

sncb



243,9 millions
de clients ont voyagé
avec nous en 2018

Chiffres-clés
et réalisations
2018



Vision et stratégie

Notre vision

En tant que colonne vertébrale des transports en commun, la SNCB entend proposer une solution de mobilité sûre et durable en Belgique.

Notre stratégie:

3 activités de base, 4 valeurs, 5 objectifs prioritaires

3 activités de base



Nous amenons, par train, nos voyageurs à destination de manière sûre, ponctuelle et confortable.



Nous gérons, entretenons et renouvelons des trains de manière efficace et judicieuse.



Nous offrons un accueil convivial dans des gares fonctionnelles.

4 valeurs

P

Professionalisme

Orientés résultat, nous faisons notre travail avec rigueur, engagement et passion pour notre métier.

Respect

R

Nous respectons nos collègues, nos clients, nos partenaires, notre environnement, et ce de façon durable. De même, nous respectons nos engagements en termes de résultat, de budget et de planning.

Oser entreprendre

O

Nous osons questionner nos façons de travailler et nous intégrons, avec enthousiasme et flexibilité, des idées fortes et des méthodes de travail plus efficaces.

Savoir collaborer

S

Nous créons un environnement de travail stimulant dans lequel tout le monde collabore volontiers au sein de son équipe et avec les collègues des autres entités.

5 objectifs prioritaires



Sécurité et ponctualité avant tout.



Des clients satisfaits, toujours et partout.



Une politique de ressources humaines moderne et une culture d'entreprise fondée sur nos valeurs PROS.



Des méthodes de travail efficaces.



Une entreprise durable et financièrement saine avec des ambitions de croissance.

Chiffres-clés 2018

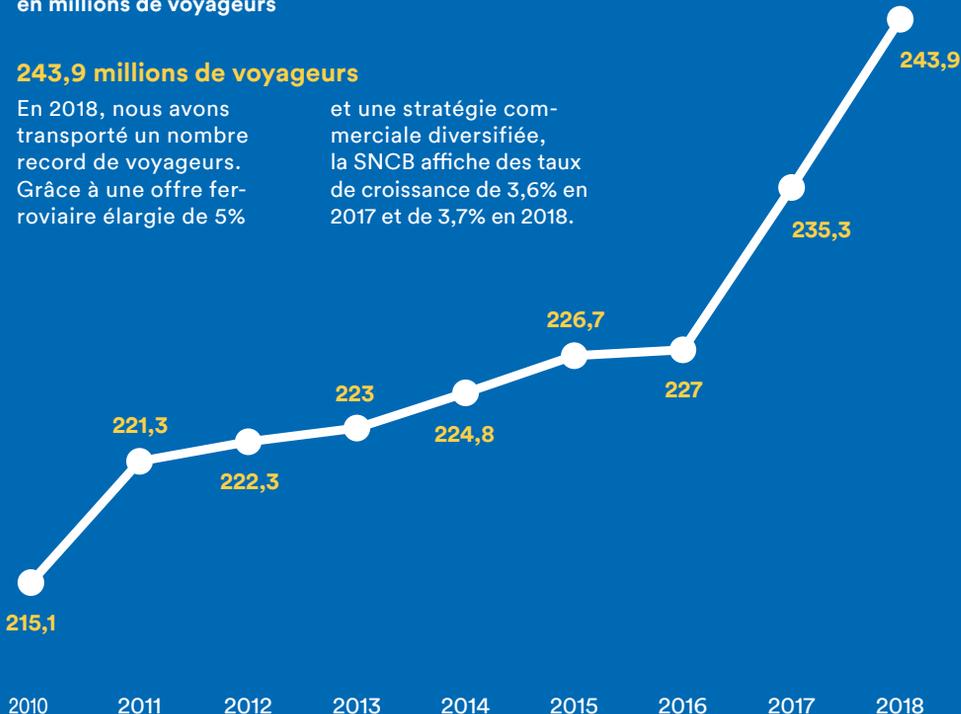
Évolution du nombre de voyageurs nationaux

en millions de voyageurs

243,9 millions de voyageurs

En 2018, nous avons transporté un nombre record de voyageurs. Grâce à une offre ferroviaire élargie de 5%

et une stratégie commerciale diversifiée, la SNCB affiche des taux de croissance de 3,6% en 2017 et de 3,7% en 2018.



