

JUILLET 2009

RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE 2008



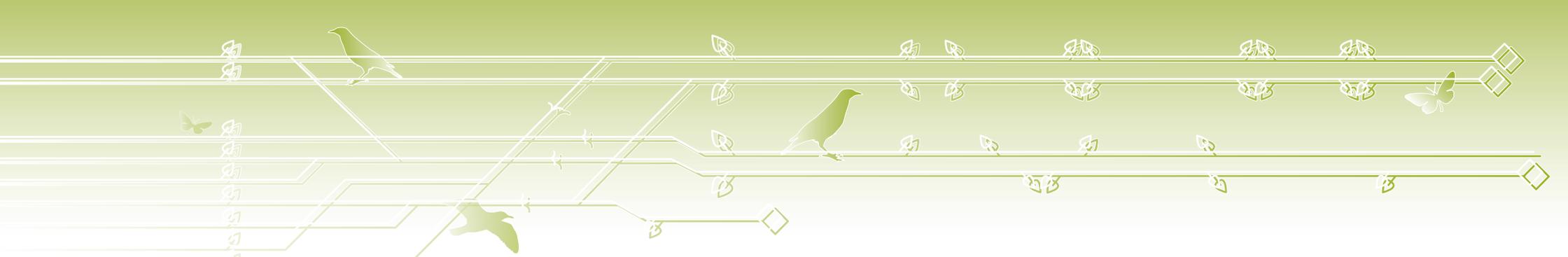


Table des matières

1. AVANT-PROPOS	3	5.3. Accessibilité des gares	29	8.2. Nos collaborateurs.....	58
2. LE GROUPE SNCB DANS LES GRANDES LIGNES	4	5.4. Modernisation des ateliers.....	30	8.3. Actionnaires	59
2.1. Quelques chiffres-clés	4	5.5. Investissements dans les gares et points nodaux multimodaux	30	8.4. Les institutions européennes et l'Agence ferroviaire européenne, les autorités de tutelle, les organismes d'enquête et de réglementation et l'autorité de sécurité, les autorités régionales et administrations locales	60
2.2. Les quatre défis du Groupe SNCB	5	5.6. Sécurité des voyageurs.....	31	8.5. Les organisations patronales	61
2.3. Le Groupe SNCB.....	7	5.7. Consommation énergétique.....	32	8.6. Le service de médiation, le Comité Consultatif des Usagers et les autres organisations représentatives des voyageurs	61
2.4. Distinctions	9	5.8. Emissions de CO ₂	33	8.7. Les fournisseurs.....	61
3. INVESTIR DANS LA CROISSANCE	10	5.9. Economie d'énergie	34	8.8. Les médias	61
3.1. Investissements.....	10	5.10. Eau.....	36	8.9. Les organisations représentatives des travailleurs	61
3.2. Résultats	14	5.11. Déchets	37	8.10. Les riverains	61
3.3. Dotations d'exploitation de l'Etat	15	5.12. Sol.....	39	8.11. Les citoyens et les organisations non gouvernementales... 61	
4. LE TRAIN	16	6. LA VOIE	40	9. INDEX GRI	62
4.1. Qualité.....	17	6.1. Sécurité d'exploitation	40	10. PARAMETRES DE REPORTING	68
4.2. Ponctualité.....	18	6.2. Biodiversité	41	10.1. Siège social	68
4.3. Accessibilité	19	6.3. Déchets	42	10.2. Période de reporting	68
4.4. Sécurité d'exploitation	20	6.4. Bruit.....	43	10.3. Contact.....	68
4.5. Consommation d'énergie pour la traction.....	20	7. NOS COLLABORATEURS	45	RAPPORT DE L'AUDITEUR INDEPENDANT SUR LE RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE SNCB	69
4.6. Emissions de CO ₂	23	7.1. Emploi	46		
4.7. Economie d'énergie	25	7.2. Diversité	48		
5. LA GARE ET L'ATELIER	26	7.3. Sécurité et santé.....	54		
5.1. Les gares deviennent des points de rencontre intégrés dans la ville	27	8. STAKEHOLDERS	56		
5.2. Propreté dans les gares.....	28	8.1. Clients	57		



Avant-propos

Le Groupe SNCB a le plaisir de vous présenter son premier rapport de développement durable. Au travers de ce rapport, les trois sociétés du Groupe (le propriétaire des gares, la SNCB-Holding, qui assume aussi des fonctions de coordinateur et de prestataire de services, la société de transport SNCB et le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel) entendent mettre en lumière les efforts consentis dans la perspective d'une prestation de service durable.

