



Nos engagements pour la mobilité durable de demain

Rapport d'activités 2022

En route.
Vers mieux.



Table des matières

1. Généralités	4	8. Réalisations 2022 et perspectives	24
2. Le mot de la CEO et du Président	6	La sécurité	27
3. Gouvernance	8	Lutte contre les agressions	28
Gouvernance de l'entreprise	10	Sécurité au travail	28
Relations avec les stakeholders	11	Sécurité d'exploitation	29
4. Événements-clés 2022	12	Notre offre	31
5. Chiffres-clés	14	Plan de transport	32
Chiffres-clés financiers	14	Les gares, espaces de vie	32
Chiffres-clés opérationnels	16	Tout le domaine ferroviaire non-fumeur	33
6. Contrat de service public	18	Faciliter la combinaison train-vélo	33
Le Contrat de service public de la SNCB	19	Nos voyageurs	35
Droits et obligations	19	Ponctualité	37
Indicateurs de performance	20	Confort	38
7. Nos 6 engagements pour construire la mobilité durable	22	Information	39
Nos 6 engagements	22	Canaux de vente	39
Moyens financiers pour réaliser nos engagements	23	Voyages de loisirs	39
		Nos collaborateurs	41
		1.300 nouveaux collaborateurs	42
		Briser les stéréotypes	42
		Sécurité et bien-être au travail	44
		Employabilité	44
		Politique de rémunération	45
		Pensions	45
		Notre responsabilité sociétale	47
		Stratégie CSR en 10 piliers	49
		• Accessibilité autonome	50
		• Stimuler la mobilité douce de nos collaborateurs	50
		• Diversité et inclusion	51
		• Énergie	53
		• Déchets	56
		• Eau	62
		• Construire durable	64
		• Pollution des sols	66
		• Achats durables	66
		• Concessions	67
		9. Aussi en 2022...	68
		10. Index GRI	70

Sur la couverture :

Benjamin, « incident intervention specialist », supervise le trafic des trains en gare, veille à la sécurité des voyageurs sur les quais, répond à leurs questions et intervient lors d'incidents.

1. Généralités

La SNCB, l'opérateur du transport voyageurs en Belgique, veut être le choix évident pour une mobilité confortable et durable en Belgique. Son objectif : des clients satisfaits qui considèrent le train comme une solution logique à leurs besoins de mobilité. Employeur majeur en Belgique et acteur incontournable de la mobilité, la SNCB poursuit ses investissements pour un transport tourné vers le client, ponctuel, sûr et confortable. Les équipes de la SNCB travaillent au quotidien pour offrir convivialité et fonctionnalité dans les gares, favoriser les connexions intermodales, entretenir et renouveler les trains et amener les voyageurs de manière fiable à leur destination. Elles placent, chaque jour, le voyageur au centre de leurs préoccupations.

Le présent rapport d'activités couvre la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022. Il concerne les activités de la SNCB en Belgique et ne concerne pas celles de ses filiales. Il s'agit du premier rapport d'activités comprenant des informations sur les actions menées dans le cadre de la politique de durabilité.

Ce rapport a été réalisé en référence aux normes GRI (version 2021). Il ne fait pas l'objet d'une vérification externe. Voir l'index GRI page 70.

2. Le mot de la CEO et du Président

Fin 2022, la SNCB a conclu, pour 10 ans, un Contrat de service public avec l'État belge.

Avec ce Contrat qui n'avait plus été renouvelé depuis 2008, la SNCB dispose à présent d'un cadre et d'objectifs concrets ainsi que de perspectives de financement sur le long terme.

Ce Contrat s'accompagne d'un Plan d'entreprise qui précise les ambitions et les engagements de la SNCB. Il est également assorti d'un Plan pluriannuel (2023-2032) d'investissements de 9,2 milliards d'euros.

Comme tout contrat, le Contrat de service public comprend des droits et des obligations.

De son côté, la SNCB s'engage à améliorer la qualité de son offre et de ses services, pour attirer 30% de voyageurs supplémentaires à l'horizon 2032 et à améliorer sa productivité afin d'appartenir au peloton des opérateurs ferroviaires européens les plus efficaces.

En contrepartie, l'État octroie à la SNCB les missions de service public pour les 10 prochaines années ainsi qu'une compensation financière y afférente.



Sophie Dutordoir
CEO



Thibaut Georgin
Président du Conseil d'administration

Ainsi, tous les éléments sont en place pour faire du train le moyen de transport en commun durable, confortable, sûr et inclusif par excellence.

L'année 2022 fut celle du retour de nos clients mais elle fut aussi, malheureusement, marquée par de nouvelles crises. Alors que la crise sanitaire s'estompait et que l'on notait une croissance progressive du nombre de voyageurs, une crise internationale s'est déclenchée. Cela a entraîné une hausse des prix de l'énergie et des indexations salariales successives, impactant de façon significative notre entreprise. La SNCB est en effet un des plus grands consommateurs d'électricité de Belgique et elle compte près de 17.000 collaborateurs, imprégnés de nos missions de service public, qui par ailleurs sont indispensables au bon fonctionnement de la société.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de notre rapport d'activités 2022!

La SNCB dispose à présent d'un cadre et d'objectifs concrets ainsi que de perspectives de financement sur le long terme.

3. Gouvernance

EXECUTIVE COMMITTEE



David Carliez
Transport Operations & IT



Koen Kerckaert*
Passenger Transport
& Security



Gerd De Vos
Technics



Patrice Couchard*
Stations & Procurement



Marc Huybrechts
Marketing & Sales



Sophie Dutordoir*
CEO



Renaud Lorand*
Finance, Strategy & Legal



Petra Blanckaert
Human Resources & CEO Office



Jihane Annane
Corporate Communication,
Public Affairs & RER

* Membre du comité de direction conformément à la loi du 21/03/1991

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITES AU 31 DÉCEMBRE 2022

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
Présidente du Comité d'Orientation RER

Filip Boelaert
Membre du Comité d'Orientation RER

Arnaud Dewez
Membre du Comité d'Orientation RER

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

Déborah Gérardon

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

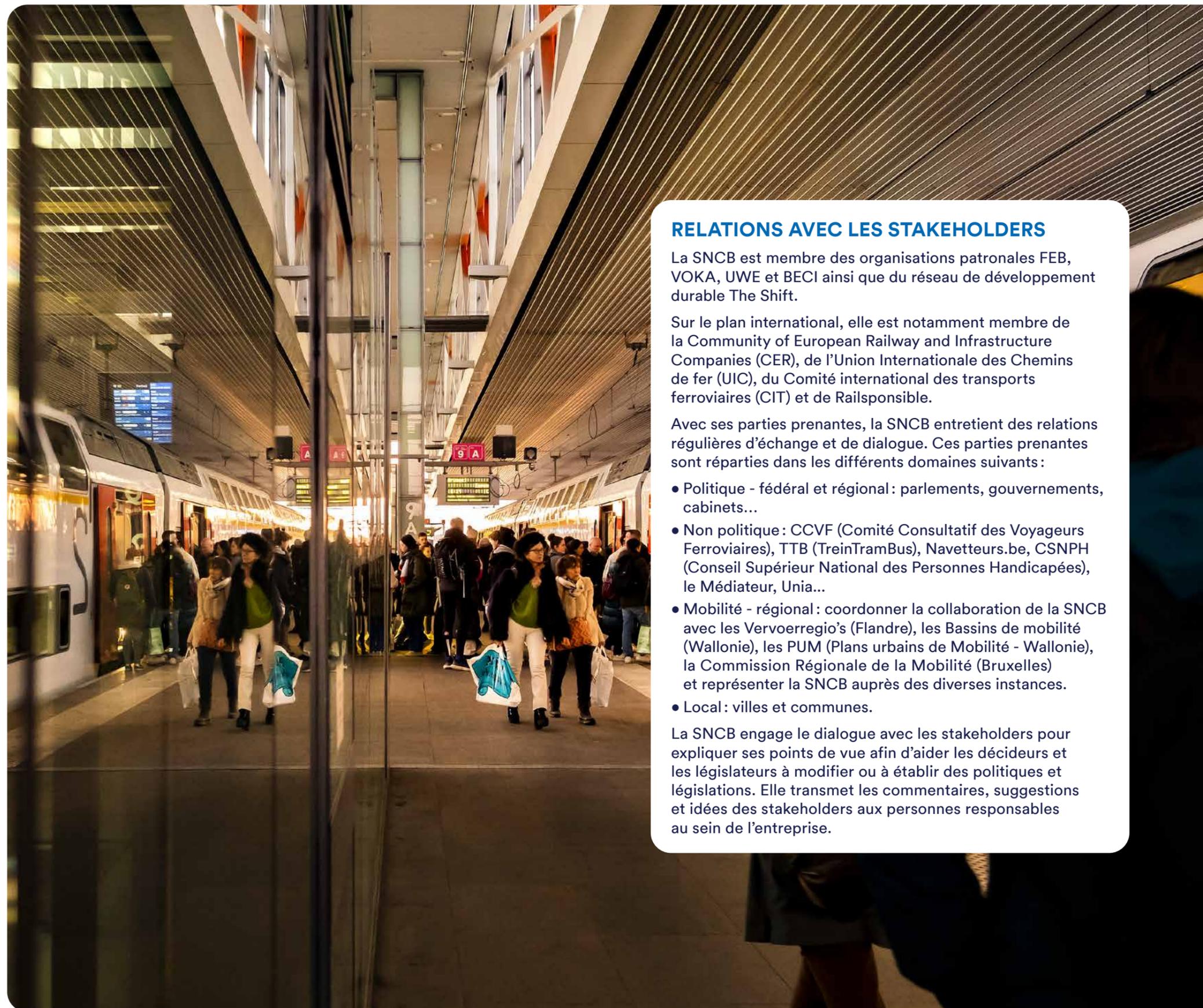
GOVERNANCE DE L'ENTREPRISE

La Corporate Governance constitue un enjeu majeur, requiert la plus grande attention et la conformité aux règles les plus transparentes. La SNCB, en tant qu'entreprise publique, s'inscrit résolument dans ce mouvement de responsabilisation, de meilleure gestion et de meilleur contrôle de ses activités.

En ce qui concerne les règles de gouvernance d'entreprise, la SNCB se conforme au code de référence imposé par l'arrêté royal du 12 mai 2019 (M.B. du 17 mai 2019), sauf dispositions contraires de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Pour mener à bien ses missions, la SNCB s'appuie non seulement sur son Conseil d'Administration, mais également sur trois comités spécialisés, le Comité d'Audit, le Comité de Nominations et de Rémunération et le Comité d'Orientation RER, ainsi que sur le Comité de Direction et l'Executive Committee ou encore d'autres comités ou commissions de concertation tels que le Comité de Pilotage, la Commission Paritaire Nationale et le Comité d'Entreprise Stratégique, sans oublier les organes de contrôle comme le Commissaire du Gouvernement ou le Collège des Commissaires.

Pour une description plus détaillée de la structure de gestion et des règles de fonctionnement des organes de gestion, il est renvoyé à la Charte de Corporate Governance publiée sur le site internet de la SNCB (www.belgiantrain.be/fr/about-sncb/entreprise/governance2/charters-statutes) ou encore au rapport annuel établi en application des articles 3.5 et 3.6 du Code des sociétés et des Associations publié sur le site internet de la SNCB (www.belgiantrain.be/fr/about-sncb/entreprise/publications/).



RELATIONS AVEC LES STAKEHOLDERS

La SNCB est membre des organisations patronales FEB, VOKA, UWE et BECI ainsi que du réseau de développement durable The Shift.

Sur le plan international, elle est notamment membre de la Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER), de l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC), du Comité international des transports ferroviaires (CIT) et de Railsponsible.

Avec ses parties prenantes, la SNCB entretient des relations régulières d'échange et de dialogue. Ces parties prenantes sont réparties dans les différents domaines suivants :

- Politique - fédéral et régional : parlements, gouvernements, cabinets...
- Non politique : CCVF (Comité Consultatif des Voyageurs Ferroviaires), TTB (TreinTramBus), Navetteurs.be, CSNPH (Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées), le Médiateur, Unia...
- Mobilité - régional : coordonner la collaboration de la SNCB avec les Vervoerregio's (Flandre), les Bassins de mobilité (Wallonie), les PUM (Plans urbains de Mobilité - Wallonie), la Commission Régionale de la Mobilité (Bruxelles) et représenter la SNCB auprès des diverses instances.
- Local : villes et communes.

La SNCB engage le dialogue avec les stakeholders pour expliquer ses points de vue afin d'aider les décideurs et les législateurs à modifier ou à établir des politiques et législations. Elle transmet les commentaires, suggestions et idées des stakeholders aux personnes responsables au sein de l'entreprise.

4. Événements-clés



Fév. La SNCB reçoit le label Diversité Actiris



Fév. Lancement de la campagne 'Stop aux agressions envers les personnes au service des voyageurs'



Mars Lancement du ticket gratuit 'Help Ukraine'



Mars Lancement du Duo Ticket



Avril Nouveau parking vélos Mechelen-Nekkerspoel



Avril Une nouvelle gare pour Nivelles



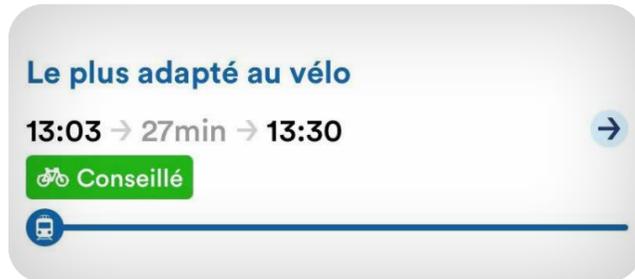
Mai Collecte de sang au sein du personnel



Mai Ouverture de l'exposition « Royals and Trains » à Train World



Mai Fin du port du masque obligatoire dans le train



Juin Lancement de BikeOnTrain, le planificateur vélos en ligne



Sept. bpost installe des distributeurs de colis dans 70 gares supplémentaires



Sept. Nouveau parking vélos souterrain à la gare de Louvain



Oct. La gare de Charleroi-Sud devient Charleroi-Central



Oct. «No Carbon Run» au profit de MSF



Oct. Nouvelle identité visuelle et octroi d'un Dauphin à Cannes



Déc. Signature du Contrat de Service public

5. Chiffres-clés

CHIFFRES-CLÉS FINANCIERS

Ebitda cash récurrent avant compensation

-142,6 millions €

contre -401,9 millions € en 2021

Compensations spécifiques du gouvernement fédéral

182,2 millions €

contre 303,8 millions € (Covid, inondations, prix d'énergie, inflation...)

