

Rapport d'activités

2007 Groupe SNCB



€10,7 milliards
d'investissements
2008-2012

206,5
millions
de voyageurs

89,2%
des trains
ponctuels

1.593
nouveaux
collaborateurs

€149,7 millions
résultat
opérationnel positif

Sommaire

- 02 > Nouveaux horaires
- 03 > Les chemins de fer engagé
- 03 > Le juste prix de votre carte
- 04 > Trafic international
- 05 > Approche stratégique du fret
- 06 > Solutions durables
- 07 > Résultats financiers
- 08 > Extension du réseau
- 09 > Modernisation infrastructure
- 10 > Sécurité et régularité
- 11 > Les gares de l'avenir
- 13 > Sécurité sociale
- 14 > Image SNCB
- 15 > Entretien avec les CEO
- 15 > Investissements en matériel roulant
- 16 > Événements en 2007



Cher lecteur,

Tout comme les années précédentes, le rapport d'activité du Groupe SNCB est à présent disponible. Que contient-il? En tant qu'entreprise publique, nous trouvons important que vous soyez dûment informés à propos de nos activités au cours de la dernière période. Cette publication reprend donc un récapitulatif des principales réalisations du Groupe SNCB (SNCB-Holding, SNCB et Infrabel) pour l'année 2007 et le début de cette année.

A l'instant où nous mettons la touche finale à ce rapport, de nouveaux contrats de gestion et de nouveaux plans d'investissements sont en négociation. Ils visent à donner de l'efficacité à la mobilité dans notre pays au cours des années à venir. Les accords conclus avec l'Etat (davantage de voyageurs dans les trains) et les investissements prévus indiquent clairement que notre société opte résolument pour des transports publics meilleurs et plus nombreux. Une forte croissance du train - plus importante que celle de l'indétrônable voiture - est la seule façon de veiller à ce que nous puissions continuer à tous nous déplacer. Ce choix nous permet d'assurer notre mobilité en respectant l'environnement et en contribuant efficacement à atteindre les normes européennes de réduction des émissions de CO₂. Ce choix renforce pour notre économie les opportunités de croissance.

Plus de voyageurs et de marchandises à bord des trains. Pour notre Groupe, il s'agit d'un défi de taille: accueillir un

plus grand nombre de voyageurs tout en assurant leur confort et en respectant la régularité et la sécurité. Un défi tout à fait réalisable, mais auquel nous devons accorder une vigilance de tous les instants. Au niveau de la ponctualité, par exemple. Comparés à la plupart des pays européens, nos résultats ne sont pas mauvais, mais la situation peut encore être améliorée. Malheureusement, la régularité a laissé à désirer durant certaines périodes de 2007. De ce fait, nous sommes donc souvent perçus de façon négative. Nous avons analysé les causes de ces retards et de nombreuses mesures ont déjà été prises. Il faudra encore du temps avant que les résultats produisent leur effet, mais nous poursuivons inlassablement nos efforts afin d'aborder systématiquement les problèmes à la base et d'améliorer les prestations.

Les subventions conséquentes que la Communauté nous octroie chaque année sont toujours mieux utilisées. Le rapport dotation/nombre de voyageurs, appelé "dotation nette", a diminué de 20% en cinq ans. Et nos investissements se concentrent sur plus de confort, plus de ponctualité et plus de sécurité.

Du matériel ferroviaire supplémentaire a été commandé: de nouvelles voitures à double étage qui offrent des milliers de places assises confortables supplémentaires; de nouvelles locomotives pour gagner en fiabilité et en régularité. L'adaptation des horaires a permis d'augmenter l'offre de 1,5% et fait fruit de l'infrastructure supplémentaire et du nouveau matériel. Sur le plan du trafic marchandises, nous avons annoncé la mise en service d'un nouveau

terminal à Anvers, ainsi que des progrès en matière de transport combiné.

La sécurité et la fluidité du trafic ferroviaire ont fait l'objet d'investissements. Traffic Control, la gestion centrale du trafic, est opérationnel depuis un an. La concentration des cabines de signalisation s'est poursuivie, tout comme les améliorations technologiques du système de contrôle des trains. Le client récolte le fruit de l'extension de certaines infrastructures ferroviaires: à Anvers-Central par exemple, le niveau -1 est ouvert au trafic et à Tienen, une deuxième voie a été ajoutée. Sur les lignes 165 et 167, entre Virton et Arlon, les clients bénéficient de trois nouveaux arrêts à Halanzy, Aubange et Messancy. Les projets capitaux pour l'avenir, comme le Réseau Express Régional et le projet Diabolo destiné à désenclaver l'aéroport ont progressé. Le réseau TGV est pratiquement achevé.

Une grande attention a également été consacrée aux gares afin de les moderniser. Sans oublier l'augmentation du nombre de parkings destinés à favoriser leur accessibilité. En ce qui concerne la sécurité des voyageurs, nous venons récemment d'installer la 1.000^{ème} caméra de surveillance. Nous avons également amélioré la visibilité de nos agents de sécurité et fait connaître à large échelle le numéro d'urgence par le biais d'une campagne de communication.

A chaque effort que nous fournissons, nous nous posons la même question: quel en sera le bénéfice pour le client? Une question que nous avons également posée à plusieurs de nos collaborateurs. Vous trouverez leurs réponses dans ce document.

Le plan d'entreprise 2008-2012 souhaite stimuler encore davantage les voyages en train

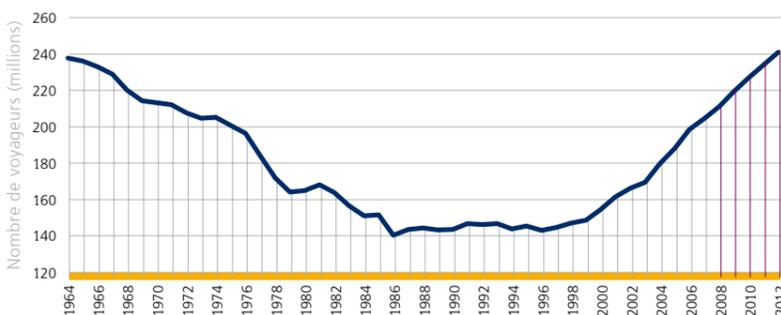
Après 1963, le nombre de voyageurs en train n'a cessé de décroître sous l'influence de la concurrence du transport routier pour finalement atteindre son point le plus bas en 1986. Il faudra attendre l'an 2000 pour observer à nouveau une tendance à la hausse dans le secteur ferroviaire.

Le plan d'entreprise 2008-2012, élaboré l'an dernier, entend bien prolonger cette croissance. L'année dernière, 206,5 millions de voyageurs ont pris le train: 196,6 millions dans les trains intérieurs et 9,9 millions de et vers l'étranger. Soit une augmentation de 4,5%.

89,2% des trains ont circulé à l'heure

Entant que gestionnaire d'infrastructure du réseau ferroviaire belge, la mission d'Infrabel consiste à coordonner et contrôler la circulation des trains. Infrabel enregistre, inventorie et attribue les retards qui surviennent sur le réseau. Les statistiques de ponctualité sont établies en concertation avec les différents acteurs concernés par la régularité du trafic ferroviaire. L'année dernière, Infrabel a enregistré un taux de ponctualité de 89,2%, soit une baisse de 1,4% par rapport à 2006.

Évolution du nombre de voyageurs par rail 1963 - 2007 - ambition 2008 - 2012



Infrabel entend fournir une information claire et précise aux voyageurs en ce qui concerne la ponctualité des trains. Les résultats détaillés pour 2007 peuvent être consultés sur son site www.infrabel.be. Le visiteur y trouvera également les statistiques de ponctualité des trains à leur arrivée à Bruxelles, les résultats des années précédentes, les résultats par type de train, une représentation claire de la méthode utilisée pour mesurer la ponctualité, etc. Les chiffres de ponctualité sont publiés quatre fois par an.

Dettes nettes stabilisées un an avant l'objectif

Les résultats de l'année 2007 sont influencés positivement par la poursuite d'une croissance soutenue du chiffre d'affaires (+8,7% de recettes commerciales) et par la maîtrise structurelle de l'ensemble des dépenses d'exploitation.

Le résultat opérationnel (EBITDA) du Groupe SNCB en 2007 s'établit à 149,7 millions d'euros, en croissance de 13,4% par rapport à 2006 (132 millions d'euros). Le résultat net d'exploitation s'établit quant à lui à +12,9 millions d'euros contre -171,6 millions d'euros un an auparavant.

La dette nette consolidée a été stabilisée un an avant l'objectif fixé dans les engagements pris par le Groupe SNCB vis-à-vis de l'Etat. La dette consolidée s'établit à 2.585 millions d'euros au 31 décembre 2007, contre 2.774 millions d'euros une année auparavant.



"Savoir se mettre à la place du client"

Elien

Sous-chef de gare

"Ma principale tâche en tant que sous-chef de gare Voyageurs consiste à faire circuler les trains à l'heure et en sécurité quelles que soient les circonstances.

Bien informer nos voyageurs et veiller à ce qu'ils arrivent à destination en sécurité et à temps, c'est une chose, mais de nombreux autres aspects doivent aussi être pris en considération.

Pour que le trafic ferroviaire se déroule sans encombre, il faut aussi pouvoir diriger le plus rapidement possible le voyageur vers la bonne voie, par exemple quand on en change, si des voyageurs sont égarés ou lorsqu'ils voyagent en groupe.

Une bonne organisation de toutes ces activités contribue à la ponctualité des trains; ici, une collaboration efficace entre collègues est également capitale.

Le client est roi, et vous devez donc tout faire pour vous attirer ses faveurs. Je pense notamment à l'aide apportée aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées et à l'assistance fournie en cas de besoin.

Il est important pour moi d'observer une situation, de l'évaluer et de rechercher une solution en me mettant le plus possible à la place du client.

Sous-chef de gare, un métier passionnant... celui dont je rêvais!"

www.lescheminsdeferengagent.be

2008 > 2012

10,7 milliards d'euros d'investissements

Le projet de plan d'investissement pour les cinq prochaines années est prêt. Les trois sociétés du Groupe SNCB y ont bien entendu harmonisé leurs stratégies respectives en étroite concertation. De 2008 à 2012, nous investirons 10,7 milliards d'euros. Contrairement aux années précédentes, l'importance des investissements TGV diminue au profit du trafic voyageurs intérieur qui doit prendre en charge 25% de voyageurs en plus, tout en maintenant la qualité et la sécurité. La plus grande partie des investissements (7,18 milliards d'euros) sera utilisée par Infrabel, pour divers projets d'infrastructure importants qui donnent aux voyageurs et aux marchandises une réelle garantie de mobilité dans le futur. Les plus importants sont le projet Diabolo pour une meilleure desserte de l'aéroport national; le Réseau Express Régional, projet-clé en faveur de la réduction des files dans et autour de Bruxelles; le désenclavement du port d'Anvers qui doit rendre sa fluidité au trafic de fret autour de ce nœud économique; autre volet important: la modernisation et l'entretien de l'infrastructure existante, dans l'optique d'une sécurité et d'une ponctualité accrues. La SNCB emploiera 25% (2,71 milliards d'euros) du budget total, pour investir massivement dans le confort et la qualité, principalement par l'acquisition et la modernisation du matériel roulant. La SNCB-Holding, gestionnaire des plus grandes gares, consacrera 877 millions d'euros à ses projets axés principalement sur l'accueil dans les gares par la rénovation ou même la construction de neuf.

Nouveaux horaires : informations en direct et réajustements sur-le-champ

Comme chaque année, le service des trains a été adapté en décembre dernier. L'entame de grands travaux d'infrastructure notamment, requerrait effectivement l'adaptation des horaires. Par ailleurs, la mise en service du nouveau matériel offrait plus de possibilités. En décembre 2007, c'est la région anversoise qui a bénéficié en priorité de l'impact positif des nouveaux horaires.

D'emblée, la SNCB avait annoncé qu'elle serait à l'écoute des réactions éventuelles de la clientèle devant ces horaires, et qu'elle procéderait dans la mesure du possible à des ajustements. C'est ce qui a été fait le 7 janvier 2008, après avoir entendu et analysé les réactions des clients.

Guichets Info dans 50 gares

Pour la plupart des clients, les changements intervenant dans les horaires

ne modifient en rien ou à peine leurs habitudes quotidiennes. Sur certaines relations, les changements sont plus marqués. Pour pouvoir fournir les renseignements requis à tous les clients, la SNCB utilise différents canaux, allant des tracts aux annonces-presse. La nouveauté en 2007, c'était l'information directe du client via l'installation de guichets info dans pas moins de 50 grandes gares derrière lesquels le top-management s'est relayé pendant une semaine avec d'autres membres du personnel.

Améliorations pour la région d'Anvers

Grâce notamment à l'achèvement de la jonction Nord-Sud à Anvers, de nouvelles possibilités s'offrent à la région anversoise.

C'est ainsi que la relation IC Anvers - Bruxelles - Charleroi est desservie toutes

les demi-heures et à chaque fois par de nouvelles rames à deux niveaux (voitures M6). Un troisième train IC est en service entre Anvers et Gand, permettant ainsi à la clientèle de bénéficier d'une relation rapide toutes les 20 minutes.

Travaux en direction de Gand, Nivelles et Ottignies

Le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel a entamé les travaux d'élargissement à 4 voies sur les lignes Gand - Bruxelles, Nivelles - Bruxelles et Ottignies - Bruxelles. Ces travaux ont eu pour effet d'allonger de 4 minutes le temps de trajet des IC sur ces lignes. Bruxelles salue l'ouverture du nouveau point d'arrêt Vivier d'Oie/Diesdelle sur la ligne Hal-Vilvorde, une réalisation qui s'inscrit dans le cadre du développement du Réseau Express Régional.

Ajustements opérés le 7 janvier 2008

Un grand nombre de réactions ont été enregistrées à propos des nouveaux horaires de décembre 2007.

Des améliorations ont encore pu être apportées le 7 janvier, résolvant ainsi une grande partie des situations problématiques à l'origine de ces réactions, que ce soit en terme de fréquence, de capacité ou d'adéquation des horaires. Le principe de base de la gestion d'un opérateur de transport en commun, c'est de mettre à la disposition du plus grand nombre de clients les moyens humains et matériels suffisants. Même si tout est mis en œuvre pour ne pas en arriver à de tels choix, il est parfois nécessaire de détériorer le service pour une minorité de clients afin d'améliorer celui offert au plus grand nombre.



La campagne de recrutement se poursuit

Pour pouvoir assurer le transport de 25% de voyageurs en plus d'ici 2012 et vu les nombreux départs à la retraite de collaborateurs au cours des prochaines années, le Groupe SNCB engage à tour de bras. En 2007, nous avons ainsi accueilli environ 1.600 nouveaux collaborateurs. Cette année, nous visons les 1.800 recrutements. Les recrutements se poursuivront ensuite au fil des années à venir. La société est également en pleine mutation. Par le biais de promotions internes ou de recyclages, la carrière de quelque 500 cheminots a pris un nouveau tournant.



Travailler pour le Groupe SNCB est intéressant ! Il procure des conditions attrayantes, une sécurité d'emploi et l'opportunité de gravir les échelons au sein de cette société. Par ailleurs, les agents bénéficient d'avantages tels que des voyages en train gratuits et un règlement des congés des plus favorables. Nous souhaitons mettre également l'accent sur ces points auprès des candidats potentiels. Ils ont parfois une vision erronée des chemins de fer en tant qu'employeur.

Nous cherchons des candidats motivés pour être conducteurs de train, conducteurs de manœuvre, accompagnateurs de train, techniciens compétents... Mais nous recrutons aussi régulièrement dans d'autres domaines.

Vous cherchez un emploi ? Vous voulez en savoir plus ? Surfez alors sans plus attendre sur www.lescheminsdeferengagent.be. Vous y trouverez un récapitulatif de tous les emplois vacants. La personne intéressée par un emploi donné pour lequel aucun candidat n'est requis sur le moment peut être informée par SMS dès que des postes pour ledit emploi sont disponibles. Les étudiants de dernière année peuvent aussi se porter candidats.