Chiffres-clés financiers



2,552 milliards €
de recettes



615 millions €
d'investissements



94,7 millions €
de résultat
opérationnel
(ebitda cash
recurrent)



2,376 milliards €
de dette
économique

Chiffres-clés opérationnels



893.700
voyageurs par jour
(en semaine)



3,04 millions
de voyageurs
internationaux



3.800
trains par jour
(en semaine)



554
gares



87,2%
ponctualité globale
(pourcentage
de trains à l'heure
ou avec un retard
de moins
de six minutes)



17.703
collaborateurs
(ETP)



1.600
recrutements
(ETP)



60%
de voyageurs
qui nous attribuent
un score de 7/10
ou plus



Réalisations 2018

Une sécurité optimale avant tout

ETCS

46,4% de nos trains sont désormais équipés du système de sécurité européen ETCS. Tout le parc en sera équipé en 2023.



Moins d'accidents du travail

Le nombre d'accidents du travail a diminué de 5,2% par rapport à 2016. Si on exclut les cas d'agression à l'encontre de notre personnel, cette diminution est de 13,1%.

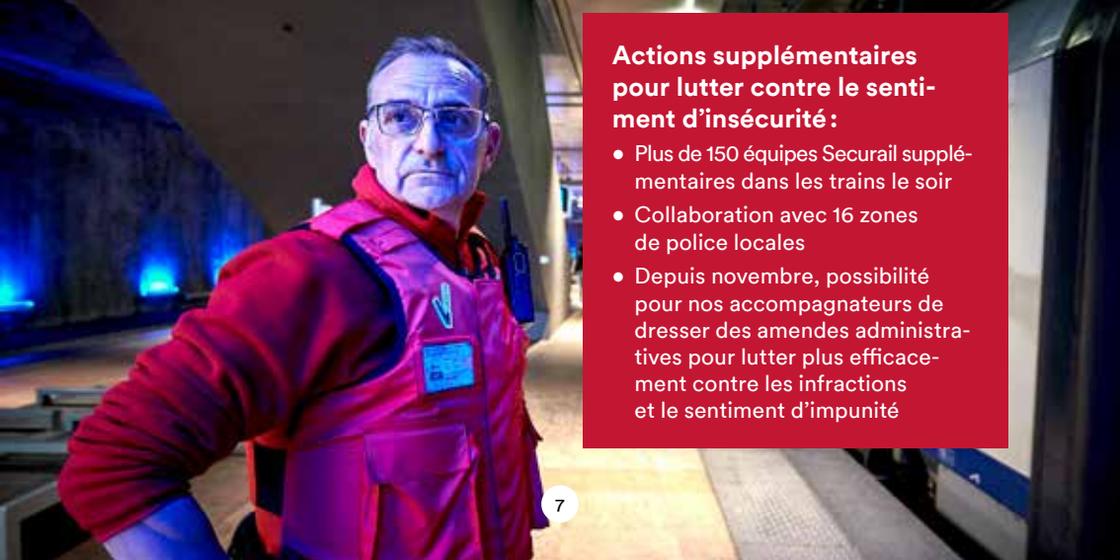
Procédure de départ

En juin, nous avons lancé une nouvelle procédure de départ plus sûre pour nos clients et notre personnel. Depuis lors, le nombre d'agressions liées aux départs de train a diminué de 49%.