La gestion des 3 entités du Groupe SNCB est axée sur une prestation de service sociétale de qualité, qui utilise à bon escient les moyens publics reçus et maintient ainsi l'équilibre financier. Le fait que l'activité principale, à savoir le transport des personnes et des marchandises par chemin de fer, soit une forme durable de mobilité, est un stimulant quotidien pour le management et pour les collaborateurs.

La demande de mobilité continue de croître. Il n'est plus possible de satisfaire à cette demande sans engendrer de préjudices sociétaux graves sous la forme de congestion, de pollution de l'air, de nuisances sonores et d'accidents. Depuis quelques années, le trafic ferroviaire augmente plus rapidement que la mobilité dans sa totalité.

Ses émissions de CO₂ sont cinq fois plus faibles que celles du trafic routier traditionnel. En tant qu'acteur principal sur le marché belge de la mobilité, le Groupe SNCB entend continuer à réduire l'empreinte écologique du secteur des transports pour ainsi lutter contre le réchauffement de la planète.

Dans ce rapport, vous lirez que la SNCB, Infrabel et la SNCB-Holding consentent déjà bon nombre d'efforts en termes de durabilité, de conscience écologique, de politique sociale et de rentabilité. Pour la première fois, en 2009, les trois sociétés établissent chacune un plan de politique environnementale. Mais les ambitions vont plus loin. Nous devons, en particulier, parvenir au développement d'un système de gestion environnementale durable et intégré pour chacune des différentes activités ferroviaires.

Au cours des prochaines années, 40% des quelque 38 000 collaborateurs actuels atteindront l'âge légal de la retraite et cèderont la place à de nouveaux visages. Que cette nouvelle génération de cheminots et cheminotes s'engage à relever le gant, tel est l'ultime défi !

J. Haek
Administrateur délégué
SNCB-Holding

M. Descheemaeker
Administrateur délégué
SNCB

L. Lallemand
Administrateur délégué
Infrabel

Le Groupe SNCB dans les grandes lignes

2.1. QUELQUES CHIFFRES-CLÉS

LE GROUPE SNCB DANS LES GRANDES LIGNES (DONNÉES 2008)

Nombre de voyageurs	217 millions ou en moyenne près de 600.000 par jour. Soit une croissance de 4,6% par rapport à 2007.
Marchandises	55,5 millions de tonnes ou en moyenne 231.000 tonnes par jour ouvrable. Soit une diminution de 4% par rapport à 2007.
Investissements	1,8 milliards € ou 7,2 millions € par jour ouvrable.
Gares	La Belgique compte 549 gares et points d'arrêt. La SNCB-Holding est propriétaire de toutes les gares et gère les 37 gares principales du pays. 176 gares sont gérées en concession par la SNCB et 336 points d'arrêt par Infrabel.
Nombre de collaborateurs	38.587 collaborateurs au 1 ^{er} janvier 2009.
Nombre de km de voies	3.513 kilomètres de lignes ferroviaires, soit la distance entre Madrid et Moscou ou presque trois fois la distance de Bruxelles à Rome.
Nombre d'ateliers	La SNCB compte 17 ateliers de matériel roulant et 18 antennes locales. Infrabel compte 4 ateliers.
Nombre de trains par jour	Chaque jour de semaine, la SNCB fait circuler un peu plus de 3700 trains de voyageurs et 750 trains de marchandises.
Nombre de places assises	La flotte de la SNCB compte 293.000 places assises. D'ici 2015, ce nombre augmentera à 389.000 places assises.
Emplacements pour vélos et voitures	Ces quatre dernières années, 22.500 places réservées aux voitures et aux vélos ont été rénovées ou aménagées.

2.2. LES QUATRE DÉFIS DU GROUPE SNCB

UN SERVICE DES TRAINS PONCTUEL ET CONFORTABLE AU SERVICE DU VOYAGEUR

Le 6 juin 2008, le gouvernement belge a approuvé les nouveaux contrats de gestion 2008-2012 conclus entre l'Etat et respectivement Infrabel, la SNCB et la SNCB-Holding. Le défi est de taille : à l'horizon 2012, la SNCB devra transporter, en service intérieur, 25% de voyageurs en plus qu'en 2006; soit un accroissement de 187,5 millions à 234,4 millions de voyageurs.