18.000 amateurs de Cyclo-Cross ont choisi le train

Près du tiers des 60.000 fans de Cyclo-Cross qui s'étaient donné rendez-vous à Hoogledergits les 27 et 28 janvier pour le Championnat du monde de la discipline ont opté pour le train spécial prévu à l'occasion par la SNCB. Un franc succès ! Grâce à un point d'arrêt spécialement prévu, les voyageurs descendaient à proximité du parcours, au cœur de l'action... sans affronter la caisse ni les embouteillages.



Elke

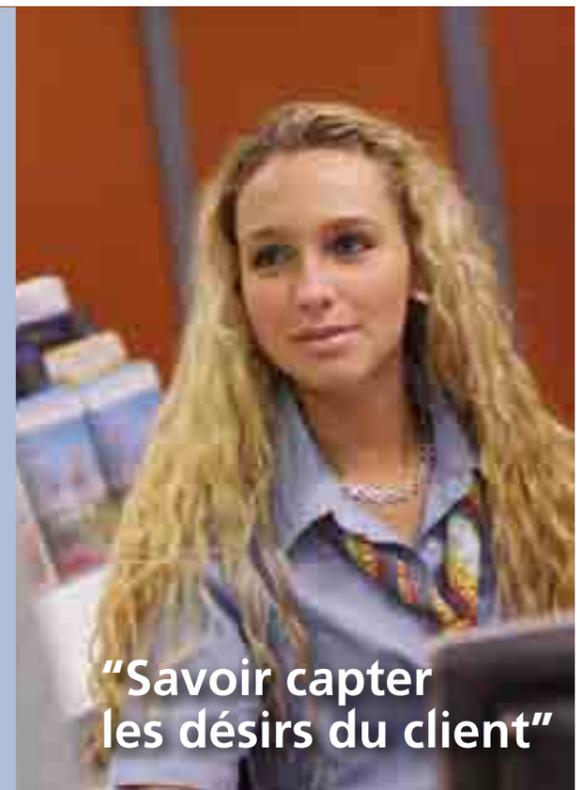
Agent de guichet

"Notre rôle est de répondre aux questions du client: lui vendre le titre de transport qu'il demande et lui communiquer les informations nécessaires pour effectuer son voyage. L'amabilité est particulièrement appréciée. Mais on peut faire plus encore, notamment en ce qui concerne les titres de transport internationaux: savoir si le client souhaite voyager à tarif réduit ou préfère le confort et le calme..."

Bien sûr, un bon feeling s'impose, mais une méthode de travail efficace aide aussi le client. De même, tu dois posséder une bonne connaissance du produit pour proposer le titre de transport au juste prix, faire en sorte que le temps d'attente soit le plus court possible et, en cas de problème, diriger le voyageur vers la personne adéquate.

Parfois, la seule solution est d'intervenir soi-même sur le terrain, par exemple si personne n'est disponible pour aider une personne malvoyante à bord du train. En fonction du nombre de clients qui attendent, on peut aussi donner des informations complémentaires, pour éviter au voyageur de se rendre inutilement à un guichet d'information."

www.lescheminsdeferengagent.be



"Savoir capter les désirs du client"

Le juste prix pour votre carte

La Carte de réduction Familles Nombreuses vit avec son temps

La SNCB continue de s'adapter à l'évolution de la structure familiale. Depuis le 1^{er} février 2007, les familles recomposées au sein desquelles cohabitent légalement ou de fait trois enfants et plus ont droit à la réduction pour famille nombreuse. Il suffit que le domicile principal de la famille soit établi en Belgique (jusqu'ici, parents et enfants devaient avoir la nationalité belge).

Signalons aussi qu'un enfant reconnu handicapé à plus de 66% compte pour deux enfants dans le calcul.

Les étudiants voyagent à meilleur prix

Depuis le 1^{er} février dernier, les étudiants ne paient pour leur carte train scolaire que 20% du prix d'une carte train domicile-travail (antérieurement, ils payaient encore 43%). La mesure est soutenue par l'Etat pour favoriser l'utilisation des transports publics.

Plutôt qu'un long discours, quelques prix (en vigueur depuis février 2008) illustrant cette mesure avantageuse pour les étudiants:

Pour un trajet Namur-Liège, la carte train scolaire mensuelle revient à €27,5, soit en moyenne €0,69 par trajet. De Liège à

Bruxelles, il en coûte €39 pour la même carte mensuelle ou €388 pour la formule annuelle plus intéressante encore.

Depuis près de deux ans, il est possible de prolonger la validité de sa carte train via Internet: pratique, simple et fiable, un excellent moyen d'éviter la file aux guichets. A fortiori pour les jeunes rompus au surf sur la toile !

Après avoir fait la demande, le client reçoit un e-mail de confirmation et le billet de validation est envoyé par la Poste le jour ouvrable qui suit la commande.

Proposer un prix plus attrayant sur les trajets en train, c'est permettre à la jeune génération de se familiariser à ce mode de transport et de lui donner de bons réflexes. Gageons que plus tard, ces futurs jeunes travailleurs laisseront leur voiture au garage pour choisir un transport moins polluant et plus sûr.

La reconnaissance nationale donne droit au voyage gratuit

Jusqu'en janvier 2007, près de 40 sortes de cartes différentes donnaient droit à des réductions de 50 à 75% "pour motif patriotique", et seules certaines cartes spécifiques permettaient de voyager gratuitement. Depuis le 1^{er} février, le principe a été simplifié: toutes les personnes titulaires du statut de reconnaissance nationale – anciens

combattants et prisonniers de guerre, agents des services d'information et d'action... – ont droit au transport gratuit par train.

Il suffit de présenter au guichet avec une photo d'identité l'attestation officielle délivrée par la Défense Nationale, le Service des Pensions du Secteur public ou le Service Public Fédéral de la Sécurité sociale. Un droit de confection de €4,5 sera réclamé pour la Carte pour "Motifs patriotiques".

Les bénéficiaires de cette carte peuvent voyager en première classe et aussi emprunter les lignes des TEC, de la STIB et de De Lijn.



Aucune chance pour la fausse monnaie !

Grâce aux appareils agréés par la Banque Centrale Européenne, les guichetiers peuvent maintenant compter sur l'aide d'un nouvel outil très précieux pour détecter les faux billets de banque. Ils peuvent désormais réaliser plus sereinement leurs opérations d'encaissement, et ainsi être mieux encore au service à la clientèle. Les fraudeurs, quant à eux, n'ont qu'à bien se tenir: ce système est d'une efficacité redoutable !

Christophe

Chef de projet ICT

"En tant que chef de projet, je coordonne le développement de l'application Horaires/Plan de route. Cette application n'est pas disponible uniquement sur internet, elle est aussi proposée sur des supports mobiles du type Windows Mobile (ex: PDA), sur cd-rom, etc. Nos clients peuvent également consulter les horaires de nos trains sur les chaînes digitales comme Belgacom TV et ID TV. Nous recevons quotidiennement les remarques et suggestions de nos utilisateurs et nous en tenons compte. Cette application nous permet d'aider vraiment les clients dans leurs déplacements quotidiens.

Je travaille à ce projet d'intégration depuis début 2004. Ce qui a commencé comme une simple application pour les horaires de trains est devenu un outil à part entière pour planifier son trajet de porte à porte, en proposant également les données d'autres sociétés de transport public comme les TEC, la STIB et De Lijn ainsi qu'une cartographie pour toute la Belgique. Il est question d'étendre ce projet au niveau européen. C'est un vrai défi, car la mise à jour des horaires des trains à elle seule prend beaucoup de temps ; mais on ne doit pas s'en effrayer si on veut proposer de bonnes informations au client."

"Aider les clients dans leurs déplacements quotidiens."



www.lescheminsdeferengagent.be

En TGV vers Roissy-Charles de Gaulle et Marne-la-Vallée

Depuis le 1^{er} avril 2007, les relations quotidiennes entre Bruxelles-Midi et Charles de Gaulle/Marne-la-Vallée sont assurées par les TGV Bruxelles-France.

L'offre TGV Bruxelles-France est passée de 5 à 7 allers-retours par jour vers le Sud de la France (Bordeaux, Nice, Marseille et Perpignan). Trois relations à l'aller et deux au retour sont directes entre Bruxelles-Midi et Charles de Gaulle.

Quatre trains par jour font arrêt en gare de Lille, ce qui est également intéressant pour la clientèle belge frontalière et pour les Bruxellois qui souhaitent visiter la métropole du Nord.

Thalys, qui assurait antérieurement cette relation, peut ainsi se centrer sur ses relations vers Paris-Nord, Amsterdam et Cologne.



Des réseaux européens mettent leurs forces ensemble dans Railteam



High Speed Europe

En Europe, les trains à grande vitesse offrent aux voyageurs un réseau unique de liaisons rapides et facilement accessibles entre les plus importantes villes du continent.

Railteam est une coopération internationale entre la SNCB, la DB, la SNCF, NS Hispeed, Eurostar, les ÖBB et la SBB. Ces réseaux veulent encore

renforcer les avantages du train et le confort du client.

Railteam veut également un même niveau de qualité pour l'information et un accompagnement optimal du départ à l'arrivée pour n'importe quel train à grande vitesse, ou dans une des 5 plaques tournantes de Railteam (Bruxelles-Midi, Lille-Europe, Stuttgart, Cologne ou Francfort).

Année exceptionnelle pour l'Eurostar

En 2007, l'Eurostar a passé le cap des 8 millions de voyageurs, soit une hausse de 5,1% par rapport à 2006. Le lancement de la ligne à grande vitesse sur le territoire britannique a marqué une étape-clé dans les voyages entre le Royaume-Uni et le Continent.

Eurostar séduit non seulement les touristes, mais également les voyageurs d'affaires. Depuis 2005, la vente des billets en classe business a augmenté de 31,4%. La formule Business Premier

concoctée par Eurostar offre une ambiance propice au travail dans des voitures dédiées et un délai d'enregistrement réduit à dix minutes seulement.

Depuis le 14 novembre, Eurostar relie Bruxelles-Midi au centre de Londres en 1h51, un temps de parcours réduit de 20 minutes en moyenne.

La mise en service de la nouvelle ligne à grande vitesse et de la nouvelle gare au centre de Londres ne permettent pas seulement de gagner du temps. Il s'agit en outre d'une manière de voyager respectueuse de l'environnement, puisque Eurostar produit onze fois moins de rejets de CO₂ que l'avion sur le même trajet.

Meilleure accessibilité aux gares

Le train n'est pas une solution de porte à porte. C'est pourquoi nous nous efforçons d'en améliorer l'accessibilité par d'autres moyens de transport, tels que les transports en commun, la voiture et le vélo. Il est donc primordial de prévoir des places de stationnement confortables, sûres et à un tarif abordable. D'ici 2012, nous visons les 100.000 places de parking pour les voitures. Le nombre de places disponibles destinées aux voitures et aux vélos ne cesse de croître. Mais ce n'est pas tout: nous améliorons systématiquement la qualité des parkings et des dépôts pour vélos.



Une politique tarifaire équilibrée a aussi son importance. Et nous estimons qu'il faut toujours plus de places disponibles pour les clients fidèles. Les tarifs, pour eux, sont plus légers que pour les clients occasionnels ou les non-clients. D'autre part, nous ne voulons pas décourager l'emploi du tram ou du bus dans les agglomérations en pratiquant des tarifs trop bas. Les prix sont en fin de compte alignés sur ceux en usage dans les environs. Ainsi, dans la plupart des petites gares, le parking reste gratuit.

Le distributeur automatique de billets de Gand-Saint-Pierre, le terminal bancaire le plus populaire de Belgique



Lorsqu'une gare propose une palette variée de services, elle devient un lieu où le client peut gagner du temps. Vous pouvez en effet y faire une petite emplette de dernière minute avant d'embarquer. Vous évitez ainsi par la suite de devoir vous rendre dans un autre magasin. Cela s'applique surtout aux services quotidiens comme le retrait d'argent.

Début 2006, Fortis installait son premier distributeur automatique de billets en gare de Bruxelles-Midi. Ce distributeur a rapidement figuré en tête de la liste des distributeurs enregistrant le plus de transactions en Belgique (chiffres 2006). Il répondait donc à un besoin manifeste des visiteurs de la gare. Vu l'affluence des utilisateurs, un second distributeur a entretemps été installé. A eux seuls, ils comptabilisent une

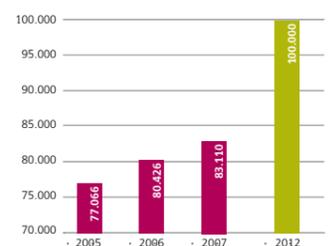
moyenne mensuelle de 25.000 retraits d'argent !

Forts du succès remporté par ce premier projet en gare de Bruxelles-Midi, la SNCB-Holding et Fortis se sont associés début 2007 afin d'élargir l'offre dans les principales gares du royaume. Outre l'installation du second terminal en gare de Bruxelles-Midi, les gares d'Anvers-Berchem, Louvain, Gand-St-Pierre (qui coiffe Bruxelles en score de popularité), Bruges, Ottignies et Namur bénéficient également de la présence de ces distributeurs depuis l'année dernière et on en ajoute chaque mois. La gare d'Anvers-Central possède également plusieurs distributeurs de billets. Dans ce cas-ci, il s'agit d'une collaboration avec Dexia.

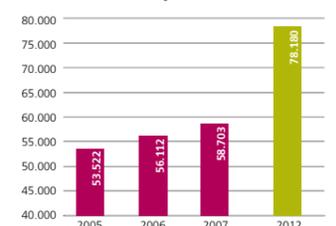
Nous envisageons d'équiper les 40 gares les plus fréquentées de ce type d'appareil d'ici fin 2008.



nombre de places de parking



nombre d'emplacements vélos



Ces graphiques illustrent l'augmentation du nombre de places de parking et de dépôts pour vélos au cours des trois dernières années, ainsi que l'objectif pour 2012.

Approche stratégique des marchés du fret



B-Cargo reste fidèle à la triple stratégie qui lui réussit si bien depuis 2005: occuper une position forte au niveau régional, instaurer des accords de coopération au niveau international et se focaliser sur les segments de marché où le transport par train offre des atouts supplémentaires. Pour pouvoir opérer en pleine autonomie, B-Cargo a obtenu entre-temps tous les certificats et homologations nécessaires pour la France, les Pays-Bas, l'Allemagne et le Luxembourg.

Renforcement du service à l'échelle locale

La force de B-Cargo se situe surtout sur le terrain: sa forte présence dans les ports belges et sa bonne connaissance

des opérations locales constituent un atout unique. Le client obtient ainsi un service sur mesure par des professionnels en contact étroit avec l'industrie. La réorganisation est terminée, de sorte que le personnel peut travailler de manière plus polyvalente. Un plus pour l'efficacité et la productivité.

Transport combiné: forte croissance et expansion en Europe

L'augmentation du chiffre d'affaires de B-Cargo est due principalement au transport combiné. Les nouveaux pays de l'Union européenne et surtout la conteneurisation croissante font que le transport intermodal a le vent en poupe.

L'offre internationale s'est sensiblement élargie. B-Cargo circule à présent avec ses propres trains et conducteurs entre Dourges (près de Lille) et les ports de Zeebrugge et d'Anvers. L'Italie se voit attribuer une relation supplémentaire Anvers-Melzo (près de Milan). L'Europe de l'Est est un "booming business": des

trains supplémentaires circulent entre Genk et Oradea (Roumanie) et une nouvelle liaison Zeebrugge-Ljubljana (Slovénie) a été lancée. Les trafics vers la Pologne ont également été étendus. Plus près de chez nous, B-Cargo affecte plus de trains vers Duisburg (région de la Ruhr) et bien plus loin de chez nous, il existe à présent une liaison Genk-Halkali (Est de la Turquie).

