

La SNCB en 2021

Chiffres-clés et réalisations

En route.
Vers mieux.



Table des matières

4 Avant-propos
6 Executive Committee
7 Conseil d’administration
8 Événements clés
10 Chiffres-clés financiers
13 Chiffres-clés opérationnels
14 Stratégie
16 Rétrospective 2021
22 Une entreprise socialement responsable
25 Contrat de service public
26 Le train à l’honneur

Coordination

Martine Maelschalck, Denis Bastin, Pascale Heesterbeek, Bruno Van Calster

Photos

Fabienne Mahieu, Filip Steppe (coordination), Alexander Debrabandere, Gregory de Leeuw, David Plas, Antoine Rassart, Lieven Van Assche, bpost, Konekt, Médecins Sans Frontières, STIB, Adobe Stock

Mise en page

Samuel Durt

Éditeur responsable

Jihane Annane
Corporate Communication SNCB
Avenue de la Porte de Hal 40
1060 Bruxelles

Avril 2022



Thibaut Georgin

Président du Conseil d'administration

Avant-propos

2021 a encore été une année mouvementée. Dans un contexte de crise sanitaire, la SNCB a continué à jouer son rôle crucial dans la mobilité de notre pays.

Grâce à l'implication de son personnel et au maintien d'une offre de trains maximale, la SNCB a pu transporter ses clients de manière sûre, y compris d'un point de vue sanitaire, et durable. Le chiffre d'affaires, comme le nombre de voyageurs, a cependant été fortement impacté.

Malgré la crise, nous avons investi en 2021 près de 700 millions d'euros dans l'accueil des voyageurs, le matériel roulant, les ateliers, la digitalisation…

Pour continuer à assurer sa mission de service public, la SNCB a reçu une compensation de la part du gouvernement. Ce soutien de l'État, combiné à des mesures d'économies internes, a permis de circonscrire la perte d'exploitation.

2022 sera encore une année difficile sur le plan financier. Outre l'impact du télétravail obligatoire jusqu'au 18 février dernier et du développement du télétravail structurel, l'inflation élevée et la flambée des coûts de l'énergie pèsent lourdement sur les comptes de la SNCB, premier consommateur d'électricité du pays.

L'année en cours sera également consacrée à la préparation du contrat de service public 2023-2032 de la SNCB. En 2021, le gouvernement a en effet pris une décision importante en vue de faire de la SNCB l'opérateur désigné pour le transport ferroviaire domestique de voyageurs sur l'ensemble du réseau pour les 10 prochaines années. L'ambition de l'autorité de tutelle et de la SNCB est de conclure ce nouveau contrat, avec les ressources financières nécessaires avant la fin de l'année 2022.

Ce contrat définira les missions de service public dont l'offre de transport, les services en gares et l'accueil des voyageurs, la tarification, le matériel roulant, l'information aux voyageurs, la prévention et la sécurité des voyageurs et du personnel.

Pour réaliser ses ambitions, la SNCB a aussi mis tout en œuvre pour recruter massivement. Ainsi, en 2021, la SNCB a accueilli 1.200 nouveaux collaborateurs et prévoit d'engager 1.300 personnes en 2022. Car rien de ce que nous avons réalisé, ni de ce que nous projetons pour les années à venir, ne serait possible sans le talent et la flexibilité de notre personnel. Dans notre politique de ressources humaines, nous continuons à mettre l'accent sur la diversité et sur une culture d'entreprise inclusive, afin que chacun puisse se sentir chez lui à la SNCB.

Malgré ces quelques années difficiles, la SNCB prévoit de renouer, à l'horizon 2024, avec le nombre de voyageurs d'avant la crise sanitaire et de retrouver dès 2023 la fréquentation de 2019 pour le segment des voyages de loisirs.

La SNCB envisage l'avenir avec confiance. Elle est convaincue que le train est le mode de transport sûr, durable, économique et confortable par excellence. Son offre de service public est une condition essentielle pour contribuer à la réalisation du nécessaire shift modal tel que rappelé dans le dernier rapport du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat) publié fin février 2022 pour atteindre les objectifs climatiques.

