



22 februari 2006

Zeer goede resultaten voor eerste werkjaar 'nieuwe' NMBS

Voor de verschillende operationele divisies van de NMBS was 2005 een goed jaar. Zowel op gebied van reizigersverkeer als goederenvervoer werden positieve resultaten geboekt. Meer reizigers dan ooit namen de trein. Vrachtdivisie B-Cargo – een puur commerciële activiteit – boekte een hogere omzet dan in 2004.

In het **binnenlandse verkeer** realiseerde de NMBS maar liefst 7796 miljoen reizigers-kilometer, een stijging met 6,4% t.o.v. 2004. Hieruit werd een omzet gegenereerd van bijna 450 miljoen euro, maar liefst 11,2% meer dan een jaar eerder.

Verleden jaar vervoerde de NMBS maar liefst 173,4 miljoen reizigers, 5% meer dan in 2004. Nooit eerder namen zoveel mensen de trein. Ter vergelijking, in 2000 had de NMBS nog 139,9 miljoen klanten, in 1995 waren dat er 133,2 miljoen. Met andere woorden: een stijging met bijna 30% op tien jaar tijd!

De spectaculairste groei wordt opgetekend bij de treinkaarten: die waren in 2005 goed voor bijna 56% van het totale aantal reizigers-kilometer (4345,5 miljoen r-km), of ruim 110 miljoen reizigers. De treinkaarten genereren bijna 47% (overheidstussenkomst voor woon-werkverkeer inbegrepen) van de omzet 'binnenlands reizigersverkeer'. De inkomsten uit biljetten waren goed voor 36% van de omzet.

De **klant beoordeelde** de NMBS-dienstverlening, in een rondvraag door een onafhankelijke firma die vier keer per jaar gebeurt, in december 2005 met een 7,43/10. Netheid in de trein en de frequentie van de treinen scoorden het minst goed, terwijl de treinbegeleiders en het personeel in de stations zoals steeds de beste score kregen.

	dec/04	okt/05	dec/05
Algemene tevredenheid	7,50	7,33	7,43
Onthaal en dienstverlening in de stations	7,36	7,25	7,21
Comfort in de treinen	7,34	7,13	7,13
Netheid in de trein	6,80	6,6	6,74
Frequentie van de treinen	6,86	6,84	6,81
Stiptheid van de treinen	7,00	6,77	6,84
Informatie in de treinen	7,14	6,94	7,03
NMBS-personeel in de treinen	7,88	7,63	7,70
NMBS-personeel in de stations	7,47	7,33	7,36
Informatie in de stations	7,43	7,31	7,34
De prijs	6,96	6,78	7,02



Als we deze resultaten vergelijken met dezelfde periode in 2004, merken we dat ze lichtjes dalen, maar na de scores van oktober 2005 – die voor het eerst sinds lang een dalende trend vertoonden – zijn die van december 2005 opnieuw beter.

In het **internationale reizigersverkeer** werd in 2005 een omzet gerealiseerd van 217,5 miljoen euro, tegen 204,9 miljoen euro een jaar eerder (+6,1%). Ook wat betreft het aantal reiziger-kilometer gaat deze 'sector' er op vooruit: een verbetering met 2,4% tot 1380 miljoen r-km. In totaal namen 13,7 miljoen klanten een Thalys, Eurostar, TGV Brussel-Frankrijk of een klassieke internationale trein.

De **vrachtdivisie** van de NMBS, **B-Cargo**, realiseerde in 2005 een externe omzet van 300,1 miljoen euro, 1,6% meer dan in 2004 (295,4 miljoen euro). De totale omzet bedraagt 333 miljoen euro. Dit hogere omzetcijfer gaat echter gepaard met en iets lager volume: 7975 miljoen ton-kilometer of 58,4 miljoen ton (-3,4% t.o.v. 2004). De verklaring hiervoor is louter conjunctuur-gebonden (de staalindustrie loopt iets achteruit) en in het Luikse sloten een aantal bedrijven uit deze sector hun deuren.

De NMBS gaat met andere woorden voort op de ingeslagen weg: ondanks een aantal herstructureringen op operationeel vlak, zowel in de reizigers- als vrachtafdeling en een productiviteitsverhoging op alle niveaus worden de klanten niet vergeten. Meer dan ooit koppelt de NMBS haar ambities (enerzijds zoveel mogelijk reizigers op een comfortabele manier vervoeren, anderzijds een belangrijke speler zijn in een Europese, geliberaliseerde goederenmarkt) aan haar financiële doelstellingen.

De NMBS is de Belgische naamloze vennootschap van publiek recht die de exploitatie en commercialisering verzekert van het nationale en internationale reizigers- en goederenvervoer per spoor. Zij staat eveneens in voor het beheer van het rollend materieel.

De NMBS stelt ruim 18.600 mensen te werk en realiseert een omzet van ongeveer 1,83 miljard euro (schatting 2005). Ze beheert ook haar deelnemingen in vennootschappen als Eurostar, Thalys, IFB, TRW,

Met een kwaliteitsvolle, betrouwbare en marktgerichte dienstverlening speelt de NMBS een sleutelrol in de ontwikkeling van duurzame mobiliteit.

