pour les personnes avec un handicap). C'est en gare de Hasselt qu'il a ainsi rencontré Stefan, assistant clientèle B for You, qui l'accompagne chaque jour jusqu'à son train. Au fil des ans, Stefan et Reinhart ont développé une relation forte dans laquelle l'humour est omniprésent. Reinhart trouve que le train est un moyen de transport confortable. Mais il continue à s'opposer à l'obligation de réservation imposée aux personnes moins mobiles.



Gestion

Personnel

Durabilité

1

2

3

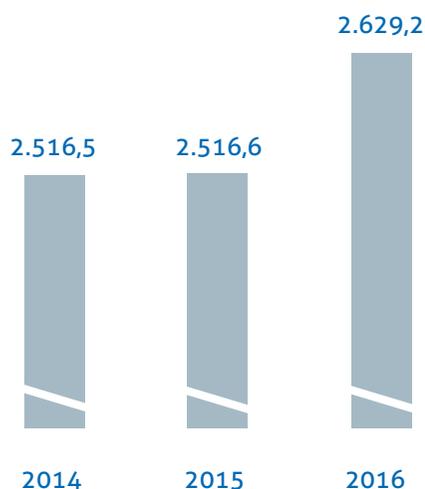
Entreprise

## 1. Gestion

### Un résultat opérationnel encourageant

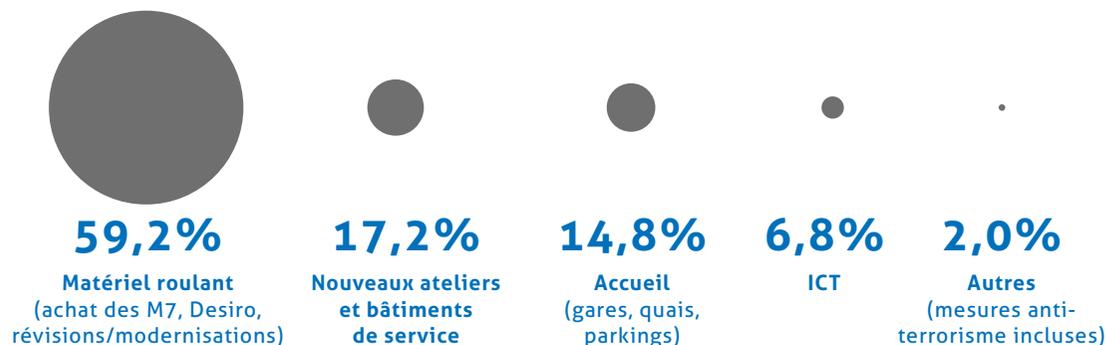
En 2016, le chiffre d'affaires s'élève à 1,059 milliard d'euros, soit 87 millions d'euros de moins qu'en 2015. Cette diminution est due essentiellement à une modification du périmètre de recettes (Thalys est devenue une entreprise indépendante dans le courant de l'année 2015, de sorte que son chiffre d'affaires n'est plus repris dans les comptes de la SNCB). Pour la quatrième année consécutive, le résultat opérationnel de la SNCB présente une amélioration. Il a atteint 33,4 millions d'euros en 2016 (contre 20,4 millions d'euros en 2015). Ce résultat a pu être réalisé grâce à la maîtrise des charges d'exploitation.

### Évolution de la dette économique (millions €)



## Investissements 2016

**702,4**  
millions d'euros d'investissements



### Des investissements orientés clientèle

La SNCB investit sur base annuelle 700 à 800 millions d'euros dans le matériel roulant, les gares, les ateliers et pour d'autres applications diverses. Dans ce cadre, nous nous concentrons en priorité sur ce que veulent nos clients : des gares conviviales avec des quais hauts, des trains confortables qui offrent des places assises en suffisance et des applications qui facilitent le voyage.

### Réduire les coûts, augmenter les recettes

Avec les économies considérables que les autorités nous demandent de réaliser pour les années à venir, une meilleure maîtrise des coûts reste nécessaire pour garantir la santé financière de l'entreprise. La SNCB a déjà entrepris des démarches importantes en vue d'améliorer son efficacité et sa productivité, mais elle devra également trouver de

nouvelles opportunités pour accroître ses revenus.

### La maîtrise de la dette reste un défi

La dette économique atteint les 2.629,2 millions d'euros, dont 82 millions d'euros seront cependant neutralisés en 2017. Cela représente une augmentation nette de 30 millions d'euros par rapport à 2015. Le défi pour les années à venir consiste à pouvoir stabiliser et financer cette dette.

La maîtrise des coûts reste une condition sine qua non pour les prochaines années, mais la SNCB procédera aussi à d'importants investissements avec les besoins du client en ligne de mire.

## 2. Personnel

### Recrutements prioritaires

Dans les prochaines années, la SNCB sera confrontée à de très nombreux départs à la retraite. Cet état de fait, combiné aux régimes de travail souples, conduit à un besoin important de nouveaux collaborateurs.

En 2016, la SNCB a engagé 1.181 collaborateurs, dont 489 techniciens, 214 conducteurs de train, 191 accompagnateurs de train et 88 collaborateurs dans les gares. Le défi restera important dans les années à venir étant donné que les profils que nous recherchons sont parmi les plus demandés sur le marché du travail.

### Pour 2017, la SNCB recherche



### Le respect, ça marche !

Comme toutes les entreprises, la SNCB est confrontée à la diversité croissante dans notre société. Pour attirer l'attention sur l'importance du respect mutuel, nous avons lancé une campagne interne devant permettre une meilleure sensibilisation à cet égard.