#StopAgressionsSNCB

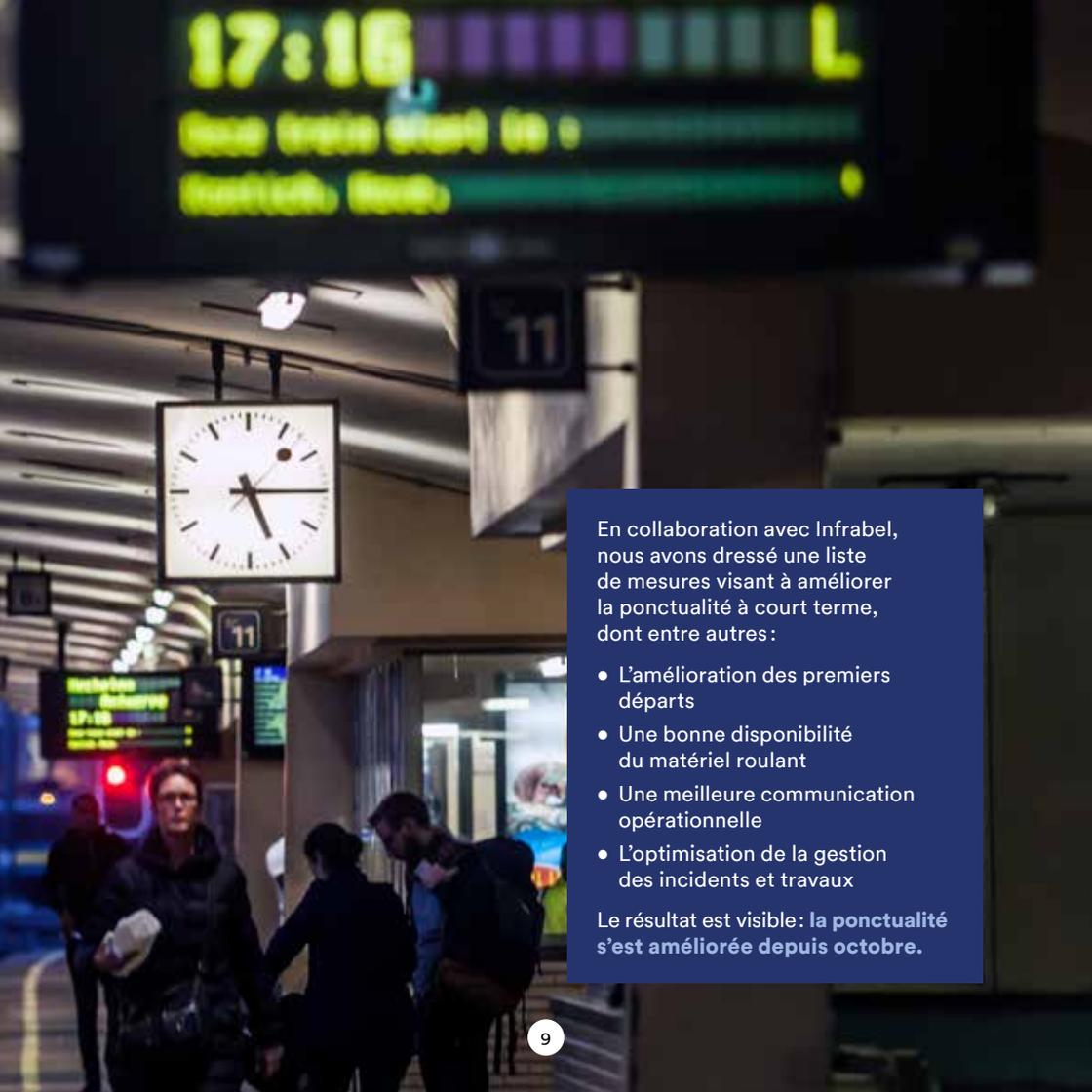
Grâce à un plan d'action, accompagné d'une importante campagne de sensibilisation, nous voulons mettre un frein aux agressions contre notre personnel et renforcer le sentiment de sécurité de nos voyageurs.