Des investissements conséquents et ciblés dans du matériel roulant neuf, la poursuite de la transformation des gares en pôles multimodaux intégralement accessibles, l'élargissement et l'adaptation de l'offre de transport, ainsi qu'une numérisation intensive des canaux d'information et de vente doivent non seulement permettre de reconquérir les clients existants, mais aussi d'attirer de nouveaux clients : à l'horizon 2032, la SNCB table sur 40 % de voyageurs de loisirs supplémentaires et 25 % d'abonnés domicile-travail en plus.



Sophie Dutordoir

CEO

Executive Committee



















Conseil d'administration au 31/12/2021

Thibaut Georgin
Président du conseil d'administration
Président du Comité de Nominations et de Rémunération

Sophie Dutordoir
CEO,
Membre du Comité de Nominations et de Rémunération,
Président du Comité d'Orientation RER

Mathieu Bihet
Membre du Comité d'Orientation RER

Filip Boelaert
Membre du Comité d'Orientation RER

Martine Durez
Membre du Comité d'Audit,
Membre du Comité d'Orientation RER

Déborah Géradon

Laurence Glautier
Membre du Comité d'Audit

Laurent Lévêque
Membre du Comité de Nominations et de Rémunération

Eric Mercenier
Membre du Comité d'Orientation RER

An Poot
Membre du Comité d'Audit

Daan Schalck
Membre du Comité de Nominations et de Rémunération

Dirk Sterckx
Président du Comité d'Audit

Wouter Van Besien
Membre du Comité d'Orientation RER

Bart Van Camp

Événements clés



BRUPASS et BRUPASS XL, dans et autour de Bruxelles



8 mars : femmes inspirantes



Visite du Roi à Ottignies



Nouveau jobsite



Retrait en gare de produits frais issus de circuits courts



Moon Run au profit de Médecins Sans Frontières : 507.911 km



Côte-Express



175 ans liaison Paris-Bruxelles et 25 ans Thalys



Visite de notre CEO aux collaborateurs touchés par les inondations



Campagne « les aventures en train »



Centres de vaccination dans plusieurs gares bruxelloises



Campagne d'image
En route. Vers mieux.



Boîtes à livres dans les gares



Connecting Europe Express en Belgique



Premier hackathon pour étudiants



Lancement Europalia « Trains & Tracks »



Climate Train



Dans la peau d'une personne à mobilité réduite



Collaboration SNCB/bpost à Saint-Ghislain et Liedekerke



Projet pilote de quais non-fumeurs à Malines



Manneken Pis en costume d'accompagnateur



Plaisirs d'hiver



Prix Diversité & Inclusion de l'originalité pour le projet « C'est quoi mon truc ? »



Partenariat Médecins Sans Frontières

Chiffres-clés financiers

Ebitda cash récurrent avant compensations :
-401,9 millions € contre -359,6 millions € en 2020 contre +85,3 millions € en 2019

Compensations du gouvernement fédéral en 2021 :
298,9 millions € promérités pour Covid pour 2021 et 4,9 millions € pour inondations

Ebitda cash récurrent après compensations en 2021 : -98,1 millions €

Revenus cash récurrent :
1.806,6 millions €
(hors compensations Covid et inondations de 303,8 millions €)
contre 2.088,0 millions € en 2020
(hors compensations Covid de 288,0 millions €)
et 2.611,3 millions € en 2019 (hors transfert de 25 M€ des subsides d'exploitation vers les subsides d'investissement)

Dont

Chiffre d'affaires transport de voyageurs :
548,1 millions € contre 538,0 en 2020 et 878,3 millions € en 2019

National :
507,3 millions € contre 496,5 millions € en 2020 et 799,9 millions € en 2019

International :
40,8 millions € contre 41,5 millions € en 2020 et 78,4 millions € en 2019

Chiffre d'affaires autres activités :
267,4 millions € contre 271,1 millions € en 2020 et 290,6 millions € en 2019

Subsides d'exploitation avant compensations (excl. 303,8 millions compensations Covid et inondations) :
843,0 millions € contre 1.119,1 millions € en 2020
(excl. compensations Covid de 288,0 millions €) et 1.274,9 millions € avant transfert en 2019

Autres produits :
148,1 millions € contre 159,8 millions € en 2020 et 167,5 millions € en 2019

Coûts cash récurrent :
-2.208,6 millions €
contre -2.447,6 millions € en 2020 et -2.526,0 millions € en 2019

Dont

Redevance infrastructure :
-364,9 millions €
contre -660,9 millions € en 2020 et -707,9 millions € en 2019