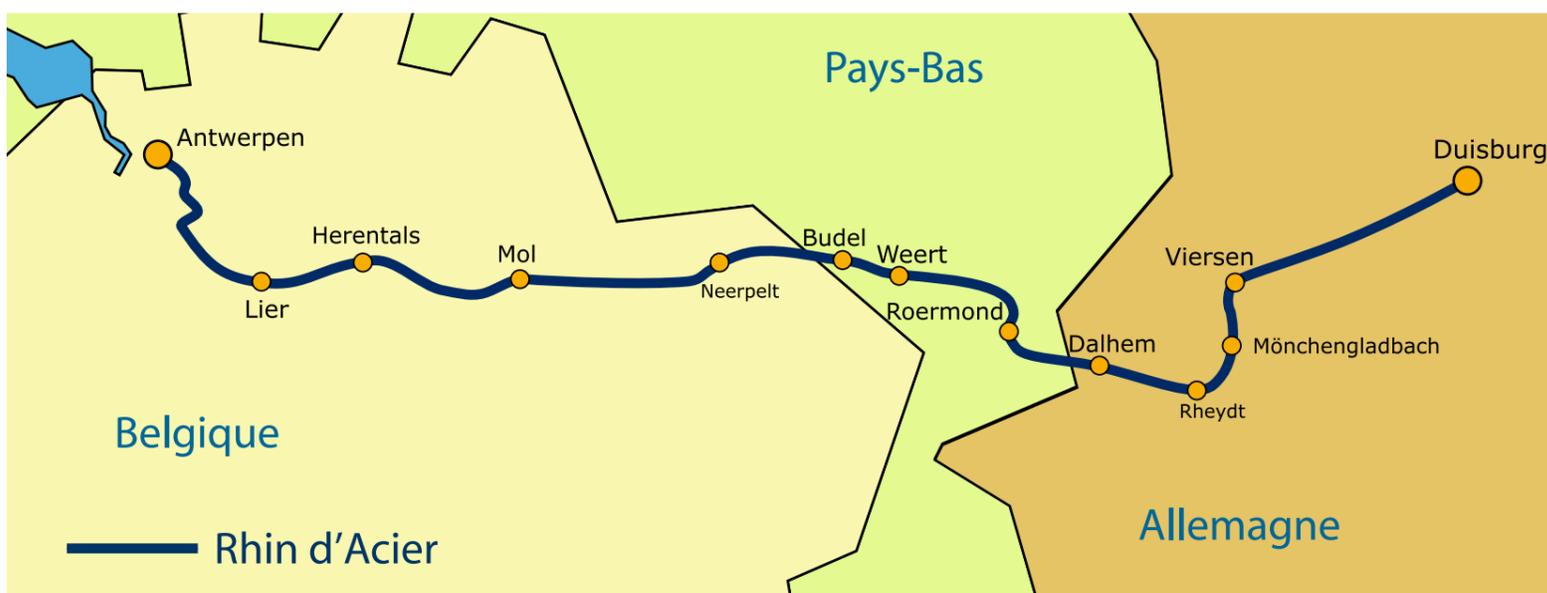
B-Cargo a également amélioré et complété son offre en service intérieur. Les navettes NARCON qui relient les quais du port d'Anvers au Main Hub et aux terminaux intérieurs offrent un service de qualité, mais ont aussi retiré quelque 225.000 poids lourds de la route. Ce service a augmenté d'environ 12% en volume par rapport à 2006.

Nouveau terminal trimodal pour le port d'Anvers

Par des solutions multimodales innovatrices pour le développement du port, la SNCB entend collaborer à un réseau de liaisons durables avec l'arrière-pays.

Le 8 juin 2007, un nouveau terminal trimodal a été inauguré au cœur du port d'Anvers: ATO, Associated Terminal Operators. Par cette solution novatrice pour le développement du port, la SNCB, via sa filiale Inter Ferry Boats, entend collaborer à un réseau de liaisons durables avec l'arrière-pays.

Le groupe ferroviaire veut devenir, dans ce domaine, un acteur important sur le marché européen. Via le terminal trimodal ATO, IFB offrira des produits ferroviaires sur de moyennes à longues distances. Les quais maritimes sont desservis depuis le Zomerweg par barge (navigation intérieure) ou par camion. Il existe en outre des liaisons journalières avec, entre autres, Bâle, Milan, Turin, Barcelone et Bettembourg.



On a roulé sur le tracé 'historique' du Rhin d'Acier

Le dossier sur la réactivation du Rhin d'Acier fait depuis de nombreuses années l'objet d'importantes discussions entre les Pays-Bas et la Belgique. C'est en 1993 que le dernier train avait emprunté cette ligne. La SNCB plaide depuis des années pour une réactivation rapide du Rhin d'Acier. Avec

ce premier parcours, la SNCB entend faire évoluer le dossier et surtout faire savoir que B-Cargo est prête à réutiliser le plus rapidement possible cet axe pour le transport de marchandises. Pour l'instant, il faut encore effectuer trois changements de locomotive entre le port d'Anvers et Duisburg. Une fois

le Rhin d'Acier totalement réactivé, le temps de parcours total sera réduit de moitié et passera de 6 heures à 3 heures. Le Rhin d'Acier sera probablement alors la liaison la plus rapide et la plus intéressante entre ces deux pôles industriels.



Foto ©Raymond De Smet

Energie: à la recherche de solutions durables

En 2007, le Groupe SNCB est parvenu à réaliser un gain de 5% d'énergie dans les bâtiments et ateliers

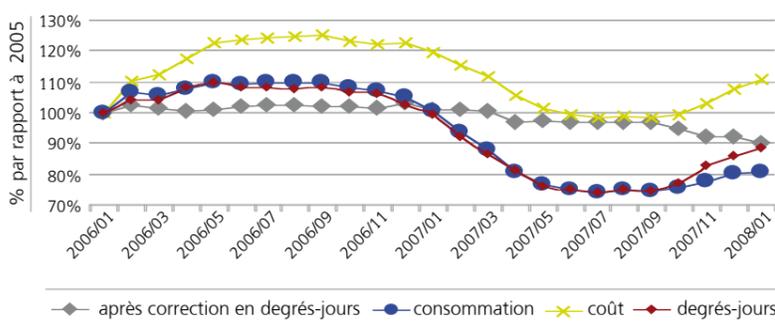
La baisse la plus spectaculaire enregistrée en 2007 se situe au niveau de la consommation de fuel et de gaz naturel. Les températures plus douces y ont contribué, mais les efforts de performance sur le plan énergétique expliquent largement cette diminution. Afin de conscientiser le personnel au problème de la consommation d'énergie (chauffage, climatisation, électricité...), une vaste campagne interne de communication et de motivation a été lancée et une cinquantaine de "relais-énergie" ont été désignés. Cette action a donc visiblement porté ses fruits.

La consommation d'électricité en 2007 n'a pas varié¹. Les consommations complémentaires à Anvers-Central et Liège-Guillemins ont été compensées par des réductions significatives à d'autres endroits.

Lors de la journée d'étude internationale "Efficacité énergétique et économie d'énergie dans les entreprises publiques", il s'est avéré que les entreprises publiques adoptaient une démarche de plus en plus orientée vers le respect de l'environnement. Il existe encore bien des moyens d'économiser l'énergie et d'émettre moins de CO₂. En 2005, le Groupe SNCB s'est engagé auprès des autorités fédérales à accroître l'efficacité énergétique dans ses bureaux et ateliers de 7,5% pour 2012 et de 20% d'ici 2020. Les résultats de 2007 indiquent que le Groupe est en passe de réaliser les objectifs fixés.

Par rapport à 2005, la consommation en fuel et gaz naturel a chuté de 19% en 2007. Cette baisse résulte à 9% des températures plus douces et à 10% d'une meilleure efficacité énergétique.

Index de consommation gaz naturel + fuel: somme des 12 derniers mois (comparaison en % avec 2005)



1. Les données ne portent que sur la consommation dans les bâtiments et ateliers, pas celle qui concerne la traction des trains.

Projet environnemental inestimable à la gare de triage du port d'Anvers

Ce projet prouve qu'écologie et économie peuvent faire bon ménage

Natuurpunt, la SNCB, la SNCB-Holding et l'entreprise portuaire communale d'Anvers ont mis sur pied un excellent projet de délimitation pour les réserves naturelles "de Kuifeend" et "de Grote Kreek". Ces réserves avoisinent la gare de triage d'Anvers-Nord et se situent au beau milieu du port d'Anvers. Elles se trouvent sur le parcours migratoire atlantique est de centaines de milliers d'oiseaux et assurent ainsi la transition entre leurs aires de nidification et leurs aires d'hivernage situées plus au sud. D'autres espèces avicoles restent sur notre sol afin d'hiverner et pour de nombreuses espèces en voie de disparition, comme l'avocette ou le martin-pêcheur, la présence de ces aires de nidification s'avère également cruciale.

L'accord et le plan d'aménagement élaborés par les différents partenaires comportent toute une gamme de mesures. Des digues de protection limitent les nuisances sonores dans les deux réserves. Outre l'aménagement de deux roselières, pas moins de 40 hectares de prés ont été convertis en une précieuse zone d'étangs et de marais. Par ailleurs, les visiteurs peuvent désormais admirer les oiseaux à partir d'un observatoire confortable mis en place tant à Kuifeend qu'à Grote Kreek.



Mais les actions à impact commercial peuvent également se révéler surprises, comme cette visite du Comte Dracula en novembre dernier. Non pas pour assurer les mérites d'un dentifrice au fluor, mais bien en vue de promouvoir la B-Excursion pour Walibi en période d'Halloween.

Quand la gare fait preuve de générosité

La gare ne constitue pas uniquement le point de départ ou d'arrivée d'un voyage. Elle fait de plus en plus partie de la société. Vous pouvez y faire vos emplettes, y rencontrer vos amis, y vivre un événement particulier. Il est dès lors logique que diverses organisations la choisissent afin d'y faire de la sensibilisation ou de la promotion. Elles paient bien entendu, pour y mener des actions commerciales, mais les organisations à vocation humanitaire peuvent également y œuvrer gratuitement sous certaines conditions. Toutes les organisations n'entrent pas ici en ligne de compte, car le Groupe SNCB entend respecter une certaine neutralité politique et philosophique. L'objectif ne consiste pas non plus à submerger le client d'actions diverses. Nous nous efforçons donc de répartir les actions dans le temps et invitons les organisateurs à ne pas faire usage de techniques envahissantes. Il reste néanmoins que les gares représentent

le lieu propice à l'organisation d'activités multiples.

Deux fois l'an, deux cercles étudiants de Louvain organisent une vaste collecte de sang en collaboration avec la Croix-Rouge, pour pallier la pénurie de sang et encourager les jeunes à devenir donateurs de sang. Le principal responsable, Ewaut Kissel, fait appel au Groupe SNCB pour la distribution de tracts en gare de Louvain: "Notre précédente collecte de sang n'est pas passée inaperçue. Nous avons pu y enregistrer le millionième donneur et le 11 millionième don de sang. La presse nationale était présente en nombre. Nous vous devons en partie ce succès. Notre distribution de tracts en gare de Louvain a vraiment bien donné. Elle nous a permis d'atteindre un très important public-cible".

L'année dernière, quelque 500 opérations humanitaires et commerciales diverses ont été accueillies dans nos gares.

B-Clean sur les rails

En 2002, l'appréciation des voyageurs concernant la propreté des trains était assez mauvaise: le baromètre de qualité indiquait un score de 6,2/10, le plus faible chiffre parmi les critères analysés dans les prestations de services. Cinq ans plus tard, ce chiffre atteint 6,79 et poursuit sa courbe ascendante.

Les nettoyeurs à l'honneur

L'utilisation intensive d'un train ne permet pas toujours son immobilisation pour le nettoyage. Une idée a germé dans

l'esprit des responsables de l'entretien du matériel: pourquoi une équipe de nettoyage ne pourrait-elle donc pas intervenir pendant le trajet du train?

Les équipes de nettoyage B-Clean prennent chaque jour 400 trains et remplissent en moyenne 200 sacs poubelles. Le week-end, 150 trains sont nettoyés. Actuellement, 68 personnes sont formées, ce qui permet d'assurer 40 services par semaine.

B-Clean est sûrement un moyen efficace d'améliorer le confort du voyageur. Les premiers commentaires de la clientèle sont très positifs.



Résultats financiers 2007

Résultats Groupe SNCB*

(en millions d'euros)

	2007	2006	Evolution
Produits d'exploitation	3.310,4	3.216,8	2,9%
Chiffre d'affaires	1.387,7	1.292,1	7,4%
Dotation publique	1.511,0	1.459,1	3,6%
Production immobilisée	385,7	432,1	-10,7%
Autres	25,9	33,5	-22,6%
Charges d'exploitation	-3.160,7	-3.084,8	2,5%
Personnel	-1.908,3	-1.871,6	2,0%
Contribution FIF	-300,0	-300,0	0,0%
Autres	-952,4	-913,2	4,3%
Résultat opérationnel brut (EBITDA)	149,7	132,0	13,4%
Charges non décaissées	-183,4	-270,3	
Résultat opérationnel net (EBIT)	-33,7	-138,3	
Résultat financier	247,5	227,3	
Résultat exceptionnel	-200,9	-260,6	
Résultat global (EBT)	12,9	-171,6	

*consolidation limitée à SNCB - Holding, Infrabel et SNCB.

Les résultats pour l'année 2007, approuvés par les Conseils d'administration des trois entreprises, montrent clairement que l'amélioration de la santé financière du Groupe se poursuit. Le résultat opérationnel consolidé (EBITDA) progresse en effet de 13,4% par rapport à 2006, à 149,7 millions d'euros. Les résultats sont influencés positivement par la poursuite d'une croissance soutenue du chiffre d'affaires (+8,7% de recettes commerciales) et par la maîtrise structurelle de l'ensemble des dépenses d'exploitation.

Le résultat net s'établit quant à lui à 12,9 millions d'euros contre -171,6 millions d'euros un an auparavant. La dette nette consolidée a été stabilisée un an avant l'objectif fixé dans les engagements pris par le Groupe SNCB vis-à-vis de l'Etat. La productivité s'est stabilisée à un niveau supérieur de 32% à celle observée en 2002. La dotation nette par voyageur-km, en euros constants, a encore légèrement diminué en 2007 et enregistre une baisse de 20% sur les 5 dernières années.

Résultats SNCB-Holding

(en millions d'euros)

	2007	2006	Evolution
Produits d'exploitation	2.307,8	2.287,6	0,9%
Chiffre d'affaires	2.065,7	2.047,1	0,9%
Dotation publique	192,1	186,3	3,1%
Autres	50,0	54,2	-7,8%
Charges d'exploitation	-2.233,4	-2.215,0	0,8%
Personnel	-1.908,2	-1.872,1	1,9%
Autres	-325,2	-342,9	-5,2%
Résultat opérationnel brut (EBITDA)	74,4	72,6	2,5%
Charges non décaissées	-17,5	-26,0	
Résultat opérationnel net (EBIT)	56,9	46,6	
Résultat financier	17,4	51,9	
Résultat exceptionnel	-123,2	-256,3	
Réforme comptable 2005	94,7	96,9	
Résultat global (EBT)	45,8	-60,9	

Société faitière du Groupe, la SNCB-Holding confirme l'amélioration de son bénéfice opérationnel (EBITDA). Ce dernier progresse en effet de 2,5% par rapport à 2006, à 74,4 millions

d'euros. Dans le cadre de sa politique continue de soutien à ses filiales, la SNCB-Holding a procédé à une augmentation de capital de la SNCB pour un montant de 95 millions d'euros en mai 2007.

