

La SNCB, pour vous emmener plus loin

Bienvenue à la SNCB, la plus grande entreprise de mobilité de Belgique. Chaque jour, nos 20.000 spécialistes s'investissent pour vous offrir un mode de transport de qualité, national ou international, pour les personnes ou les marchandises. Mais nous avons placé la barre plus haut, car la mobilité, c'est avant tout anticiper. Et aller de l'avant.

La SNCB, intégrée dans une structure avec la SNCB-Holding et Infrabel, gestionnaire de l'infrastructure, assure la gestion de tous les aspects relatifs au transport par le rail, de la logistique à la technique, pour vous offrir des trains sûrs, confortables et à la pointe de la technologie.

Nos trains, c'est aussi un nombre impressionnant de jobs directs et indirects pour acheminer tous les jours des centaines de milliers de voyageurs et des tonnes de marchandises. Sans oublier les avantages écologiques de ce mode de transport.

La SNCB se consacre pleinement au développement du chemin de fer. Et c'est vous qui en bénéficiez. Vous nous encouragez à progresser, à trouver sans cesse de nouvelles solutions de mobilité, qui s'inscrivent dans une politique de développement durable, tant économique qu'écologique. Nous avons un rôle essentiel à jouer au sein de la collectivité. Comptez sur nous. Ensemble, nous irons loin.

La SNCB, pour trouver des solutions aux problèmes de mobilité

Le rail permet à tous de relever le défi de la mobilité. L'intermodalité, soit la combinaison de différents moyens de transport, permet d'assurer la mobilité en général. Jusqu'à 55% des personnes effectuent en train les trajets domicile-travail supérieurs à 40 km. Plus de 10% des marchandises sont acheminées en train.

Le rail seul n'est pas en mesure de relever le défi d'une société où le trafic explose. La SNCB participe pleinement à une meilleure harmonisation des différents moyens de transport et, tout comme les autres intervenants, joue pleinement son rôle.

Un voyageur qui arrive à la gare de Liège en bus pour prendre son train pour Bruxelles arrive sur son lieu de travail en métro en une heure.

Le conteneur qui est chargé sur un cargo en Chine pour être acheminé vers un *dry port*, via le port d'Anvers, atteint sa destination finale en train, relayé par un camion sur les derniers kilomètres.

Cette intermodalité est la seule réponse valable à l'augmentation du trafic. Si ce dernier n'est plus fluide, l'économie en fera les frais, et ils seront conséquents.

La SNCB a clairement l'ambition de se développer et elle va s'en donner les moyens. Pour multiplier le nombre de voyageurs trois fois plus rapidement que la croissance naturelle de la mobilité, elle a ouvert de grands chantiers: création du réseau RER pour désengorger Bruxelles, augmentation du nombre de trains, trains plus confortables, respect des horaires et souplesse de l'offre.

Le fret pose aussi de nombreux défis à la société, auxquels la SNCB souhaite apporter des solutions tangibles. Le trafic en augmentation des conteneurs dans les ports d'Anvers et de Zeebrugge (8 à 10 millions de TEU supplémentaires) ne pourra être fluidifié que s'ils sont acheminés à leur destination finale par la combinaison de différents moyens de transport: fluvial, routier et ferroviaire.



Alain Brynaert, route manager.

« Optimiser le service des trains pour apporter des solutions efficaces à la mobilité, c'est notre défi quotidien. Fin 2005, nous avons lancé un deuxième train de pointe entre Liège et Bruxelles, ce qui nous permet d'offrir plus de 600 places supplémentaires. Sur d'autres lignes, nous proposons des voitures à deux niveaux, comme c'est notamment déjà le cas sur la ligne pour Charleroi. La mise en service de nouvelles infrastructures augmente encore la qualité de notre service. Bel exemple: l'accès à l'aéroport national, où nous réalisons un gain de temps de plus de 20 minutes pour les trains venant du sud-est du pays, grâce à une nouvelle section de voie! »





LA SNCB, pour le confort et la sécurité

Prendre le train, c'est voyager sans souci. Les critères de confort et de sécurité de la SNCB sont à la hauteur de ses ambitions. Notre objectif est simple et clair: à l'avenir, chacun atteindra sa destination à temps, confortablement installé et en toute sécurité. Nous investissons donc en permanence dans la formation de notre personnel, dans l'acquisition de matériel performant doublé d'un programme d'entretien exigeant.