Personnel :
-1.160,9 millions €
contre -1.143,4 millions € en 2020 et -1.138,1 millions € en 2019

Energie-traction :
-115,0 millions €
contre -79,4 millions € en 2020 et -84,2 millions € en 2019

Autres coûts :
-567,7 millions €
contre -563,9 millions € en 2020 et -595,8 millions € en 2019

Investissements :
694,7 millions €
contre 628,5 millions en 2020 et 604,6 millions € en 2019

Dont en 2021 :

Accueil :
146,6 millions €

Matériel roulant :
407,4 millions €

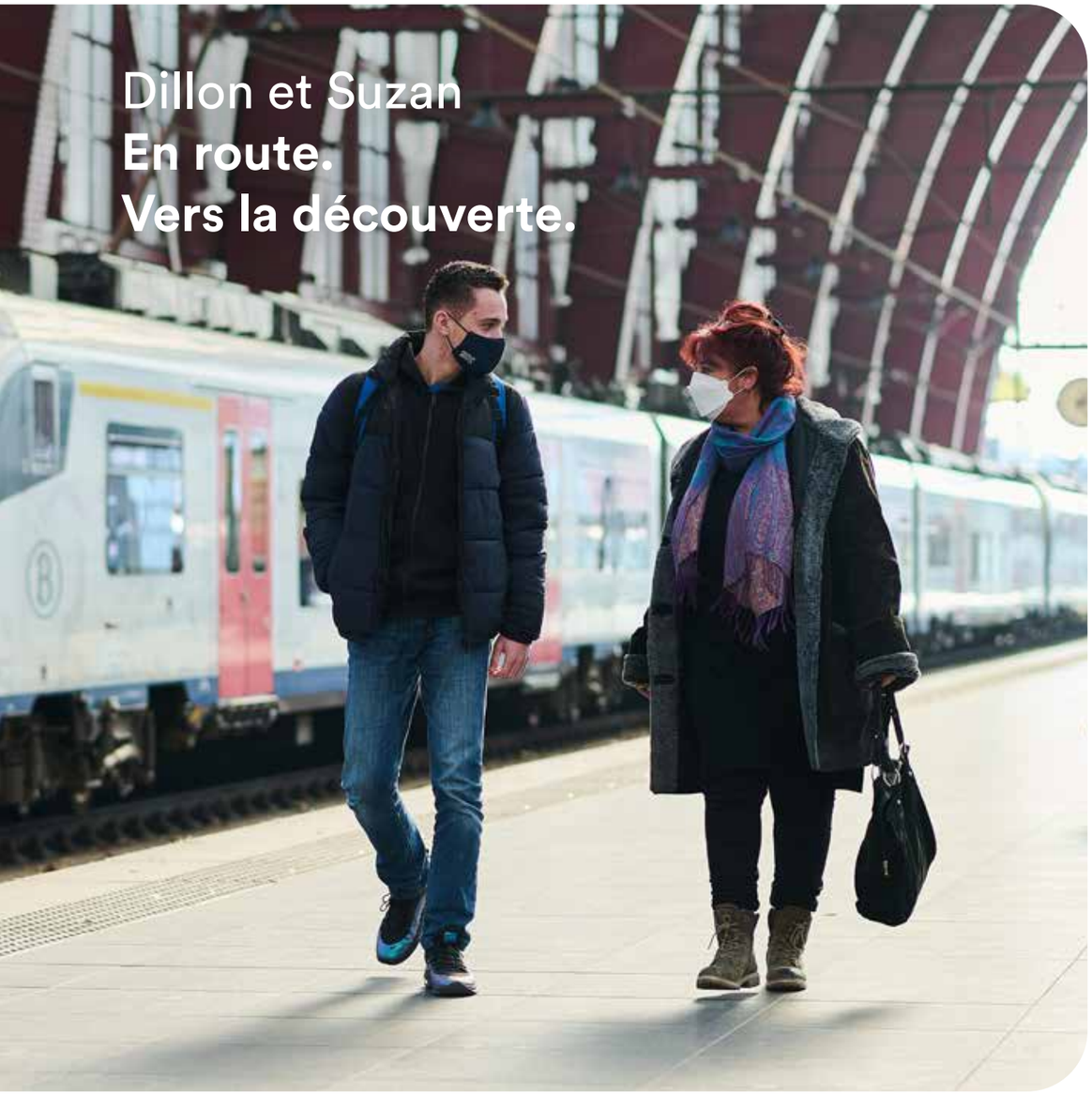
Ateliers :
48,0 millions €

Bâtiments et autres :
12,7 millions €

Process improvement & digitalisation :
80,0 millions €

Dette économique :
2,314 milliards €
(après compensations Covid de 298,9 millions €) contre 2,363 milliards € en 2020 et 2,286 milliards € en 2019