Actions supplémentaires pour lutter contre le sentiment d'insécurité :

- Plus de 150 équipes Securail supplémentaires dans les trains le soir
- Collaboration avec 16 zones de police locales
- Depuis novembre, possibilité pour nos accompagnateurs de dresser des amendes administratives pour lutter plus efficacement contre les infractions et le sentiment d'impunité

Une meilleure ponctualité



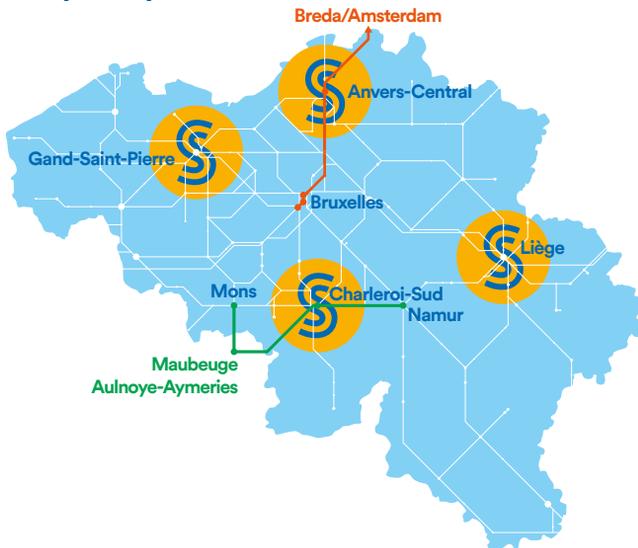
En collaboration avec Infrabel, nous avons dressé une liste de mesures visant à améliorer la ponctualité à court terme, dont entre autres :

- L'amélioration des premiers départs
- Une bonne disponibilité du matériel roulant
- Une meilleure communication opérationnelle
- L'optimisation de la gestion des incidents et travaux

Le résultat est visible : **la ponctualité s'est améliorée depuis octobre.**

Des clients satisfaits, toujours et partout

Une offre inspirée par le client



- **Trajets plus rapides** entre Bruxelles et Amsterdam via la ligne à grande vitesse, incluant la desserte de Noorderkempen, en avril
- **Nouvelles liaisons ferroviaires** entre Namur, Charleroi et Mons, les Hauts-de-France et Paris, depuis décembre
- Première application du **service garanti** en cas de grève et réactions très positives de nos clients
- Trains omnibus autour de Liège, Charleroi, Anvers et Gand rebaptisés **trains S** pour donner plus de visibilité à notre offre suburbaine

Des formules qui séduisent toujours plus de clients



Le **City Pass** pour voyager facilement en ville à un tarif avantageux à Anvers, Liège, Gand et Charleroi



Le **Mobility Pass** pour essayer le train lors de la Journée sans voiture



Le **Go Unlimited**, très populaire, grâce auquel les jeunes peuvent voyager de manière illimitée durant les vacances scolaires

5 millions de voyageurs en provenance et à destination de Brussels Airport, soit plus d'un quart des passagers de l'aéroport



2,6 millions de voyageurs en provenance et à destination de la côte

207.500 festivaliers qui choisissent le train



Une information fiable et en temps réel pour les voyageurs

Offrir une information fiable et actualisée, c'est l'une de nos priorités. En 2018, nous avons enrichi nos canaux d'information et clarifié nos messages destinés aux voyageurs:

- Informations plus étoffées et actualisées en temps réel sur les écrans à bord de nos trains
- Informations plus concrètes sur les perturbations
- Lancement de Train Map, un outil en ligne pour suivre en temps réel la position de nos trains
- Nouveau look pour les affiches jaunes et les écrans info travaux

La poursuite de la digitalisation

Nous développons un meilleur service en ligne :