Chaque année, la SNCB investit 230 millions d'euros dans l'achat et la rénovation des locomotives et des voitures pour plus de confort et moins de bruit. Un investissement dont tout le monde bénéficie. À terme, nous espérons offrir une grande variété de possibilités. Le train de papa est bel et bien en voie de disparition. À chaque type de transport correspondra un type de train. Le réseau suburbain mettra l'accent sur la fréquence et un confort adapté. Les relations internationales avec le Thalys et l'Eurostar miseront sur la vitesse, le confort et le service. Quant au trafic de marchandises, force motrice et rendement des locomotives, combinés au potentiel de transport du convoi seront ses atouts. La SNCB investit en suivant ces lignes directrices porteuses d'avenir.

Les formations à haute valeur ajoutée sont la garantie d'un trajet en train optimal. Les conducteurs, par exemple, bénéficient d'une formation très exigeante d'au moins un an et demi. Avant de prendre les commandes de leur

locomotive, ils mettent leurs connaissances en pratique via un simulateur de conduite ultra sophistiqué. La formation des accompagnateurs de train, en plus de la gestion de la clientèle, comprend aussi une attention toute particulière à la sécurité.

Notre expertise et les procédures très strictes nous ont permis de devenir le partenaire privilégié pour le transport des matières dangereuses. Dans l'industrie lourde et la chimie, les efforts que nous avons consentis sont extrêmement appréciés.

Les ateliers de la SNCB, où les locomotives, les voitures et les wagons sont entretenus, sont en bonne place dans le classement international. Plus de 6.000 spécialistes y travaillent à notre sécurité, tous les jours. Le trésor de connaissances technologiques et l'enthousiasme qu'on y rencontre amènent des fournisseurs ou des clients à faire appel à nos ateliers.

Malgré la croissance annoncée du nombre de voyageurs, notre ambition n'a pas changé: offrir à chacun une place assise confortable. Quels que soient l'heure, la destination ou le parcours. Et quelle que soit l'ampleur de la croissance, la SNCB ne fera jamais l'économie, ni de la sécurité, ni du confort.

Évelyne Lebrun, accompagnatrice de train.

« En heure de pointe, mon train accueille jusqu'à mille clients. J'en partage la responsabilité avec le conducteur. C'est pourquoi la sécurité est notre priorité absolue. Avant le premier départ de la journée, j'effectue un contrôle de l'ouverture des portes, de l'éclairage et du chauffage. À chaque arrêt, je veille à ce que les voyageurs soient montés ou descendus en toute sécurité. Ce souci de la sécurité est la raison pour laquelle nous suivons des procédures très strictes en cas d'incident. »



La SNCB, pour l'environnement

Nous payons tous le prix de notre mobilité: pollution de l'air, occupation de l'espace et consommation d'énergie en sont les conséquences incontournables, quel que soit le moyen de transport. Cependant, dans chacun de ces domaines, le train affiche des chiffres bien meilleurs que les autres.

En Belgique, le secteur du transport est responsable de 19% des émissions de CO₂. Dans ce pourcentage, le train ne représente que 2%. Le déplacement en train d'une personne produit en moyenne 38 grammes de CO₂ par voyageur par kilomètre parcouru (g/vKm). En voiture, si l'on compte 1,4 personne à bord en moyenne, ce chiffre atteint 125 g/vKm.

Le rail utilise à peine 1/3 de l'espace dont les autres moyens de transport ont besoin pour transporter un nombre équivalent de personnes. Pour le transport de marchandises, ce chiffre descend jusqu'à 1/10. Donc, plus on transportera de marchandises en train, plus les embouteillages seront réduits. C'est mathématique.

En plus, le train consomme l'énergie de manière particulièrement efficace. Un train IC, avec un taux d'occupation moyen, consomme, par voyageur transporté, moins de la moitié d'une voiture de classe moyenne. Aux heures de pointe, ce même train consomme seulement 1/10 de la consommation d'une voiture individuelle. Un train de marchandises n'utilisera, lui, par tonne transportée, qu'un tiers de l'énergie consommée par un camion.