Résultats Infrabel

(en millions d'euros)

	2007	2006	Evolution
Produits d'exploitation	1.501,2	1.482,4	1,3%
Redevance infrastructure	584,2	578,8	0,9%
Dotation publique	435,2	425,3	2,3%
Production immobilisée	246,0	289,3	-15,0%
Autres	235,7	189,0	24,7%
Charges d'exploitation	-1.432,3	-1.424,7	0,5%
Personnel	-701,5	-698,9	0,4%
Contribution FIF	-300,0	-300,0	0,0%
Autres	-430,9	-425,8	1,2%
Résultat opérationnel brut (EBITDA)	68,8	57,8	19,2%
Charges non décaissées	-101,9	-84,9	
Résultat opérationnel net (EBIT)	-33,0	-27,1	
Résultat financier	107,4	74,6	
Résultat exceptionnel	-8,5	-7,4	
Résultat global (EBT)	65,9	40,1	

Infrabel a enregistré pour 2007 un résultat opérationnel (EBITDA) de 68,8 millions d'euros contre 57,8 millions d'euros en 2006 et un résultat global (EBT) de 65,9 millions d'euros contre 40,1 millions d'euros en 2006. Ces résultats reflètent une situation financière saine et sous contrôle pour Infrabel.

Au cours de l'année 2007, Infrabel a investi un total de 727 millions d'euros.

Plus concrètement, 197 millions d'euros ont été investis pour le maintien de la capacité et 71 millions d'euros pour augmenter la capacité du réseau. Les projets RER et LGV ont respectivement mobilisé un investissement de 75 millions d'euros et 160 millions d'euros. 2007 a donc été à la fois une année d'investissements pour de grands projets d'avenir comme pour l'amélioration du quotidien des utilisateurs du rail.

Résultats SNCB

(en millions d'euros)

	2007	2006	Evolution
Produits d'exploitation	2.217,5	2.132,9	4,0%
Chiffre d'affaires	1.274,1	1.221,8	4,3%
Dotation publique	883,7	847,5	4,3%
Production immobilisée	50,7	49,7	2,0%
Autres	9,0	13,9	-35,3%
Charges d'exploitation	-2.210,2	-2.129,4	3,8%
Personnel	-982,1	-952,4	3,1%
Autres	-1.228,1	-1.177,0	4,3%
Résultat opérationnel brut (EBITDA)	7,3	3,5	108,6%
Charges non décaissées	-82,8	-173,2	
Résultat opérationnel net (EBIT)	-75,5	-169,7	
Résultat financier	122,1	99,8	
Résultat exceptionnel	-64,4	2,2	
Résultat global (EBT)	-17,8	-67,7	

L'opérateur autonome SNCB clôture l'année 2007 avec une évolution satisfaisante: le résultat global de l'entreprise atteint -17,8 millions d'euros, une amélioration bien au-delà des espérances. Sur les trois dernières années, la SNCB a amélioré son résultat de 168,7 millions d'euros.

L'EBITDA (cashflow opérationnel), le paramètre économique le plus significatif, progresse par rapport à l'année

précédente où il était de 3,5 millions d'euros. Le cashflow opérationnel a plus que doublé pour atteindre 7,3 millions d'euros en 2007. La SNCB couvre donc ses coûts opérationnels.

En 2007, les revenus opérationnels de la SNCB sont de 2.217,5 millions d'euros, et chacune des activités génère un chiffre d'affaires plus important qu'en 2006.

Nouvelle structure ciblée "clients"

Le trafic intérieur est une activité subsidiée dans le cadre de la mission de service public, alors que le trafic international est une activité hyper-concurrentielle sur un marché bientôt libéralisé. Une raison évidente aux yeux de la SNCB pour scinder les deux activités.

Afin de donner au client toute l'attention requise, un directeur général a pris les commandes de chacun des deux secteurs d'activités. Michel Jadot a pris la tête du secteur international et Sabin S'heeren celle du trafic national.



Jouer la position stratégique

Depuis de nombreuses années, la SNCB a su se forger une place respectable dans le monde de la grande vitesse. Avec nos partenaires nous avons développé Thalys et Eurostar il y a plus de 10 ans. Les deux progressent chaque

année. Notre expérience opérationnelle et notre force commerciale vont nous armer pour faire face à la libéralisation de ce marché en 2010. A ce moment, le trafic international de voyageurs devrait rapporter quelque 300 millions d'euros.



Michel Jadot, directeur trafic international



Sabin S'heeren, directeur trafic national

Apprendre à mieux connaître le client

La SNCB souhaite, plus que jamais, établir le dialogue avec le voyageur. En 2007, elle a fait encore un pas de plus vers le client. Au moment de la mise en vigueur début décembre du nouveau service des trains, les 50 plus grandes gares ont été pourvues de stands-infos auprès desquels les voyageurs pouvaient poser leurs questions.

C'est ainsi que l'administrateur délégué, les membres du Comité de direction et le management de la SNCB se sont relayés pendant une semaine derrière ces stands pour entendre les questions et les remarques de la clientèle et y répondre.

De nombreux nouveaux points d'arrêt

Au cours de l'année 2007, Infrabel a encore mis à la disposition des clients un certain nombre d'infrastructures qui, pour être moins spectaculaires, n'en sont pas moins importantes:

La deuxième voie à Tienen double la capacité de la ligne

La ligne ferroviaire 29 de Herentals à Turnhout est de bout en bout à voie unique. Au point d'arrêt de Tienen, à mi-chemin entre Herentals et Turnhout,

on a procédé à l'aménagement d'une deuxième voie, de sorte que les trains puissent s'y croiser. Grâce à cette deuxième voie, la capacité de la ligne ferroviaire a été doublée. Qui plus est, Infrabel n'a pas fait le travail à moitié: le point d'arrêt a été complètement réaménagé et équipé de quais surélevés, d'abris confortables, d'un système de sonorisation, etc.

Les escaliers et les longues rampes offrent aux usagers du rail ainsi qu'aux riverains et aux cyclistes un accès sûr et facile à l'autre côté du point d'arrêt.

Evergem, un nouveau point d'arrêt sur la ligne 58

L'inauguration du nouveau point d'arrêt à Evergem, le 10 juin 2007, a été le couronnement des travaux entrepris dans le cadre de la rénovation de la ligne 58, de Gand à Eeklo. Près de 50 ans après la fermeture de la gare d'Evergem en raison du creusement du canal de ceinture de Gand, Infrabel a aménagé un point d'arrêt flambant neuf, en veillant à une intégration optimale du nouveau quai dans son environnement. En plus, grâce à son mur de soutènement, ses escaliers et les longues rampes d'accès destinées aux personnes à mobilité réduite, le point d'arrêt remet à l'honneur la fonction centrale de la gare de l'époque.

Le client profite de l'extension du réseau ferroviaire

Infrabel se pose comme objectif de mettre en service le plus vite possible la nouvelle infrastructure ferroviaire, sans attendre l'achèvement complet du projet global, de façon à ce que les usagers du rail puissent profiter sans attendre de l'extension du réseau.

Anvers-Central

Après la rénovation complète des quais au niveau +1, le niveau ferroviaire abrité par la grande verrière, Infrabel a mis en service le 23 mars 2007 le niveau -2. Ce jour-là, la gare d'Anvers-Central a été dotée de 4 voies supplémentaires, lui permettant de se débarrasser de son handicap de gare en cul-de-sac.

Les trains peuvent désormais emprunter un tunnel long de 3,8 km passant sous la ville d'Anvers, ce qui génère un gain de temps pouvant aller jusqu'à 15 minutes.

Le 6 décembre était un nouveau jour de fête pour la gare, avec la mise en service de 4 voies supplémentaires au niveau -1. Depuis ce jour-là, la gare d'Anvers-Central peut se targuer de mettre à la disposition des usagers 14 quais bien équipés, alliant l'architecture classée à l'infrastructure fonctionnelle, sobre mais agréable des deux niveaux souterrains.



Ladies' Day:

Le jour où le Groupe SNCB se conjugue au féminin

La 3^{ème} édition du Ladies' Day a été organisée par le Groupe SNCB en 2007 à l'initiative d'Edmée De Groeve, présidente du Conseil. Cette journée a pour objectif d'améliorer l'environnement professionnel des femmes dans l'entreprise.

Historiquement, les chemins de fer sont "une affaire d'hommes". En 1989, les femmes ne représentaient que 3% des effectifs de la SNCB, contre 8,5% actuellement.

Convaincue que les valeurs et qualités typiquement féminines peuvent apporter beaucoup au développement de la SNCB, Edmée De Groeve plaide donc en faveur d'une plus grande proportion de femmes dans l'effectif global.



Trois nouveaux points d'arrêt en un jour

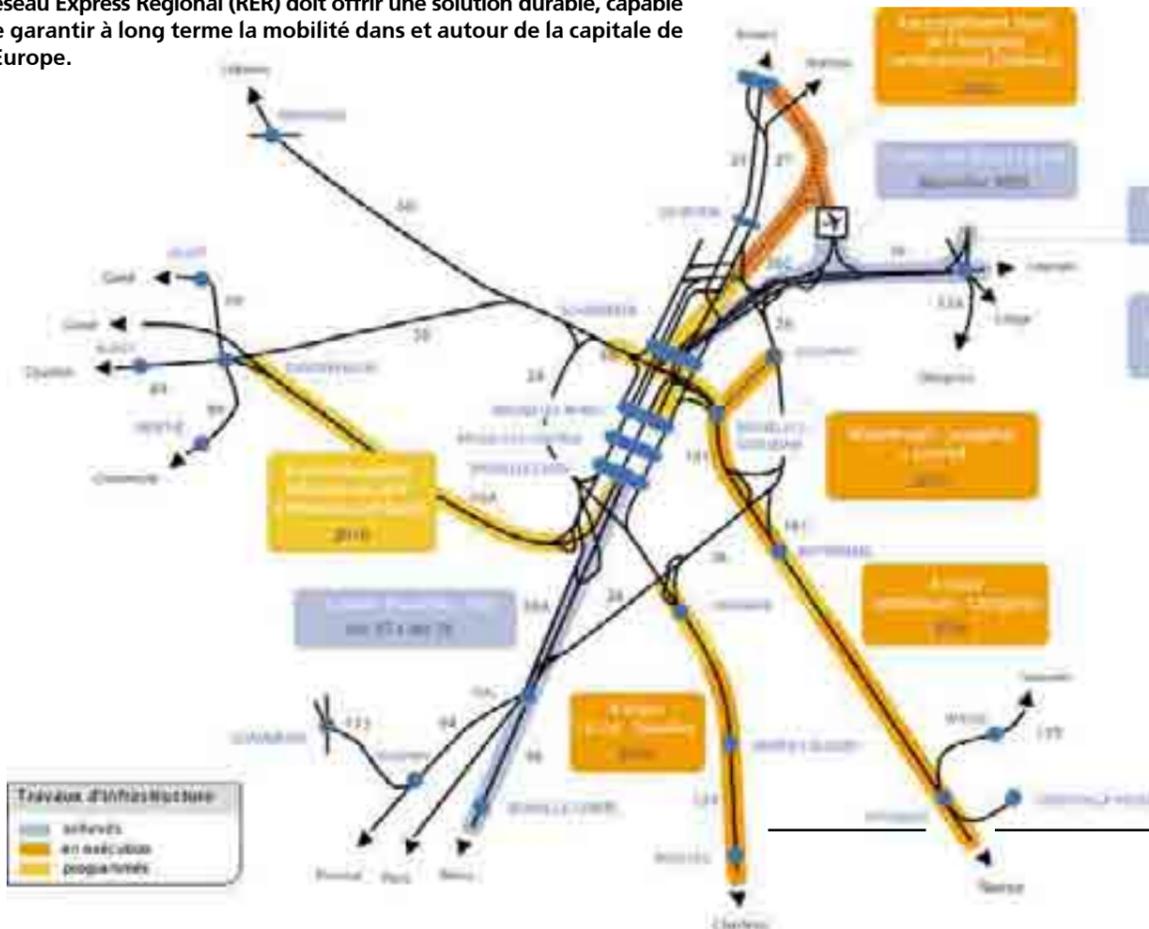
Le 8 mai 2007 fut un jour mémorable pour la zone la plus méridionale de notre pays. Ce jour-là, Infrabel a ouvert pas moins de trois points d'arrêt sur les lignes 165/167 entre Virton et Arlon. A présent, les trains s'arrêtent de nouveau à Halanzy, Aubange et Messancy. Ces trois points d'arrêt ont été équipés d'une infrastructure flambant neuve, offrant aux usagers du rail tout le confort nécessaire: des quais surélevés, un éclairage de qualité, des places

assisés, des abris et un système de sonorisation.

Le 10 décembre 2007, deux autres nouveaux points d'arrêt ont été mis à la disposition des clients. Le premier, baptisé "Vivier d'Oie", est situé sur la ligne 26 entre les points d'arrêt Boondaal et Saint-Job. "Vivier d'Oie" est le premier des points d'arrêt supplémentaires aménagés dans le cadre du développement du Réseau Express Régional. Au même moment, sur la ligne 37, de Welkenraedt à Aix-la-Chapelle en Allemagne, a été ouvert le nouveau point d'arrêt de Hergenrath, qui veut avant tout offrir aux navetteurs vers Aix et Cologne une bonne alternative à la voiture.

Le réseau express régional se concrétise

Environ 40.000 navetteurs se rendent quotidiennement à Bruxelles. Ce nombre va toujours croissant, alors que les voies d'accès à la capitale continuent de s'engorger. Le désenclavement de la capitale par le Réseau Express Régional (RER) doit offrir une solution durable, capable de garantir à long terme la mobilité dans et autour de la capitale de l'Europe.



La fréquence des trains sur les liaisons du RER, qui est le principal atout du projet, requiert que le nombre de voies soit porté de deux à quatre sur la plupart des lignes concernées. Ce projet implique la mise en œuvre de nombreux chantiers pour Infrabel et pour sa filiale TUC RAIL, avec qui elle partage la responsabilité de la construction des nouvelles infrastructures pour le RER. Dès 2004, Infrabel a entamé les premiers travaux pour réaliser la liaison Watermael-Schuman-Josaphat.

A Ottignies, Louvain-la-Neuve et Huy, les travaux sont en cours depuis 2006. Dans le courant de l'année dernière, de nouveaux chantiers ont été ouverts à Nivelles et entre Braine-l'Alleud et Waterloo.

A cause des retards survenus dans les procédures d'obtention des permis nécessaires, Infrabel a dû reporter le terme initialement prévu pour la mise en service de l'ensemble du RER à fin 2015 ou début 2016. Cependant, avant cette date, pas moins de 120 gares et points d'arrêt auront été adaptés ou réaménagés.



Lightrail en Belgique

Lightrail est un système de transport ferroviaire léger et flexible destiné au transport de voyageurs et qui représente un compromis entre le train et le transport urbain et régional classique.

A l'avenir, le lightrail pourra contribuer à améliorer la mobilité dans les grandes agglomérations et aux alentours. Le matériel lightrail est plus léger qu'un train classique, peut accélérer et freiner aisément, permet d'embarquer et de débarquer rapidement et convient donc tout particulièrement aux trajets plus courts (10-40 km) jalonnés de nombreux arrêts intermédiaires.

L'exploitation est assurée par du matériel qui circule aussi bien sur le réseau urbain du tram que sur le réseau ferroviaire. Le système lightrail repose sur une capacité de transport relativement modeste par trajet (maximum 450 places), mais selon une fréquence élevée (surtout en environnement urbain). En cas de volumes de transport plus conséquents, une exploitation à l'aide du train classique s'avère plus intéressante.

Le Groupe SNCB, en collaboration avec les trois sociétés régionales de transport en commun et leurs ministres de tutelle, procède actuellement à l'élaboration de conditions et de procédures de sécurité spécifiques destinées au lightrail en transport mixte. Une étude de marché portant sur le matériel lightrail est également réalisée afin d'étudier ce qui existe actuellement à cet égard à l'étranger.

Le projet lightrail le plus concret s'inscrit dans le cadre du plan Spartacus de De Lijn, un réseau régional de liaisons rapides entre les villes du Limbourg. Le train, ainsi que le lightrail et les bus express permettront ici d'effectuer des déplacements rapides et confortables sur une plus longue distance.