Ebitda cash récurrent après compensation

39,6 millions €

contre -98,1 millions € en 2021

Revenus cash récurrent

2.192,0 millions €

(hors compensations spécifiques de 182,2 millions € en 2022) contre 1.806,6 millions € (hors compensation Covid et inondations de 303,8 millions €) en 2021

dont

Chiffre d'affaires transport de voyageurs

816,4 millions €

contre 548,1 millions € en 2021

National: 739,9 millions €
contre 507,3 millions € en 2021

International: 76,5 millions €
contre 40,8 millions € en 2021

Chiffre d'affaires autres activités

258,4 millions €

contre 267,4 millions € en 2021

Subsides d'exploitation (avant compensations spécifiques de 182,2 millions €)

971,0 millions €

contre 843,0 millions € en 2021 (excl. 303,8 millions € compensation Covid et inondations)

Autres produits

146,3 millions €

contre 148,1 millions € en 2021

Coûts cash récurrent

-2.334,6 millions €

contre -2.208,6 millions € en 2021

dont

Redevance infrastructure

-379,0 millions €

contre -364,9 millions € en 2021

Personnel

-1.202,0 millions €

contre -1.160,9 millions € en 2021

Énergie-traction

-173,1 millions €

contre -120,9 millions € en 2021

Autres coûts

-580,5 millions €

contre -567,7 millions € en 2021

Investissements (physiques)
toutes sources de financement

786,7 millions €

contre 755,6 millions en 2021

dont

Accueil

182,6 millions €

contre 187,2 millions € en 2021

Matériel roulant

437,3 millions €

contre 423,5 millions € en 2021

Ateliers

60,4 millions €

contre 48,0 millions € en 2021

Bâtiments et autres

21,1 millions €

contre 14,5 millions € en 2021

Process improvement & digitalisation

85,4 millions €

contre 82,3 millions € en 2021

Dette économique

2.275,2 millions €

(après compensations spécifiques de 182,2 millions €) contre 2.314,1 milliards € en 2021 (après compensation covid de 298,9 millions € et inondations de 4,9 millions €)



CHIFFRES-CLÉS OPÉRATIONNELS

Voyageurs nationaux

227,4 millions

contre 171,9 millions en 2021

Voyageurs-km

9.684

contre 6.970 en 2021

Voyageurs internationaux (trafics TGV Bruxelles France et IC Pays-Bas [ICBA] - trains 'longues distances' sur lesquels la SNCB est co-transporteur en Belgique)

3,9 millions

contre 1,8 million en 2021

Voyageurs qui transitent par la Belgique à l'exception du transfrontalier (trafics IC NL, TGV InOui, Thalys, Eurostar, ICE)

13,3 millions

contre 5,5 millions en 2021

Transfrontalier (chiffre basé sur les comptages en 2021, sur les ventes en 2022)

16,2 millions

contre 7,1 millions en 2021

Trains par jour de semaine

3.693

contre 3.753 en 2021

Places assises

352.639

contre 347.114 en 2021

Gares

555

comme en 2021

dont

97 gares accessibles en autonomie
contre 88 en 2021

185 gares munies de quais rehaussés (76 cm)
contre 174 en 2021

Places de parking voitures

74.866

contre 74.671 en 2021

Places de parking vélos

124.117

contre 112.709 en 2021

Ponctualité

89.2 %

contre 92,6 % en 2021

Trains équipés du système de contrôle européen ETCS

80,5 %

contre 69 % en 2021

Équivalents temps plein

16.638

au 31 décembre 2022

contre 16.751 au 31 décembre 2021

Recrutements

1.287

contre 1.200 en 2021

dont

26 % de femmes

26 % de moins de 26 ans

13 % de plus de 50 ans



6. Contrat de Service public (Public Service Obligation – PSO)

Le 23 décembre 2022, le Conseil des Ministres a approuvé le Contrat de service public de la SNCB, le Contrat de performance d’Infrabel ainsi que les Plans d’entreprise et les Plans pluriannuels d’investissements des deux entreprises pour la période 2023-2032.

Contrat de service public 2023-2032

Le Contrat de service public est un contrat entre l’État et la SNCB, approuvé le 23/12/2022 par le Conseil d’administration de la SNCB et le Conseil des Ministres et entré en vigueur le 01/01/2023.

Il définit :

- les activités relevant de la mission de service public ;
- les droits et obligations de chaque partie ;
- les objectifs qualitatifs et quantitatifs à atteindre.

Plan d’entreprise 2023-2032

Le Plan d’entreprise, également approuvé le 23/12/2022 par le Conseil d’administration de la SNCB et le Conseil des Ministres, est un plan industriel.

Il définit :

- la vision et la stratégie de la SNCB ;
- les engagements et objectifs à atteindre sur 10 ans ;
- les activités relevant de la mission de service public ;
- les autres activités (hors mission de service public) ;
- les perspectives en matière de ressources humaines et financières.

Plan pluriannuel d’investissements 2023-2032

Le Plan pluriannuel d’investissements prévoit les investissements nécessaires pour atteindre nos objectifs.

Le précédent Contrat de gestion (2008-2012) avait été prolongé par arrêtés royaux successifs. Il était particulièrement urgent d’en conclure un nouveau, et ce pour une période de 10 ans afin de fixer le cap et les moyens dévolus au rail belge pour la décennie à venir.



LE CONTRAT DE SERVICE PUBLIC DE LA SNCB

Dans le cadre de l’ouverture à la concurrence du transport intérieur de voyageurs par rail, le Gouvernement a fait le choix d’une attribution directe à la SNCB de la mission de service public comme le permet la réglementation européenne. Le marché belge est totalement ouvert depuis le 12 décembre 2020 pour ce qui concerne les services de trains proposés en « open access », c’est-à-dire sans financement public.

Le Contrat de service public de la SNCB est basé tant sur un plan industriel robuste et ambitieux, partant des besoins et des demandes des voyageurs, que sur un plan d’investissement solide, assorti de garanties de financement par l’État.

Les directions et syndicats de la SNCB et du gestionnaire d’infrastructure Infrabel ont convenu d’assortir le Contrat de service public et le Contrat de performance d’un accord social 2023-2024 mettant l’accent sur les recrutements et l’emploi, le bien-être au travail et le pouvoir d’achat.

DROITS ET OBLIGATIONS

Comme tout contrat, le Contrat de service public comprend des droits et des obligations pour les deux parties : pour la SNCB comme pour l’État.

Du côté de la SNCB, nous nous engageons à améliorer la qualité de notre offre et de nos services pour attirer davantage de voyageurs et à renforcer notre productivité.

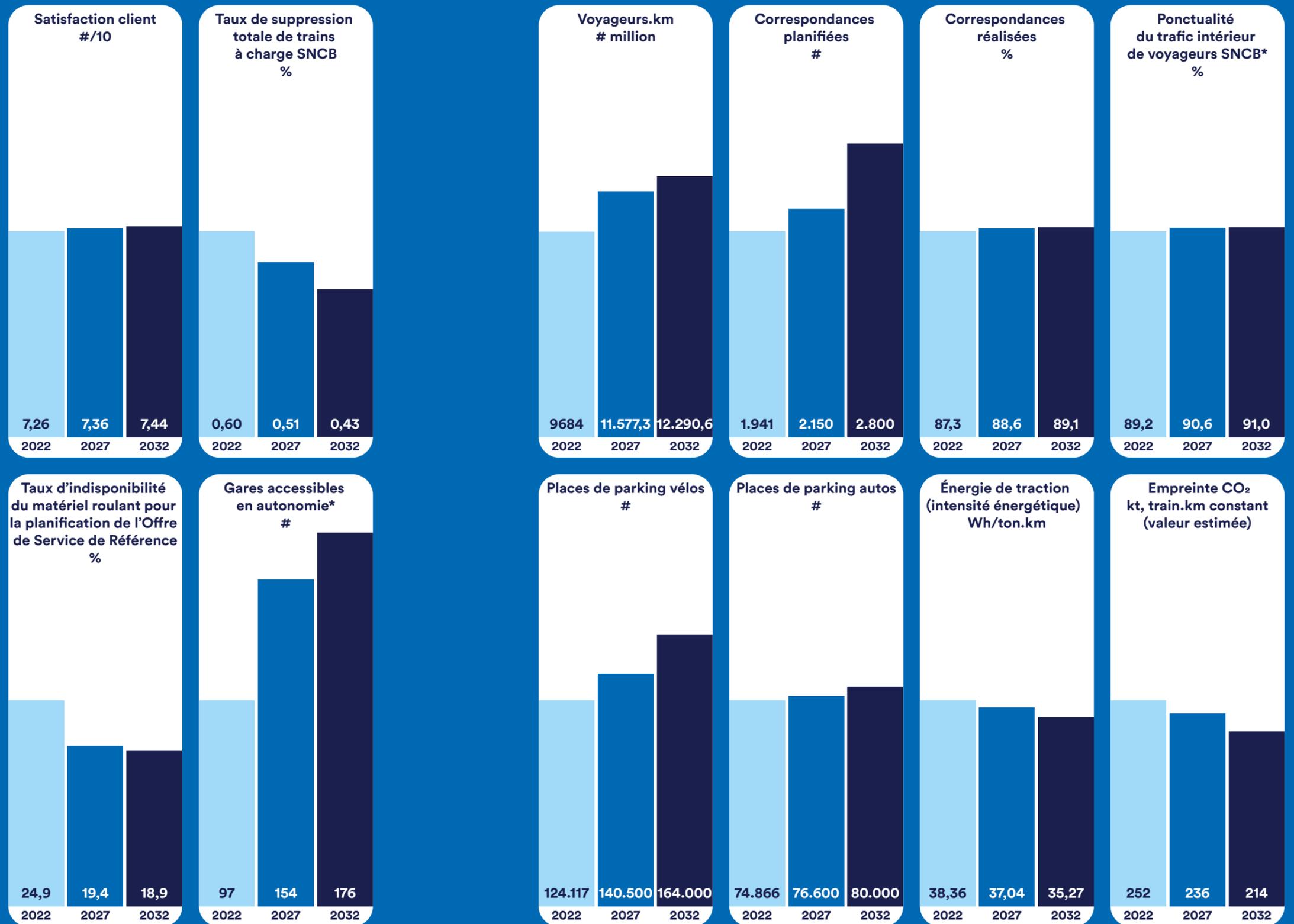
En contrepartie, l’État nous octroie les missions de service public pour les 10 prochaines années et une compensation financière pour les réaliser.

Plus de détails à ce sujet dans notre Plan d’entreprise : www.belgiantrain.be/fr/about-sncb/entreprise/publications

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Dans le cadre de son Contrat de service public, la SNCB sera évaluée, annuellement, à mi-parcours en 2027, et à l'issue du contrat en 2032, sur la base d'indicateurs de performance.

Douze indicateurs de performance sont accompagnés d'un mécanisme de bonus/malus financier lié à la performance annuelle de la SNCB :



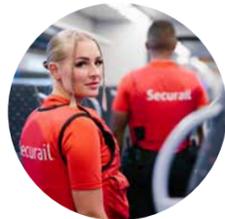
* indicateur commun avec le gestionnaire d'infrastructure (Infrabel)

7. Nos 6 engagements pour construire la mobilité durable

Le Contrat de service public est traduit dans le Plan d'entreprise, qui reprend nos 6 engagements.



1. Un environnement de travail sain et propice pour tous les collègues



2. Garantir la sécurité des voyageurs et des collaborateurs



3. Attirer beaucoup plus de voyageurs et augmenter la part de marché du train comme moyen de transport



4. Améliorer en permanence l'expérience de nos voyageurs



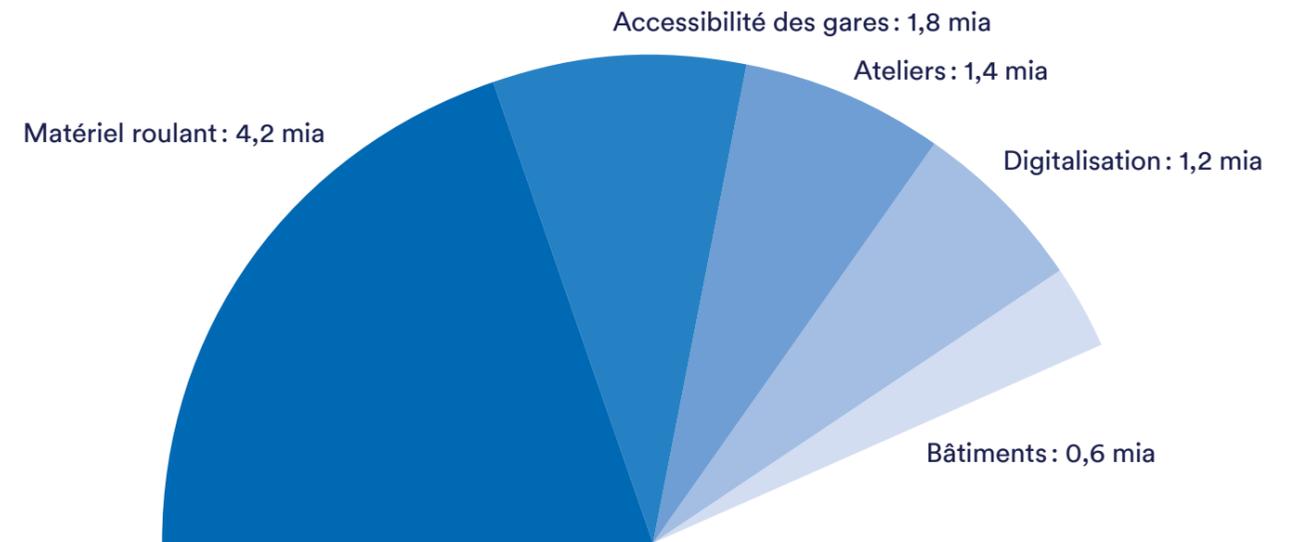
5. Viser l'excellence opérationnelle



6. Concrétiser clairement notre responsabilité sociétale

L'ÉTAT PRÉVOIT DES MOYENS FINANCIERS À HAUTEUR DE 21,2 MILLIARDS €₂₀₂₃ CUMULÉS SUR 10 ANS POUR RÉALISER NOS ENGAGEMENTS.

Des financements à hauteur de 9,2 mia €₂₀₂₃ pour la réalisation des investissements.

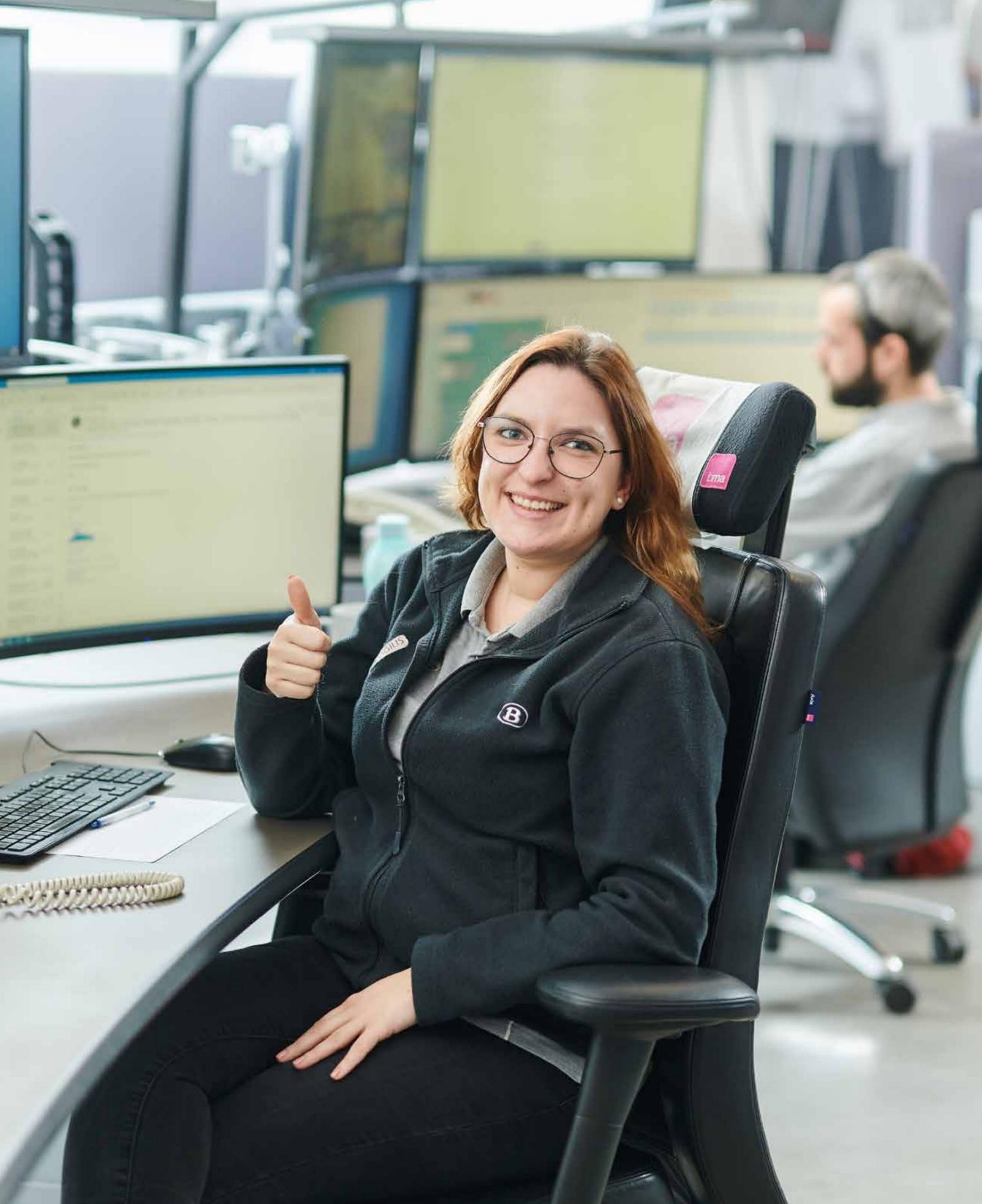


Des financements d'exploitation à hauteur de 12 mia €₂₀₂₃ pour couvrir le coût net relatif à l'exécution des missions de service public.