Voor meer informatie:

Jochem Goovaerts - Woordvoerder

telefoon: +32 2 528 23 14

jochem.goovaerts@nmbs.be

mobiel: +32 478 20 53 07

www.nmbs.be



Très bons résultats pour la première année de la « nouvelle » SNCB

Pour les différentes divisions opérationnelles de la SNCB, 2005 fut une bonne année. Tant sur le plan du transport de voyageurs qu'en matière de transport de marchandises des résultats très positifs ont été enregistrés. Plus de voyageurs que jamais ont choisi le train. Quant à la division fret B-Cargo – une activité purement commerciale – le chiffre d'affaires progresse par rapport à 2004.

Sur plan du **transport intérieur**, la SNCB a enregistré un score de 7.796 millions de voyageurs – kilomètre, soit une augmentation de 6,4% par rapport à 2004. Il en résulte un chiffre d'affaires de presque 450 millions d'euros, soit près de 11,2 % de plus que l'an dernier.

L'an dernier la SNCB a transporté près de 173,4 millions de voyageurs, 5% de plus qu'en 2004. Record battu au niveau de la fréquentation des trains. En comparaison, en 2000, la SNCB a transporté 139,9 millions de clients, et 133,2 millions en 2005. Autrement dit : une augmentation de presque 30% en 10 ans.

Cette hausse spectaculaire est particulièrement significative dans les cartes-trains : celles-ci représentaient en 2005 presque 56% du nombre total de voyageurs-kilomètre (4.345,5 millions de V-kilomètre) ou quelque 110 millions de voyageurs. Les cartes-trains représentent presque 47% (intervention gouvernementale pour les domicile-travail comprise) du chiffre d'affaires « voyageurs trafic intérieur ».

Si l'on se base sur le résultat de **l'enquête de satisfaction** de décembre 2005, menée 4 fois par an par une société indépendante, la note d'appréciation du client des services de la SNCB est de 7,43/10. Propreté des trains et fréquence des trains reçoivent les scores les moins bons, tandis que les accompagnateurs de train et le personnel de gare, comme d'habitude, remportent la palme.



	<i>déc/04</i>	<i>oct/05</i>	<i>déc/05</i>
Satisfaction générale	7,50	7,33	7,43
Accueil et services en gare	7,36	7,25	7,21
Confort dans les trains	7,34	7,13	7,13
Propreté dans les trains	6,80	6,6	6,74
Fréquence dans les trains	6,86	6,84	6,81
Ponctualité des trains	7,00	6,77	6,84
Information dans les trains	7,14	6,94	7,03
Personnel SNCB dans les trains	7,88	7,63	7,70
Personnel SNCB dans les gares	7,47	7,33	7,36
Information dans les gares	7,43	7,31	7,34
Le prix	6,96	6,78	7,02

Si nous comparons ces chiffres avec la même période en 2004, nous remarquons qu'ils baissent légèrement mais après les scores d'octobre 2005 – qui pour la première fois depuis longtemps montrait une nette tendance à la hausse – ceux de décembre 2005 sont encore meilleurs.

Sur le plan du **transport international de voyageurs**, un chiffre d'affaires de 217,5 millions d'euros a été réalisé en 2005, contre 204,9 millions d'euros l'année précédente (+6,1%). En ce qui concerne le nombre de voyageurs – kilomètre aussi ce « secteur » est également en nette croissance : une amélioration de 2,4% pour atteindre les 1380 millions de v-kilomètre. Au total, 13,7 millions de voyageurs ont pris Thalys, Eurostar et TGV Bruxelles - France ou encore les trains classiques internationaux.

La division marchandises de la SNCB, B-Cargo, a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires externe de 300,1 millions d'euros, 1,6% de plus qu'en 2004 (pour rappel 295,4 millions d'euros). Le chiffre d'affaires total est de 333 millions d'euros. Ce chiffre plus important va de pair avec un volume un peu moindre : 7975 millions tonnes-kilomètre ou 58,4 millions de tonnes (-3,4% comparé à 2004). L'explication de ces chiffres est plus nettement liée à la conjoncture (l'industrie métallurgique est en recul) et dans la région liégeoise quelques entreprises de ce secteur ont fermé leurs portes.

En d'autres mots, la SNCB continue sur cette voie : malgré le nombre de restructurations sur le plan opérationnel, tant du côté voyageurs que du côté



SNCB Communiqué de Presse

marchandises, et une hausse de productivité à tous les niveaux, les clients n'ont pas été oubliés. La SNCB n'a jamais autant couplé ses ambitions à ses objectifs financiers (d'un part transporter un nombre de voyageurs aussi grand que possible en tout confort, d'autre part, être un acteur important sur le marché européen et libéralisé des marchandises).

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.

La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,83 milliard d'euros (estimation 2005). Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.

La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Pour plus d'informations:

Philippe Rigaux

Tél.: 0032 2 528 20 55

Gsm: 0032 478 23 41 74

Philippe.rigaux@sncb.be

www.sncb.be