Le projet pilote du lightrail sera donc la ligne 1 lightrail du plan Spartacus. Il s'agit de la liaison Hasselt - Maastricht. La distance est de 31,2 km et le planning actuel de De Lijn prévoit la mise en service active de cette ligne à l'horizon 2012.



Heide Régulateur de trafic

"Certes, nous ne disposons pas encore d'une ligne directe avec les usagers du rail, mais grâce à la centralisation nous sommes aujourd'hui à même de parer au plus pressé et de diffuser plus rapidement les informations sur le trafic des trains aux speakers dans les cabines de signalisation sur l'ensemble du réseau. Grâce à Traffic Control, nous travaillons aujourd'hui dans une plus grande proximité du client."

www.lescheminsdeferengagent.be

Le réseau LGV proche de son achèvement

La première ligne à grande vitesse (LGV) de la frontière française à Bruxelles existe depuis 10 ans, mais aujourd'hui l'ensemble du réseau 'grande vitesse' est entré dans la dernière ligne droite vers son achèvement. La LGV Nord entre Anvers et la frontière belgo-néerlandaise étant aujourd'hui achevée, il ne reste plus qu'à attendre l'homologation du matériel roulant pour que les trains à grande vitesse puissent accomplir le trajet Anvers - Amsterdam à toute vitesse.

Le deuxième chaînon manquant du réseau LGV, la ligne Est vers la frontière allemande, est également presque achevée. Après les trajets d'essai effectués sur cette ligne en octobre de l'année dernière, la procé-

sure pour l'homologation du système de signalisation ETCS est actuellement en cours. La LGV Est sera à la disposition des opérateurs d'ici la fin de l'année.



Un an de Traffic Control

Le nouveau Traffic Control a été mis en place par Infrabel le 2 février 2007. Ce système, qui est aujourd'hui opérationnel depuis plus d'un an, remplace l'ancienne gestion du trafic national de Bruxelles, ainsi que les cinq gestions du trafic régional d'Anvers, Mons, Bruxelles, Gand et Namur. Chaque jour, 24h sur 24, Traffic Control garantit la gestion et le suivi en temps réel de la totalité du trafic des trains sur l'ensemble du réseau ferroviaire belge.

Les régulateurs de Traffic Control

Quatre équipes de régulateurs sont responsables du suivi du trafic des trains sur un certain nombre de lignes ferroviaires dans une région donnée. Dans chaque équipe, un régulateur est chargé d'établir le contact direct avec les accompagnateurs de train, ce qui permet d'assurer un échange adéquat de toutes les informations pertinentes relatives au trajet du train sur la liaison concernée. Deux autres régulateurs du trafic se chargent de la bonne diffusion des informations vers les cabines de signalisation et les gares.

Centre de coordination de trafic hypermoderne en Europe

Équipé des installations technologiques dernier cri, Traffic Control est l'un des centres de coordination de trafic les plus

modernes d'Europe. Toutes les corvées de routine, comme la tenue de graphiques comparant le trajet effectif du train au modèle théorique, se font automatiquement, de sorte que les régulateurs de trafic peuvent se concentrer sur leurs tâches fondamentales: la sécurité et la régularité du trafic des trains.

Une technologie moderne au service de meilleures conditions de travail

Un clic sur la souris suffit pour donner au régulateur de trafic une image complète du train qu'il veut suivre, de l'horaire à la composition du train. Pour les trains de marchandises, il dispose également tout de suite d'un aperçu global des marchandises potentiellement dangereuses à bord de ce train, de sorte que, lors d'une éventuelle intervention des services de secours, il puisse immédiatement prendre toutes les mesures qui s'imposent.

Traffic Control est situé dans le bâtiment principal d'Infrabel, dans la rue Bara, en face de la gare de Bruxelles-Midi. L'équipe de Traffic Control se compose d'un groupe d'environ 170 collaborateurs d'Infrabel motivés et enthousiastes, qui sont tous déterminés à réaliser deux objectifs communs: veiller à la sécurité et à la régularité des trains, sans perdre de vue la nécessité d'une information ponctuelle de qualité, et en visant à chaque instant le rétablissement rapide de la situation normale du trafic des trains en cas d'incidents éventuels.



Capacité accrue pour le réseau classique

Le projet RER et le réseau TGV constituent deux projets d'envergure qui attirent énormément d'attention, mais Infrabel investit également dans d'autres grands projets afin d'étendre fortement la capacité du réseau. Ainsi, la troisième et la quatrième voies entre Gand et Bruges sont très importantes non seulement pour le trafic de marchandises de et vers le port de Zeebrugge, mais également pour le trafic de voyageurs. En réservant les voies extérieures au trafic moins rapide, il sera possible d'augmenter la vitesse des trains sur les voies centrales jusqu'à 200 km/h, ce qui permettra aux trains de

voyageurs rapides de raccourcir considérablement le temps de trajet entre les deux villes. Le nouveau viaduc ferroviaire qui est actuellement en cours de construction juste en dehors de la gare de Gand-Saint-Pierre constitue la première étape de ces travaux d'extension de la ligne ferroviaire 50A entre Gand et Bruges.

Un autre grand projet au service de la mobilité et faisant partie de l'ambition d'Infrabel de devenir le carrefour de l'Europe, consiste en la modernisation de la ligne de Bruxelles à Luxembourg. Entre Bruxelles et Louvain-la-Neuve la

modernisation fait partie du projet RER, mais l'infrastructure de la ligne entre Louvain-la-Neuve et la frontière belge-luxembourgeoise sera également rénovée de façon à permettre un trafic plus fluide et plus rapide. A cause des nombreuses courbes que compte ce trajet, la vitesse y est à beaucoup d'endroits limitée, et ne dépasse jamais les 130 km/h. Infrabel veut augmenter la vitesse de la ligne jusqu'à 160 km/h. Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de rectifier 10 courbes et d'adapter de nombreux ponts. Dans les grandes gares on procédera en outre à la rénovation des complexes

d'entrée-sortie, afin de permettre un trafic plus fluide et plus rapide. De tels travaux de modernisation sont actuellement menés dans les gares de Namur et de Jemelle.

A certains endroits, cette intervention permettra d'augmenter la vitesse maximale de pas moins de 50 km/h. De cette façon, il sera possible de ramener le temps du trajet de Bruxelles à Luxembourg de 2h30 à 2h10, soit un gain de 20 minutes.

Si vous souhaitez avoir plus d'information sur les grands projets menés par Infrabel, veuillez vous rendre sur le site internet www.infrabel.be et cliquer sur "nos projets".

Diabolo, le désenclavement de l'aéroport

Le 28 septembre 2007, Infrabel a franchi une étape importante dans le cadre du projet Diabolo. Ce jour-là, la procédure du Partenariat Public-Privé (PPP) a été clôturée. La société de projet Northern Diabolo S.A., spécialement fondée à cet effet par le groupe d'investisseurs privés, prendra en charge le financement et la construction d'une liaison ferroviaire souterraine entre la gare de Bruxelles-Aéroport-National et la nouvelle ligne ferroviaire Schaerbeek - Malines, aménagée sur le terre-plein central de l'autoroute E19. Les travaux de construction du Diabolo ont démarré fin octobre 2007.

Partenariat Public Privé

Le projet Diabolo est réalisé par un Partenariat Public-Privé, qui a été lancé par Infrabel en collaboration avec des conseillers juridiques et financiers indépendants. Le vendredi 28 septembre 2007, après plus d'un an de collaboration intensive, les différentes parties impliquées au PPS pour le financement du Diabolo ont conclu le contrat de financement. Au terme d'une longue procédure de négociation, les sociétés HSH Nordbank AG et Babcock & Brown, toutes les deux actives dans le financement de grands projets, ont été retenues comme les partenaires privés de ce projet.

Le contrat de construction proprement dit a été signé au même moment. Les travaux de construction seront menés par le groupement d'entreprises de construction THV DIALINK, composé des sociétés CEI-De Meyer, MBG, Wayss & Freytag, VINCI Construction Grands Projets et Smet Tunnelling.

Northern Diabolo S.A.

La société de projet spéciale, connue sous le nom de Northern Diabolo S.A., s'occupe de la conception, la construction et du financement du Diabolo. Elle est également chargée de veiller au respect des coûts de construction convenus et de l'échéance de construction imposée. Pendant 35 ans, Northern Diabolo SA mettra l'infrastructure à la disposition d'Infrabel, qui en acquerra la propriété en 2047.

Pendant ces 35 ans, les recettes de la Northern Diabolo SA, fixées par la loi du 30 avril 2007, proviendront de la cotisation annuelle d'Infrabel et d'une cotisation annuelle des opérateurs qui utilisent la ligne. En outre, une partie du prix du billet de train de chaque usager individuel voyageant de et vers Bruxelles-Aéroport-National, à l'exception des déplacements entre le domicile et le lieu de travail, retournera également à l'investisseur.

En tant que sous-traitant du groupement d'entreprises de construction THV DIALINK, Infrabel construit la technologie spécifiquement ferroviaire. Pendant 35 ans, elle sera chargée par Northern Diabolo SA des travaux d'entretien et de rénovation de l'ensemble de l'infrastructure du Diabolo, et ce pour le compte de la société privée.

Les travaux ferroviaires comprennent le prolongement de la gare souterraine existante, le forage de deux tunnels à voie unique de 1.070 mètres chacun, la

traversée souterraine de la zone d'entreprises Brucargo, les différents croisements souterrains avec l'autoroute E19 et le raccordement à la nouvelle ligne Schaerbeek - Malines aménagée sur le terre-plein central de l'autoroute E19. Le réseau routier sera également adapté, en collaboration avec la Région flamande.

Planning des travaux

Après le défrichage du bois sur le terre-plein central, Infrabel a commencé les travaux pour l'aménagement du tracé en juillet 2007. Les travaux de construction pour le Diabolo et la nouvelle ligne ferroviaire 25N entre Schaerbeek et Malines seront terminés fin 2010, après quoi les véritables travaux d'aménagement des voies peuvent être exécutés. En juin 2012, après avoir passé l'épreuve d'une série de tests rigoureux, le Diabolo sera mis en service, ainsi que la nouvelle ligne ferroviaire entre Schaerbeek et Malines aménagée sur le terre-plein central de l'autoroute E19.

Diabolo, pour une meilleure accessibilité de l'aéroport

Le raccordement Nord avec l'axe ferroviaire Bruxelles - Malines - Anvers constitue la prochaine étape du programme d'amélioration du désenclavement ferroviaire de Brussels Airport. La première étape consistait en la courbe de Nossegem qui relie depuis décembre 2005 l'aéroport avec l'axe ferroviaire Est Bruxelles - Louvain - Limbourg - Liège. Grâce au Diabolo, la gare souterraine sera directement raccordée aux grands axes du réseau ferroviaire belge, ainsi qu'à plusieurs villes européennes (Amsterdam, Paris, Francfort).



Sécurité et ponctualité

Concentration des cabines de signalisation

La sécurité et la régularité constituent les deux priorités principales auxquelles Infrabel consacre en permanence toute son attention. Parallèlement à la création de Traffic Control, le système qui coordonne et gère le trafic des trains au niveau national, Infrabel investit fortement dans la concentration des cabines de signalisation qui coordonnent le trafic des trains au niveau régional. Depuis 2005, Infrabel a lancé un programme de modernisation et d'amélioration des cabines de signalisation. La nouvelle technologie permet d'étendre considérablement le rayon d'action des cabines de signalisation et d'améliorer leur fiabilité. Alors qu'au début du programme, le réseau comptait encore 368 cabines de signalisation, aujourd'hui ce nombre est descendu à 274, et en 2012, à l'achèvement du programme, tout le trafic des trains sur le réseau ferroviaire belge sera coor-

donné par 31 cabines de signalisation hypermodernes et 11 cabines commandées à distance.

Concentration des Centres Logistiques Infrastructure

Il n'y a pas que les cabines de signalisation à concentrer. Les équipes d'intervention pour l'entretien technique des installations ferroviaires n'échappent pas non plus à une certaine centralisation. A l'heure actuelle, beaucoup d'équipes d'entretien sont géographiquement très dispersées. C'est la raison pour laquelle Infrabel a l'intention de les regrouper dans de nouveaux CLI (Centres Logistiques Infrastructure) équipés dernier cri. Ces bâtiments modernes disposent de tout le matériel nécessaire pour permettre aux équipes de se rendre sur les lieux d'intervention où des travaux d'entretien ou des réparations urgentes doivent être effectués. Les équipes munies de tout le matériel sont à même d'intervenir plus rapidement et de manière plus précise, de façon à assurer un trafic des trains plus fluide. De tels nouveaux centres sont déjà opérationnels à Ath, Anvers-Rive Gauche, Mons, Tournai, Louvain et Ronet. Au début de l'année dernière, le CLI d'Ans, près de Liège, s'est ajouté à cette liste.

La sécurité sur les lignes ferroviaires

>> GSM-R et ETCS

Le réseau numérique GSM-R (GSM for Railways) se concrétise petit à petit et remplacera bientôt les différents canaux de communication analogiques. Entre-temps, Infrabel a équipé plus de la moitié des installations ferroviaires de cette nouvelle technologie. Cette opération doit être entièrement achevée d'ici fin 2009. Cette technologie augmentera considérablement la sécurité du trafic des trains car chaque train disposera désormais d'une connexion automatique entre le conducteur du train et le régulateur de trafic à Traffic Control.

La technologie GSM-R est liée à l'installation d'un système de contrôle automatique des trains ETCS (European Train Control System) et assure la transmission numérique des données de signalisation à bord des trains.

>> Passages à niveau

Chaque passage à niveau implique un risque potentiel. C'est pour cette raison qu'Infrabel, en tant que gestionnaire d'infrastructure du réseau ferroviaire belge, veut supprimer le plus possible de passages à niveau. Chaque année, elle investit 15 millions d'euros dans l'augmentation de la sécurité, dont un tiers est consacré à la suppression des passages à niveau. En deux ans, 37 passages à niveau ont ainsi été supprimés. Le montant restant de l'investissement sera utilisé pour augmenter la sécurité des passages à niveau qui ne peuvent pas être supprimés, notamment par le biais de travaux d'adaptation à la signalisation et à l'équipement. Infrabel réalise toutefois que les personnes traversant un passage à niveau ne sont pas toujours conscientes du danger qui naît quand elles ne respectent pas la signalisation. Avec des slogans comme 'Un peu de patience, vous n'en mourrez pas', et 'Ne soyez pas surpris par le train', Infrabel a lancé en 2007, en collaboration avec l'Institut Belge pour la Sécurité Routière, une campagne de sensibilisation afin d'inciter les écoliers, et en fait tous les usagers de la route, à respecter la signalisation et le code de la route aux passages à niveau.



"Bâtir un réseau ferroviaire sûr!"

Pascale Agent de maintenance voies

"En tant qu'agent de maintenance voie, j'ai la chance d'exercer un métier très varié et passionnant. Nous remplaçons les traverses, nous contrôlons et graissons les aiguillages, nous travaillons aux passages à niveau, nous découpons des morceaux de rail après un bris de rail et nous insérons une nouvelle pièce... Et cela, qu'il pleuve, qu'il neige ou qu'il vente! Il faut tout de même savoir que c'est un travail physiquement lourd, mais comme femme, je me défends plutôt bien. Il faut dire que l'on n'est jamais seul, on peut toujours compter sur toute l'équipe! La collaboration avec mes collègues est tellement bonne que je pars chaque jour travailler avec plaisir. A vrai dire, je suis fière de mon métier: grâce à notre travail, les trains continuent à circuler chaque jour en garantissant sécurité et ponctualité!"

www.lescheminsdeferengagent.be

Les gares de l'avenir

Tout voyage en train commence et se termine dans une gare. C'est pourquoi le Groupe SNCB déploie les grands moyens afin d'encore mieux accueillir les voyageurs dans les gares et d'en améliorer l'attrait. Les constructions ou rénovations vont bon train afin d'augmenter le confort d'utilisation, de proposer une offre de services commerciaux adaptée et d'améliorer la sécurité et l'accessibilité de la gare par d'autres moyens de transport (y compris la voiture et le vélo). Les grandes gares se muent ainsi en des endroits non seulement pratiques, mais également dotés de facilités diverses. Elles deviennent des lieux de rencontre où il fait bon vivre et où il y a toujours quelque chose à expérimenter. En y passant, le client peut y gagner du temps grâce à un mix judicieux de services qui lui sont utiles. Un rapide coup d'œil sur les principaux projets en cours nous montre que cet avenir prend rapidement une tournure concrète.