8. Réalisations 2022 et perspectives





La sécurité

La SNCB donne la priorité à une sécurité maximale dans les trains, sur les quais, dans les gares, dans les ateliers, pour les voyageurs comme pour les collaborateurs.

Cela se traduit notamment par un cadre professionnel de concertation, de conseil et de support, des moyens pour former et équiper nos collaborateurs, des campagnes de sensibilisation à la sécurité, un accompagnement adéquat dans l'analyse et la gestion des risques, ainsi que des investissements dans nos infrastructures et notre matériel roulant.

La politique de sécurité de la SNCB recouvre quatre dimensions :

- la sécurité des opérations ferroviaires ;
- la sécurité sociétale, qui vise à renforcer la sécurité et le sentiment de sécurité de toute personne au sein de nos gares, trains, bâtiments et autres installations ;
- la sécurisation de nos installations, de nos systèmes et de notre matériel roulant ;
- la sécurité au travail.

Naomi, «SOC security Officer», veille à la sécurité de nos voyageurs et notre personnel, dans le Security Operations Center.

LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS

En février 2022, la SNCB a lancé, en collaboration avec les autres opérateurs de transport public (STIB, TEC et De Lijn), la campagne «Stop aux agressions envers les personnes au service des voyageurs».

En 2022, le personnel de la SNCB a malheureusement été de nouveau confronté à de nombreuses agressions. On a dénombré 1.900 cas, soit le même nombre qu'en 2021, mais 60 % de plus qu'en 2019.

Il s'agit le plus souvent d'agressions verbales (des insultes ou des menaces), mais quatre fois sur dix, l'incident se termine aussi par des violences physiques. Cela provoque évidemment un traumatisme chez celles et ceux qui y sont confrontés. En 2022, 450 collaborateurs ont été absents à la suite d'une agression, ce qui a représenté 9.200 jours d'incapacité de travail. Au début de l'année 2023, la tendance se poursuivant hélas, une nouvelle campagne de sensibilisation a dû être lancée.

La SNCB prend toutes les mesures pour éviter autant que possible les agressions. Certaines de ces mesures visent à faire en sorte que les voyageurs disposent bien d'un ticket valide avant de monter dans le train. En effet, les discussions avec les clients qui n'ont pas de ticket valide sont la principale cause d'agressions.

Nous travaillons également à développer la formation de nos agents en contact direct avec les clients, qui apprennent à reconnaître les situations potentiellement conflictuelles et à y répondre.

Dans chaque cas d'agression, la SNCB se déclare personne lésée afin d'être tenue informée des suites que le parquet entend réserver à la plainte déposée par son agent. Si le parquet poursuit l'auteur de l'agression, elle se constitue partie civile afin de réclamer l'indemnisation de son éventuel dommage, par exemple lorsque le trafic ferroviaire a été perturbé. Outre le soutien psychologique immédiat, la SNCB offre à ses agents une assistance juridique (conseil en vue d'un dépôt de plainte, assistance pour la réclamation d'un préjudice personnel). Lorsque l'agression est déclarée comme accident de travail, l'assistance juridique est fournie par HR Rail qui gère l'indemnisation de la victime dans ce cadre.

Les équipes de notre service de sécurité Securail seront aussi renforcées par le recrutement de 150 nouveaux agents d'ici fin 2023.



SÉCURITÉ AU TRAVAIL - L'EXEMPLE DE L'ATELIER D'ARLON

Nous avons aussi de nombreux sujets de fierté. Ainsi, notre atelier d'Arlon a franchi, en avril 2022, le cap symbolique des 1.000 jours ininterrompus sans accident du travail avec incapacité. Un record impressionnant soutenu par une culture exigeante en matière de sécurité et les efforts de toutes les équipes de maintenance et d'entretien des trains de l'atelier d'Arlon.

À fin 2022, le compteur des jours sans accident de travail tournait toujours.

À l'atelier de traction d'Arlon, près d'une centaine d'hommes et de femmes travaillent au quotidien pour réparer, nettoyer et entretenir les trains de la SNCB. Chaque année, 3.000 interventions de maintenance y sont effectuées sur des trains.

SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

Les données concernant la sécurité opérationnelle sont synthétisées dans le «Rapport annuel de sécurité d'exploitation – Année civile 2022» (ce document est établi conformément à l'article 92 de la loi du 30 août 2013 portant le Code ferroviaire).

CSI 1 - Nombre d'accidents CSI (Common Safety Indicators)

Beaucoup de facteurs externes à la SNCB influencent le nombre d'accidents CSI. En 2022, le CSI 1 comprenait 2 catégories, les accidents à un passage à niveau et les accidents de personnes causés par le matériel roulant en mouvement. Ces accidents sont tous le résultat d'interventions de tiers sur lesquels la SNCB n'a aucune emprise. Il est donc objectivement difficile de comparer les situations d'une année à l'autre.

En 2022, la SNCB a recensé 19 accidents et incidents CSI en voie principale.

	2018	2019	2020	2021	2022
CSI	18	10	23	14	19
Collisions	1	0	1	0	0
Déraillements	1	1	0	3	0
Accidents de personnes	8	2	10	3	8
Passages à niveau	8	7	12	8	11
Incendies	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0

Pour toutes les années répertoriées, les accidents se situent principalement dans les catégories suivantes: accidents de personnes causés par du matériel roulant en mouvement (à l'exception des suicides) et accidents aux passages à niveau.

CSI 2 - Dépassements de signaux

Le nombre de dépassements de signaux conformément aux définitions 4.4 et 4.5 de l'annexe 4 du Code ferroviaire, tant en voies principales qu'en voies accessoires avec accès à la voie principale, est de 62 en 2022 sous le certificat de sécurité de la SNCB, dont 4 ont atteint le premier point dangereux (dépassement d'un signal avec atteinte du premier point dangereux sur la voie principale ou y donnant accès et donc entraînant un risque possible de collision ferroviaire).

Équipement du matériel roulant avec le système ETCS

La SNCB met la sécurité de ses voyageurs et de son personnel au premier plan. L'ETCS (European Train Control System) est un système de sécurité européen qui contrôle en permanence la vitesse d'un train afin de s'assurer qu'il ne dépasse pas la vitesse maximale et qu'il puisse s'arrêter avant tout signal d'arrêt. En Belgique, notre réseau et notre matériel roulant en seront équipés dans le respect des délais légaux et du plan d'implémentation prévu par le gestionnaire d'infrastructure Infrabel.

80,5% du matériel roulant est équipé du système ETCS à la fin 2022. À l'issue du plan de transport 2023-2026, 100 % des trains de la SNCB seront équipés du système ETCS. Le programme CEF (Connecting Europe Facility) Transport est un soutien majeur dans le déploiement de l'ETCS. Le CEF Transport cofinance en effet le développement de 4 prototypes dernière génération ETCS, l'installation sur 220 automotrices dans les ateliers de la SNCB et sur 155 M7 en usine. Ce programme est la principale source de subsides européens pour la SNCB. La mise en œuvre du programme CEF est gérée par l'agence CINEA (the European Climate, Infrastructure and Environment Executive Agency).

 Cofinancé par le mécanisme pour l'interconnexion en Europe de l'Union européenne

La SNCB a également reçu en 2022 une subvention de CINEA de plus de 3,5 millions d'euros pour financer des études sur la rénovation des quais et de leurs accès pour les gares de Namur et Ottignies. Le but: renforcer l'accessibilité, la capacité et la sécurité de ces gares.



Notre offre

Pour accroître la part modale du train à l'horizon 2032, la SNCB doit attirer des voyageurs supplémentaires en leur proposant un meilleur service en termes d'offre, de fréquence et de vitesse commerciale et en répondant à leurs nouveaux besoins.

Pour cela, elle table notamment sur la mise en œuvre de son nouveau plan de transport qui s'étendra de décembre 2023 à décembre 2026. Ce plan cadre pleinement avec les ambitions de croissance inscrites dans le Contrat de service public.

Les gares sont progressivement rénovées et réaménagées, pour offrir accessibilité autonome et confort aux voyageurs et au public.

Christophe, conducteur, part avec son train 'S', composé de rames Desiro, pour effectuer un trajet sur le réseau suburbain de Bruxelles et amener jusqu'à 1.000 voyageurs rapidement et en toute sécurité à destination.



PLAN DE TRANSPORT

Dans les prochaines années, la SNCB veut stimuler l'augmentation du nombre de voyageurs en train, tant pour le segment domicile-travail et domicile-école que pour le segment de loisirs.

Avec le nouveau plan de transport 2023-2026, la SNCB devrait atteindre une production annuelle de 89,5 millions de trains-km en 2026, soit une augmentation de 7,4 % par rapport au service actuel. À l'horizon 2026, il s'agit de plus de 2.000 trains complémentaires par semaine, dont plus de 720 le week-end.

Au total, plus de la moitié des gares (280) profiteront d'une meilleure offre d'ici 2026 via de meilleures fréquences en semaine et/ou le week-end ou via des trains complémentaires plus tard les vendredis et samedis soir.

L'accent est mis sur le développement de l'offre autour de grandes villes comme Bruxelles, Anvers et Liège avec des meilleures fréquences de trains suburbains, et sur l'amélioration des connexions entre grandes villes le week-end.

D'ici 2026, la SNCB déploiera pas moins de 2.190 correspondances chaque heure entre ses trains, soit +12 % par rapport à la situation à fin 2022.

La SNCB renforcera aussi le travail conjoint avec les autres opérateurs (TEC, De Lijn, STIB) pour développer les nœuds de correspondances intermodaux. Aujourd'hui, 90 % des gares se situent à moins de 500 mètres d'un arrêt de bus, tram ou métro.

LES GARES, ESPACES DE VIE

En 2022, la SNCB a poursuivi la modernisation de ses gares et de leur environnement à Gand-Saint-Pierre, Marloie, Beernem, Nivelles, Florival, Visé, Vilvorde, Rixensart, Ciney... Par ailleurs, dans le cadre de la feuille de route du Réseau Express Régional (RER), la SNCB déplacera et mettra en service le point d'arrêt de Moensberg et ouvrira le point d'arrêt de Braine-Alliance d'ici la fin 2025.

D'ici 2032, la SNCB prévoit d'effectuer plus de 1,8 milliard d'euros d'investissements dans ses gares pour améliorer l'intermodalité, l'accessibilité et le confort pour les voyageurs. La SNCB veut ainsi augmenter de 50.000 le nombre de places de parking vélos pour atteindre 164.000, de 5.000 le nombre d'emplacements de parking voitures pour atteindre 80.000, et doubler le nombre de gares accessibles pour les personnes à mobilité réduite afin d'atteindre le nombre de 176 et de toucher 67 % de ses voyageurs.

Intégrées dans l'environnement urbain, les gares sont de véritables espaces de vie, avec des commerces et services durables axés sur les besoins des voyageurs et des habitants du quartier. La SNCB met tout en œuvre, en concertation avec les autorités compétentes, pour que ses gares contribuent à créer une dynamique de régénération des quartiers. Les gares peuvent en effet être le moteur d'autres transformations locales telles que la création de logements, d'espaces publics, de fonctions économiques, d'espaces de travail, de loisirs et d'apprentissage. Le plan d'actions vise à proposer une sélection de commerces et de services adaptés aux attentes des voyageurs et au caractère spécifique de chacune des gares. L'évolution des besoins et des habitudes de mobilité a en effet permis de libérer des espaces dans les bâtiments de voyageurs. La SNCB souhaite, en collaboration avec les villes et communes, favoriser l'utilisation de ces espaces disponibles pour y voir naître des initiatives avec un fort ancrage local. C'est l'esprit du projet « La Vie en Gare ».

Le projet circuit-court a pour triple objectif de faciliter la vie quotidienne des voyageurs et des riverains des gares, d'encourager la consommation de produits frais et locaux, et de soutenir l'économie locale. En 2022, il a été progressivement élargi. Il compte aujourd'hui des points de collecte de produits frais, locaux, distribués en circuit-court dans certaines gares.

De nouveaux dispositifs de partage de livres Enjoy a Book ont été déployés. Ils permettent aux voyageurs d'emprunter un livre et de l'emporter dans le train.

bpost a également installé des distributeurs de colis dans 70 gares supplémentaires.



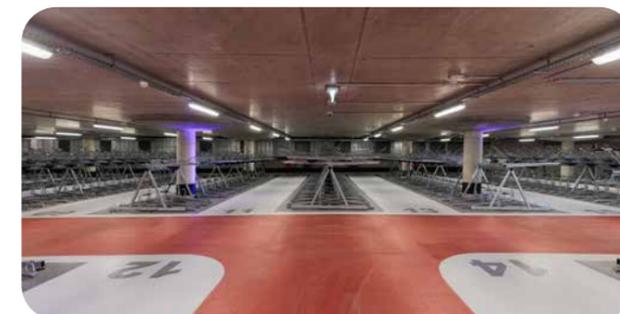
TOUT LE DOMAINE FERROVIAIRE DÉSORMAIS NON-FUMEUR

Pour améliorer encore la convivialité entre utilisateurs du train et rencontrer des objectifs en matière de santé publique et de propreté, les quais non couverts sont devenus non-fumeurs au 1^{er} janvier 2023, à l'instar de toutes nos autres installations de gares. Précédemment, des tests concluants avaient été effectués dès 2021 et 2022 à Malines et Charleroi-Central.

Un environnement sans tabac protège les voyageurs et le personnel ferroviaire de ses effets néfastes. Il limite aussi l'effet d'influence, particulièrement lorsque les quais sont fréquentés par des jeunes et des enfants.

La disparition de la cigarette sur les quais évite également que des mégots soient jetés sur les quais et les voies.

Enfin, en supprimant la confusion entre les quais couverts et non-couverts, la mesure facilite la compréhension de la législation.



FACILITER LA COMBINAISON TRAIN-VÉLO

Plusieurs parkings vélos ont été inaugurés, modernisés ou agrandis : à Gand-Dampoort, Malines-Nekkerspoel, Landen, Heverlee, Tongres, Louvain, Furnes.

La SNCB a lancé BikeOnTrain, un planificateur vélos en ligne qui indique au voyageur non seulement la meilleure option pour se rendre en train d'un point A à un point B, mais précise aussi le train le plus adapté pour y embarquer un vélo.

Le planificateur BikeOnTrain a été développé au sein de la SNCB en collaboration avec Stoomlink (une filiale de Belgian Mobility Card spécialisée dans les solutions numériques), ainsi qu'avec diverses organisations.



Nos voyageurs

En 2022, la SNCB a accueilli 227 millions de voyageurs. En comparaison avec l'année 2021, il s'agit d'une hausse de 32 % (+ 55 millions). La fréquentation moyenne des trains est estimée à 90 % des niveaux de l'année 2019 avant la crise sanitaire. En 2019, la SNCB enregistrait 253 millions de voyageurs.

Le télétravail s'est installé de façon durable dans les habitudes de déplacement : la SNCB comptabilise 82 millions de voyages pour les abonnés domicile-travail, soit une baisse de 15 % par rapport à l'année 2019. Nous constatons cependant un retour à la normale pour les abonnés domicile-école avec 61 millions de voyageurs.