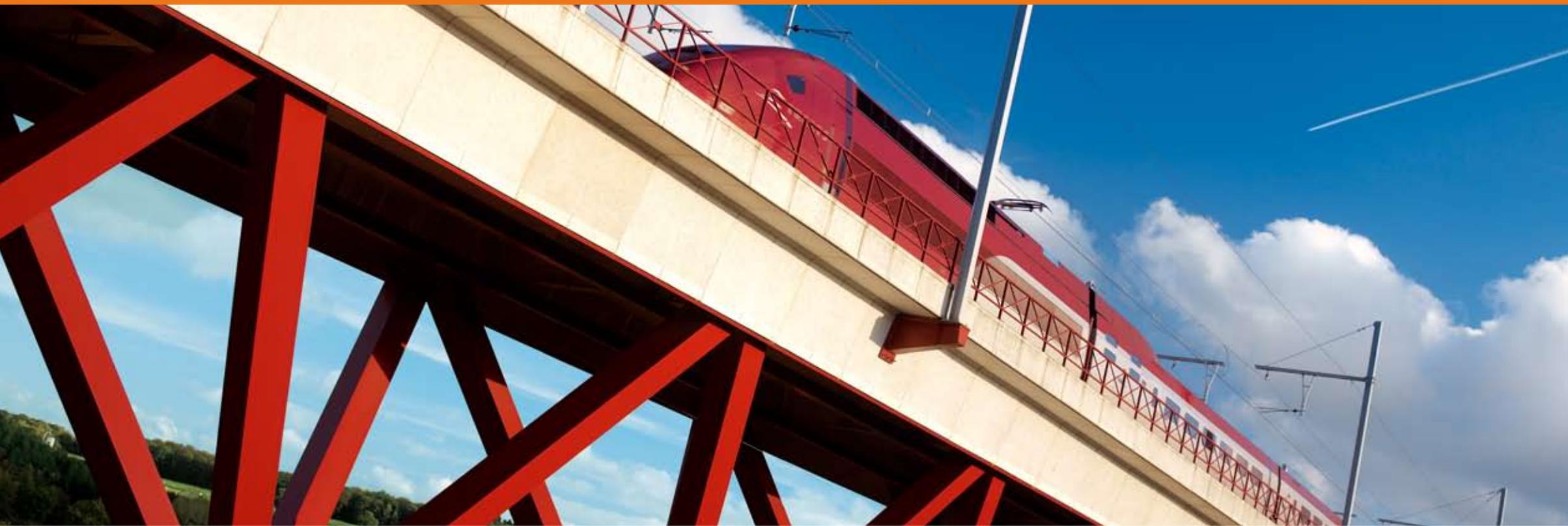
La SNCB a intégré dans ses principes une gestion durable de l'écologie. Les ateliers de matériel roulant et les installations de nettoyage sont équipés de systèmes de récupération des eaux usées. Le programme d'assainissement de la pollution des sols dans les sites d'entretien se poursuit, tandis qu'une attention toute particulière est accordée à la prévention des écoulements. Des efforts sont par ailleurs consentis pour l'attribution du certificat ISO 14001 représentatif du respect de l'environnement. Il a déjà été obtenu par l'atelier de traction d'Anvers et les ateliers centraux de Cuesmes et de Salzinnes.



**Gérard Jadoul, Président d'Inter-Environnement Wallonie,
Fédération des associations de protection de l'environnement.**

« Le chemin de fer constitue un élément majeur de transfert modal. Ses caractéristiques intrinsèques (mode peu polluant, sûr, pourvoyeur d'emplois, ...) le situent idéalement comme une alternative durable à d'autres modes de transport (routier et aérien), dont la domination s'est bâtie sur fond de distorsion de concurrence, du fait d'une large prise en charge par la collectivité des coûts qu'ils génèrent. Nous souhaitons que la collectivité donne au secteur du rail les moyens de concurrencer à armes égales les secteurs routier et aérien. Et le premier maillon de cette structure est la petite gare locale, bien implantée dans le tissu urbain, qui structure l'accessibilité au territoire. »





La SNCB, pour l'intégration au sein de l'Europe de demain

Nous relient la Belgique au reste de l'Europe. Non seulement par nos liaisons internationales (Thalys, Eurostar et TGV), mais aussi grâce à un engagement rationnel du rail au sein du trafic international des marchandises. Grâce aux connaissances en matière de technologie de nos collaborateurs, la SNCB se profile aussi comme un excellent fournisseur de services pour les entreprises ferroviaires étrangères.

Les trains à grande vitesse représentent 71% du trafic ferroviaire international (en voyageur par kilomètre) et 73% des revenus. Des trains internationaux classiques continuent à circuler, comme les trains EuroCity pour la Suisse ou les trains à bon prix pour les stations de sports d'hiver.

