

Résultats annuels 2018

Bruxelles, le 29 mars 2019

De bons résultats commerciaux et des améliorations permanentes de la productivité génèrent de bons résultats financiers – La SNCB poursuit ses efforts en matière de modernisation et de performance

- Le résultat opérationnel augmente et atteint les 94,7 millions d'euros (+22,5% par rapport à 2017)
- La dette économique diminue de plus de 100 millions d'euros
- + 3,7 % de voyageurs intérieurs par rapport à 2017
- 615 millions d'euros d'investissements pour le service aux voyageurs
- Focus sur le client, la sécurité et la performance

1. Poursuite de l'assainissement financier

En 2018, la SNCB a poursuivi l'amélioration de sa santé financière.

Les **produits d'exploitation** ont augmenté de 3,8 %, pour atteindre 2,552 milliards d'euros (contre 2,458 milliards d'euros en 2017). Les charges d'exploitation ont atteint 2,457 milliards d'euros (contre 2,381 milliards d'euros en 2017).

L'**EBITDA cash récurrent**¹ est passé de 77,3 millions d'euros en 2017 à 94,7 millions d'euros en 2018² (+22,5%), un résultat en premier lieu porté par l'augmentation du nombre de voyageurs, et ce pour la deuxième année consécutive et dans toutes les catégories de produits (abonnements, cartes de trajets et billets).

Grâce aux **résultats opérationnels positifs**, la **SNCB a diminué sa dette économique de 107 millions d'euros**, qui atteint maintenant 2,376 milliards d'euros. La SNCB atteint ainsi le niveau d'endettement du 1^{er} janvier 2014 (2,437 milliards d'euros) qui a été défini comme objectif à atteindre en 2020 par le gouvernement fédéral dans le cadre de la stabilisation de la dette.

¹ Le 1/7/2018, la filiale Eurostation a été entièrement intégrée dans la SNCB, y compris dans les comptes financiers.

² Une partie de ce montant (24 millions d'euros) a été transférée de la dotation d'exploitation à la dotation d'investissement de sorte que les efforts de productivité de la SNCB puissent contribuer encore mieux à l'augmentation et à la modernisation du matériel roulant. À l'issue de ce transfert, l'EBITDA cash récurrent s'élève à 70,7 millions d'euros.



La SNCB a également poursuivi la **rationalisation de ses filiales**, notamment par l'intégration, mi-2018, de la filiale Eurostation.

2. Le nombre de voyageurs dans les trains continue d'augmenter : +3,7 %

Un **nombre record de 243,9 millions de voyageurs intérieurs** a pris le train en 2018. Cela représente 8,6 millions de voyageurs de plus qu'en 2017, soit une augmentation de 3,7 %. La forte croissance de 2017 (+3,6 %) s'est donc poursuivie en 2018 et se confirme également durant les deux premiers mois de 2019 (+ 4,9% en janvier et + 3,6% en février). Par rapport à il y a dix ans, le nombre de voyageurs en train a même augmenté de plus de 18%.

La croissance du nombre de voyageurs s'est manifestée en 2018 **pour presque tous les produits et dans tous les segments de voyageurs**, tant en heures de pointe que durant les heures creuses (chiffres marquants : +6 % pour les billets ordinaires, +11 % pour le Railpass 10 trajets et +9,5 % pour le Go Unlimited, une formule grâce à laquelle les jeunes peuvent voyager de manière illimitée durant les vacances scolaires).

Cette augmentation s'explique notamment par le renforcement de l'offre de trains de 5,1 % depuis décembre 2017, la stratégie commerciale de la SNCB qui, outre les déplacements des navetteurs, s'attache aussi ces dernières années à rendre le train plus attractif pour les voyages de loisirs, mais aussi par le positionnement du train en tant que mode de transport durable.

Au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, le nombre de voyageurs en train a augmenté de près de la moitié (+44%) en 3 ans (de 2015 à 2018). Cette augmentation est liée au lancement en 2015 de l'offre « S » suburbaine, à l'élargissement de celle-ci et aux campagnes de promotion dont elle a fait l'objet depuis lors.

Sur l'ensemble de l'année 2018, **la ponctualité** a atteint 87,2%, contre 88,3% en 2017, dont 41,5% des retards étaient dus aux tiers. La SNCB et Infrabel travaillent ensemble pour améliorer ces résultats. **Une amélioration de la ponctualité des trains est observée depuis le mois d'octobre 2018**, et ce de manière consécutive sur ces 5 derniers mois, en comparaison avec les mêmes mois de l'année précédente. Depuis décembre dernier, la ponctualité mensuelle est supérieure aux 90%.

En 2018, les **nouvelles gares de Seraing, Ougrée et Chaudfontaine** sont venues compléter l'offre suburbaine autour de Liège.