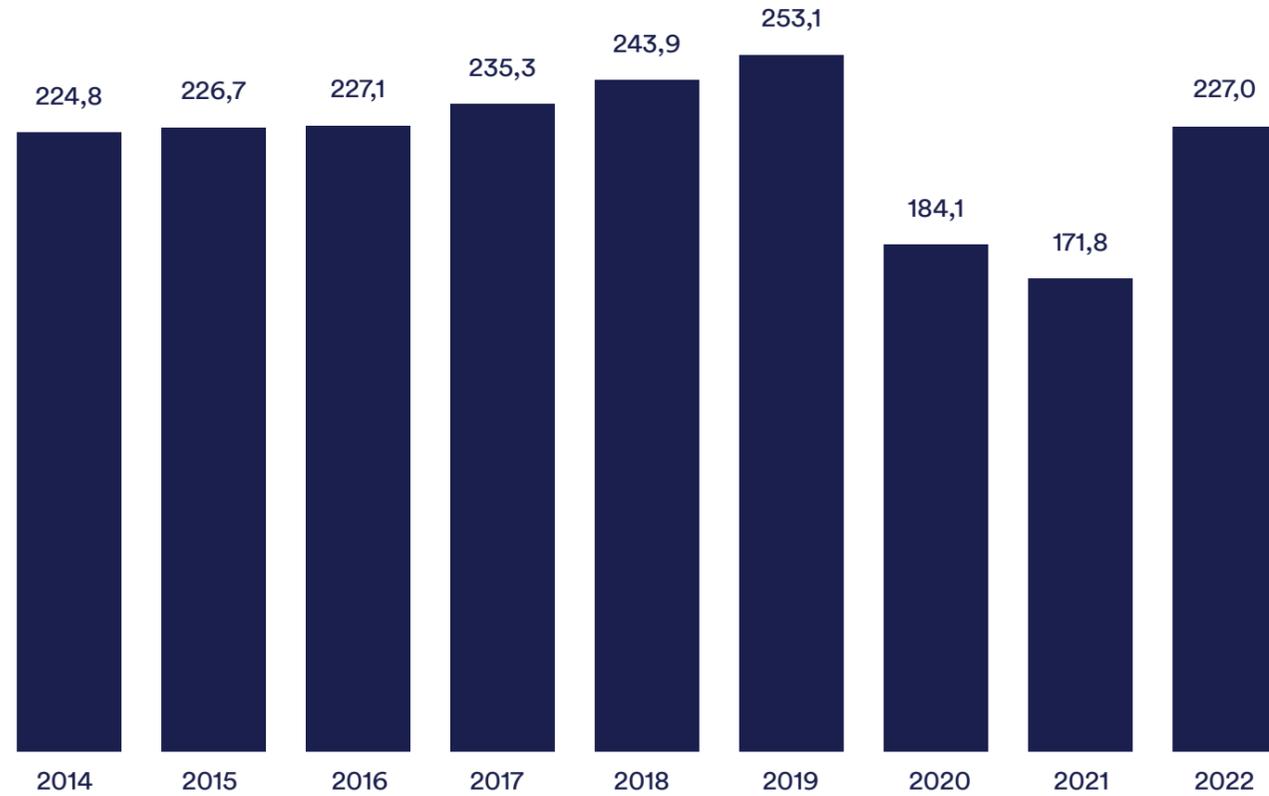
Pour leurs déplacements de loisirs, les Belges ont opté en masse pour le train l'an dernier : le nombre de voyageurs munis de tickets ou de cartes 10 voyages a dépassé depuis l'été les chiffres d'avant la crise sanitaire, surtout pendant les week-ends et les vacances scolaires. Au total, la SNCB a accueilli 73 millions de voyageurs occasionnels, ce qui correspond au niveau de 2019.

L'amélioration de l'expérience de nos clients est au centre de nos priorités.

À cet égard, la ponctualité, l'information en temps réel, le confort de voyage, l'offre de produits et les canaux de vente associés sont les clés de la qualité de nos services.

Samia, guide en mobilité, aide un client aux automates de vente. Elle est là pour écouter, aider et orienter les voyageurs.

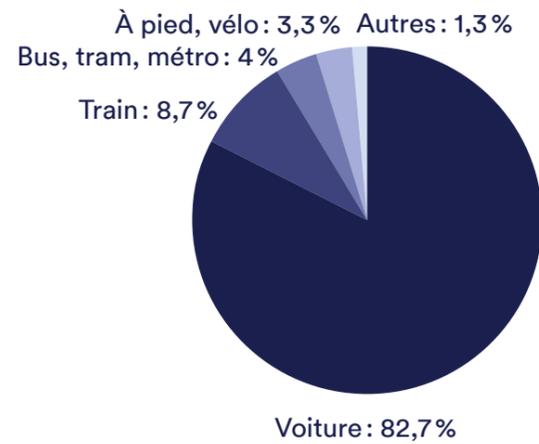
Évolution du nombre de voyageurs nationaux (en millions)



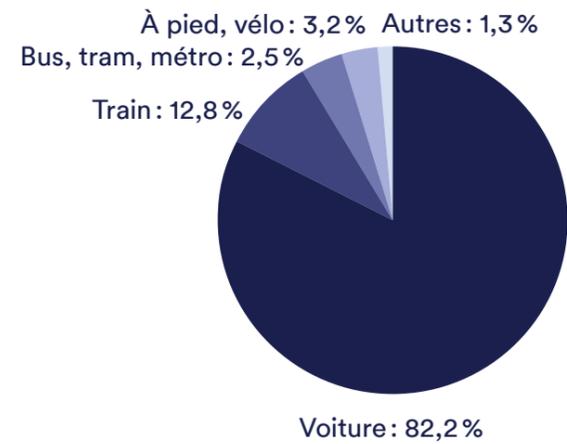
Part modale du train

Le train occupe une place importante tous déplacements confondus et encore plus dans les déplacements domicile-travail.

Tous les déplacements



Déplacements domicile-travail



Source : Bureau fédéral du Plan, avril 2022 (chiffres sur l'année 2019)

PONCTUALITÉ

La ponctualité de nos trains est un des éléments principaux du service à nos voyageurs et un facteur clé de la satisfaction de ces derniers. En 2022, force est de constater qu'il nous a été difficile de maintenir les bonnes performances enregistrées ces dernières années, même avant la période de crise sanitaire. Il est donc impératif, avant tout, que nous redressions la qualité de nos services.

C'est pourquoi la SNCB et Infrabel continuent de travailler ensemble pour atteindre de meilleurs chiffres de ponctualité. Les deux entreprises ont mené une étude visant à analyser en profondeur les causes de la non-ponctualité de certains trains, et définir des actions ciblées sur cette base. C'est le Punctuality Improvement Program.

Plusieurs facteurs impactent la ponctualité : les faits de tiers (intrusion sur les voies, vol de câbles, ...), le vieillissement de l'infrastructure et du matériel roulant et l'augmentation du nombre d'incidents, une augmentation potentielle de l'impact des travaux, une augmentation de l'occurrence d'événements climatiques extrêmes...

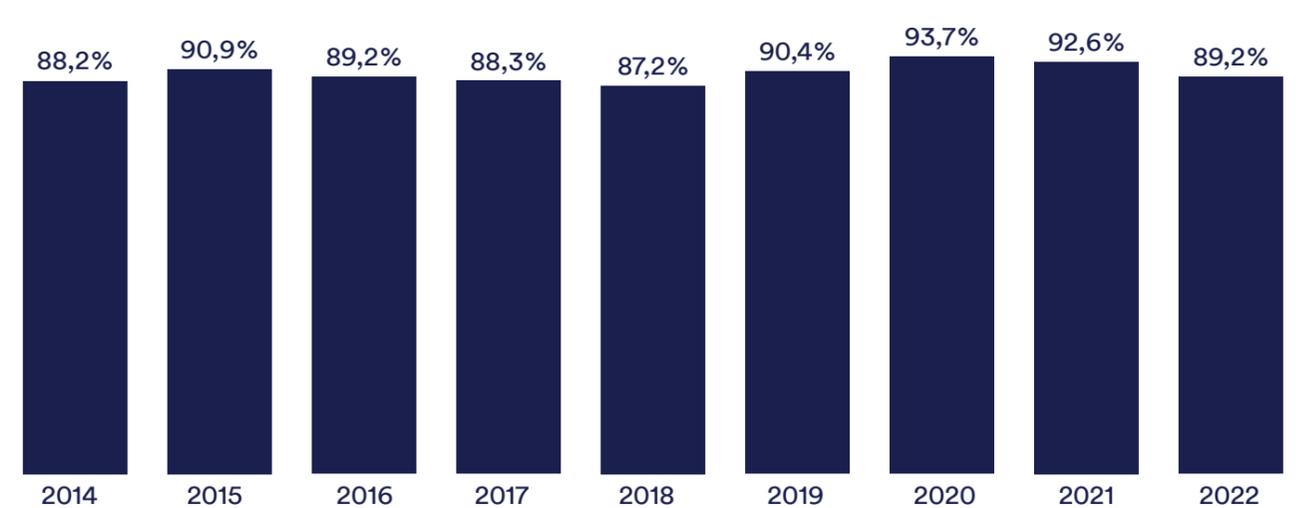
Pour améliorer la ponctualité, la SNCB et Infrabel ont notamment lancé le Punctuality Watch, un projet transversal qui permet de s'assurer que la ponctualité est prise en compte dans les décisions stratégiques de l'ensemble de l'entreprise.

Le Punctuality Watch est un processus qui implique les équipes de gestion de la ponctualité de la SNCB et d'Infrabel dans la prise de décisions qui pourraient avoir un impact sur la ponctualité des trains.

Ainsi, d'éventuels changements futurs, tels que l'introduction de nouvelles liaisons ferroviaires ou l'augmentation de la fréquence sur une ligne spécifique, sont examinés par les équipes de gestion de la ponctualité afin de vérifier l'effet de ces modifications.

Punctuality Watch fonctionne en collaboration avec Infrabel. Lorsque, par exemple, des travaux sont effectués, des horaires de remplacement sont établis. Punctuality Watch vérifie alors leur robustesse et leur impact sur la ponctualité.

Évolution de la ponctualité globale (% de trains qui arrivent avec un retard de moins de 6 minutes)





CONFORT

D'ici la fin 2026, la SNCB procèdera au renouvellement progressif de ses trains, offrant davantage de confort aux voyageurs avec 10.000 places assises en plus, 40 % de places vélos en plus, 80 % des trains équipés de climatisation (contre 65 % aujourd'hui) et plus d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

En 2022, la SNCB a investi 437 millions d'euros dans la rénovation de son matériel roulant : plus de 250 nouvelles voitures M7 à double étage avaient été livrées à la fin 2022, parmi les 715 voitures commandées.

INFORMATION

Pour améliorer l'information destinée à ses voyageurs, la SNCB affiche désormais les horaires en temps réel des prochains trains au départ sur les automates de vente dans 400 gares.

Ce nouveau service permet aux voyageurs d'obtenir plus d'informations en temps réel dans les gares, quand il n'y pas d'écrans horaires ou quand un voyageur ne peut se renseigner via l'app de la SNCB.



CANAUX DE VENTE

La digitalisation des ventes de titres de transport s'est poursuivie en 2022. L'achat de tickets s'effectue de plus en plus par voie numérique : l'an dernier, les applications et sites web ont représenté plus d'un tiers des tickets et cartes 10 voyages achetés, les automates de vente 47 % et les guichets 13 %.



VOYAGES DE LOISIRS

Prendre le train, c'est aussi s'évader vers de nouvelles destinations. En 2022, nos voyageurs ont été nombreux à choisir le train pour leurs déplacements de loisirs en couple, en famille, vers la Côte... D'autres ont découvert le train pour aller régulièrement au travail ou à l'école.

Les promotions ont remporté un franc succès : au printemps et durant l'été, le Duo Ticket a représenté 7 millions de trajets. Pendant la période des fêtes de fin d'année, 1,8 million de voyageurs ont profité du tarif Promo Hiver à moitié prix. Enfin, nous avons accueilli près de 4 millions de voyageurs au départ et à destination de Brussels Airport, ce qui signifie que près d'un voyageur sur quatre a choisi le train pour se rendre à l'aéroport.



Nos collaborateurs

Notre principal atout est sans nul doute la motivation et l'engagement de notre personnel. Celui-ci est le premier moteur et le garant de notre développement.

En tant qu'employeur, nous voulons que la diversité sociale se reflète encore mieux dans notre personnel en termes d'âge, d'origine, de capacité, de sexe, de choix de vie, de culture, etc.

Des conditions de travail sûres et saines pour tous les employés, un accueil et un transport sûrs de nos clients sont notre priorité.

En 2022, nous avons reçu deux fois plus de candidatures que l'année précédente. 1.300 nouveaux collaborateurs ont été recrutés, dont 320 accompagnateurs de train, 300 techniciens, 160 conducteurs de train et 70 agents de sécurité pour Securail.

Céline travaille comme technicienne-électromécanicienne dans un de nos ateliers. Elle fait partie du nombre toujours croissant de femmes qui rejoignent la SNCB pour une carrière passionnante, y compris dans des métiers effectués majoritairement par des hommes dans le passé.

1.300 NOUVEAUX COLLABORATEURS (M/F/X)

Sur les nouveaux collaborateurs recrutés en 2022, 28 % ont moins de 26 ans, 11 % plus de 50 ans et 26 % sont des femmes.

Pour tous les métiers typiquement ferroviaires tels qu'accompagnateur de train, conducteur de train ou technicien, les candidats suivent une formation rémunérée donnée par la SNCB. Celle-ci dure environ cinq mois pour les accompagnateurs de train et dix à douze mois pour les conducteurs de train.

La SNCB avait déjà sélectionné plus de 300 personnes à la fin de l'année dernière pour pourvoir les 1.600 postes vacants en 2023.



BRISER LES STÉRÉOTYPES

Aujourd'hui, 19,4 % des collaborateurs de la SNCB sont des femmes. En 2022, 26 % des collègues nouvellement recrutés sont des femmes. 121 de nos 462 cadres supérieurs sont des femmes (26,1%). Parmi nos cadres moyens, elles sont 418 sur 1.336 (31,3 %). Mais ce pourcentage global n'est pas réparti uniformément au sein de la SNCB.

Au sein des services corporate (Human Resources, Marketing, Communication, Legal, Strategy, Finance), les femmes représentent aujourd'hui plus de 50 % du personnel. Dans les services techniques et les opérations de transport, par contre, elles sont beaucoup moins représentées. La SNCB compte aujourd'hui 183 conductrices de train (soit 5,8 %) et 906 accompagnatrices de train (34,4 %).

La diversité ne se résume évidemment pas à la proportion hommes/femmes. Aujourd'hui, 78 % des membres du personnel de la SNCB sont d'origine belge (de nationalité belge, nés en Belgique et dont les parents sont également nés en Belgique). 22 % des membres du personnel de la SNCB ont une origine non belge.

En 2020, 28,8 % des collègues nouvellement recrutés étaient originaires d'un pays autre que la Belgique.

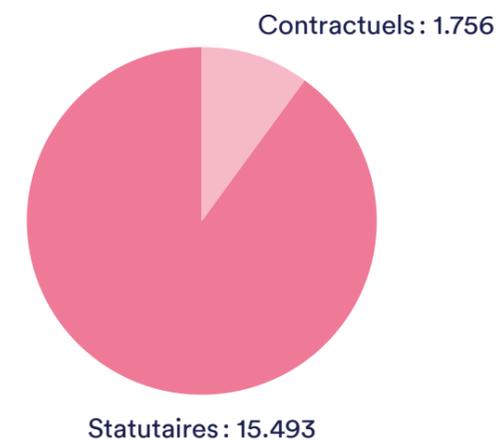
La différence de pourcentage par rapport à la population belge (34 % des citoyens âgés de 18 à 64 ans sont d'origine non belge) est en partie historique. Jusqu'en 2007, il fallait avoir la nationalité belge pour travailler pour les chemins de fer.

En termes d'âge, la pyramide des âges de la SNCB s'est naturellement équilibrée ces dernières années. En 2022, sur les 1.300 nouveaux collègues accueillis par la SNCB, 26 % d'entre eux avaient moins de 26 ans et 13 % plus de 50 ans.

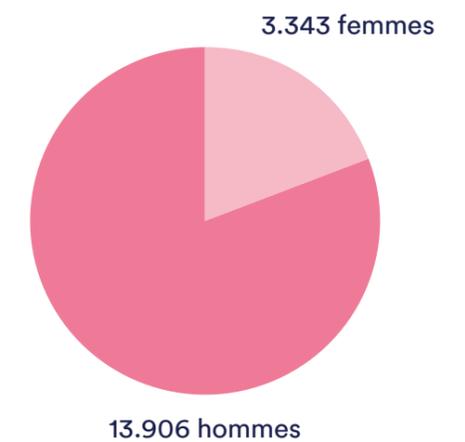
La SNCB suit attentivement ces chiffres et veut briser tous les stéréotypes, tant ceux liés aux professions plus typiquement masculines ou féminines que ceux liés à l'origine ou à l'âge.

Les collaborateurs de notre service de sécurité, Securail, ont été spécifiquement sensibilisés aux questions de diversité grâce notamment à des équipes reflétant la diversité, la mise en place du principe « Eyes&Smile », la communication des procédures d'alerte en cas de comportement déviant et des possibilités de requérir un retour d'expérience, l'intégration de modules de formation liés à l'autogestion de la frustration et la prise en charge des victimes, ainsi que des workshops locaux concernant l'approche de certains publics.