Anvers-Central

La gare d'Anvers-Central entièrement transformée entame son ultime phase de rénovation. C'est à présent au tour de la partie historique du bâtiment de faire l'objet d'un petit lifting. L'intérieur de la coupole a été rafraîchi et la toiture garnie de cuivre. Le sol en marbre de la salle des pas perdus a retrouvé son état initial, grâce à des pavés

d'époque, là où cela s'avérait possible. Les façades extérieures ont été remises en état. Pour couronner le tout, les frontons et les flèches de la façade côté De Keyserlei, ôtés depuis la fin des années 50, ont retrouvé leur place d'origine.

Une deuxième partie non négligeable des travaux consiste en la finition du deuxième accès à la gare, côté Kievitplein et boutiques adjacentes.



Les façades extérieures du bâtiment historique ont retrouvé leur faste d'antan.

Louvain

La marquise des quais, une conception originale, est pratiquement terminée. La gare fait pour l'instant l'objet d'une rénovation complète. La conception originelle datant de 1879 fait office de fil conducteur à cet égard. Le faux plafond de la tourelle centrale a été démonté, de sorte que la salle d'attente, d'une hauteur de plus de 15 mètres, a retrouvé tout son charme initial, tout en dévoilant le stuc d'époque. Au cours des travaux, les services de la gare seront temporairement hébergés dans deux conteneurs installés sur la place.

Un ambitieux projet de développement urbain a vu le jour sur les anciens terrains ferroviaires situés derrière la gare. Le projet s'intitule 'Kop van Kessel-Lo' et s'étend sur une surface d'environ 70.000m² composée d'habitations, d'un garage pour vélos et voitures, de deux hôtels, de boutiques, de bureaux et d'un complexe de cinémas. Les travaux ont débuté en 2008. Le projet comporte également des places de stationnement supplémentaires en sous-sol à l'intention des navetteurs.

Bruges

La modernisation de la gare de Bruges a progressé à pas de géant. Elle comprend l'aménagement d'un couloir sous-voies renouvelé, plus large et agréable, doté d'une surface commerciale, ainsi que l'aménagement de nouveaux quais adaptés aux exigences de confort les plus strictes et conçus à l'aide de matériaux modernes et design. Actuellement, de nouveaux escalators sont placés.



La gare de Bruges a gagné des milliers de places pour vélos: ce n'est pas du luxe!

Gand-Saint-Pierre

La gare de Gand-Saint-Pierre a été construite en 1913 en vue de l'exposition universelle qui s'est déroulée dans la zone de l'actuel "miljoenenkwartier". En termes d'affluence, elle est actuellement la première gare de Flandre. Un projet de grande envergure est actuel-

lement en cours afin d'adapter la gare et ses abords aux réalités du 21^{ème} siècle. D'ici 2016, la gare aura totalement changé de visage, l'espace sous-voie entre la gare et la Sint-Denijslaan sera désormais ajouré. Les quais sont plus larges et les voyageurs seront abrités par une toiture surplombant l'ensemble des voies. Un parking souterrain d'une

capacité de 3.000 places et une liaison optimale avec De Lijn grâce à un nouveau terminal de tram et de bus font également partie des nouveautés. Fin 2007, l'ancien bâtiment postal Gent X a été démoli pour céder la place à un terminal de bus. La restauration des splendides fresques murales historiques situées dans le hall de la gare a commencé.



Illustration de la future façade de la gare de Gand-Saint-Pierre, côté Sint-Denijslaan.

Liège-Guillemins

Le monument ferroviaire du 21^{ème} siècle entre dans sa phase ultime de finition. Le moment est à présent venu d'installer les escaliers roulants, le chauffage, l'éclairage, etc... Le nouveau bâtiment, conçu par Santiago Calatrava, est situé un rien plus loin que l'ancienne gare. Cette modification s'explique par le fait que l'implantation des voies d'accès a également été améliorée afin de permettre au trafic ferroviaire de gagner en fluidité.

L'année dernière, les services généraux et commerciaux de la gare ont été installés dans un bâtiment provisoire et l'ancienne gare a été démolie. Une des passerelles de la nouvelle gare est d'ores et déjà en service.

Gembloux

A Gembloux, première gare du Brabant wallon, un nouveau parking a été mis en service. Avec 1.200 places (dont 31 réservées aux personnes handicapées) il est le plus grand parking du territoire wallon. Auparavant, Gembloux ne disposait que de 650 places de stationnement. Les cyclistes peuvent ranger leur deux-roues dans l'un des 96 râteliers installés à cet effet. Dans le même temps, la gare des bus a également été complètement modernisée.

Ce projet représente un investissement de 3,5 millions d'euros. L'aménagement cadre parfaitement dans la politique menée par la SNCB-Holding qui souhaite stimuler l'usage du train en améliorant l'accessibilité des gares par d'autres moyens de transport.

La construction d'un nouveau bâtiment de gare va commencer cette année encore.

Bruxelles-Central

Le bâtiment classé de Bruxelles-Central, conçu en son temps par Horta, ne permet plus de faire face au nombre actuel de voyageurs. La gare la plus fréquentée de Belgique est donc modernisée afin d'accroître sa capacité et d'améliorer le confort de la clientèle. Les modifications portent surtout sur la sécurité, l'accessibilité et le flux des voyageurs, ainsi que sur une répartition plus harmonieuse

des espaces. Un nouveau couloir central a été créé à l'entresol. Il relie le couloir Madeleine et rejoindra sous peu la nouvelle entrée Mont des Arts. Cet entresol permet d'abriter de nouvelles boutiques. Les quais 1, 2, 5 et 6 ont été allongés et tous les quais sont actuellement renouvelés et dotés d'un nouveau revêtement de sol, d'un meilleur éclairage, d'une sonorisation de meilleure qualité, ainsi que d'une réduction de l'impact sonore des trains.



La coupole de Bruxelles-Central (encore en construction sur la photo) permet d'illuminer davantage la liaison souterraine entre l'entrée Madeleine, l'entrée Mont des Arts et le centre commercial.

de magasins, de commerces horeca, d'appartements et d'un hôtel. La chaîne allemande Media Markt constituera un pôle d'attraction du site. Et pour optimiser l'accès à la gare, un nouveau dépôt pour vélos de 1.800 râteliers pratiques, dont 350 surveillés, étoffera l'offre. Des zones vertes équipées de bancs sont également prévues. Côté Sint-Michiels, un deuxième hall de gare avec complexe administratif et parking souterrain sera aménagé.

Charleroi-Sud

Les guichets, la salle des pas perdus et les bureaux côté Namur ont été rénovés. L'un des fils rouges de nos rénovations est le souci d'une architecture de valeur. Autant que possible, l'architecture originale a été conservée, combinée à un look plus actuel. La salle des guichets renouvelée, parée de son vitrail coloré semi-circulaire, attire immédiatement l'attention. Par cet arc en plein cintre incrusté dans la façade, les premiers concepteurs avaient voulu suggérer un hall de gare rappelant l'exemple de la gare de Paris-Nord.

Vu les adaptations apportées aux différents locaux qui hébergeront provisoirement certains services dans la partie non rénovée du bâtiment, 2007 a constitué une année charnière dans le calendrier des travaux de Charleroi-Sud. Le renouvellement des quais va se poursuivre, l'accessibilité s'améliorer et une nouvelle galerie commerciale va également être aménagée. Une extension du nombre de places de parking figure également au programme, portant ainsi l'offre à 1.300 places.

Tournai

A Tournai, nous investissons aussi dans la rénovation de la gare, que les connaisseurs considèrent comme l'une des plus belles du pays. Le rafraîchissement des façades et le remplacement des vitres ne sont pas terminés. Cette année

encore, les travaux aux guichets et aux équipements de sécurité incendie seront également entamés. Le réaménagement d'une partie du bâtiment voyageurs est prévu pour 2009-2010. Le rafraîchissement du tunnel piétonnier comprendra l'installation d'un meilleur éclairage.



La gare de Tournai est un édifice construit en 1879, conçu par Henri Beyaert (figure emblématique de l'ancien billet de 100 francs) selon le style néo-renaissance flamand. Il fait actuellement l'objet d'un sérieux lifting.



Simulation en 3D du nouvel accès au couloir sous-voies côté Pieter Tacklaan.

Courtrai

A Courtrai, les travaux de construction d'un deuxième accès à l'arrière de la gare ont commencé. Cela s'inscrit parfaitement dans notre démarche d'estompage de l'effet barrière des gares. L'objectif est de restaurer les liens entre les quartiers situés de part et d'autre de l'espace ferroviaire. Côté Minister Tacklaan, la gare de Courtrai présente un vaste hall de gare équipé d'une rampe débouchant sur le couloir sous-voies.

La présence de nombreuses verrières dans le nouveau hall de gare permettra

aux voyageurs de profiter de la lumière du jour. Elles contribuent à conférer une ambiance agréable et sécurisante. De larges escaliers et un escalator mènent directement à une zone kiss and-ride. Le nouveau hall présente une liaison directe entre l'arrêt de bus et le couloir sous-voies.

300 râteliers pour vélos seront disposés dans la rampe d'accès couverte. Les cyclistes pourront donc y ranger leur vélo de manière sûre et pratique. La piste cyclable longeant les voies est également en cours de réaménagement.

Le plus vaste réseau de vidéosurveillance du pays

Le Groupe SNCB a récemment installé sa 1.000^e caméra de surveillance de son réseau en gare de Louvain. Les chemins de fer disposent à présent du plus vaste réseau de caméras du pays.

Grâce à l'installation de cette 1.000^e caméra à Louvain, nous n'accusons aucun retard sur le planning visant à installer 1.500 caméras de surveillance dans les 51 plus grandes gares de Belgique d'ici 2010. Ce programme a débuté en 2006 et représente un investissement de 11 millions d'euros.

L'effet de la présence de caméras n'est plus à démontrer. Dans la gare pilote d'Ottignies, leur caractère dissuasif s'est traduit par une diminution de 21% du nombre de faits criminels. Sur les sept mois opérationnels de 2007, la police a réclamé des images à 221 reprises. Elles ont permis de contribuer à l'enquête dans 170 cas. Les images ont également assuré une intervention rapide en ciblée en cas de problèmes et d'incidents réels.

"Faire de la gare un lieu propre, sûr et agréable."



Toon

Area manager Anvers-Central

"Le fonctionnement quotidien d'une gare implique l'intervention de nombreux acteurs. J'essaie d'harmoniser au mieux la collaboration entre ces différentes personnes et instances. Le secteur commercial et horeca, les compagnies de taxis, les entrepreneurs et équipes de maintenance, les exploitants des parkings, la police locale, la police des chemins de fer et bien entendu, les voyageurs: seule une partie de ces services, de ces entreprises et de ces personnes sont présents dans la gare. Nous constatons les manquements et les adaptations souhaitables et nous essayons de les canaliser. C'était naguère la tâche de tout le monde et n'importe qui. C'est aujourd'hui celle des area managers. L'Area Manager doit travailler de façon extrêmement pragmatique et prendre les bonnes décisions. Mon travail est 'palpable' pour les clients. Une répartition judicieuse des tâches entre toutes les parties et une coordination s'imposent afin que la gare devienne synonyme de confort, sécurité, convivialité. Les clients peuvent d'ailleurs nous prêter main forte. Fin avril, dans de grandes gares, nous leur avons offert une fleur. Nous avons profité de cette action pour leur demander de nous avertir lorsqu'ils jugent que la propreté laisse à désirer."



Nous sommes sûrement passés près de chez vous

Voici une liste exhaustive des gares dans lesquelles des travaux ont été réalisés au cours de l'année dernière.

Les travaux réalisés sont très variés, tant en construction qu'en rénovation (travaux de toiture, renouvellement des guichets, installation de nouveaux sanitaires, construction d'une nouvelle gare, ...). Le nom d'une gare proche de chez vous y figure très certainement !

Bâtiments de gare et abords

Achevés en 2007: Andenne, Ans, Anvers-Central, Arlon, Bruxelles-Midi, Erembodegem, Fleurus, Gand-Dampoort, Grammont, Kalmthout, Louvain, Liedekerke, Liège-Palais, Mol, Tamines, Turnhout

Commencés ou poursuivis en 2007: Anvers-Berchem, Anvers-Central, Auvelais, Bilzen, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Ecaussinnes, Erquelines, Gand-Saint-Pierre, Gouvy, Kortenberg, Louvain, Liège-Guillemins, Lommel, Londerzeel, Malines-Nekkerspoel, Neerpelt, Noorderkempen, Ottignies, Tirlémont, Tournai, Vielsalm, Willebroek, Zaventem

Parkings et dépôts pour vélos*

Achevés en 2007: Alost-Kerrebroek, Aarschot, Aarsele, Andenne, Anvers-Central, Anvers-Est, Balegem-Zuid, Beringen, Berlaar, Beveren, Booischot, Booischot, Boom, Bruges, Bruxelles-Midi, Charleroi-Sud, Courtrai, De Pinte, De Pinte, Duinbergen, Ecaussinnes, Elichem, Eine, Erps-Kwerps, Evergem, Gembloux, Gontrode, Gontrode, Grand-Bigard, Haacht, Hansbeke, Herzele, Hever, Hoboken-Polder, Iddergem, Izegem, Jurbise, Kalmthout, Kapellen, Kapellen-op-den-Bos, Knokke, Kortemark, Liedekerke, Lierde, Lissewege, Louvain, Manage, Marchienne-au-Pont, Maria-Aalter, Maline, Malines AC, Malines-Nekkerspoel, Merchtem, Melkouwven, Mons, Mortsel-Oude God, Muizen, Namur, Namur, Neerpelt, Ottignies, Philippeville, Poperinge, Saint-Ghislain, Schendelbeke, Schulen, Schulen, Sint-Katelijne-Waver, Sint-Truiden, Temse, Tirlémont, Tirlémont, Vijfhuizen, Viane-Moerbeke, Vilvorde, Vijfhuizen, Wezemaal, Wolfstee, Zandbergen

Commencés ou poursuivis en 2007: Anvers-Central, Anvers-Central, Bruges, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Luxembourg, Diest, Epegegem, Fleurus, Gand-Saint-Pierre, Hal, Hasselt, Louvain (Martelarenlaan), Louvain-Nord, Louvain, Ottignies, Tamines, Tirlémont, Tournai, Waterloo, Weerde.

*en italique: dépôts pour vélos



Chewing gum: vous aussi, vous avez envie d'une gare "chic" ?

L'année dernière, des actions "chewing gum" ont été organisées dans plusieurs gares. En collaboration avec des firmes spécialisées, les résidus de chewing gum sur les quais et en gare ont éliminés. Une opération fastidieuse (comprenez: coûteuse) ! Un tel nettoyage coûte au bas mot 3 euros par m². Si vous comptez qu'une gare comme Courtrai s'étend sur 6.000m², l'addition est salée. En collaboration avec l'équipe de nettoyage, une campagne de sensibilisation a également été menée pour signaler

aux voyageurs que les chiques déjà mâchées devaient finir dans la poubelle et non sur le sol. Des affiches ont été placardées et des brochures distribuées dans les gares concernées.

Les consommateurs de chewing gum ne sont pas toujours conscients de la masse collante qu'ils abandonnent en gare. Nous vous demandons donc votre collaboration afin de maintenir nos gares en bon état de propreté. Il suffit d'emballer le chewing gum usagé dans un morceau de papier et de le jeter dans la poubelle la plus proche. Les gares en comptent suffisamment. Merci d'avance !



"Rendre le voyage le plus agréable possible."