Chiffres-clés opérationnels

Voyageurs nationaux :
171,8 millions contre 184,1 millions en 2020 et 253,4 millions en 2019

Voyageurs-km nationaux :
6.970 contre 7.397 en 2020 et 10.849 en 2019

Voyageurs internationaux (Trafics TGV Bruxelles France et IC Pays-Bas [ICBA]) (trains « longues distances » sur lesquels la SNCB est co-transporteur en Belgique) :
1,85 millions contre 1,37 millions en 2020 contre 3,14 millions en 2019

Voyageurs qui transitent par la Belgique (Trafics IC NL, TGV InOui, Thalys, Eurostar, ICE, Transfrontalier [pour le transfrontalier, estimation sur base des ventes - les comptages ayant été perturbés en 2021]) :
7,1 millions contre 6,7 millions en 2020 et 17,5 millions en 2019

Trains par jour de semaine :
3.753 contre 3.672 en 2020 et 3.672 en 2019

Places assises :
347.301 contre 348.286 en 2020 et 350.720 en 2019

Gares :
555 contre 554 en 2020 et en 2019
Dont 88 totalement équipées pour les personnes à mobilité réduite contre 78 en 2020 et 71 en 2019 et 174 munies de quais rehaussés (76 cm) contre 161 en 2020 et 151 en 2019

Places de parking voitures :
74.671 contre 74.459 en 2020 et 73.694 en 2019

Places de parking vélos :
112.709 contre 108.753 en 2020 et 106.987 en 2019

Ponctualité :
92,6 % contre 93,6 % en 2020 et 90,4 % en 2019

ETCS :
69 % des trains équipés du système de contrôle européen ETCS contre 62,8 % en 2020 et 54,5 % en 2019

Équivalents temps plein :
16.738 au 31 décembre 2021 contre 17.299 au 31 décembre 2020 et 17.539 au 31 décembre 2019

Recrutements :
1.200 (1.300 en 2020 et en 2019) dont 26 % de moins de 26 ans et 13 % de plus de 50 ans

Satisfaction clients (taux global) :
77 % contre 75,2 en 2020 et 66,7 % en 2019

Stratégie

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

Dans ce cadre, la SNCB se concentre sur ses 3 activités de base :

Amener, par train, ses voyageurs à destination de manière sûre, ponctuelle et confortable.

Gérer, entretenir et renouveler des trains de manière efficace et judicieuse.

Garantir un accueil convivial dans des gares fonctionnelles.

La SNCB s'est fixé 5 objectifs prioritaires :

Sécurité et ponctualité avant tout.

Des clients satisfaits, partout et toujours.

Une politique RH moderne et une culture d'entreprise fondée sur le professionnalisme, le respect, l'esprit d'entreprise et la collaboration.

Des méthodes de travail efficaces.

Une entreprise financièrement saine avec des ambitions de croissance.

4 valeurs partagées par notre personnel :

Professionnalisme

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

Respect

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

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

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.



Impact de la crise sanitaire

Nombre de voyageurs

Avec un total de 171,8 millions de voyageurs en trafic intérieur en 2021, le nombre de voyageurs est resté bien en dessous du niveau d'avant la crise sanitaire.

C'était principalement le cas durant les jours de semaine, lorsque les trains sont essentiellement occupés par les navetteurs, en raison du télétravail obligatoire.

Le week-end, lorsque les voyages de loisirs sont plus nombreux, la crise impacte moins le nombre de voyageurs. Pendant plusieurs week-ends de 2021, la fréquentation a été supérieure à celle observée lors des mêmes week-ends en 2019.

Télétravail

Même après la crise, de nombreux navetteurs continueront de travailler à domicile plusieurs jours par semaine. Pour répondre à cette situation, la SNCB teste des abonnements flexibles dans sept grandes entreprises et administrations depuis juin 2021. Elle prévoit de les lancer dans le courant de 2022.