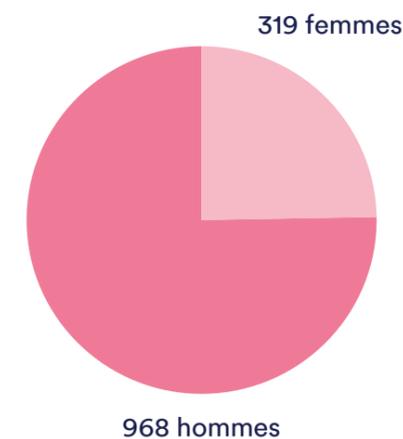
Répartition du personnel statutaires / contractuels



Répartition du personnel hommes / femmes



Recrutement de nouveaux employés

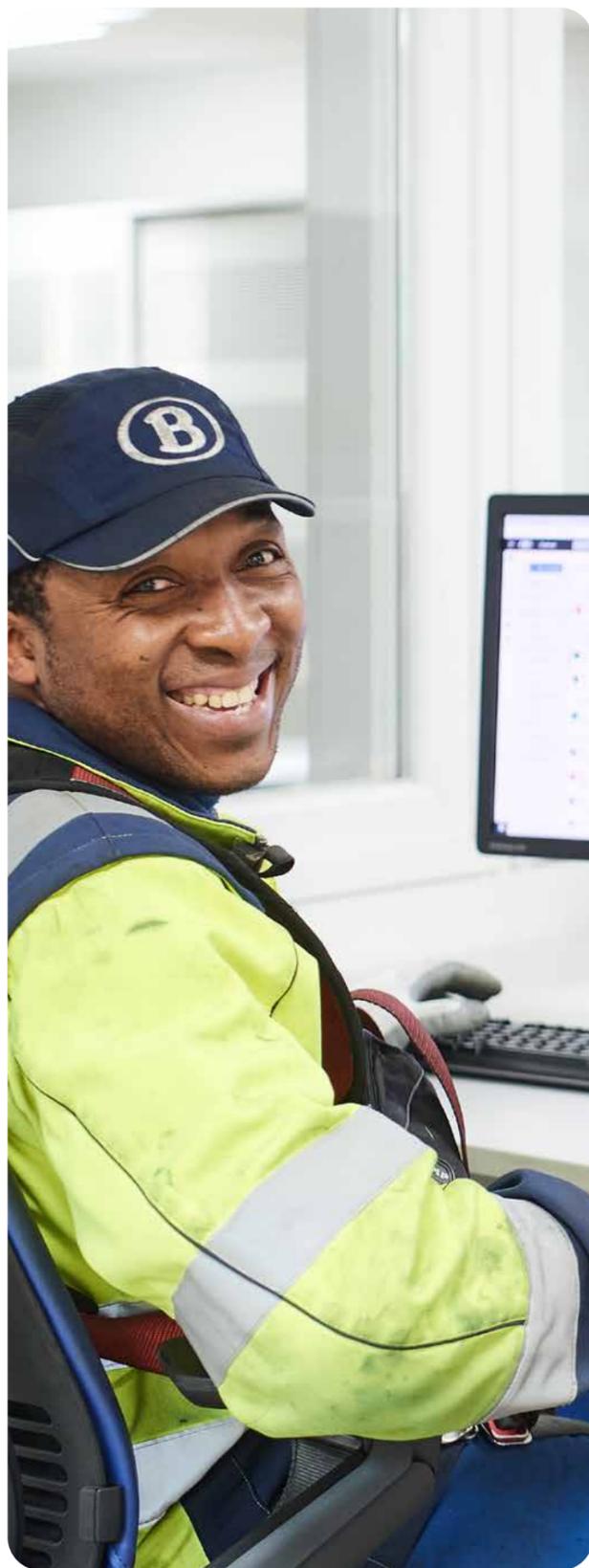


Nouveaux employés par sexe et tranche d'âge

	Homme	Femme
< 30 ans	412	148
30 ans - 50 ans	449	135
> 50 ans	107	36

Taux de rotation du personnel

	Homme	Femme
< 30 ans	16,3 %	19,2 %
30 ans - 50 ans	5,4 %	7,6 %
> 50 ans	35,7 %	21,1 %



SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Par conséquent, nous intégrons les valeurs PROS de notre entreprise dans notre politique de sécurité en y accordant les moyens nécessaires. Cela se traduit par un cadre professionnel de concertation, de conseil et de support, des moyens pour former et équiper nos collaborateurs, des campagnes de sensibilisation à la sécurité, un accompagnement dans l'analyse des risques et dans la mise en place et le suivi des mesures de gestion.

La SNCB possède depuis 2021 une nouvelle Déclaration de sécurité intégrée et un nouveau logo de communication y afférent, #SafeTogether.

Un Registre du bien-être est accessible à tous les collaborateurs sur l'intranet de l'entreprise dans le cadre de leur participation directe. Il permet de signaler les événements et incidents liés au bien-être. La direction Technics rapporte directement via des tableaux de reporting SPQDC (Safety People Quality Delivery Cost).

La société IDEWE, spécialisée dans les domaines de la prévention et du bien-être, est en charge de la surveillance de la santé des travailleurs et le suivi des procédures légales dans le cadre de la gestion des risques psychosociaux. C'est notre Service Externe pour la Prévention et la Protection au travail (SEPPT).

EMPLOYABILITÉ

364 collaborateurs ont été encadrés dans quatre programmes différents, soit une moyenne de 11 heures d'accompagnement par personne :

- Orientation professionnelle individuelle
- Orientation individuelle de redéploiement pour les collaborateurs qui se retrouvent sans fonction
- Formation spécifique pour les collaborateurs qui doivent changer d'emploi
- Kompas : programme d'orientation pour les collaborateurs dont l'emploi a évolué

Ratio entre la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation et la rémunération annuelle totale médiane de tous les employés (à l'exclusion de la personne la mieux payée) :

5,17

Ratio entre le pourcentage d'augmentation de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation et le pourcentage médian d'augmentation de la rémunération annuelle totale de tous les employés (à l'exclusion de la personne la mieux payée) :

0,72

% d'augmentation du mieux-payé : 4,97 %
% Median : 6,92 %

Le « ratio annuel total de compensation » a été calculé en comparant la rémunération annuelle totale sur l'année 2022 de la personne la mieux payée au sein de la SNCB avec la rémunération annuelle totale médiane de tous les employés de la SNCB à l'exclusion de la personne la mieux payée.

Le deuxième ratio a été calculé en comparant le pourcentage d'augmentation de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée au sein de la SNCB en 2022 (4,97 %) avec le pourcentage médian d'augmentation de la rémunération annuelle totale de tous les employés à l'exclusion de la personne la mieux payée (6,92 %).

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

La rémunération et les conditions de travail des non-cadres supérieurs sont, après avis de la Sous-Commission Nationale Paritaire, fixées au sein de la Commission Nationale Paritaire, entre autres, dans le Règlement Général du Personnel et des affaires Sociales et Avis ad hoc, ratifiées par le Conseil d'administration de HR Rail.

Le Conseil d'administration de HR Rail est composé d'un administrateur nommé par le Roi, de l'administrateur délégué d'Infrabel, de l'administrateur délégué de la SNCB et du directeur général de HR Rail.

Pour les cadres supérieurs, la rémunération et les conditions d'emploi sont fixées et ratifiées par le Conseil d'administration de HR Rail.

PENSIONS

Depuis le 1^{er} janvier 2007, l'État a repris les obligations assumées auparavant par les Chemins de fer belges en matière de pensions du personnel statutaire. L'obligation des Chemins de fer belges se limite au versement de la cotisation patronale à l'État.

Les plans de pension du type « cotisations définies » sont applicables pour un nombre limité de personnes. Comme ces plans de pension sont suffisamment financés, ils ne génèrent aucune dette associée aux avantages au personnel.

Employés couverts par des négociations collectives :

96,2 %



Notre responsabilité sociale

Le projet d'entreprise place la politique en matière de CSR (Corporate social responsibility) au cœur de la stratégie d'entreprise. À la SNCB, nous voulons assumer pleinement notre responsabilité sociale en tant qu'entreprise publique au service de l'ensemble de nos (futurs) voyageurs.

Notre politique CSR repose sur le concept des « 3 P » : People, Planet, Performance (les gens, la planète et les performances). Cela signifie que la performance économique de la SNCB ne peut s'envisager sans prise en compte de ses impacts sociaux et environnementaux.

Notre politique en matière de CSR est inspirée par l'agenda international et national : les 17 « Sustainable Development Goals »* définis par l'Organisation des Nations-Unies, le « Green Deal » de l'Union européenne et la déclaration du gouvernement fédéral.

Notre plan CSR a été validé par l'Executive Committee en 2021. Il a pour objectif de représenter la base de la stratégie générale de la SNCB en matière de CSR.

La politique CSR est un des 6 engagements d'entreprise et elle est également intégrée dans notre Contrat de service public, avec une ambition à horizon 2032.

* <https://sdgs.un.org/fr/goals>

Sylvain, assistant clientèle, accompagne nos voyageurs à mobilité réduite et assure le suivi du trafic des trains en gare. Il gère aussi les incidents et intervient lors de pannes de train. En plus, il assure l'information liée aux horaires de train, comme les affiches jaunes, mais aussi les informations travaux et les bus de remplacement en cas d'interruption d'un service de train.



GOUVERNANCE CSR

Le plan CSR est construit autour de 10 piliers d'importance égale : 8 piliers thématiques (accessibilité autonome, déchets, eau, énergie, pollution des sols, économie circulaire, diversité et inclusion, mobilité des collaborateurs) et 2 piliers « métiers transverses » (achats durables et concessions durables). Depuis 2019, nous avons transformé l'équipe « Environnement » existante en une équipe CSR.

L'équipe CSR travaille de manière transversale et est organisée autour de ces 10 domaines d'expertise. En 2020, un conseil CSR a été mis en place et se réunit 3 à 4 fois par an. Le conseil CSR supervise la mise en œuvre du plan CSR.

Depuis 2019, un Diversity & Inclusion Committee contribue au déploiement de la politique autour des questions de diversité et soutient les directions. Le groupe est également porte-parole des propositions émanant de la direction des ressources humaines. Il partage idées et bonnes pratiques. Il regroupe des représentants de différentes directions.

Un comité d'accompagnement contribue quant à lui à l'élaboration du plan d'actions diversité et inclusion. Il est composé de collègues, de responsables et de représentants des organisations reconnues.

La SNCB est saluée pour sa performance environnementale, sociale et sociétale avec la note de 54/100, attribuée en 2022 par la plateforme d'évaluation extra-financière EcoVadis (+1 pt par rapport à 2021).

Stratégie CSR en 10 piliers



1. Accessibilité autonome



6. Eau



2. Stimuler la mobilité douce de nos collaborateurs



7. Construire durable / Développer l'économie circulaire



3. Diversité et inclusion



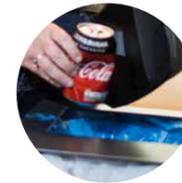
8. Pollution des sols



4. Énergie



9. Achats durables



5. Déchets



10. Concessions



ACCESSIBILITÉ AUTONOME

Ce terme a été introduit à la SNCB en 2020 car nous voulons qu'il soit clair que le voyage de nos clients doit se faire en toute autonomie, sans rencontrer d'obstacles. Cela vaut en particulier pour les personnes qui ont des difficultés à marcher, les personnes malvoyantes ou aveugles, les personnes en fauteuil roulant ou avec des poussettes et des valises. L'accessibilité autonome signifie que la gare est totalement dépourvue d'obstacles, qu'elle dispose d'un ascenseur ou d'une rampe d'accès, qu'elle dispose de lignes de guidage pour les personnes malvoyantes et que les quais ont une hauteur de 76 cm. L'objectif est de rendre progressivement nos gares accessibles de manière autonome et de doter nos nouveaux trains d'un embarquement de plain-pied.

En 2022 en termes d'infrastructure, 185 gares ont des quais surélevés (contre 174 en 2021) et 97 gares sont accessibles de manière autonome (contre 88 en 2021).

Formation et sensibilisation de nos collaborateurs

Les gestionnaires de gare et les architectes ont reçu une formation sur l'accessibilité des gares; un guide PMR (personnes à mobilité réduite) a été élaboré à l'intention des concepteurs de gares, afin de présenter les meilleures pratiques pour appliquer les critères d'accessibilité dès leur conception.

Le personnel d'accueil en gare reçoit une formation sur l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Accessibilité du matériel roulant

Le matériel roulant est également adapté: en 2022, les nouvelles voitures M7 ont continué à être déployées, équipées de plusieurs éléments visant à améliorer l'expérience de voyage des personnes en situation de handicap, tels que les annonces automatiques de sortie.

Canaux de vente et numériques

La SNCB s'entoure d'experts pour travailler à l'accessibilité de ses canaux d'information et de vente. En 2022, elle a collaboré avec Any Surfer, une organisation belge qui œuvre pour une meilleure accessibilité web.

Pour améliorer l'accessibilité de ses futurs distributeurs automatiques, la SNCB a fait appel à une consultance technique spécialisée et a organisé des tests avec les utilisateurs.

La SNCB a développé un nouveau canal pour faciliter les demandes d'assistance de ses clients. Il s'agit de l'application «SNCB Assist», lancée au tout début de l'année 2023.

Intégration des parties prenantes et suivi de la qualité

Outre les consultations trimestrielles avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), nous consultons également nos utilisateurs quotidiens.

La SNCB a créé un panel d'experts en 2022 pour tester les nouveaux produits. Les utilisateurs de notre service d'assistance font l'objet d'une enquête permanente afin de rester à l'écoute et de détecter les points d'amélioration.

Coopération interrégionale

En 2022, la SNCB, la STIB, De Lijn et le TEC ont lancé un projet commun pour améliorer l'accessibilité de manière transversale. En collaboration avec les organisations de parties prenantes, un test de la technologie d'orientation (wayfinding) a été organisé à Gembloux, Bruxelles-Midi et Bruges. La coopération en vue de rendre les transports publics plus accessibles se poursuivra à l'avenir.



STIMULER LA MOBILITÉ DOUCE DE NOS COLLABORATEURS

La SNCB met en place des mesures pour stimuler l'utilisation de modes de transports doux par les membres de son personnel lors de leurs déplacements domicile-travail.

Elle travaille également à la transition de son parc automobile vers des modèles plus écologiques.



DIVERSITÉ ET INCLUSION

La diversité, un atout considérable

La société est diverse, la SNCB veut l'être aussi. Nous avons poursuivi notre politique en faveur de la diversité et de l'inclusion au sein de notre personnel.

La diversité de nos voyageurs est un atout considérable pour réaliser nos objectifs. Notre service s'améliore lorsque nous sommes en contact avec les besoins de nos clientes et de nos clients. En tant qu'employeur et entreprise à impact sociétal, nous voulons que chaque talent trouve sa place à la SNCB.

Nous voulons construire une culture d'entreprise inclusive, où les différences sont valorisées et considérées comme un atout. C'est le thème de «All different, All PRO'S», une vision, une stratégie et un plan d'actions qui visent l'égalité des chances, la diversité et l'inclusion au sein de la SNCB.

Après le lancement de cette stratégie en 2019, nous avons mis en place une feuille de route pour ancrer la diversité dans notre entreprise et mis en œuvre des actions concrètes visant à plus d'égalité, de diversité et d'inclusion. Même dans le contexte difficile de la crise sanitaire, nous avons réussi à créer une dynamique positive autour de ces thèmes et à progresser.

Le label Diversité d'Actiris, l'Office régional bruxellois de l'Emploi, que nous avons reçu de la Région de Bruxelles-Capitale en février 2022, récompense les efforts et l'engagement de la SNCB en matière de diversité.

Mais ce label n'est pas une fin en soi, bien au contraire. Nous avons élaboré un nouveau plan d'actions pour la période 2022-2024. Nos ambitions en matière d'égalité, de diversité et d'inclusion sont concrétisées par 28 actions dans différents domaines et thèmes, tels que le leadership inclusif, l'inclusion numérique et la lutte contre les comportements indésirables au travail.