Les liaisons internationales classiques ont également été renforcées. Depuis décembre 2018, Namur et Charleroi, d'une part, et Mons, d'autre part, disposent d'une connexion avec Paris, respectivement via Maubeuge et Aulnoye-Aymeries. Le temps de parcours de l'IC Bruxelles-Amsterdam ou Bruxelles-La Haye a quant à lui de nouveau été raccourci d'une demi-heure grâce à l'utilisation du réseau à grande vitesse entre Anvers et Rotterdam.

À l'instar de la collaboration avec De Lijn à Gand et Anvers, la SNCB a lancé **à Charleroi et à Liège**, avec le TEC, **le City Pass**, un abonnement intermodal intégré, ainsi qu'une version 24 heures de celui-ci.



Le client de la SNCB peut désormais aussi acheter son abonnement de parking directement à l'automate de vente.

Des fournisseurs externes de services de mobilité intègrent désormais une sélection de produits populaires de la SNCB dans leur offre digitale. De cette manière, le train est ainsi encore plus représenté sur le marché. La SNCB travaille déjà en ce sens avec sept partenaires, qui ont vendu jusqu'à présent environ 70.000 billets de train.

3. La communication aux voyageurs et la digitalisation

Le renforcement de la communication en temps réel vers les voyageurs est une priorité pour la SNCB. **Les écrans dans les trains Desiro**, qui représentent un tiers de la flotte de la SNCB, fournissent ainsi notamment des infos en temps réel sur les correspondances, des informations sur les facilités dans la gare suivante et une vue générale de la rame. En outre, « **Train Map** », une carte en ligne offrant un aperçu en temps réel de plus de 250 trains circulant à un moment donné sur le réseau belge, permet désormais aux voyageurs de voir à tout moment où se situe leur train.

En 2018, la SNCB a également mis en place la **continuité du service de transport ferroviaire, en cas de grève**, via un service de trains garanti. Tant l'organisation que la communication y afférente ont été appréciées par les voyageurs.

Sur le **site web entièrement renouvelé** de la SNCB, le voyageur se voit désormais proposer, pour chaque voyage, un aperçu des produits qui correspondent le mieux à son profil.

En octobre 2018, la SNCB a fêté son **cinquième anniversaire sur les médias sociaux**. La SNCB reçoit chaque jour en moyenne 900 messages, auxquels il est répondu en moyenne dans les 10 minutes. La SNCB compte plus de 290.000 abonnés sur Twitter, Facebook, LinkedIn et Instagram.

Une **connexion Wi-Fi gratuite** est proposée dans 27 grandes gares depuis juin. Plus de 120.000 voyageurs uniques ont déjà utilisé ce service.

4. Des investissements de 615 millions d'euros dans le matériel roulant, les ateliers, l'accueil des clients et l'IT

Au cours de la période 2018-2022, la SNCB va investir au total 3,2 milliards d'euros pour ses voyageurs et ce, à travers ses trois activités de base : le transport de voyageurs, leur accueil dans des gares fonctionnelles et la gestion et l'entretien du matériel.

En 2018, la SNCB a investi 615 millions d'euros (dont 2/3 dans le matériel roulant et les ateliers et 1/3 majoritairement dans les gares, mais aussi dans l'IT et les bâtiments administratifs). Ces moyens ont été consacrés en majeure partie au **matériel roulant**, et plus particulièrement à l'acquisition de nouvelles voitures à double étage M7, à la rénovation de 200 automotrices et à la **modernisation des ateliers de maintenance**.

En investissant dans ses ateliers, et notamment en 2018 avec le nouvel atelier de traction ouvert à Kinkempois, le nouveau hall de travail de l'atelier de traction à Hasselt, ainsi qu'avec l'atelier polyvalent de Melle inauguré cette semaine, la SNCB met le focus sur une



maintenance plus efficace du matériel roulant. Cela a pour objectif d'améliorer tant la ponctualité et la disponibilité des trains, que le confort des voyageurs. C'est d'autant plus essentiel avec le nombre croissant de voyageurs.

La SNCB met aussi l'accent sur le **renouvellement et la modernisation de l'accueil dans ses gares**. À Roulers et Blankenberge, des bâtiments de gare neufs ou rénovés ont ainsi été mis en service. Bruxelles-Nord a vu la réouverture de son hall central et d'un passage sous voies, tous deux entièrement rénovés. Des nouvelles gares ont été inaugurées à Seraing, Ougrée et Chaudfontaine.

D'autres projets pour une modernisation de l'infrastructure d'accueil et une meilleure accessibilité (multimodale) ont été lancés et enregistrent des avancées (Hasselt, Vilvorde ou la gare multimodale de Namur).