Pour pouvoir relever ce défi, l'accent est mis plus que jamais sur la qualité du service, avec une attention spécifique pour la ponctualité, la sécurité et l'accessibilité.

Un manuel qualité doit permettre de mesurer la qualité de manière objective. L'usager du train compte aussi sur une information fiable, qui soit rapidement disponible. A ce sujet, la SNCB et Infrabel élaborent conjointement un projet intitulé 'Real Time Information'. Depuis début 2009, Infrabel informe ses clients en temps réel sur la situation des trains de voyageurs, via le site web spécial www.railtime.be.

Les clients seront informés en permanence, via le site web de la SNCB et par SMS, des problèmes éventuels concernant la circulation des trains.

Avant de pouvoir adapter les tarifs, il faut aussi atteindre des objectifs de ponctualité plus élevés : 91% en février 2009 et 92% en février 2011. De même, la dotation d'exploitation annuelle d'Infrabel est désormais liée aux prestations réalisées en matière de ponctualité.

Une présence accrue du personnel de sécurité sur le terrain, une collaboration étroite avec les services de police et le

recours à un support technique tel que vidéosurveillance et alarmes anti intrusion, doivent contribuer à renforcer le sentiment de sécurité. C'est pourquoi chacune des trois sociétés du Groupe SNCB établira tous les trois ans un plan stratégique avec des objectifs précis.

Le confort des voyageurs est étroitement lié à l'accessibilité des gares. Bon nombre d'efforts seront fournis afin d'améliorer l'intermodalité (le passage entre le train et un autre mode de transport). Les voyageurs à mobilité réduite pourront voyager de plus en plus facilement en toute autonomie.

MAINTENIR L'ÉQUILIBRE FINANCIER

L'Etat attend du Groupe SNCB qu'il maîtrise son endettement. Après la réforme de 2005, des efforts importants ont été consentis afin de remettre les comptes en équilibre. Le contrat de gestion prescrit que la dette financière nette consolidée au niveau du Groupe ne peut plus dépasser le niveau de juin 2008 (1.507 millions d'euros).

A cette fin, le seul équilibre dans les comptes annuels ne suffit pas. Il s'agit également de ne pas réaliser plus d'investissements que ce que permettent les ressources financières disponibles (principalement, la dotation fédérale d'investissement).

La discipline financière sera encore renforcée lorsque, dès 2010, les trois entreprises utiliseront un programme ERP (Enterprise Resource Planning) pour soutenir tous les processus opérationnels importants et générer une meilleure information financière.





ATTIRER DE NOUVEAUX COLLABORATEURS

Entre 2008 et 2012, 40% du personnel des chemins de fer aura atteint l'âge légal de la retraite. Il s'agira de remplacer une grande partie du personnel de manière adéquate et dans la perspective de l'accroissement nécessaire de la productivité.

En 2006, une campagne de recrutement à grande échelle a été entamée à cette fin : "Construisons ensemble le train de demain" (www.lescheminsdeferengagent.be).

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CO₂ ET LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE. AUGMENTER LA PART D'ÉNERGIE RENOUVELABLE.

En décembre 2008, l'Europe a approuvé sa stratégie 20-20-20. Les objectifs sont ambitieux :

- > à l'horizon 2020, réduire la consommation énergétique de 20% par rapport à 1990;
- > à l'horizon 2020, réduire les émissions de CO₂ de 20% par rapport à 1990;
- > à l'horizon 2020, 20% d'énergie à partir de sources renouvelables.

L'objectif européen est transposé en objectifs spécifiques pour les secteurs industriels et pour les états membres. Pour la Belgique, les objectifs suivants ont été fixés :

- > à l'horizon 2020, réduire la consommation énergétique de 15% par rapport à 1990;
- > à l'horizon 2020, réduire les émissions de CO₂ de 15% par rapport à 1990;
- > à l'horizon 2020, 13% d'énergie à partir de sources d'énergie renouvelables.

Dans le secteur des transports, 10% de la consommation énergétique devront, en outre, être d'origine durable à l'horizon 2020.