«Women in Rail»

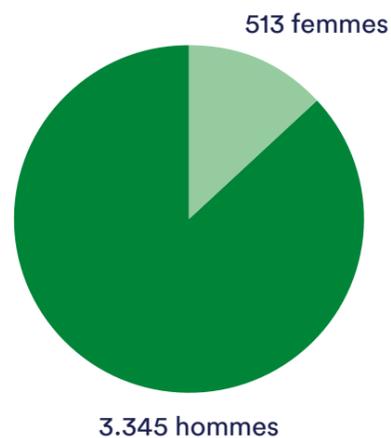
La SNCB s'est également engagée en 2021 dans l'accord «Women in Rail», qui vise à accroître l'égalité des genres et la diversité dans le secteur ferroviaire. Dans ce cadre, nous avons lancé en juin 2022 la campagne «Women in Rail» qui a mis l'accent sur les femmes occupant des postes de conductrices de train ou de personnel technique. À chaque fois, la campagne mettait en scène quatre collègues de la SNCB: une fois dans l'environnement d'une gare, l'autre dans un atelier. Toutes travaillaient à la SNCB, mais une seule d'entre elles occupait un poste de contrôle ou d'ingénierie des trains. Les passants devaient deviner lequel des quatre exerçait cette fonction. La SNCB souhaitait ainsi briser les stéréotypes sur les emplois supposés «typiquement masculins» et encourager les femmes à choisir ces emplois.

Lors de la Journée Fédérale de l'Inclusion, la SNCB a reçu de la Ministre de la Fonction publique le Prix de l'Inclusion (Inclusion Award) pour la troisième fois consécutive. C'est le projet en matière de HR «Women in Rail» qui a été primé dans la catégorie «Originality». Avec les «Inclusion Awards», le gouvernement fédéral entend récompenser les meilleurs projets inclusifs développés par des organisations ou entreprises publiques fédérales.

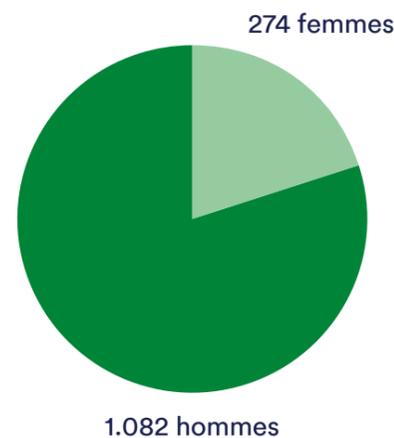


Congés parentaux au sein de la SNCB

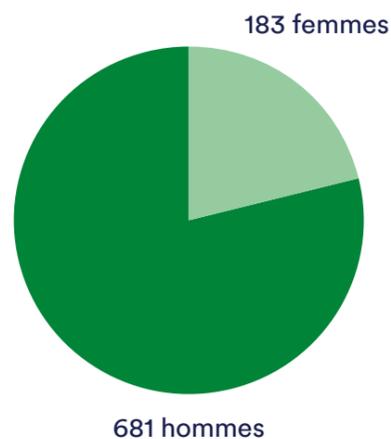
Employés ayant eu droit à un congé parental



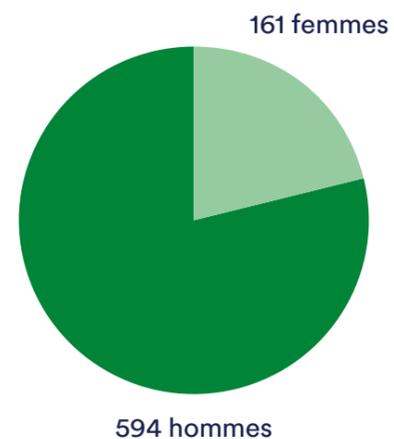
Employés ayant pris un congé parental



Employés ayant repris le travail au terme d'un congé parental



Employés ayant repris le travail au terme d'un congé parental et qui étaient encore employés douze mois après la reprise de travail



Taux de reprise et de rétention des employés ayant pris un congé parental

	Homme	Femme
Reprise	98 %	96,8 %
Rétention	92,5 %	88,9 %

ÉNERGIE

Consommation d'énergie au sein de la SNCB

Si le train est le moyen de transport le plus économe en énergie, il est aussi l'un des plus grands consommateurs d'électricité de Belgique. La consommation d'énergie au sein de la SNCB se répartit de manière générale selon une clé de répartition de 80 % pour la traction et de 20 % pour la non-traction.

	GWh	Facteur de conversion
Chauffage bâtiments (gares, bureaux, ateliers) (gaz & mazout)	106,89	1
Energie solaire consommée localement	5,70	1
Energie Traction Diesel (SNCB)	110,39	10,63kWh/L
Energie Traction Diesel (tiers)	21,90	10,63kWh/L
Energie électrique Non Traction	113	1
Energie électrique Traction	984	1
Diesel Carfleet	5,12	10 kWh/L
Essence Carfleet	1,19	8,9 kWh/L
Electricité Carfleet	0,01	1
Total Energie achetée 2022	1348,20	

Gestion de l'énergie de nos bâtiments - Certification ISO 50001

La SNCB a fait le choix d'une certification ISO 50001 pour établir un système de management des consommations d'énergie et réduire celles-ci.

Indicateur de performance :
87 % de la consommation d'énergie de nos bâtiments est certifiée ISO 50001.

La certification ISO 50001 s'applique à l'ensemble des consommations énergétiques associées aux activités de « non-traction » de la SNCB (gares, bâtiments de service, ateliers et postes d'entretien pour le matériel roulant de la SNCB). Le champ d'application ne reprend pas la consommation électrique liée à la traction (énergie consommée par les trains). Ces consommations sont suivies dans la comptabilité énergétique, basée sur les facturations. À noter que seuls les bâtiments pour lesquels la SNCB reçoit une facture pour la consommation en énergie sont pris en compte. Les bâtiments loués, pour lesquels la consommation est comprise dans le prix de location, ne sont pas considérés et ne tombent donc pas sous le coup de la certification ISO 50001.

Depuis quelques années, nos trains et nos bâtiments sont progressivement équipés de compteurs d'énergie. Cette stratégie de compteurs sera déployée sur une période de plusieurs années. Pour nos bâtiments, nous travaillons sur un nouveau système de gestion de l'énergie afin de mieux surveiller notre consommation d'énergie.



Intensité énergétique

Pour 2022, l'indicateur de performance concernant la consommation spécifique normalisée des engins de traction électrique (le transport national de voyageurs) est de 38,36 Wh/ton.km.

La consommation d'énergie des engins de traction électrique de la SNCB est normalisée vers une année de référence au niveau climatique (normalisation de la partie chauffage et climatisation de la consommation) et mesurée en rapport à la production exprimée en ton.km à charge.

La consommation électrique prise en considération couvre aussi bien la partie « driving » (consommation en ligne des trains) que la partie « stabling » (consommation des engins dans les faisceaux de garage).

Réduction de la consommation d'énergie

Au travers d'une stratégie et d'un plan d'actions ambitieux, la SNCB a mis en place des mesures importantes en matière de réduction de la consommation d'énergie.

Cette préoccupation est présente depuis plusieurs années au sein de la SNCB, et inscrite dans le Contrat de service public. Elle a bien sûr pris une ampleur plus importante encore en raison de la crise énergétique vécue en 2022.

Indicateur de performance : résultats du programme « quick wins » (2022 contre 2021) pour les bâtiments :

- Réduction de 14 % de la consommation de mazout et de gaz
- Réduction de 4,8 % de la consommation d'électricité

Traction : principales réalisations

Sur notre consommation spécifique de traction normalisée (recalculée pour des températures « de référence »), nous avons enregistré une réduction de 1,96 % en 2022 (38,36Wh/ton.km), par rapport à 2021 (39,12Wh/ton.km).

Ce chiffre ne concerne que les trains nationaux (98 % de la consommation totale de traction électrique) conduits par des conducteurs SNCB.

Deux stratégies sont appliquées pour permettre d'économiser de l'énergie de traction :

Eco-driving : la consommation d'énergie du train lorsqu'il roule. Pour économiser l'énergie pendant la conduite, des mesures sont élaborées et mises en place pour inciter les conducteurs de train à une conduite plus écologique (respecter la vitesse conseillée).

Eco-stabling : la consommation d'énergie du train lorsqu'il est garé dans le faisceau. Pour réaliser des économies d'énergie lorsque le train est stationné dans le faisceau, des mesures sont élaborées et mises en place pour inciter le personnel de faisceau, les conducteurs et accompagnateurs de train à la gestion plus responsable de la consommation d'énergie avec le matériel garé (mise hors service du matériel à temps, extinction de l'éclairage, arrêt du chauffage/de la climatisation...).



Non-traction (bâtiments : gares, ateliers, bâtiments administratifs)

Face à la crise énergétique, la SNCB a lancé en 2022 un programme de « quick wins ». L'objectif était d'économiser de l'énergie à très court terme dans nos propres bâtiments. Les mesures allaient de la réduction de la température de chauffage à l'extinction de l'éclairage extérieur des bâtiments. Elles ont permis de réaliser des économies significatives. Certaines mesures seront reconduites de manière structurelle, d'autres seront réévaluées.

La SNCB a inclus dans son Contrat de service public 2023-32 un chapitre spécifique sur les consommations d'énergie au sein de ses bâtiments partout en Belgique.

La SNCB met en place des programmes d'économie d'énergie depuis plusieurs années. Pour ses seuls bâtiments, la SNCB a enregistré une baisse des consommations (gaz, mazout, électricité) de plus de 22 % depuis 2005.

La SNCB projette d'installer un éclairage 100 % LED d'ici 2032 dans ses gares et ses bureaux et de favoriser l'utilisation de LED dans les ateliers lors du renouvellement d'infrastructures.

Divers remplacements de chaudières vers des systèmes de chauffage plus performants sont aussi à l'ordre du jour.

La SNCB veille à améliorer les standards énergétiques via notamment l'isolation des murs et des toitures. Pour les rénovations lourdes de bâtiments, les normes PEB régionales sont appliquées strictement.

L'objectif du Contrat de service public est que, au niveau national, 50 % de nos bâtiments fermés soient « neutres en énergie » (par de l'isolation, un système de chauffage/refroidissement et une régulation performante, ainsi que par l'usage d'énergies renouvelables) et d'atteindre 40 % d'économies d'énergie d'ici à 2032.

Dans cette perspective, plusieurs gares sont déjà exemplaires en matière de consommation d'énergie (respect des normes PEB / Qzen à savoir quasi zéro énergie).



Énergie renouvelable

En 2022, 23 installations de panneaux photovoltaïques (PV) étaient en service sur le patrimoine immobilier de la SNCB et ont développé une puissance totale de plus de 8 MWh.

À l'exception de 4 installations de petite taille financées sur fonds propres, toutes les autres ont été réalisées par le biais d'une formule de type tiers-investisseur. Un contrat est conclu entre la SNCB et un partenaire privé pour une durée de 10 ans. L'investisseur construit, entretient, surveille et garantit la production de son installation PV. L'électricité produite est achetée par la SNCB à un prix préférentiel et l'investisseur bénéficie des subsides régionaux. Après 10 ans, la SNCB devient propriétaire de l'installation PV.

Près de 25.000 panneaux produisent de l'électricité verte sur les toitures de nos bâtiments (ateliers, postes d'entretien, parkings, gares) qui s'y prêtent. Une exception : l'installation de l'Atelier de Cuesmes, qui a été implantée sur une parcelle de terrain du site.

En 2022, ces 23 installations ont ainsi produit près de 8,5 GWh d'électricité (soit la consommation de quelque 2.430 ménages). Cette production décentralisée a permis à la SNCB de réaliser une économie de plus d'1 million d'euros en 2022.

La SNCB travaille activement à l'élaboration de sa stratégie énergétique (achats d'électricité, production photovoltaïque, bornes de recharge pour voitures et vélos...) en collaboration étroite avec Infrabel, gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire.

En matière de photovoltaïque, l'objectif actuel de la SNCB à l'horizon 2032 est de doubler la puissance installée (8 MWh à 16 MWh).

Production SNCB – énergie solaire via panneaux photovoltaïques :

	2019	2020	2021	2022
Production PV (GWh)	4,13	6,32	6,31	8,43



Mesurer et réduire nos émissions

Stratégie et audits mis en place à la SNCB en matière de bilan carbone

La SNCB mesure son empreinte carbone sur la base du GHGP depuis 2019

- Pour 2019 Scope 1 et 2
- Pour 2020 Scope 1, 2 et 3
- Pour 2021 en cours
- Pour 2022 à démarrer

Le protocole GHG (GHGP) établit des cadres globaux normalisés pour mesurer et gérer les émissions de gaz à effet de serre (GES) provenant des opérations des secteurs privé et public, des chaînes de valeur et des mesures d'atténuation.

Le GHGP est utilisé par 90 % des entreprises du Fortune 500 pour rendre compte de leurs émissions de carbone.

Bilan carbone SNCB

- Émissions directes (Scope 1) de GES
- Émissions de GES indirectes liées à l'énergie (Scope 2)
- Autres émissions de GES indirectes (Scope 3)



DÉCHETS

La SNCB s'efforce de réduire la quantité de déchets issus de ses activités industrielles, administratives ou commerciales. Elle cherche à réduire ses emballages et encourage tant ses fournisseurs que ses concessionnaires à en faire de même. Elle souhaite limiter au strict minimum la part des déchets éliminés (c'est-à-dire incinérés ou enfouis) et donc maximiser le recyclage et la valorisation des déchets qu'elle produit.

Déchets générés par les activités SNCB ou dans la chaîne de valeur SNCB

La SNCB produit essentiellement des déchets professionnels ou déchets d'entreprise, mais aussi des déchets assimilables aux déchets ménagers. Ces déchets peuvent être inertes, présenter un caractère dangereux ou non dangereux.

La gamme de nos déchets professionnels est très étendue. Cela va des acides, bases, huiles, liquides de refroidissement, filtres à huile, solvants, vernis, colles et peintures en passant par les métaux, les chiffons souillés, etc.

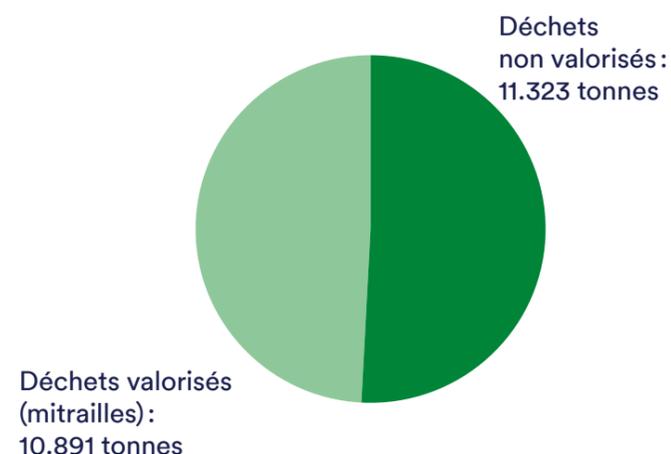
Nos déchets assimilables aux déchets ménagers sont essentiellement les suivants: papier et carton, vêtements, textiles, déchets communaux en mélange, boues de fosses septiques.

Nos principaux déchets inertes sont les suivants: emballages en verre, verre, béton, briques, tuiles et céramiques, terres et cailloux, déchets de construction et de démolition.

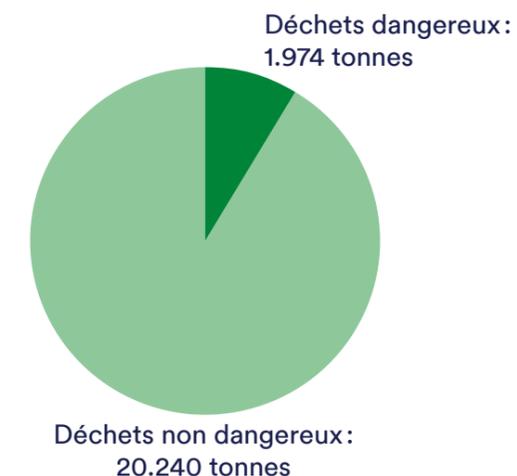
En 2022, notre production totale de déchets fut de l'ordre de 22.000 tonnes réparties de la manière suivante



Répartition déchets valorisés / non valorisés



Répartition déchets dangereux / non dangereux



Indicateur de performance: en 2022, 82 % de déchets non éliminés (valorisés ou recyclés)

Au sein de la SNCB, les déchets-ressources recyclés qui génèrent des rentrées sont qualifiés de valorisés. Les autres déchets sont qualifiés de non valorisés, en ce sens que leur gestion coûte actuellement de l'argent à la SNCB.