La rénovation des gares est désormais réalisée en suivant un **concept standard**. La SNCB collabore étroitement avec Infrabel au rehaussement et à la modernisation des quais. L'ambition est d'équiper plus de 200 gares de quais d'une hauteur de 76 cm d'ici 2022. C'est déjà le cas totalement ou partiellement pour 178 gares.

Le **service aux personnes à mobilité réduite** a été renforcé. En janvier 2018, Bruxelles-Schuman est ainsi devenue la 132^{ème} gare où les personnes à mobilité réduite peuvent réserver une assistance. En février, les gares d'Arlon et de Libramont ont été dotées d'une plate-forme élévatrice pour aider les personnes à mobilité réduite à accéder aux quais.

En un an, le **nombre de parkings et d'installations pour vélos** a augmenté de près de 2.000 et 4.000 places pour atteindre respectivement une capacité de 73.000 et 103.000 emplacements. D'ici 2025, la SNCB souhaite faire passer la capacité des parkings pour vélos à 150.000 places, soit une hausse de 50 %.

En 2018, la SNCB a conclu un contrat cadre de 7 ans avec Tata Consultancy Services Belgium qui s'intègre dans le plan de la SNCB de réaliser une **nécessaire transformation digitale**. Celle-ci représente un grand défi, essentiel pour l'avenir de l'entreprise et un meilleur service offert au voyageur. Les activités stratégiques IT continueront d'être exécutées par Ypto, une filiale de la SNCB, dont le nombre de collaborateurs IT internes à la SNCB va augmenter.

5. La sécurité : la priorité

La sécurité du trafic ferroviaire est la priorité absolue de la SNCB. Fin 2018, 46,4 % de la flotte étaient équipés du **système de sécurité ETCS** (par rapport à 41,8 % l'année précédente). La SNCB respecte ainsi le timing selon lequel elle devra avoir équipé 100 % de sa flotte avec ce système de sécurité à l'horizon 2023.

Une **nouvelle procédure de départ** a été lancée en juin : depuis lors, le départ des trains se fait toutes portes fermées. Dans le passé, la dernière porte ne se fermait que lorsque le train se mettait en mouvement, ce qui était une source de confusion pour certains voyageurs avec des situations potentiellement dangereuses à la clé. Depuis le lancement de cette nouvelle



procédure de départ, le nombre de cas d'agressions physiques et verbales contre des accompagnateurs de train, au moment du départ du train, a diminué de plus de la moitié.

Pour lutter contre le nombre total d'agressions – qui sont reparties à la hausse en 2017 après des années de diminution – une **campagne** a été lancée en novembre afin de **solliciter les voyageurs pour mettre fin à ces agressions**. A cette fin, un écran interactif a été installé dans cinq grandes gares, permettant aux voyageurs, en apposant leur main, de réparer une vitre brisée derrière laquelle s'affichait le visage de collaborateurs de la SNCB. Cette campagne a été accueillie positivement, tant par les voyageurs que par les membres du personnel.

Depuis le 1er novembre 2018, la SNCB applique un système **d'amendes administratives** en vertu d'une nouvelle loi. Ce système doit accélérer le recouvrement d'amendes, par exemple infligées pour fraude ou pour d'autres infractions. Cette procédure vise à en décharger les Parquets. Le sentiment d'impunité est ainsi combattu et la sécurité dans les gares et à bord des trains est renforcée.

En 2018, le **nombre d'accidents du travail** – un baromètre important pour la SNCB – a diminué de 5,2% par rapport à 2016. Hors cas d'agression, il s'agit d'une diminution de 13,1%.

6. Les membres du personnel

Au 1^{er} janvier 2019, la SNCB comptait 17.703 collaborateurs (équivalents temps plein), par rapport à 18.002 début 2018.

La SNCB continue à recruter activement et a engagé 1.600 collaborateurs en 2018. Elle vise 1.400 engagements en 2019. La SNCB se concentre en premier lieu sur les compétences techniques, les candidats-conducteurs de train et les accompagnateurs de train, des profils avec une passion pour le mode de transport durable du futur par excellence et avec un sens du service aux voyageurs.



Indicateurs clés 2018

Investissements

**615 millions €**635,4 millions €
en 2017

EBITDA cash récurrent

**94,7 millions €**77,3 millions € en 2017,
soit +22,5%

Dettes économiques

**2,376 milliards €**2,483 milliards € en 2017,
soit -106,9 millions €Voyageurs-km
National**10.505,2 millions**

+3,3% par rapport à 2017

Voyageurs
National**243,9 millions**

+3,7% par rapport à 2017

Personnel

**17.703 ETP**

au 1/1/2019

18.002 en 2018

Service de presse (Vincent Bayer)

+32 2 528 23 14

presse@sncb.be

www.sncb.be