Le Groupe SNCB veut assumer ses responsabilités et contribuer de manière significative à la réalisation des objectifs belges. En transportant un plus grand nombre de voyageurs et de marchandises en train plutôt que de recourir à la voiture, au camion ou à l'avion, il peut être mis un frein à l'augmentation de la consommation énergétique et des émissions de CO₂ de l'ensemble des moyens de transport. Nous ne nous limitons pas à un abaissement absolu de la consommation énergétique et des émissions de CO₂ du transport ferroviaire en soi, mais visons une

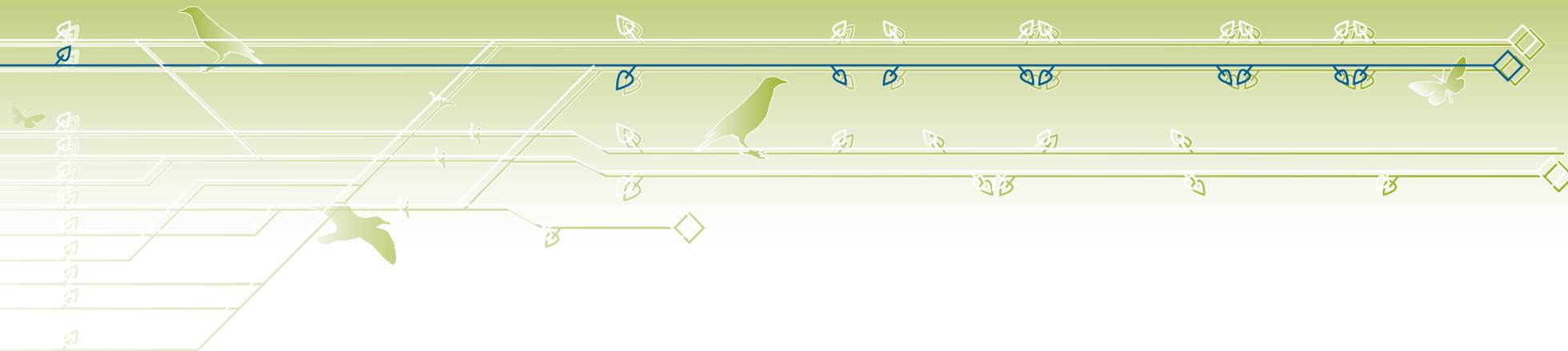
réduction des émissions de CO₂ du secteur des transports dans son ensemble. Le transport par chemin de fer produit effectivement les efforts nécessaires pour poursuivre la réduction de la consommation énergétique et des émissions de CO₂ par voyageur kilomètre et par tonne kilomètre.

Pour la consommation énergétique dans les gares, bureaux et ateliers, le Groupe SNCB s'est engagé en 2005 à réduire, d'ici 2012, sa consommation de 7,5% par rapport à 2005, et de 20% à l'horizon 2020.

En mars 2009, le Groupe SNCB a signé avec la fédération des employeurs FEB et la fédération automobile Febiac un "mémoire Greening Transport" qui résume les engagements du secteur des transports (www.mobilys.be).

SPONSORING DE L'EXPOSITION "C'EST NOTRE TERRE!"

Comme le Groupe s'est lancé comme défi de consommer moins d'énergie, il a choisi de sponsoriser une exposition relative au développement durable. "C'est notre Terre!" raconta en 2008 l'histoire de notre planète d'une manière ludique et enrichissante. Tous les membres du personnel du Groupe SNCB pouvaient visiter l'exposition à un tarif réduit.