- Nouveau site web, convivial et consultable facilement sur tous les appareils digitaux, avec 153.500 visiteurs par jour
- 5.250.000 tickets et abonnements achetés en ligne
- Élargissement des possibilités de paiement sur l'app SNCB : paiement possible via Bancontact et PayPal en plus des cartes de crédit
- Depuis septembre, possibilité d'acheter des billets SNCB auprès de fournisseurs de services de mobilité

En octobre, la SNCB a fêté son cinquième anniversaire sur les médias sociaux :

- En moyenne, 900 messages reçus par jour et réaction dans les 10 minutes
- Plus de 290.000 abonnés sur Twitter, Facebook, LinkedIn et Instagram



Des gares sur mesure pour le voyageur

Des gares plus accessibles

- 
- 178 gares totalement ou partiellement équipées de **quais rehaussés à 76 cm**
 - L'**assistance** aux personnes à mobilité réduite désormais disponible à Bruxelles-Schuman, ce qui porte à 132 le nombre de gares avec assistance
 - Développement d'un **outil en ligne** pour apprendre aux personnes ayant des problèmes de compréhension et d'orientation à voyager en train de façon autonome

Des gares fonctionnelles et intermodales

- Projets pour la modernisation des infrastructures d'accueil et une meilleure accessibilité multimodale
- Rénovation des gares suivant un concept standard
- Collaboration avec Fietspunt, Blue-bike et Cambio
- WIFI gratuit dans 27 gares
- Offre variée pour les voyageurs ferroviaires: 977 boutiques et établissements horeca dans toute la Belgique

Des gares neuves ou rénovées



Modernisation du hall
de gare à Bruxelles-Nord



Gare rénovée
de Blankenberge



Gare rénovée
de Roeselare



Nouvelles gares à Seraing,
Ougrée et Chaudfontaine

Davantage d'emplacements de parking pour les vélos et les voitures

Nouveau parking à Malines et extension des parkings de Herstal et Flémalle-Haute



Nouveau parking vélos à Ostende

Nous offrons au total :