La majeure partie de ces flux de déchets engendre un coût annuel non négligeable (de l'ordre de 2 à 3 millions d'euros). Pour certains d'entre eux, principalement les mitrailles, accumulateurs et huiles usagées, la SNCB a, de longue date, mis en place un système de tri dédié en vue de leur recyclage et de leur valorisation économique. La récupération de ces déchets-ressources permet de garder dans le cycle des matières premières intéressantes et de récupérer de l'argent (environ 4 millions d'euros). Le matériel roulant déclassé est vendu comme mitraille ou comme matériel roulant de réemploi. En 2022, la part du matériel roulant dans le total des déchets valorisés (10.891 tonnes) a été de 4.595 tonnes: 1.178 tonnes de matériel roulant ont été vendues pour réemploi, 3.417 tonnes ont été vendues comme mitrailles.

Les déchets issus du domaine d'activités correspondant aux gares englobent également les déchets des concessions. On ne dispose pas de chiffres précis permettant d'évaluer la part des concessions dans le total de ce poste (3.144 tonnes), mais on l'estime à 50 %.

Les déchets dangereux représentent environ 9 % du poids total annuel. Le pourcentage de déchets éliminés (code de traitement de type D) est de l'ordre de 18 %.

Les 13 types de déchets non valorisés les plus abondants de la SNCB (>90% du poids total annuel des déchets non valorisés) sont regroupés dans le tableau suivant :

Code EURAL	Type de déchets	Poids (tonnes)	Traitement
200301	Déchets communaux en mélange	4.471	R1, R12, R13
161002	Déchets liquides aqueux sans substances dangereuses	2.727	D9
161001*	Déchets liquides aqueux contenant des substances dangereuses	533	D9, D15
200138	Bois sans substances dangereuses	416	R12
150101	Emballages en papier-carton	399	R3, R12
200101	Papier et carton	349	R12, R13
160708*	Déchets du nettoyage des cuves et fûts de stockage contenant des hydrocarbures	256	D9
150202*	Matériaux absorbants souillés par substances dangereuses	252	R1, R12, R13
150106	Emballages en mélange	208	R5, R12
120109*	Emulsions et solutions d'usinage sans halogènes	203	D9
160709*	Déchets du nettoyage des cuves et fûts de stockage contenant d'autres substances dangereuses	195	D9, D13, D15
170904	Déchets de construction et de démolition en mélange sans substances dangereuses	183	R1, R3, R3B, R3C, R4, R5
200307	Déchets encombrants	128	R12
	Total	10.320	

Les * indiquent les déchets dangereux. Le code R indique les déchets valorisés (non éliminés) et le code D indique les déchets éliminés.

Les 10 types de déchets dangereux les plus abondants de la SNCB (90% du poids total annuel des déchets dangereux) sont regroupés dans le tableau suivant :

Code EURAL	Type de déchets	Poids (tonnes)	Traitement
161001*	Déchets liquides aqueux contenant des substances dangereuses	532,7	D9, D15
160708*	Déchets du nettoyage des cuves et fûts de stockage contenant des hydrocarbures	255,7	D9
150202*	Absorbants, filtres, chiffons et vêtements de protection contaminés par des substances dangereuses	252,1	R1, R12, R13
120109*	Émulsions et solutions d'usinage sans halogènes	203,3	D9
160709*	Déchets du nettoyage des cuves et fûts de stockage contenant d'autres substances dangereuses	194,6	D9, D13, D15
160601*	Accumulateurs au plomb	115,4	R12
130507*	Eau mélangée à des hydrocarbures provenant de séparateurs eaux/hydrocarbures	75,3	D9, D15
130205*	Huiles moteur, de boîte de vitesse et de lubrification non chlorées à base minérale	64,1	R12, R13
150110*	Emballages contenant des résidus de substances dangereuses ou contaminés par de tels résidus	46,1	R11, R12, R13
160114*	Antigels contenant des substances dangereuses	36,5	R12, R13
	Total	1.776	

Les * indiquent les déchets dangereux. Le code R indique les déchets valorisés (non éliminés) et le code D indique les déchets éliminés.

Tableau du suivi annuel de la production de certains types de déchets SNCB (poids exprimés en tonnes), avec le traitement associé :

Traitement(1)	Dangereux	Mitrailles	Résiduels(2)	Bois(3)	Emballages papier-carton	Construction et démolition
Valorisation énergétique	3	0	1.597	0	0	0
Recyclage	679	10.890	2.874	416	399	183
Enfouissement	2	0	0	0	0	0
Élimination	1.290	0	0	0	0	0
Total	1.974	10.891	4.471	416	399	183

(1) avec la Directive 'déchets' 2008/98 comme référence : valorisation énergétique = R1; recyclage = autres codes R; enfouissement = D1 et D5; élimination = autres codes D. Tous les déchets sont traités hors site.

(2) résiduels = déchets communaux en mélange (code EURAL : 200301).

(3) bois sans substances dangereuses.

Toutes les données relatives aux déchets non valorisés nous sont transmises par les prestataires de notre contrat-cadre de gestion des déchets. Un bureau dédié au sein de la Direction Technique de la SNCB gère tous les aspects relatifs au recyclage et à la vente des déchets valorisés de la SNCB.

Réduire nos déchets

S'il est entendu que la problématique de la gestion des déchets constitue un enjeu pour la SNCB, il convient également de se pencher sur les impacts associés tout au long de la chaîne de valeur : nos intrants, nos activités propres et nos extrants.

Limiter les intrants - Achats durables

Les intrants de la SNCB correspondent essentiellement aux produits qui lui sont livrés par ses fournisseurs et aux produits/matériaux liés aux activités de ses sous-traitants. La question des emballages est cruciale. Elle fait déjà l'objet d'une attention particulière, que ce soit via des procédures spécifiques liées à la livraison d'articles aux ateliers ou par le biais de clauses CSR dans nos cahiers des charges.

La SNCB impose aux sous-traitants actifs sur son domaine de prendre en charge leurs déchets et de les gérer dans le respect de la loi.

Limiter les déchets liés à nos activités

Les activités propres de la SNCB correspondent aussi bien aux activités liées à son cœur de métier (transport ferroviaire, entretien et réparation du matériel roulant, exploitation et entretien des gares) qu'à celles de son personnel administratif. La gestion et le traitement de nos déchets sont confiés à des professionnels du secteur. Ceux-ci doivent respecter la législation en vigueur et notamment nous transmettre des informations spécifiques (certificat d'élimination ou attestation de valorisation) afin qu'une traçabilité de nos déchets puisse être établie. La SNCB ne dispose cependant pas toujours d'informations claires/complètes quant au traitement de ses déchets. Un état des lieux par domaine d'activité, couplés aux mesures prises/proposées afin de mitiger nos impacts et de continuer à améliorer la situation, constitue la colonne vertébrale de la stratégie SNCB en la matière. Cette stratégie est en cours de rédaction.



Renforcer le tri sélectif sur nos sites

Le tri sélectif a été mis en place dans les bureaux et restaurants, dans nos ateliers et dans les 80 plus grandes gares du pays. D'ici 2027, les 100 plus grandes gares du pays proposeront un tri sélectif. La SNCB met aussi en place la suppression totale des plastiques à usage unique. En outre, elle étudie activement le potentiel de ses déchets et développe des projets en matière d'upcycling.

Indicateur de performance :
à fin 2022, 100 % des gares L et 77 %
des gares M sont équipées du tri sélectif.



Les Billie Cups distribués dans les restaurants d'entreprise peuvent être réutilisés entre 500 et 1.000 fois.



Upcycling

Le but de l'upcycling – ou surcyclage – est de développer des projets à valeur ajoutée au travers d'une réutilisation de déchets-ressources, plutôt que de les recycler. Les objectifs à atteindre sont le développement d'au moins 8 projets en 2027 et d'au moins 30 projets à l'horizon 2032.

Des boîtes à livres disposées dans des gares et bâtiments administratifs ont été partiellement réalisées à partir de nos déchets-ressources. Le projet a vu le jour sous la forme d'un concours remporté par l'école Saint-Luc de Liège : de vieilles résistances issues du matériel roulant et d'anciens bacs de rangement constituent la structure de ces boîtes. Elles ont été fabriquées par une entreprise de travail adapté (Les Gaillettes).

Le but de la SNCB est de développer des projets durables, c'est-à-dire des projets à valeur ajoutée qui englobent les 3 piliers (people, performance, planet). Un produit upcyclé permet de réduire les coûts de la gestion des déchets tout en permettant à la SNCB de dégager une faible marge bénéficiaire dédiée à la création d'autres projets. L'impact environnemental lié à la gestion de nos déchets est réduit (surcyclage plutôt que recyclage ou incinération avec valorisation énergétique), tout comme les externalités (consommation moindre d'énergie, d'eau et de matières premières, etc.).



Limiter nos extrants

Les extrants de la SNCB s'assimilent essentiellement aux activités de ses clients et visiteurs. Des innovations ont déjà vu le jour afin de limiter la production de titres de transport au format papier. Les abonnés disposent d'un badge électronique et il est également possible d'obtenir un e-ticket.

Les commerces situés dans les gares de la SNCB ont également un impact environnemental. Les déchets produits finissent aussi bien dans les poubelles des gares et des trains que dans celles de la voirie ou du domicile des clients/visiteurs. La SNCB considère qu'il est donc opportun de sensibiliser tant ses concessionnaires que le public au sujet de ces impacts. La SNCB communique régulièrement avec les concessionnaires présents en gare. Une charte en matière de durabilité et de responsabilité sociétale (RSE) leur est communiquée.

Différents projets ont été initiés en 2022 pour augmenter le tri des déchets. Il s'agit par exemple :

- de l'installation de bornes de collecte des gobelets en carton en vue de leur recyclage dans certaines concessions de Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord ;
- ou de l'installation dans un bâtiment administratif ou sur un quai des gares de Bruxelles-Midi et de Gand Saint-Pierre d'une e-bin qui encourage le tri sous un mode ludique.

EAU

L'eau dans les activités de la SNCB

La SNCB s'approvisionne principalement en eau à partir du réseau public de distribution d'eau. Cependant, il y a une évolution vers l'utilisation de l'eau de pluie pour remplacer l'eau du réseau.

Dans les gares et les bureaux, l'eau est utilisée à des fins sanitaires. Dans les ateliers, en dehors des bureaux, l'eau est utilisée à des fins industrielles.

Une partie de l'eau prélevée dans les bâtiments de la gare est mise à la disposition des concessions, qui ne disposent généralement pas de leur propre raccordement à l'eau.

Les eaux usées sont rejetées soit dans l'égouttage public, soit dans les eaux de surface via sa propre station d'épuration.

La SNCB n'incorpore pas d'eau dans les produits manufacturés, de sorte que la quantité d'eau rejetée correspond en principe à la quantité d'eau utilisée.

Des efforts importants sont déployés pour réduire la consommation d'eau du réseau : élimination des fuites, recyclage dans les processus de lavage industriel et utilisation progressive d'une plus grande quantité d'eau de pluie. La détection des fuites nécessite un bon système de mesure. La SNCB a lancé un projet visant à rendre les compteurs d'eau aussi « télérelevables » que possible, de sorte que la détection des fuites puisse se faire en continu par le biais d'un logiciel de surveillance.

Les achats d'eau de la SNCB se répartissent entre la consommation d'eau pour les gares et bureaux d'un côté (direction Stations) et pour les ateliers de l'autre (direction Technics).

Achats d'eau – direction Stations

District	2019	2020	2021	2022
1	107.508	73.317	52.890	44.540
2	42.660	35.529	35.019	34.958
3	31.192	21.404	29.890	41.443
4	35.413	23.610	31.375	32.386
5	40.339	27.564	22.866	22.340
Total (m ³)	257.113	181.423	172.040	175.667

Les districts reflètent la géographie :

1 = Région bruxelloise ; 2, 3 = Flandre ; 4, 5 = Wallonie.

Dans le district 1 où sont situés la majorité des bâtiments administratifs, l'effet de l'augmentation du télétravail se fait sentir. On note également une réduction du nombre de voyageurs dans les gares (moins fréquentation des concessions et des toilettes publiques).

Dans le district 3, on note une forte augmentation en 2022 en raison d'une fuite à Gand et des travaux dans la gare de Knokke.

Achats d'eau – direction Technics

District	2019	2020	2021	2022
1	154.284	159.105	110.120	148.828
2	60.507	63.369	69.250	57.508
3	52.144	45.780	56.303	43.353
4	40.126	52.553	47.531	60.121
5	32.183	38.073	39.252	35.563
Total (m ³)	339.244	358.880	320.529	345.373

Quantités cédées à des tiers dans nos bâtiments : il s'agit de l'eau utilisée par (et facturée à) nos tiers occupants, principalement les concessions en gares

District	2019	2020	2021	2022
1	21.761 m ³	14.418 m ³	9.585 m ³	8.549 m ³
2	26.862 m ³	16.458 m ³	17.862 m ³	21.066 m ³
3	14.316 m ³	9.475 m ³	15.304 m ³	15.592 m ³
4	11.646 m ³	8.962 m ³	10.033 m ³	19.656 m ³
5	6.625 m ³	4.629 m ³	4.391 m ³	3.326 m ³
Total (m ³)	339.244	358.880	320.529	345.373

Le volume total acheté peut être divisé en pertes, volumes revendus et consommation propre nette.

Consommation d'eau

	2019	2020	2021	2022
Conso nette- m ³	515.147	486.362	435.395	452.852
Revente m ³	81.209	53.941	57.174	68.188
Fuites m ³	-	-	-	29.610
Total achats m ³	596.357	540.304	492.569	550.650

Consommation d'eau de pluie mesurée

	2019	2020	2021	2022
B-TC m ³	13.037	16.371	9.673	9.429
B-ST m ³	762	544	1.134	1.250
Total – m ³	13.799	16.914	10.808	10.679



CONSTRUIRE DURABLE / DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

La SNCB développe une stratégie pour réaliser ses projets de construction de manière plus durable et circulaire. Une première étape consiste à sélectionner des matériaux de construction plus durables. En outre, la SNCB veut accorder plus d'attention à la modularité des projets architecturaux qu'elle commande afin d'être mieux préparée à toutes les modifications que devront subir les structures des bâtiments à l'avenir. Enfin, la SNCB souhaite également accorder plus d'attention au recyclage et à la réutilisation des matériaux de construction provenant de bâtiments en fin de vie.



Matériaux de construction durables

L'impact environnemental de divers matériaux de construction est d'abord examiné par le biais d'une analyse du cycle de vie. L'ambition est d'accroître la circularité en utilisant davantage de matériaux secondaires (non vierges) dans la construction et en choisissant de plus en plus des matériaux de construction qui peuvent être au moins recyclés par la suite et de préférence réutilisés. Lors du choix des matériaux de construction, l'attention est également portée sur l'impact social et, par exemple, tous les efforts sont faits pour éviter des conditions de travail irresponsables (par exemple, le travail des enfants, etc.) dans leur production. Sur la base de tous ces résultats, des lignes directrices sont élaborées pour permettre aux concepteurs d'opter pour des matériaux de construction plus durables et plus circulaires dans leurs cahiers des charges.

Une construction tournée vers l'avenir

Depuis plusieurs années, la SNCB a initié un tournant dans la conception et la réalisation de ses nouvelles infrastructures d'accueil.

Il s'agit de concevoir une nouvelle typologie des gares :

- évolutives,
- durables,
- et à l'identité marquée.

Il s'agit également de changer la vision de la gare. Les gares ne sont pas seulement des lieux où l'on prend le train : quelle que soit leur taille, les gares sont des hubs intermodaux (avec accès aux différents modes de transport), des écosystèmes au service de la mobilité et du développement urbain.

La nouvelle typologie des gares s'organise autour de 3 composants, aux durées de vies et aux rôles différents :

- Composante 1 : la structure, sous forme d'auvent et de colonnades. Elle est le premier élément d'identité, l'élément de base dans l'accueil d'un voyageur, l'élément le plus stable dans le temps, tout en permettant l'évolution du bâtiment.
- Composante 2 : les cellules fonctionnelles. Il s'agit des locaux (guichets, salle d'attente, concessions, sanitaires, locaux techniques...) qui sont les plus susceptibles d'évoluer à court et à moyen terme.
- Composante 3 : les équipements à intégrer aux deux précédentes. Il s'agit de tout objet d'information aux voyageurs, de tout objet technique nécessaire au fonctionnement de l'activité (du banc au radiateur).

Évolutivité

La nouvelle typologie des gares permet l'adaptation et la flexibilité, afin de répondre aux programmes évolutifs tout en pérennisant l'investissement. L'évolutivité est favorisée par la prise en compte d'un mode de construction modulaire favorisant le démontage plutôt que la démolition, favorisant la circularité et à mise en œuvre rapide. Un chantier court permet de minimiser l'impact sur les usagers et les impacts ferroviaires, que ce soit en termes de maintenance et de réparation ou en termes de nouvelle construction.