Youness

Agent de sécurité spécialisé (Securail)

"La prévention, l'aide aux clients et le contact humain sont la base de notre travail d'agent Securail. Contrairement aux idées reçues, la répression n'est qu'une petite partie de notre boulot. Nous sommes là pour veiller sur les clients, pour rendre leur voyage le plus agréable possible. Bref, les clients peuvent toujours faire appel à nous ; nous sommes leurs interlocuteurs. Je sens quotidiennement que mon travail est utile et que l'aspect social est très important. Dans les gares et les trains, je noue régulièrement le dialogue avec des groupes de jeunes. Prévenir vaut mieux que guérir. Etre à l'écoute et ouvert aux autres sont très importants pour les agents Securail."

www.lescheminsdeferengagent.be

La sécurité, c'est l'affaire de tous

Nous sommes trop souvent confrontés à de mauvaises nouvelles concernant la sécurité dans les transports en commun. Une tendance fâcheuse, véritable phénomène de société, qui ne se développe pas seulement dans les transports en commun mais dans tous les lieux où de nombreuses personnes se rassemblent (pensons ainsi aux pickpockets). Les chiffres concernant le groupe ferroviaire en ce domaine illustrent cette tendance générale. L'année dernière, le Groupe SNCB a enregistré une hausse de 20% des cas d'agression à l'encontre de son personnel, principalement les collaborateurs travaillant dans les trains. Sur 231 des 918 cas, il était même question de coups et blessures. Cette tendance ne peut être inversée que par des efforts consentis à tous les niveaux de notre

société. Mais le Groupe SNCB ne reste pas les bras croisés à cet égard. Nous prenons des mesures concrètes pour améliorer la sécurité de nos voyageurs et de notre personnel et pour accroître le sentiment de sécurité.

Le Groupe SNCB fonde sa politique de sécurité intégrée sur trois piliers. Le premier pilier est constitué par l'augmentation du nombre d'agents de sécurité. Au cours des dernières années, le nombre de collaborateurs a pratiquement triplé : de 316 en 1999 à 900 aujourd'hui (Securail et police des chemins de fer confondus). Ainsi, pour la seule année 2007, Securail a engagé plus de 50 collaborateurs supplémentaires. Le deuxième fondement consiste à assurer une véritable interaction entre les autorités locales, les services de police et instances judiciaires. Sans oublier enfin, l'utilisation d'outils techniques. La vidéosurveillance contribue largement à améliorer la sécurité et le sentiment de sécurité de la clientèle et du personnel.

Salles de contrôle opérationnelles à Bruxelles et Anvers

Les images vidéo ne prouvent bien entendu leur utilité qu'à condition d'être réellement visionnées. Tant à Bruxelles qu'à Anvers, des salles de contrôle ont été mises en service en 2007 afin de centraliser toutes les images et les signaux d'alarme (comme une alarme intrusion, par ex.). Des collaborateurs de Securail y sont présents en permanence, 7 jours sur 7, 24h sur 24.

La salle de contrôle la plus importante, à Bruxelles, a été baptisée "Security Operations Center". Il s'agit du centre névralgique national auquel parviennent les images de l'ensemble du pays. La salle de contrôle d'Anvers gère uniquement les caméras de la gare d'Anvers-Central et du nouveau tunnel ferroviaire. Les systèmes destinés au confort du bâtiment, comme le chauffage et la sécurité incendie, y sont également gérés.

Trois opérateurs disposent de différents écrans PC et d'un Personal Video Wall. Ils peuvent y interroger et visionner simultanément une multitude d'images. Les images vidéo permettent d'obtenir une vision globale de l'activité ou de l'agitation dans une gare donnée, mais

permettent aussi par exemple, de zoomer sur un bagage suspect ou d'observer virtuellement les activités d'individus ou de groupes. Les opérateurs peuvent même passer d'une caméra à l'autre, zoomer et dézoomer, prendre des photos, ...

En cas d'incidents graves ou de manifestations importantes par exemple, un centre de crise peut être activé dans un local voisin. Les images vidéo peuvent être consultées sur écran large. Le suivi et la coordination des interventions peuvent donc être organisés en toute efficacité.

Le Central d'Appels fait partie du "Security Operations Center". C'est dans cet endroit que sont centralisées toutes les demandes d'aide ou les annonces de danger (provenant d'agents ou de clients, notamment via le numéro d'urgence gratuit 0800/30.230). Ce Centre assure aussi la coordination des interventions sur le terrain. Les opérateurs des salles de contrôle peuvent vérifier visuellement une situation déterminée, fournir des renseignements complémentaires ou prendre des initiatives pour engager des interventions sur le terrain en cas de situations critiques.



Nouveau look pour les agents de sécurité

Les collaborateurs de Securail, agents actifs sur le terrain, ont récemment changé de look. Les agents Securail patrouillent dans les gares et dans les trains et arborent désormais un uniforme rouge vif. Le coloris de leur nouvel uniforme renforce considérablement leur visibilité. Veste rouge, polaire rouge, polo rouge et pantalon noir muni du label Vigilis légalement obligatoire.

Une campagne d'affichage a simultanément vu le jour dans les gares. Une façon idéale de faire connaître le nouvel uniforme aux clients et de leur préciser qu'ils ne doivent pas hésiter à s'adresser au personnel de sécurité. Le groupe SNCB espère ainsi améliorer le sentiment de sécurité de la clientèle et du personnel. La campagne a également permis de promouvoir le numéro d'urgence gratuit du Groupe SNCB (0800/30230).

Trois véritables collaborateurs de Securail ont prêté leur visage à cette campagne. Chacun d'eux incarne un aspect essentiel de la mission et de la campagne. "David vous tient à l'œil", attire l'attention sur le vaste réseau de caméras, "Rien n'échappe au regard de Mourad", insiste sur les patrouilles de prévention et la présence du personnel de sécurité dans les gares et dans les trains. "Avez-vous déjà le numéro de Sophie ?" incite les clients à appeler le numéro d'urgence gratuit s'ils remarquent quelque chose de suspect en gare ou à bord du train.

Afin de soutenir la campagne, des agents de Securail ont procédé à la distribution de dépliants d'information dans les grandes gares.

Joëlle

Accompagnatrice de train

"Le travail de l'accompagnateur de train consiste essentiellement à informer les voyageurs, contrôler les titres de transport et veiller à ce que les clients arrivent à destination à l'heure et en toute sécurité. La visibilité est capitale, et il faut donc traverser le train sans relâche pour aider les voyageurs s'ils le souhaitent.

Vous pouvez aussi faire un petit extra, par exemple laisser les bambins poinçonner eux-mêmes leur carte ou expliquer aux enfants un peu plus âgés comment on contrôle un titre de transport et pourquoi pas, confier aux jeunes de 18 ans que le métier d'accompagnateur de train est fantastique et qu'il ne tient qu'à eux de pouvoir un jour l'exercer.

Lorsque vous contrôlez avec le sourire, vous avez droit à des clients satisfaits. Je travaille à présent au bureau qui adapte l'horaire de mes collègues lorsque des travaux en cours sur le réseau ont un impact sur le trafic ferroviaire. J'adapte les fiches de service des accompagnateurs de train, j'actualise les informations et les annonces... Bref, je mets tout en œuvre pour que le voyageur puisse se déplacer dans des conditions optimales."

www.lescheminsdeferengagent.be



"Contrôler avec le sourire"



Campagne de courtoisie

Sous le signe du "respect mutuel, c'est classe", la SNCB a mené une campagne dans les trains et dans les gares. Une dizaine de messages et de visuels différents, attirent l'attention sur des comportements de nature à renforcer le "fair-play" à bord des trains, entre les voyageurs eux-mêmes mais aussi à l'égard de l'accompagnateur de train.

Ces messages invitent à la tranquillité des voyageurs en conversant discrètement au téléphone, en évitant d'encombrer les places assises avec des bagages ou de mettre les pieds sur les fauteuils, etc. D'autres messages portent sur l'embarquement : il est naturel de laisser d'abord les voyageurs descendre du train avant d'embarquer ou encore, par souci de sécurité, de ne jamais monter après le retentissement du signal de départ.

Toutes ces petites marques de bien-séance paraissent évidentes. Ce qui va sans le dire va encore mieux en le disant, serait-on tenté de conclure.

La SNCB améliore son image

Le public connaît-il la SNCB en tant qu'opérateur ? Quel est l'avis des clients professionnels et des leaders d'opinion sur la Société ? Comment le personnel perçoit-il sa propre entreprise ? Autant de questions au sujet desquelles IPSOS, organisme indépendant, a réalisé un sondage.

A quoi ressemble le bulletin de la SNCB ?

Par rapport au sondage réalisé en 2001, la SNCB enregistre une forte progression, surtout auprès du grand public. Les usagers des trains ont une meilleure image de la SNCB que les non-utilisateurs. Ce sont les leaders d'opinion qui se montrent les plus réservés.

Le grand public est convaincu que la SNCB est une entreprise orientée clientèle, soucieuse de l'accueil et de la qualité du service à la clientèle. Les leaders d'opinion sont intéressés principalement par l'aptitude au changement ainsi que par l'évolution du secteur des relations internationales.

Parmi les groupes-cibles ci-dessous, la proportion des personnes interrogées ayant une image positive est la suivante :

	2007	2001
Grand public	70%	40%
Personnel	79%	74%
Clients professionnels	65%	58%
Leaders d'opinion	59%	32%

Quelle est la personnalité de la SNCB ?

Le grand public se montre plus favorable qu'en 2001. La SNCB est décrite comme plus apte, correcte et polie, fiable, chaleureuse et dynamique.

Comment le personnel est-il perçu ?

Aimable et prévenant, bien formé, impliqué et efficace d'après le grand public. Les clients professionnels sont un peu plus critiques, mais il y a progrès par rapport à 2001.

Qu'en est-il de la qualité du service des trains ?

Le grand public tout comme les leaders d'opinion sont d'accord pour vanter le niveau de qualité élevé, ce qui représente une amélioration significative par rapport à 2001.

Un commentaire sous forme de slogan résumerait parfaitement l'évolution de l'image de l'entreprise : "la SNCB, plus on la connaît, plus on l'aime".



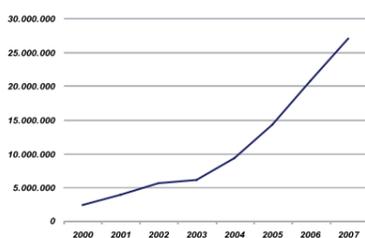
www.sncb.be: la vente en ligne a le vent en poupe

Avec ses 60.000 visiteurs par jour, le site Internet de la SNCB fait partie des sites le plus visités en Belgique. C'est en 1999 que la SNCB a lancé la vente en ligne des billets internationaux. La formule connaît depuis une forte croissance.

Le site SNCB répond aux plus grandes normes de sécurité : le paiement - avec les cartes Visa, Mastercard, American Express et le système homebanking passe par une plate-forme sécurisée de paiement. Les clients peuvent ensuite retirer, dans les guichets d'une centaine de gares, les billets commandés par Internet, et dans les plus grandes gares, dans les distributeurs automatiques.

La vente de billets internationaux via le site www.sncb.be a le vent en poupe et suit l'évolution du commerce en ligne en général. En 2007, les recettes venant de la vente en ligne ont atteint 27 millions d'euros, soit une progression d'environ 50% chaque année.

Chiffre d'affaires des ventes en ligne



Un week-end à Paris, ou à Amsterdam ? Un séjour à Francfort ou Bordeaux ? Le voyage peut être réservé en quelques clics sur www.sncb.be, quel que soit le type de train. Le site propose d'innombrables idées de voyage et donne accès à des informations utiles sur les services dans les gares et à bord des trains.

Le voyageur internaute peut désormais, à partir du site www.sncb.be, réserver son hôtel au meilleur prix. Une gamme complète d'hôtels de 1 à 4 étoiles est accessible dans toute l'Europe.

La parole aux trois administrateurs délégués

Petit échange avec les administrateurs délégués de la SNCB, d'Infrabel et du Holding: Marc Descheemaeker, Luc Lallemand et Jannie Haek.



"La qualité et le dialogue sont des éléments-clés de la stratégie d'entreprise. Qualité du service, du personnel et du management: voilà les conditions de base pour concrétiser l'ambition de dialogue avec les clients, les collaborateurs et la communauté".

Marc Descheemaeker

Quel est l'événement de 2007 qui vous laisse le meilleur souvenir ?

Jannie Haek: Je suis très satisfait que nous ayons pu stabiliser notre dette avec un an d'avance sur l'échéance négociée avec le gouvernement. Sur cette base financière saine, nous pouvons promettre un avenir stable à l'entreprise et à son personnel. Nous avons également pu progresser dans la restructuration, notamment par le passage d'Infrabel à la SNCB, de certains agents exerçant une tâche purement commerciale. La politique d'emploi qui s'est traduite l'année dernière par le recrutement de 1.593 nouveaux collaborateurs, dont un tiers de conducteurs de train, constitue un autre volet important de cette stratégie.

Cela fait également plaisir de se rendre compte que le débat social fait de plus en plus de place aux chemins de fer. C'est ce qui ressort des négociations gouvernementales, ainsi que des nouveaux contrats de gestion dont nous achevons la négociation avec l'Etat et du plan d'investissements. En janvier, nous nous sommes concentrés sur la mesure 20-20-20 de l'UE. S'il faut réduire les émissions de CO₂, les chemins de fer constituent la meilleure option à cet égard et font en tous les cas, partie intégrante du train de mesures que notre pays devra adopter.

Marc Descheemaeker: L'année prochaine, la SNCB atteindra l'équilibre

financier. Nos efforts sont payants: nous contrôlons les coûts et stimulons la productivité en travaillant plus intelligemment et en revoyant fondamentalement les processus d'exploitation. Une société saine financièrement nous permet d'affronter la concurrence et de construire l'avenir. En tant qu'entreprise publique, nous ne visons pas la maximisation des profits, mais plutôt des comptes justes pour la société. Cela signifie: offrir le meilleur service au meilleur prix.

En 2007, la SNCB a chargé le bureau indépendant IPSOS d'une enquête d'image. Il y est apparu que pas moins de 70% du grand public a une image positive de la SNCB.

Luc Lallemand: 2007 a été une excellente année pour Infrabel. Nous avons mené à bien de nombreux projets, dont le fruit a été mis à la disposition des opérateurs. Bien sûr, la liste est longue, mais il y a deux projets en particulier qui me tiennent à cœur. Le passage du premier train rempli de public sur la nouvelle jonction Nord-Sud sous la ville d'Anvers m'a laissé un souvenir très vif. Il en va de même de la réouverture de trois points d'arrêt sur la ligne d'Arlon à Virton, lorsqu'une classe enthousiaste d'élèves de l'école primaire locale nous a très agréablement surpris en nous accueillant par une haie d'honneur à l'arrivée du premier train. Mais le meilleur souvenir de cette année vient du projet Diabolo pour le désen-

clavement de l'aéroport, qui a connu, au terme de longues négociations difficiles, sa percée définitive grâce à la conclusion de la procédure PPP pour son financement et sa construction.

A l'inverse, quel est votre plus mauvais souvenir ?

Jannie Haek: Le recul de la ponctualité, largement pointé du doigt par les médias, ce qui n'est évidemment jamais agréable. La qualité du service retient également toute mon attention et continuera à me préoccuper au fil des années à venir. Vu notre forte croissance, nous nous heurtons parfois à nos limites. Limites que nous devons sans cesse faire reculer.

Marc Descheemaeker: Depuis huit ans, nous progressons: le nombre de nos voyageurs a augmenté de plus de 45%. La croissance continuera au cours des prochaines années. Et nous veillerons à la qualité du service. La ponctualité doit en effet s'améliorer. Nous avons d'ailleurs immédiatement pris des mesures dans ce sens: l'horaire a été adapté, des problèmes ponctuels ont été résolus et un plan a été élaboré pour mener une approche structurelle. De même, nous investissons grandement dans les voitures à deux niveaux qui peuvent transporter plus de voyageurs.