### Campagne de recrutement 2016

La SNCB a conçu et élaboré toute la campagne de recrutement en interne – en collaboration avec la filiale HR Rail et Infrabel – avec pour modèles des enfants de collaborateurs débordants d'enthousiasme. Cette campagne est partie du constat que de nombreux collaborateurs passionnés du rail rêvaient déjà du train lorsqu'ils étaient enfants.

**Hier ton rêve.  
Aujourd'hui ton job.**



Les Chemins de fer engagent  
des conducteurs de train.

Postule maintenant sur  
les chemins de fer engagent.be

**CONCOURS**

Raconte-nous comment  
votre rêve d'enfant  
est devenu  
votre travail.



1980-1990  
Aujourd'hui ton job.

les chemins de fer engagent.be

**Gisteren je droom.  
Vandaag je job.**

**Hier ton rêve.  
Aujourd'hui ton job.**



de spoorwegen werven aan.be  
les chemins de fer engagent.be

HR Rail | les chemins de fer engagent.be  
INFRADEL

**GIRL POWER!**

Le sexe faible? Trop fort!

Hier ton rêve.  
Aujourd'hui ton job.



Postule maintenant sur  
les chemins de fer engagent.be

**Hier ton rêve.  
Aujourd'hui ton job.**



Les Chemins de fer engagent  
des accompagnateurs de train.

Postule maintenant sur  
les chemins de fer engagent.be

## 2. Durabilité

### Durabilité sur le rail et dans le travail

Par rapport à d'autres types de transport motorisé, les atouts du train ne manquent pas sur le plan de la durabilité. Plus de 95% de nos locomotives et automotrices roulent à l'électricité, d'où zéro émission directe. Grâce à l'écologisation constante du secteur de l'électricité, les émissions indirectes sont par ailleurs aussi en baisse.

Dans les gares, les bureaux et les ateliers, nous procédons au remplacement des ampoules par des lampes LED très peu énergivores. Et les nouveaux train-wash utilisent de l'eau de pluie et des circuits fermés pour les eaux usées, et ce pour limiter au maximum l'impact sur l'environnement.

### Opération LED

La SNCB fait une grande consommation d'énergie. Celle-ci équivaut à 1.500 gigawatt-heure (GWh) par an, dont la majeure partie est utilisée pour le trafic ferroviaire. 3% (50 GWh) sont destinés à l'éclairage des gares, ateliers, bureaux, bâtiments de service, couloirs sous voies, parkings, quais et faisceaux.

Selon une estimation prudente, à l'horizon 2020, une économie de 2.000 mégawattheure (MWh) pourrait être réalisée en utilisant un éclairage LED sur les quais. D'ici là, nous ambitionnons d'en avoir équipé la moitié des ateliers, soit une nouvelle économie de 5.000 MWh, ainsi que les parkings souterrains et bâtiments de parking, pour une économie supplémentaire de 2.500 MWh. Cela représente au total une économie égale à la consommation électrique annuelle de 2.700 familles moyennes.

En installant un éclairage LED, la SNCB veut réaliser une économie de 9.500 MWh à l'horizon 2020.

### Des procédures durables avec ISO 14001

L'introduction du système de management environnemental permet à la SNCB de garantir une approche durable pour divers sites. L'année passée, les gares de Bruxelles-Central, Hasselt, Courtrai, Namur et Tournai ont obtenu la recertification conformément au protocole ISO 14001-2015.



**-50%**  
d'émissions de CO<sub>2</sub>  
(par voyageur-km et  
par rapport à 1990)



**-21%**  
de consommation  
énergétique des  
bâtiments  
(par rapport à 2005)



**-16%**  
de consommation  
énergétique  
des trains  
(par voyageur-km et  
par rapport à 1990)



**-13%**  
de consommation  
d'eau  
(par rapport à 2014)

## Nos objectifs pour l'avenir



une élimination  
plus sélective des déchets



d'avantage de sources  
d'énergie renouvelable



des énergimètres intelligents,  
tant dans nos bâtiments  
que dans nos trains



des installations de refroidissement  
et de chauffage moins énergivores



des bâtiments pratiquement  
neutres au niveau énergétique  
(obligatoire pour tous les bâtiments  
neufs à partir de 2019)



un patrimoine exempt  
d'obligations d'assainissement  
du sol





Cela fait déjà 23 ans que Luc prend le train 3 à 4 fois par semaine d'Izegem à Bruges où il donne cours. Thierry et Luc se sont connus il y a 5 ans. Luc a levé la main et Thierry lui a fait signe spontanément. Depuis lors, ils se saluent tous les jours. Chaque année, Luc envoie une carte de Noël aux sous-chefs de gare de Bruges qui l'apprécient tous énormément. Le train ? Luc adore, car c'est "déjà un goût de voyage". Un point plus : le train lui permet de faire tranquillement une petite sieste. Les retards ? Ça ne le touche pas vraiment, il prend tout simplement le train suivant.

## CLIENT-CENTRAL

### Ours SNCB Rapport d'activités 2016

Concept et texte : Bruno Van Calster  
Mise en page : Kathleen Van Vaerenbergh  
Coordination des photos : Veerle Baele  
Photos : Tim Dirven, Julien De Wilde, Eric Herchaft (Reporters)

Plus d'infos : Bruno Van Calster, [bruno.vanocalster@sncb.be](mailto:bruno.vanocalster@sncb.be)  
Presse : [presse@sncb.be](mailto:presse@sncb.be)  
Éditeur responsable : Fanny Bouillon,  
Corporate Communication SNCB,  
Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles  
Juin 2017