La SNCB est partenaire de Thalys, qui offre des liaisons pour la France, les Pays-Bas et l'Allemagne. Entre Paris et Bruxelles, Thalys est le leader, avec plus de 60% de parts de marché. Eurostar propose des liaisons pour Londres directes et rapides. La SNCB offre par ailleurs des trains à grande vitesse pour diverses destinations touristiques en France.

La SNCB travaille en partenariat avec les réseaux voisins, que ce soit pour Thalys, Eurostar ou encore les TGV Bruxelles - France. L'expertise de nos professionnels en atelier en ressort valorisée: Forest est aujourd'hui l'atelier central d'entretien des trains à grande vitesse.

Etienne Davignon, Ministre d'État.

« Étant un utilisateur fréquent des liaisons ferroviaires internationales, je me suis réjoui de l'amélioration considérable de l'offre. La liaison avec Paris est un atout significatif, permettant de partager une journée de travail entre les deux capitales, tout en travaillant pendant le voyage, si l'usage des téléphones portables était plus discret. Le confort est adéquat et la courtoisie des contrôleurs remarquable. J'attends que ce même service se développe pour les Pays-Bas. En effet, pour les distances de cet ordre, l'avantage du rail par rapport à la voiture ou à l'avion est incontestable. Bien que je sois président d'une compagnie aérienne, je préfère prendre le train plutôt que l'avion pour Londres, car on arrive directement au centre-ville. »



La SNCB, pour contribuer à la dynamique économique

Nous avons une mission vis-à-vis de la société: maintenir un haut niveau de mobilité en Belgique. À l'avenir, la SNCB doit aussi jouer un rôle important pour dynamiser l'économie, par tous les moyens possibles. En investissant sans cesse et en améliorant son offre de services aux entreprises.

B-Cargo se profile en tant qu'opérateur régional, en proposant une offre ciblée sur le marché. Il se focalise sur la Belgique, les ports de proximité tels que Dunkerque, Vlissingen et Rotterdam, ainsi que les régions économiques comme le Luxembourg, la Sarre, la Lorraine et la Ruhr. Il assume également une position de gestionnaire de corridor (sur deux axes principaux, depuis Anvers vers la France/Suisse/Italie et Allemagne). Last but not least, il est le spécialiste pour des segments spécifiques, comme le transport d'acier.

En partenariat avec d'autres moyens de transport, routier et maritime, B-Cargo est en mesure de proposer des solutions logistiques intégrées. À cette fin, nous disposons d'un parc de 13.000 wagons de marchandises et de 450 locomotives. Et le département marchandises est très bien implanté dans les ports belges disposant d'un réseau de terminaux partout dans le pays.

Dans ces terminaux, les marchandises sont regroupées avant triage; en fonction de leur nature et de leur destination, elles sont chargées sur des trains (internationaux), des camions ou des péniches. Nous misons sur l'attrait grandissant de ces *hubs* pour répondre à la demande croissante d'un transport sûr.



Alain Bouchard, membre du comité de direction d'Arcelor.

« Chez Arcelor, nous sommes particulièrement soucieux du respect de l'environnement et le chemin de fer y répond parfaitement. L'encombrement croissant des routes et le renchérissement du coût de l'énergie devraient logiquement nous amener à recourir encore plus fréquemment au rail, à condition que la compétitivité soit au rendez-vous. À cet égard, nous sommes attentifs aux processus de réforme qui s'engagent partout en Europe. Nous pensons que B-Cargo restera un de nos fournisseurs importants, grâce à sa position géographique idéale, son expertise historique dans le domaine de la sidérurgie et sa taille adéquate. »





La SNCB, pour garantir un meilleur service à la clientèle

Dans le transport ferroviaire aussi, s'arrêter, c'est reculer. En matière de satisfaction de la clientèle, cela ne fait pas de doute. La SNCB a donc en permanence à l'esprit le souci de la qualité, car nous tenons à ce que notre clientèle soit satisfaite. Et continue à l'être.

Notre clientèle a plusieurs visages: le voyageur, bien entendu, mais aussi l'entreprise qui nous confie ses marchandises et l'entreprise technique qui fait appel à nous pour un entretien ou une réparation.