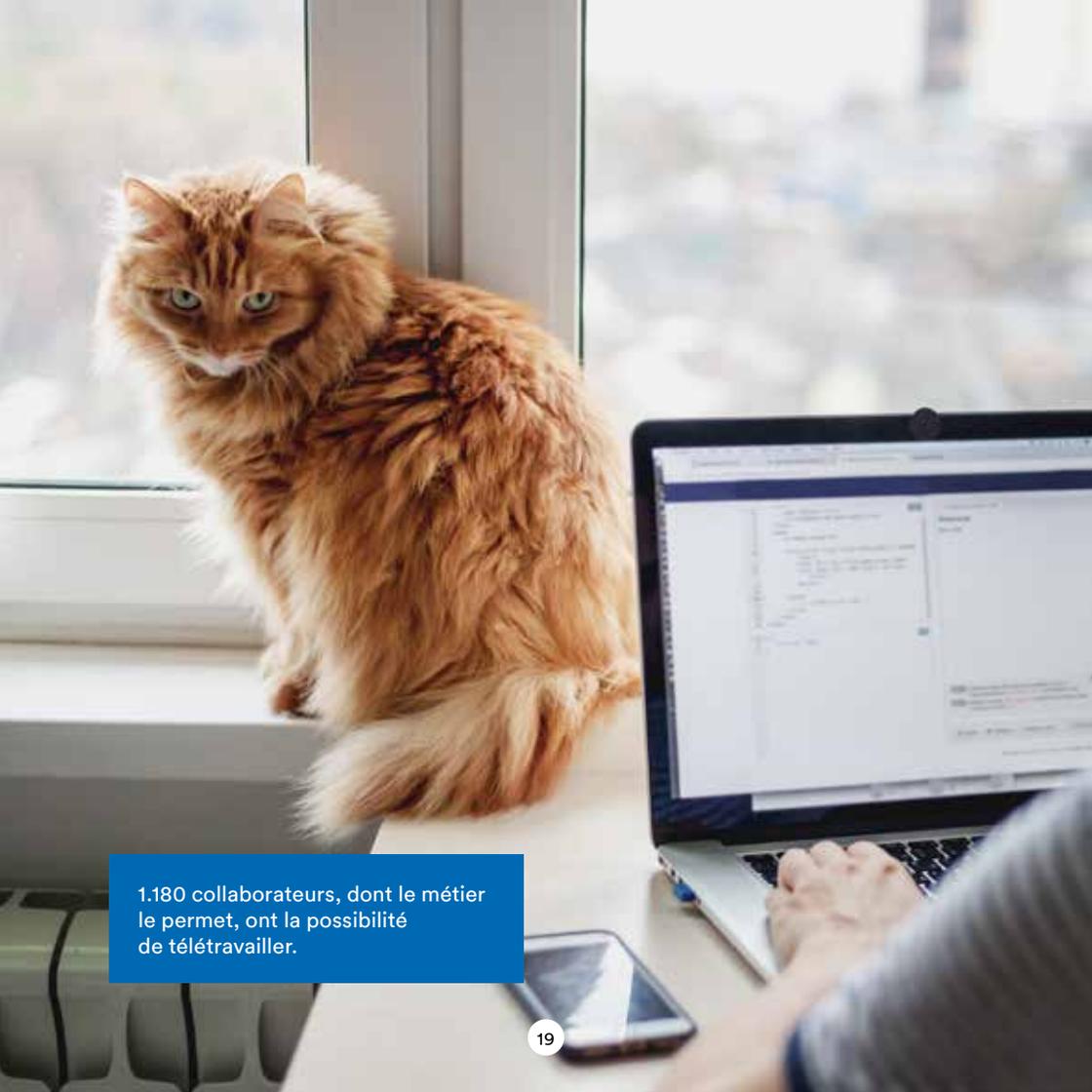
- 73.000 places de parking (+ 2.000 en 2018)
- 103.000 emplacements vélos (+ 4.000 en 2018)

Une politique RH moderne

Modernisation de la politique de ressources humaines et de la culture d'entreprise

- Recrutement de 1.600 nouveaux collègues qui ont reçu un accueil et des informations plus personnalisés grâce au programme onboarding amélioré
- Lancement de nouveaux programmes de formation



A fluffy orange cat with green eyes is sitting on a desk. To its right is an open laptop displaying a code editor with a dark theme. In the foreground, a person's hands are visible typing on the laptop keyboard. A smartphone lies on the desk in front of the laptop. In the background, a window looks out onto a blurred cityscape.

1.180 collaborateurs, dont le métier le permet, ont la possibilité de télétravailler.



Des méthodes de travail efficaces

Un entretien efficace des trains dans des ateliers modernes

Kinkempois



Hasselt

Grâce aux ateliers rénovés de **Kinkempois** et **Hasselt**, inaugurés respectivement en avril et octobre, les trains sont entretenus de manière encore plus sûre, plus efficace et plus durable.

À **Melle**, un tout nouvel atelier a été mis en service en octobre.



Une optimisation permanente de nos procédures d'entretien des trains

Hasselt

Notre nouveau modèle de maintenance TIM (Timetable Integrated Maintenance) permet de prévoir des opérations de maintenance plus rapidement et plus fréquemment, afin de réduire les immobilisations de matériel en atelier.

Grâce à la **hausse de la disponibilité et de la qualité du matériel roulant**, un nombre maximal de trains est opérationnel en heures de pointe.