Mesures sanitaires

Les mesures sanitaires, dont le port du masque obligatoire, ont été maintenues tout au long de 2021. En 2021, la SNCB a ouvert des points de vaccination dans trois gares de Bruxelles (Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central et Jette). Des centres de test ont été mis en service à Bruxelles-Midi et à Anvers-Central.

Agressions envers le personnel

Le nombre d'agressions a hélas encore augmenté en 2021. Les altercations avec des voyageurs qui ne respectent pas les mesures sanitaires sont devenues la deuxième cause d'agression envers le personnel des trains et des gares, après les différends relatifs aux titres de transport. Pour chaque cas d'agression, la SNCB dépose une plainte et se constitue partie civile. Elle réclame la tolérance zéro.

Offre de trains

La SNCB a poursuivi l'extension planifiée de son offre dans le cadre du plan de transport 2020 - 2023. Une grande partie des projets a déjà été exécutée en 2020. En 2021, 250 parcours supplémentaires par semaine s'y sont ajoutés.

Chiffres financiers

La SNCB a été confrontée pour la deuxième année consécutive à des recettes en forte baisse, alors que l'offre de trains a été maintenue à son maximum. Malgré cela, la SNCB a investi près de 700 millions d'euros dans un meilleur service à la clientèle.

Ponctualité

Pour la troisième année consécutive, plus de 90 % des trains ont circulé à l'heure. Les efforts conjoints de la SNCB et d'Infrabel portent leurs fruits, même si l'impact de la crise sanitaire doit également être pris en compte.

Voyageurs satisfaits

Pour la deuxième année consécutive, trois quarts des voyageurs (77 % en 2021) se déclarent satisfaits des services de la SNCB. En 2019, ce pourcentage atteignait 67 % et 60 % en 2018.

Par rapport à 2020, les voyageurs sont plus nombreux à être satisfaits de l'offre de trains, du confort dans le train et de l'information dans la gare de départ.

Inondations

Les inondations de juillet 2021 ont rendu impossible le trafic ferroviaire sur 25 lignes. En collaboration avec le gestionnaire du réseau ferroviaire Infrabel, tout a été mis en œuvre pour rétablir au plus vite la circulation des trains. Début octobre, la dernière ligne entre Pepinster et Spa a été remise en service.

Le Libre-parcours Solidarité a permis aux personnes fortement impactées d'utiliser gratuitement l'ensemble du réseau de la SNCB, du TEC, de De Lijn et de la STIB.



‘En route. Vers mieux.’ Dans tous les domaines.

La SNCB a entamé en 2020 un travail sur une nouvelle stratégie de marque afin de positionner clairement l’entreprise et de lui donner tous les moyens de relever les défis qui l’attendent tels que la libéralisation du transport ferroviaire domestique de voyageurs, le maintien de la mission de service public pour une période de dix ans sur l’ensemble du réseau belge et les nouvelles habitudes des clients.

L’amélioration des services de la SNCB se traduit notamment par une nouvelle identité autour du slogan «En route. Vers mieux». Cette nouvelle identité est visible dans nos gares et dans notre communication et a été déclinée dans une campagne d’image en télévision lancée fin 2021.





Des gares fonctionnelles, accessibles et intermodales

En 2021, dix gares supplémentaires sont devenues intégralement accessibles : quais surélevés, rampe ou ascenseur pour accéder à chaque quai, lignes de guidage… Aujourd’hui, 88 gares au total sont intégralement accessibles.

Répartis sur 21 gares, quelque 4.000 emplacements vélos supplémentaires ont été créés en 2021. Au total, 800 places de parking pour voitures ont été aménagées dans quatre gares.

Les travaux se sont poursuivis sur plusieurs grands chantiers en 2021. Il s’agit notamment de la rénovation des gares de Mons, Gand-Saint-Pierre, Malines et Namur.

Depuis fin novembre, les quais de la gare de Malines sont non-fumeurs. Il s’agit d’une campagne de sensibilisation. La majorité des voyageurs sont favorables à ce projet pilote.

Modernisation du matériel roulant et des ateliers

Une centaine de voitures les plus récentes, des trains à double étage M7, est en service. Au total, plus de 700 voitures M7 ont déjà été commandées, ce qui représente un investissement de plus de 2 milliards d’euros. Dans les années à venir, les premières voitures accessibles de manière autonome aux voyageurs à mobilité réduite sont également attendues.