Tous les trimestres, la SNCB présente son baromètre de qualité, qui reprend les indices de satisfaction des voyageurs en matière de ponctualité, de propreté et de confort. Depuis 5 ans, les chiffres relatifs à la qualité du service montrent une tendance à la hausse. En matière de ponctualité, la SNCB se situe parmi les meilleurs de la classe européenne. La propreté des trains est à la une de nos préoccupations, grâce aux investissements dans des installations de nettoyage de pointe et des équipes de nettoyage. Et nous avons l'ambition d'offrir une place assise confortable à chaque voyageur, même aux heures de pointe.

Dans le secteur des marchandises, le suivi en temps réel du trafic est une réalité. Grâce à l'introduction de procédures de qualité, nous sommes en mesure d'offrir le *tracking* et le *tracing* de chaque marchandise transportée, pour que le client puisse savoir où se trouve son produit, à tout moment.

Les excellentes connaissances en matière de technologie de pointe des collaborateurs de la SNCB sont une source de confiance pour les sociétés qui nous confient l'entretien et la réparation de leur matériel. Notre ambition est de continuer à leur offrir ces services hautement qualitatifs.

La formation permanente de l'ensemble de notre personnel est l'assurance de notre investissement dans la qualité et, par conséquent, dans la satisfaction de notre clientèle.

Henry Maillard, Conseiller Intermodalité - Service Public Fédéral Mobilité et Transports.

« Navetteur depuis près de 30 ans et impliqué professionnellement dans les problématiques liées à la mobilité, j'ai pu "vivre" personnellement l'évolution des chemins de fer. Avec, par exemple, la participation aux liaisons européennes à grande vitesse, la réalisation du RER, les systèmes CORTAX et NARCON dans le transport de marchandises, la SNCB prouve qu'elle dispose d'atouts pour répondre aux attentes du public. Mais cela ne suffira pas ... Le contexte concurrentiel et l'opportunité de partenariats doivent inciter l'opérateur historique à réaliser des offres sans cesse novatrices, encore plus performantes et mieux intégrées pour capter tous les types de clientèle, du voyageur aérien au prestataire de logistique, en passant par l'automobiliste. »





VERSTELK

TOEGANG	NAAM	SPOR
18:27 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:34 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:37 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:40 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:41 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:42 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:43 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:44 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:45 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:46 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:47 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:48 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:49 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:50 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:51 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:52 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:53 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:54 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:55 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:56 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:57 RIJST - ROTTERDAM	L	1
18:58 ROTTERDAM - RIJST	R	1
18:59 RIJST - ROTTERDAM	L	1
19:00 ROTTERDAM - RIJST	R	1

TOEGANG VANAF DE ROTTERDAMSE WEG
VANAF DE RIJSTSE WEG
VANAF DE ROTTERDAMSE WEG
VANAF DE RIJSTSE WEG

La SNCB, pour votre avenir

La SNCB est prête à relever bien des défis, décidée à apporter des réponses adéquates aux attentes des voyageurs, des entreprises, de ses collaborateurs et du gouvernement. Cela signifie poursuivre l'effort pour offrir plus de confort à plus de voyageurs, sans pour autant faire l'économie de la sécurité.

Nous recherchons des solutions aux problèmes de mobilité, tout en étant nous-mêmes l'une de ces solutions. Grâce à l'intermodalité, nous pouvons transporter les voyageurs et les marchandises rapidement à destination, en toute sécurité.

À l'avenir, les investissements en matériel et en personnel porteront leurs fruits. La SNCB est plus que jamais une entreprise où l'expertise et les connaissances hautement technologiques sont au service de la clientèle.

Nous veillons à offrir à nos clients un service de qualité et digne de confiance, ainsi que des prestations axées sur le marché, tout en jouant un rôle clé dans le développement de la mobilité durable.

Marc Descheemaeker, administrateur délégué de la SNCB.

« La SNCB dispose de tous les atouts pour asseoir sa crédibilité dans le secteur de la mobilité, qui offre de belles perspectives et d'importants défis. De belles perspectives, car nous parlons d'un marché en pleine expansion. D'importants défis, vu la concurrence impitoyable que se livrent les différents acteurs du transport et la libéralisation des réseaux ferroviaires en Europe. La population et les autorités publiques attendent beaucoup de nous. Nous leur montrerons qu'ils peuvent nous faire confiance. »



Ours

conception et production: change I BBDO / SNCB communication corporate
photographie: Verne / SNCB (Leo Goossenaarts, Denis Moinil)
impression: SNCB

infocorporate@sncb.be

éditeur responsable: Philippe Rigaux, SNCB communication corporate,
avenue de la porte de Hal 40, 1060 Bruxelles

mai 2006