Melle

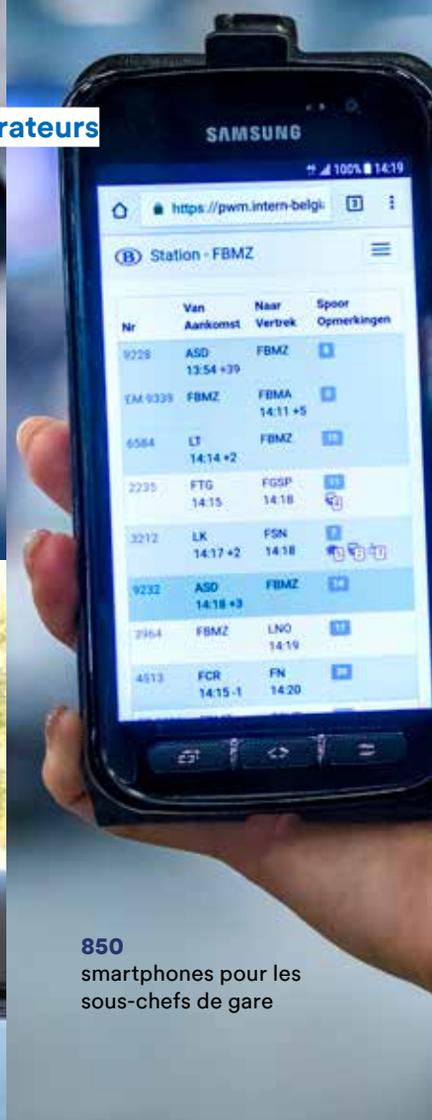
Des outils numériques pour nos collaborateurs



1.540
tablettes et smartphones
dans les ateliers



3.900
tablettes et smartphones
pour les conducteurs de train



850
smartphones pour les
sous-chefs de gare

2.750

smartphones pour les accompagnateurs de train



La transformation digitale

Les activités IT sont exécutées par une filiale de la SNCB, avec le soutien d'un partenaire externe pour accélérer la digitalisation.

Des processus d'achat plus efficaces

- Identification de 35 propositions d'amélioration et de simplification pour des procédures d'achat plus efficaces
- Implémentation d'un processus de demandes d'offres numériques et de nouvelles délégations de pouvoir
- Adhésion de la SNCB à Railsponsible, une organisation ferroviaire internationale axée sur les achats responsables



Une entreprise financièrement saine

Des investissements judicieux et une ambition de croissance

94,7 millions

La SNCB a réalisé un **résultat opérationnel (ebitda cash recurrent) positif** de 94,7 millions d'euros, lui permettant de rembourser une partie de sa dette et d'investir dans ses trains. Ce résultat est surtout porté par l'augmentation, pour la deuxième année consécutive, du nombre de voyageurs.

3,2 milliards

Au cours de la période 2018-2022, la SNCB va investir un total de 3,2 milliards d'euros pour **l'amélioration à court terme du service à la clientèle**, à travers ses trois activités de base.

Concrètement, en 2018, nous avons investi 615 millions d'euros, dont:

- Deux tiers dans nos ateliers et dans le matériel roulant (acquisition de nouveaux trains et modernisation des trains actuels)
- Un tiers dans les gares (majoritairement), mais aussi dans l'IT et les bâtiments administratifs

Une entreprise durable

Des engagements pour l'environnement

En 2018, la SNCB a mis en service **10.000 panneaux photovoltaïques** sur les toits de ses ateliers d'entretien. La plus grande installation se trouve à Forest. Les autres installations ont été placées sur les ateliers d'Arlon, Cuesmes (Mons), Charleroi, Kinkempois (Liège) et Ottignies. Avec les 2.300 panneaux photovoltaïques déjà installés sur les bâtiments SNCB, ils génèrent au total **3,6 millions de kWh**, soit la consommation annuelle moyenne de 1.030 ménages.

L'éclairage des quais a été converti en **éclairage LED** dans 38 gares.

La consommation d'énergie de nos trains a diminué de 1,3% par voyageur-km. De plus, 40 locomotives ont été équipées de compteurs d'énergie : les données qu'ils fournissent soutiennent les processus d'apprentissage en matière de **conduite écologique**.

sncb



La SNCB remercie tous ses clients