La SNCB privilégie l'emploi de matériaux en nombre réduit, disponibles et le plus biosourcés possible. Ainsi, dans une construction hybride bois-acier, l'acier est de l'acier recyclé, et le bois est un bois local et disponible.

La durabilité est atteinte :

- en permettant l'évolutivité ;
- par la sobriété dans l'emploi des matériaux (quantité et nature des matériaux) ;
- en permettant le réemploi, la circularité ;
- par l'ambition de gares zéro énergie via un besoin optimisé de l'énergie et la production de celle-ci via les apports solaires ;
- par l'intégration de la végétalisation : lutter contre les îlots de chaleur, accueillir la biodiversité, amortir les débits de précipitations ;
- par la gestion des eaux de pluie et leur réemploi.

En termes d'identité, chaque gare est différente, ancrée dans un site et répondant à un programme particulier, mais toutes les gares partagent des points communs.

Fin de vie des bâtiments

Lors de la rénovation et de la démolition de bâtiments existants, la SNCB vise à promouvoir la réutilisation et le recyclage des matériaux de construction en se concentrant sur un démantèlement soigneux et une démolition sélective. L'utilisation d'un inventaire de réutilisation et d'un inventaire de démolition permet d'orienter ces actions de démolition dans la bonne direction.

Cette nouvelle approche de construction orientée vers l'avenir est appliquée aux nouvelles gares de Bockstael, Visé et Aalter. La conception de la nouvelle gare de Courtrai accorde également une grande attention à la durabilité et à la circularité.

POLLUTION DES SOLS

En raison du passé industriel des chemins de fer, la pollution des sols sur certains terrains du domaine ferroviaire est une réalité. En concertation avec les autorités régionales, la SNCB travaille à l'assainissement de ses terrains.

Exemple de chantier en cours d'exécution : Courtrai

L'exploitation d'un ancien poste d'approvisionnement en diesel à côté de l'atelier de maintenance de Courtrai a entraîné une contamination par les hydrocarbures qui s'est propagée au-delà des terrains de la SNCB par le biais de la nappe phréatique. Les travaux d'assainissement ont débuté en 2022 après des négociations avec les propriétaires des terrains adjacents. L'excavation à proximité des bâtiments nécessite l'application de mesures de stabilité.

ACHATS DURABLES

La SNCB s'efforce de se fournir auprès de fournisseurs locaux, que ce soit pour les dépenses réalisées par son service Achats (Procurement) ou par les autres services, les fournisseurs hors partenaires, les affiliés...

En 2022, 82 % de ces dépenses ont été effectuées en Belgique et 18 % hors de Belgique.

Une évaluation environnementale et sociale est demandée aux nouveaux fournisseurs par la présentation d'un score Ecovadis ou équivalent.

Sur un total de 3.879 fournisseurs actifs en 2022, 146 fournisseurs ont un score Ecovadis ou équivalent.

48 % du total des dépenses d'achats (Procurement et non-Procurement) en 2022 ont été effectuées auprès de fournisseurs disposant d'un score Ecovadis ou équivalent.

En vue de prévenir et d'atténuer les impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations commerciales, la SNCB applique une procédure spéciale dans le cas d'achat d'équipements de protection individuelle/collective, produits chimiques, composants de sécurité, installations, machines, outils mécanisés... Cette procédure, dite « des 3 feux verts », nécessite l'accord du conseiller en prévention avant de pouvoir procéder à l'achat.

La procédure des 3 feux verts s'applique à 3 % des dossiers d'achat (dossiers d'achats réalisés à la fois par Procurement et par les autres services).

CONCESSIONS

Engager nos concessionnaires à nous suivre

Retirer de l'argent à la sortie du train pour aller au restaurant, prendre un café en gare avant de démarrer sa journée ou y donner rendez-vous à ses amis : les gares sont avant tout des lieux de vie et d'échanges. La SNCB encourage le développement d'activités dans les gares en proposant des opportunités aux prestataires de services et commerçants.

Près de 440 concessions dans une centaine de gares accueillent chaque jour navetteurs et riverains.

Les concessions présentes en gare ont un rôle important à jouer dans l'atteinte des objectifs ambitieux que la SNCB s'est fixée, notamment en termes de réduction des déchets, de consommation d'énergie et d'accessibilité pour tous. Depuis 2021, chaque nouvelle concession s'engage à respecter un certain nombre d'exigences minimales (comme le tri des déchets et l'utilisation économe de l'énergie), en signant la charte de durabilité et de responsabilité sociétale.

28,6 % de concessions sont soumises à ces exigences. La charte existe depuis 2021 et liait déjà 118 nouveaux concessionnaires fin 2022.



9. Aussi en 2022...

TICKET « HELP UKRAINE »

La SNCB est impliquée dans les grands enjeux de la vie de notre société. Ainsi, au début de la guerre en Ukraine, en collaboration avec d'autres entreprises ferroviaires européennes, la SNCB a souhaité montrer sa solidarité. Les réfugiés ukrainiens ont ainsi pu voyager gratuitement sur le réseau SNCB le jour de leur arrivée en Belgique (à bord des trains transfrontaliers de/vers l'Allemagne, les Pays-Bas, le Luxembourg et la France). Pour ce faire, ils devaient présenter le billet du pays concerné et/ou leur passeport/carte d'identité ukrainien(ne) (ou tout autre justificatif).



RESPECT DE LA BIODIVERSITÉ

À travers la démarche BiodiversiScape, la Direction générale Environnement du SPF Santé Publique, la Défense, la Régie des Bâtiments, la SNCB et Infrabel souhaitent intégrer la biodiversité dans tout projet d'aménagement, de construction ou de rénovation des sites fédéraux.

La SNCB commencera par les parkings dans trois gares (Ciney, Rhode-Saint-Genèse et Zottegem): ils sont très visibles et démontrent qu'il n'est pas toujours nécessaire de disposer de grandes surfaces pour donner une chance à la biodiversité. En collaborant avec les experts du projet, le choix de plantations les mieux adaptées pour contribuer à une plus grande biodiversité peut aussi conduire à un plus grand confort pour nos voyageurs, par exemple en utilisant des espèces d'arbres qui fournissent davantage d'ombre.

Le parking de la gare de Ciney est situé dans une zone urbaine au cœur d'une région verte et inséré dans un projet plus large de démolition de la gare actuelle et de réaménagement du plateau. L'aménagement de ce parking prouve qu'il est possible d'exploiter même des petites parcelles pour favoriser la biodiversité.



NOS COLLABORATEURS ONT DU CŒUR

Nous accueillons et encourageons les initiatives de nos collaborateurs en faveur de causes qui leur tiennent à cœur, et en nous y associant.

Le challenge « No Carbon Run » avait cette année pour objectif d'émettre ensemble 100 tonnes de CO₂ en moins (en courant, en marchant, en pédalant...). Cette action s'inscrit dans le soutien financier qu'offre la SNCB à Médecins sans Frontières dans le cadre de son partenariat structurel.

Durant le « World Cleanup Day », les volontaires de la SNCB ont retroussé leurs manches pour débarrasser neuf abords de gare de leurs déchets: Rhode-St-Genèse, Etterbeek, Libramont, Soignies, Binche, Gembloux, Torhout, Wetteren et Aarschot. C'était la première année que la SNCB prenait part à l'action mondiale contre les déchets. Et ce fut un succès! Nous avons ainsi rendu, pour les voyageurs et pour nous-mêmes, les abords de ces neuf gares plus agréables.

Nous avons aussi organisé notre premier marché caritatif au profit de Viva for Life/De Warmste Week. Dans une ambiance bon enfant, plusieurs collaborateurs ont proposé à la vente différents produits de leur choix, confectionnés par eux, ce qui a permis de récolter une jolie somme pour ces deux bonnes causes.

En route.
Vers mieux.



LA SNCB SALUÉE

Dans le cadre de la Journée internationale du commerce équitable, la SNCB, Infrabel et HR Rail ont reçu un Fairtrade Award, décerné par Fairtrade Belgium aux organisations socialement engagées qui optent structurellement pour les produits du commerce équitable.

Les Chemins de fer belges ont reçu ce prix parce qu'ils proposent chaque jour du café issu du commerce équitable à leurs collaborateurs.

Le film de notre campagne d'image « En route. Vers mieux. » a séduit le jury international des « Cannes Corporate Media & TV Awards » qui lui a décerné le « Dauphin » d'Argent.

Notre magazine du personnel PROS a été primé par l'« European Association for Internal Communication » dans la catégorie « Best Internal Communication Print Magazine ».



UN MILLION DE VISITEURS À TRAIN WORLD!

Train World, le musée de la SNCB, a franchi le cap symbolique du millionième visiteur. Depuis son ouverture en septembre 2015, le musée est très apprécié par ses visiteurs. Pour la 5^e année consécutive, Train World s'est vu décerner 3 étoiles par le Guide Vert Michelin. Ce score maximum signifie « Vaut le voyage ».

Deux expositions majeures ont rythmé l'année 2022 à Train World: « Orient-Express. Mythique. Luxueux. Belge! » et « Royals and Trains ».

Par ailleurs, pendant un an, grâce à la proposition artistique de Daniel Buren, la gare de Liège-Guillemins se métamorphose en kaléidoscope de couleurs, changeant selon la lumière du jour, les heures et les saisons. L'œuvre monumentale, est intitulée « Comme tombées du ciel, les couleurs in situ et en mouvement ». Elle se déploie sur l'ensemble des verrières de la gare.

Dans le cadre du festival Europalia consacré aux chemins de fer, l'Atelier Central de Malines a accueilli l'événement artistique « La Flèche et l'Éléphant ».

10. Index GRI

Sujet	Numéro indicateur GRI	Indicateurs GRI	Chapitres	Documents de référence
INFORMATIONS GÉNÉRALES				
Profil de l'organisation	2.1	Nom légal : Société Nationale des Chemins de fer Belges Nature de son capital et de sa forme juridique : Société anonyme de droit public N° d'entreprise : 0203.430.576 Localisation de son siège social : Rue de France, 56 - 1060 Bruxelles - Belgique Pays dans lesquels elle exerce une activité : Belgique		
	2.6	Secteurs d'activités	Généralités	
	2.28	Adhésion à des associations sectorielles, associations et les organisations de défense d'intérêts nationales ou internationales	Gouvernance	
	2.29	Approche parties prenantes	Gouvernance	
Collaborateurs	2.7	Informations sur les employés	Nos collaborateurs	
	2.20	Détermination des rémunérations	Nos collaborateurs	
	2.21	Ratio de rémunération	Nos collaborateurs	
	2.30	Accords de négociation collective	Nos collaborateurs	
	401.1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Nos collaborateurs	
	401.3	Congé parental	Notre responsabilité sociétale	
Pratique de reporting	2.2	Périmètre du reporting	Généralités	
	2.3	Période et fréquence du reporting et la fréquence de son reporting de durabilité	Généralités	
	2.14	Examen et approbation des informations communiquées	Généralités	
Gouvernance	2.9	Structure de gouvernance	Gouvernance	Rapport de gestion Charte de gouvernance
	2.10	Processus de nomination et de sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités		Charte de gouvernance
	2.11	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé		Charte de gouvernance
	2.12	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé et des cadres supérieurs dans l'élaboration, l'approbation et la mise à jour des déclarations d'objectifs, de valeurs ou de mission, des stratégies, des politiques et des objectifs de l'organisation en matière de développement durable	Notre responsabilité sociétale	
	2.13	Gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes	Notre responsabilité sociétale	
	2.19	Politiques de rémunération des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé et des cadres supérieurs		Rapport de gestion

Ethique et intégrité	2.15	Prévention des conflits d'intérêts		Règlement d'ordre intérieur du CA annexé à la Charte de gouvernance COMPASS PROS
	2.23	Engagement pour une conduite responsable des affaires		Suppliers Code of Conduct
THÈMES MATÉRIEL				
Performance économique	201.1	Valeur économique directe générée et distribuée	Chiffres-clés	
	201.3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Nos collaborateurs	
	201.4	Aide financière publique	Chiffres-clés	Rapport de gestion
Présence sur le marché	202.1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	Nos collaborateurs	
Pratiques d'achat	204.1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	Notre responsabilité sociétale	
	308.1	Évaluation environnementale des fournisseurs	Notre responsabilité sociétale	
	403.7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux pratiques commerciales	Notre responsabilité sociétale	
	408.1	Mesures prises par l'organisation destinées à contribuer à l'abolition pure et simple de toutes les formes de travail des enfants	Notre responsabilité sociétale	
	409.1	Mesures prises par l'organisation destinées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire		Suppliers Code of Conduct
	414.1	Évaluation sociale des fournisseurs	Notre responsabilité sociétale	
Matières et matériaux	301	Gestion des enjeux liés aux matières et matériaux	Notre responsabilité sociétale	
Energie	302.1	Consommation de carburant totale au sein de l'organisation	Notre responsabilité sociétale	
	302.1	Consommation énergétique totale au sein de l'organisation	Notre responsabilité sociétale	
	302.3	Ratio d'intensité énergétique de l'organisation.	Notre responsabilité sociétale	
	302.4	Réduction de la consommation d'énergie	Notre responsabilité sociétale	

Eau et effluents	303.1	Interactions avec l'eau	Notre responsabilité sociétale	
	303.3 / 303.4 / 303.5	Consommation d'eau totale au sein de l'organisation	Notre responsabilité sociétale	
Biodiversité	304.2	Gestion des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	Notre responsabilité sociétale	
	304.3	Habitats protégés ou restaurés	Notre responsabilité sociétale	
Emissions	305.1	Emissions directes de GES (Scope 1)	Notre responsabilité sociétale	
	305.2	Emissions directes de GES (Scope 2)	Notre responsabilité sociétale	
	305.3	Emissions directes de GES (Scope 3)	Notre responsabilité sociétale	
Déchets	306.1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Notre responsabilité sociétale	
	306.2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	Notre responsabilité sociétale	
	306.3	Poids total des déchets générés	Notre responsabilité sociétale	
	306.4	Poids total des déchets non destinés à l'élimination	Notre responsabilité sociétale	
	306.5	Poids total des déchets destinés à l'élimination	Notre responsabilité sociétale	
Santé et sécurité au travail	403.1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	Nos collaborateurs	
	403.2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	Nos collaborateurs	
	403.3	Services de santé au travail	Nos collaborateurs	
Formation et éducation	404.1	Nombre moyen d'heures de formation	Nos collaborateurs	
	404.2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	Nos collaborateurs	
	410.1	Formation du personnel de sécurité aux politiques et procédures relatives aux droits de l'homme et leur application à la sécurité	Nos collaborateurs	

Diversité et égalité des chances	405.1	Diversité des organes de gouvernance		Charte de gouvernance
	405.1	Diversité des employés	Nos collaborateurs	
Liberté syndicale et négociation collective	407	Mesures prises par l'organisation destinées à soutenir les droits d'exercer la liberté syndicale ou la négociation collective		Rapport d'activité de la concertation sociales pour la SNCB/Infrabel et HR RAIL
Santé et sécurité des consommateurs	416	Gestion des impacts sur la santé et la sécurité des voyageurs	Sécurité	
Commercialisation	417.2	Accessibilité de l'information sur les produits et services	Notre responsabilité sociétale	

Éditeur responsable

Jihane Annane. Avenue de la Porte de Hal 40, B-1060 Bruxelles

Coordination et rédaction

Martine Maelschalck

Photos

Fabienne Mahieu (coordination), Louis David, Gregory de Leeuw, Julien de Wilde, Arnaud Gielen, Eric Herchaft, Nicolas Lobet, Dorian Lohse, Nicolas Peeters, David Plas, Antoine Rassart, Lieven Van Assche, Lies Willaert, Adobe Stock, FLASHBACKX

Mise en page

Samuel Durt, Béatrice Duculot

Mai 2023

Sur la quatrième de couverture :

Alice, chef technicien-électromécanicien, supervise le grand entretien des locomotives électriques et diesel. Lors de cet entretien, ces locomotives sont entièrement démontées et contrôlées (moteurs électriques, composants électroniques, relais, bogies, essieux, moteurs diesel, etc.). Lorsqu'elles sortent, c'est pour reprendre le service, prêtes à parcourir à nouveau plusieurs centaines de milliers de kilomètres.