Jannie Haek: Nous avons également dû faire face à quelques actions sociales qui selon moi, auraient pu être évitées. Il est essentiel que l'arme de grève ne



Notre mission? Des points d'arrêt sécurisants et propres!

Frank

Opérateur entretien de l'équipe NIT à Gand-Saint-Pierre

"En tant qu'équipe NIT (Network Intervention Team), nous sommes chargés de 3 tâches essentielles: les petites réparations, le nettoyage et la gestion de la végétation dans les points d'arrêt non gardés. Chaque jour, nous nous occupons en moyenne de 4 points d'arrêt dans notre région: nous évacuons les débris, nous nettoyons les abris, les bancs et la signalétique, éliminons les graffitis, réparons les clôtures, tondons le gazon, enlevons les mauvaises herbes,... De plus, nous installons aussi de nouveaux abris et des tâches spéciales nous sont parfois confiées, par ex. le remplacement des affiches horaires. Grâce à notre travail, Infrabel peut accueillir les voyageurs dans des points d'arrêt sécurisants et propres, partout en Belgique! Un bon accueil des clients, voilà notre mission!"



“Pour sauvegarder notre mobilité aussi bien que notre environnement, le chemin de fer est l’alternative incontournable. Et l’idée fait son chemin.” Jannie Haek

soit pas brandie à tort et à travers. Il ne faudrait pas scier la branche sur laquelle nous sommes assis. A ce propos, nous mettons tout en œuvre pour remédier au maximum aux deux motifs les plus fréquemment invoqués lors de ces dernières grèves, les cas d’agression du personnel et la charge de travail. Sur le plan de la sécurité du personnel, j’aimerais souligner que nous avons engagé des agents de sécurité comme jamais auparavant. Nous disposons d’une centrale d’alarme à laquelle le personnel de train peut s’adresser 24h/24, nous donnons des formations pour apprendre à gérer les situations conflictuelles et les clients difficiles... Mais en fin de compte, il s’agit surtout d’un problème de société. Les chemins de fer ne peuvent pas résoudre le problème à eux seuls. Je comprends parfaitement la situation difficile du personnel, mais une telle grève permet-elle de débloquent la situation ? Ne suscite-t-elle pas, au contraire, un regain d’agression ? En ce qui concerne la charge de travail : ces dernières années, nous avons procédé à des recrutements massifs, surtout au niveau du personnel des trains. Les procédures de recrutement et de formation se sont accélérées, de sorte que le personnel nouvellement engagé peut rapidement être opérationnel sur le terrain.

Marc Descheemaeker: Les agressions contre nos accompagnateurs de train représentent un phénomène de société. Nous nous efforçons de l’endiguer par tous les moyens, notamment par des brigades spéciales de contrôle.

Luc Lallemand: En fait, l’année passée a été une année positive sur tous les plans. Infrabel jouit d’une bonne santé financière, est l’un des plus grands investisseurs du pays et peut à juste titre être fier de ses 13.000 collaborateurs qui se tiennent prêts jour et nuit en donnant leur pleine mesure pour réaliser nos ambitions. La sécurité et la ponctualité sur notre réseau est l’une de ces ambitions soutenues par tout le monde. Alors, s’il y a une source de déception en 2007, c’est bien de ne pas être parvenus à réaliser nos ambitions en matière de ponctualité pour le trafic des voyageurs, et ce malgré les efforts de tous les collaborateurs d’Infrabel. Mais je vous assure que nous ne baissons pas les bras, et qu’en 2008 également, la sécurité et la ponctualité demeurent une préoccupation incessante pour chacun d’entre nous.

Ces derniers mois, vous avez beaucoup travaillé à un plan d’entreprise et un plan d’investissements pour la période 2008-2012. Quels en sont les points principaux ?

Jannie Haek: Nous allons tenter de faire mieux avec le même budget. Notre situation financière assainie nous le permet. Nous partons d’un scénario de croissance. Nous transportons à présent plus de 200 millions de voyageurs par an. Savez-vous qu’en 1963, ce chiffre était encore plus élevé ? Le but consiste en fait, à retrouver le niveau enregistré à cette époque. Je suis persuadé que nous

pouvons réussir. Cela signifie qu’au terme d’un recul permanent de 35 ans, nous allons, en 12 ans, faire un spectaculaire comeback. Cela implique des investissements : en appareil de production, en infrastructure ferroviaire, en matériel roulant et en personnel supplémentaire. C’est ce à quoi nous devons actuellement nous occuper. Tout le mécanisme d’entreprise doit suivre et les moyens doivent entretemps être utilisés le plus efficacement possible.

Quelles autres options s’offrent à la communauté ? Pensons à Kyoto, pensons au problème quotidien des embouteillages routiers - auxquels nous nous sommes habitués au point de les considérer à présent comme normaux. Les chemins de fer vont accroître leur part de marché. Sans, je le répète, nuire à la qualité du service, c’est-à-dire, en continuant à proposer assez de places assises dans des trains sûrs et à l’heure.

Le plan d’investissements prévoit plus de 877 millions d’euros pour des projets de la SNCB Holding. Les gares et l’amélioration de leur accessibilité par d’autres moyens de transport en absorberont 575. Les efforts des années précédentes seront donc poursuivis avec des montants encore plus conséquents.

Marc Descheemaeker: Le plan d’entreprise 2008-2012 ne se cache pas des ambitions de la SNCB. Le sens des réalités et une approche cartésienne de la gestion d’entreprise vont de pair avec une stratégie axée sur la croissance et l’approche triple bottom line. La SNCB veut fonctionner comme une société intégrée pour profiter au maximum des synergies entre les secteurs d’activités. Les prestations économiques doivent concorder avec

les objectifs sociaux et écologiques – tant dans le transport de voyageurs que dans le transport de marchandises et les activités de maintenance. La SNCB adhère aux résolutions de la Community of European Railways visant une réduction de 20% des émissions de CO₂ sur la période 2000-2020 et élabore un “programme vert” à cette fin.

Qualité et dialogue constituent les concepts centraux de la stratégie d’entreprise. La qualité du service, du personnel et du management : ce sont les conditions de base qui permettront à la SNCB de réaliser ses ambitions dans le contexte d’un dialogue avec les clients, les collaborateurs et la société.

Luc Lallemand: Notre plan d’entreprise et d’investissements fait partie de notre plan stratégique BRIO (Belgian Railway Infrastructure Objectives), que nous avons mis à jour au début de cette année. Outre l’attention constante portée à la sécurité et à la ponctualité, ce plan met en avant une série d’autres priorités, comme la concentration des cabines de signalisation, le développement du Réseau Express Régional, l’achèvement des travaux sur le réseau des trains à grande vitesse, le maintien et l’accroissement de la capacité du réseau national, de sorte qu’Infrabel puisse, en cas de

besoin, adapter et étendre le réseau de manière efficace et responsable.

Si vous pouviez vous adresser directement aux clients, que souhaiteriez-vous leur dire ?

Luc Lallemand: Je voudrais surtout les persuader qu’ils sont la seule raison d’être d’Infrabel, qu’Infrabel travaille pour eux d’arrache-pied et continuera de le faire en permanence.

Jannie Haek: Nous souhaitons renforcer continuellement notre rôle crucial en matière de mobilité, consolider la croissance actuelle, tant en transport voyageurs qu’en trafic marchandises et ce, sans perte de qualité. J’aimerais assurer au client que nous faisons le maximum pour maintenir à niveau notre service. Toute notre attention se porte maintenant sur la satisfaction des clients sous toutes ses facettes : ponctualité, propreté, confort, information... Chacun dans son domaine fera ce qu’il faut pour que nous soyons très bons dans tous ces domaines.

Marc Descheemaeker: La SNCB est une société moderne, à l’écoute de ses clients. Aussi visons-nous en priorité à offrir à tous un transport sûr, confortable et écologique.



“La sécurité et la ponctualité sur notre réseau sont les deux ambitions majeures que tout le monde doit partager.”

Luc Lallemand

Gros investissements pour le matériel roulant

La SNCB entend investir massivement dans le matériel roulant, tant pour le transport de voyageurs que dans le secteur fret.

Le consignement stock est maintenant systématisé à chaque commande de nouveau matériel roulant. Ce nouveau concept de gestion du matériel consiste à confier au constructeur la gestion des pièces de rechange. Le stock et les coûts d’immobilisation que cette gestion représente sont donc considérablement réduits. La maintenance du matériel est toujours réalisée par le personnel de la SNCB.

50 voitures M6 supplémentaires

Depuis quelques années, la SNCB joue la carte des voitures à deux niveaux, appelées voitures M6. En termes d’efficacité et de confort, ce type de matériel roulant est le moyen le plus adapté pour faire face à l’augmentation de 45% du nombre de voyageurs (entre 1999 et 2007). Au cours des quatre prochaines années, cette croissance devrait encore dépasser les 16%.

De 1999 à 2005, 370 voitures M6 ont été commandées, en trois fois, pour un investissement total de 543 millions d’euros. En novembre dernier, une option a été levée auprès de Bombardier-Alstom pour une nouvelle commande de 50 voitures de 2^e classe pour un montant de 90 millions d’euros. La livraison est programmée pour le 2^e semestre 2009.

Cela porte à 420 voitures M6, offrant 54 000 places assises, le parc de matériel roulant dédié essentiellement au transport de navetteurs.

Commande de 60 locomotives électriques chez Siemens

60 locomotives bitension ont été commandées auprès de la firme Siemens pour un investissement de 211 millions d’euros. Celles-ci seront livrées entre janvier 2009 et juin 2010. La commande reprend une option pour 60 locomotives supplémentaires.

Ces nouvelles locomotives, aptes à circuler à 200 km/h, seront compatibles avec les voitures I11 et M6 à deux niveaux. Elles seront aussi adaptées à la ligne à grande vitesse Bruxelles - Liège, à la circulation transfrontalière et seront, à la livraison, homologuées pour le réseau français.

Ces locomotives sont équipées du système de sécurité ETCS européen et apporteront également un meilleur confort pour les conducteurs de train.

40 locomotives électriques quadritension pour le fret

B-Cargo, la division marchandises de la SNCB, a loué, auprès de la firme Angel Trains, 40 locomotives électriques quadritension, type TRAXX de Bombardier.

Optimiser la production des grands flux internationaux, c’est l’un des axes stratégiques importants de B-Cargo. C’est pour répondre à ce besoin que ce matériel a été loué.

Ces locomotives pourront circuler à 140 km/h et tracter, sur l’axe Anvers – Montzen, des charges de 2000 tonnes brutes au moins. Elles seront livrées entre juillet 2008 et juillet 2009 et louées pour une période de 10 ans. Homologuées et dotées des équipements de sécurité nécessaires, elles pourront circuler en Belgique, en Allemagne et aux Pays-Bas.





J'aime le train!

Les 15 et 16 septembre derniers, le Groupe SNCB organisait l'opération **J'aime le train!** Sur 21 sites ferroviaires, répartis partout dans le pays, le personnel a accueilli quelque 100.000 curieux. L'occasion pour les visiteurs de pénétrer dans l'univers inconnu du chemin de fer. Bon nombre de ces sites n'avaient en effet encore jamais été accessibles au public.

La SNCB a donc offert une occasion unique de se glisser dans les coulisses de la maintenance du matériel roulant. Le matériel TGV de l'atelier d'entretien de Forest a attiré une foule nombreuse, tout comme les ateliers d'Anvers et de Charleroi. 3.300 personnes ont profité d'un voyage spécial en Thalys de Bruxelles à Liège et ce, à prix très doux.

La SNCB-Holding a organisé de nombreuses attractions dans trois grandes gares. Le clou du spectacle était assuré par l'exposition de matériel ferroviaire

historique (telles que les voitures royales de Léopold II et III) à Bruxelles-Midi, une ascension unique jusqu'au faite de la cathédrale ferroviaire d'Anvers-Central et la découverte de la nouvelle gare de Liège Guillemins en construction.

A l'occasion de *J'aime le train!*, Infrabel, le gestionnaire d'infrastructure du réseau ferroviaire belge, a ouvert pour la toute première fois les portes de différents ateliers en offrant ainsi au public l'opportunité unique d'être confronté à l'univers du chemin de fer, notamment dans les cabines de signalisation de Bruxelles-Midi, Anvers-Nord, Louvain et Liège-Guillemins et dans la salle flambant neuve du Traffic Control, le centre névralgique du réseau ferroviaire.

Les réactions enthousiastes des visiteurs de *J'aime le train!* constituent la preuve indubitable que l'intérêt pour le train a encore de beaux jours devant lui.



SNCB assume sa responsabilité sociétale

Fair Trains a rapporté 104 000 euros en 2007

Pour la deuxième année consécutive, Oxfam et la SNCB organisaient durant les 2 semaines précédant Noël, l'action "Fair Trains". Des sachets de truffes issues du commerce équitable étaient vendus au prix de 5 euros dans quelques grandes gares. Pour lancer l'action à Bruxelles-Midi, en présence de Jill Peeters, la miss météo de VTM, 50.000 voyageurs ont reçu une truffe.



Les 104.000 euros de bénéfice sont consacrés aux projets d'Oxfam Solidarité à travers le monde.

Bond Beter Leefmilieu : place au comportement durable

Le Bond Beter Leefmilieu a lancé, depuis 2005, un projet dans 5 communes du Limbourg, incitant les habitants à adopter un comportement durable. Ils engrangent alors des points pour des actions à la portée de chacun, comme l'autocollant "non à la pub" apposé sur la boîte aux lettres, l'installation d'une chaudière à condensation ou de panneaux solaires, ...

Les participants peuvent ensuite acheter des produits écologiques repris sur une "liste de mérite", dans laquelle figure une série de bons pour le transport en train afin de permettre aux voitures de rester au garage.

La SNCB participe à un programme d'aide aux jeunes sourds

Kamishibai: Luisterogen est un projet expérimental d'initiation à la lecture destiné aux jeunes sourds alloctones. L'asbl "De dagen" souhaite apprendre à ces jeunes la langue des signes et ce, de manière ludique et éducative. Un produit éducatif axé essentiellement sur l'univers ferroviaire a pour cela été développé à l'intention des enseignants et des élèves. La SNCB s'est dès lors déclarée disposée à soutenir le projet. Le classeur pédagogique contient un conte original: "Het gele papiertje", écrit par Jan Simoen, et richement illustré par Michael Van den Bergh.

Le projet sera présenté en septembre 2008, dans le cadre du congrès mondial bisannuel IBBY du Livre de Jeunesse qui se déroulera à Copenhague.

Nuit des Transports en commun

Surfant sur la vague du succès de la première Nuit des Transports en commun de 2006, l'édition de 2007 coïncidait ici avec l'action *J'aime le train!*

Pour l'occasion, les gares de Bruxelles Central, Mons et Gand-Saint-Pierre ont été transformées en discothèque. Les rois de la piste ont pu s'en donner à cœur joie gratuitement jusqu'à l'aube. A Anvers-Central, un liveact accueillant des figures de renom telles que Milow, Axl Peleman et Tom Helse, figurait au programme.

Cette combinaison surprenante entre gare et culture branchée indique que les gares représentent bien davantage qu'une zone de transit et qu'elles évoluent vers des centres où mobilité, détente et services divers se mélangent harmonieusement. Les gares peuvent donc être aussi d'excellents lieux d'accueil pour organiser des animations culturelles. Grâce à de telles initiatives, les gares font encore davantage partie de la vie urbaine.



Construisez avec nous le train de demain

Des opportunités, mais aussi des défis. Un projet exigeant à votre mesure et dans lequel vous serez pleinement impliqués. Quels que soient vos talents, nous avons le chemin de fer à l'esprit et les conditions. Quelle que soit l'équipe dans laquelle vous vous impliquerez, nous sommes vos meilleurs alliés pour relever vos responsabilités. Nous sommes la SNCB et nous sommes dans le groupe SNCB un job à votre mesure. Surfez vite sur www.lescheminsdeferengagent.be