Avec l’arrivée des voitures M7, le nombre de places réservées aux vélos à bord des trains de la SNCB augmentera de 50 %.

Le déploiement du système de sécurité ETCS s’est poursuivi en 2021: 69 % des trains en sont déjà équipés (contre 62,8 % en 2020). La SNCB est donc en bonne voie pour équiper 100 % de sa flotte d’ici fin 2023.

Le taux de disponibilité moyen du matériel roulant en 2021 était de 85,1 %. Les trains sont plus souvent entretenus la nuit et davantage de trains sont par conséquent disponibles pendant la journée, ce qui renforce la capacité.





Transition numérique

La SNCB a lancé sa nouvelle application mobile en février 2021. Grâce à leur profil «My SNCB», les voyageurs se voient automatiquement proposer les tickets les plus appropriés à leur situation. Le baromètre de fréquentation MoveSafe a été intégré à l’application. La nouvelle version de l’application permet aussi d’acheter les cartes dix trajets sous format numérique.

En 2021, pas moins de 80 % de l’ensemble des tickets de train ont été achetés en ligne ou à un automate de vente.

Dans ce contexte, la SNCB a pris la difficile décision, début 2021, de fermer progressivement les guichets de 44 gares. D’importantes mesures d’accompagnement ont été prises pour garantir l’accessibilité, la sécurité et l’accueil des voyageurs.

Nouveaux titres de transport, en fonction du client

En 2021, la SNCB a lancé BRUPASS et BRUPASS XL en collaboration avec la STIB, De Lijn et le TEC. Un seul ticket BRUPASS XL suffit pour prendre le train, le tram, le bus et/ou le métro dans un rayon de 11,5 km autour des 19 communes bruxelloises. BRUPASS et BRUPASS XL permettent aux voyageurs de prendre le train dans 53 gares.





Ancrage international

La fusion de Thalys et d'Eurostar, sous le nom de Green Speed, est devenue plus concrète en 2021. L'objectif est de pouvoir entamer la fusion dans le courant de l'année 2022.

Depuis mai 2021, des trains de nuit circulent à nouveau trois fois par semaine entre la Belgique et l'Autriche.

Avec la campagne Hello Europe, la SNCB a mis à l'honneur les 3.600 destinations internationales pour lesquelles elle vend des tickets.

Une politique HR moderne, performante et diversifiée

En 2021, la SNCB a recruté 1.200 nouveaux collaborateurs. Un nouveau collègue sur quatre est une femme, un sur quatre a moins de 26 ans et 13 % des collaborateurs ont plus de 55 ans.







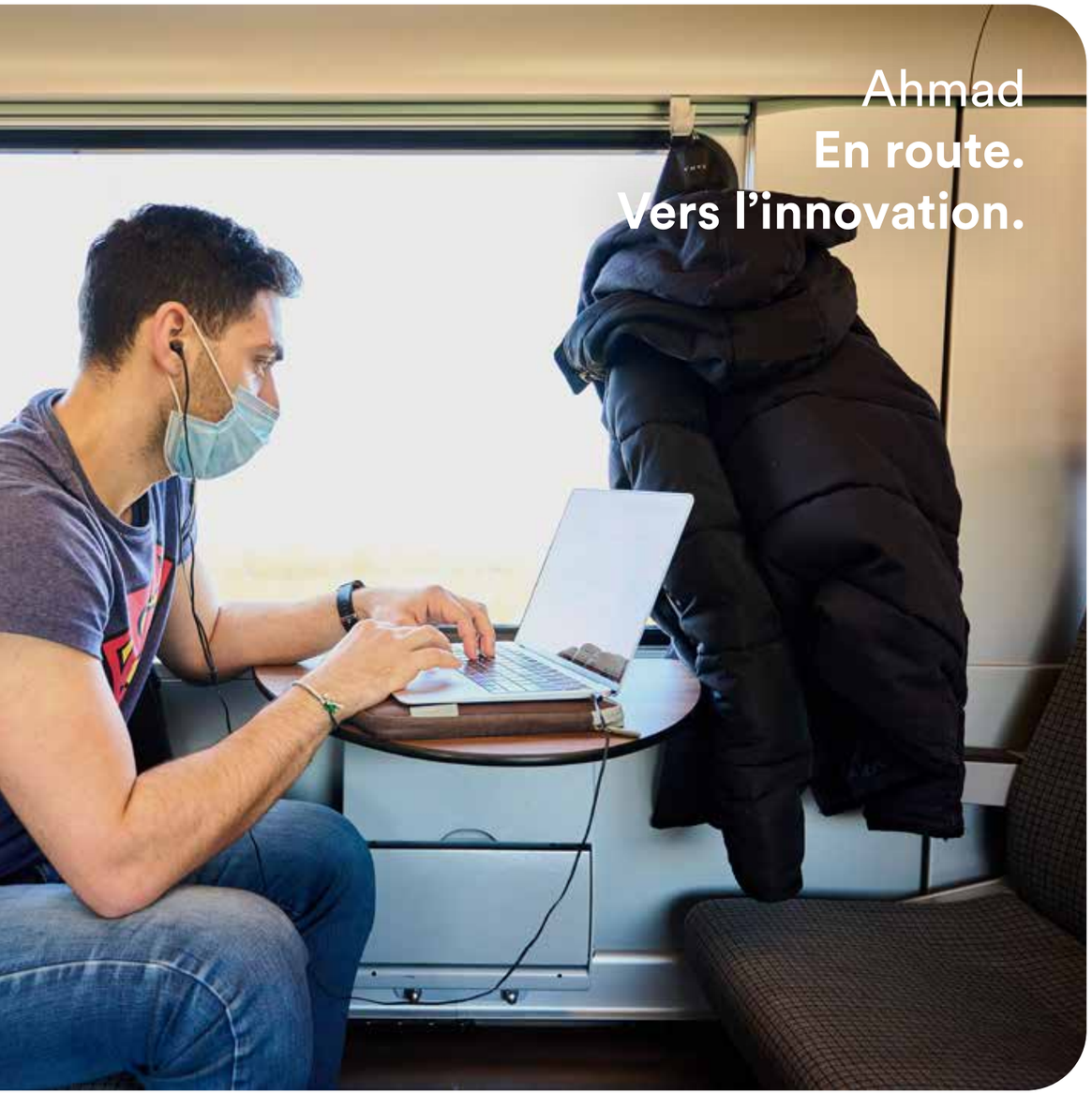
Une entreprise socialement responsable

Le développement durable est inscrit dans l'ADN de la SNCB. La SNCB a élaboré une stratégie de Corporate Social Responsability, avec des objectifs répartis sur 10 ans.

En 2021, les panneaux solaires installés sur les toits des bâtiments de la SNCB ont permis de produire 6.283.411 kWh, soit la consommation de près de 1.800 ménages.







Ahmad
En route.
Vers l’innovation.

Contrat de service public

En 2021, le gouvernement a pris une décision importante en vue de faire de la SNCB l’opérateur désigné pour le transport ferroviaire domestique de voyageurs sur l’ensemble du réseau pour les 10 prochaines années. Cette volonté politique doit être traduite dans un contrat de service public.

Ce contrat définira nos missions de service public : offre de transport, gares et accueil des voyageurs, tarification, matériel roulant, information aux voyageurs, prévention et sécurité des voyageurs et du personnel.

Le nouveau contrat de service public pour la période 2023-2032, ainsi qu’un plan d’entreprise et un plan d’investissement pluriannuel pour dix ans, sont en cours de négociation entre la SNCB et l’autorité de tutelle. L’ambition est de conclure le contrat d’ici fin 2022.







Le train à l'honneur

En 2021, le train a particulièrement été mis à l'honneur.

La Commission européenne avait déclaré 2021 «Année européenne du rail». L'un des temps forts de cet événement a été le Connecting Europe Express, un train qui a traversé 26 pays européens et parcouru près de 20.000 kilomètres. Les 4 et 5 octobre, ce train a fait arrêt en Belgique.

Europalia avait choisi d'organiser sa biennale des arts sur le thème «Trains & Tracks». Des activités culturelles inédites ont été organisées dans diverses gares. Plusieurs expositions prestigieuses ont été organisées à Train World, le musée du train de la SNCB.

En 2021, Train World a accueilli plus de 150.000 visiteurs, soit le plus grand nombre enregistré depuis son ouverture en 2015.





En route.
Vers 2022.