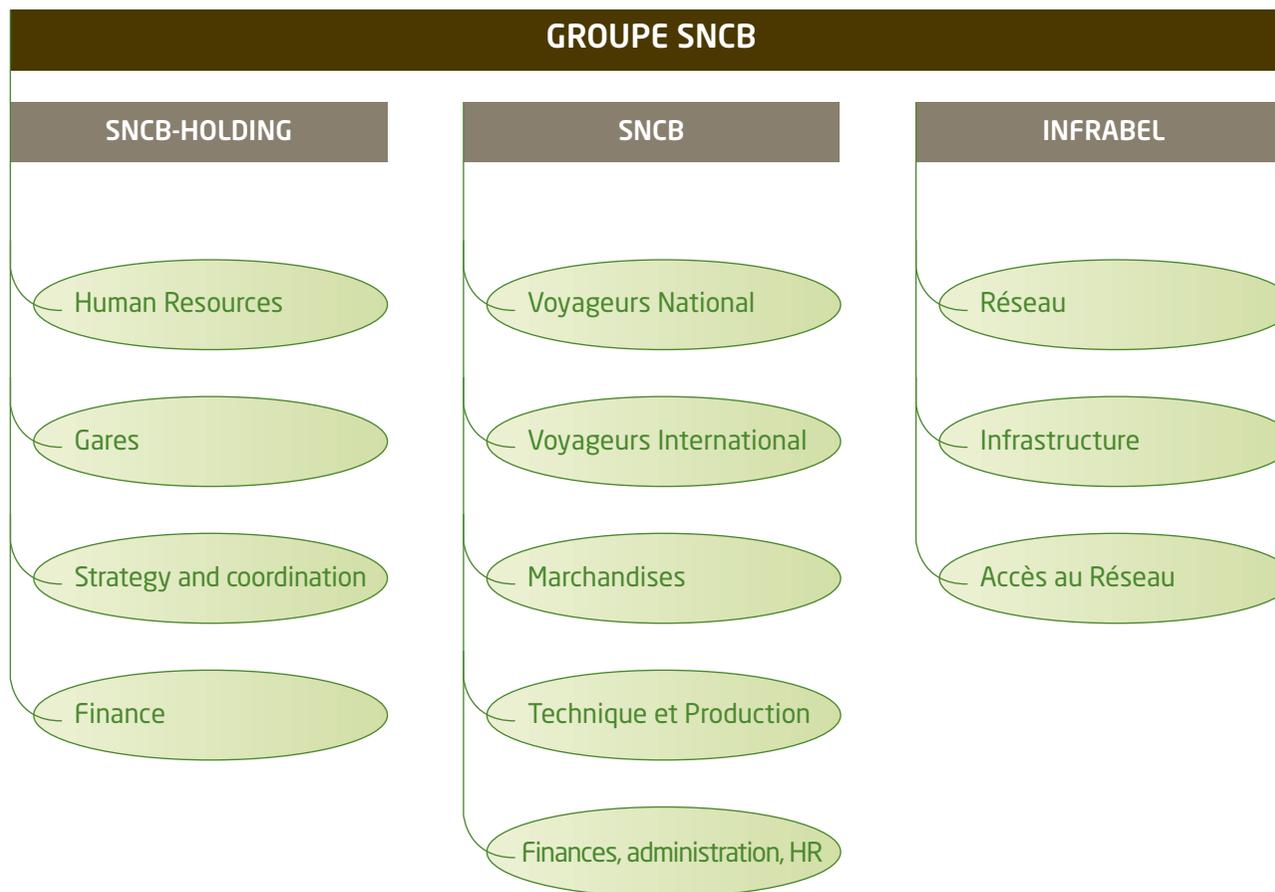
2.3. LE GROUPE SNCB

UN SERVICE PONCTUEL ET CONFORTABLE AU SERVICE DES VOYAGEURS

En 2005, l'ex SNCB a été transformée en Groupe SNCB, conformément aux Directives européennes en vigueur pour le secteur ferroviaire. Le groupe est constitué de trois sociétés anonymes de droit public distinctes ayant chacune le statut d'entreprise publique autonome.

En tant qu'entreprise publique autonome, chacune des trois sociétés remplit un certain nombre de missions de service public qui sont fixées par la loi. Les accords mutuels entre l'État et chacune des trois sociétés sont développés de manière plus détaillée dans un contrat de gestion.

Vous trouverez ci-après une synthèse des organigrammes de la SNCB-Holding, de la SNCB et d'Infrabel.





La SNCB-Holding

La SNCB-Holding est propriétaire de l'ensemble des 213 gares, parkings et dépôts pour vélos longeant le réseau ferroviaire belge. Elle assure elle-même la construction, l'exploitation et l'entretien des 37 gares les plus fréquentées. La gestion des 176 autres gares est donnée en concession à la SNCB.

Par le biais de son service de sécurité Securail, la SNCB-Holding assure la sécurité de ses clients et de son personnel. Le personnel de sécurité, qui porte un uniforme rouge Securail, est surtout visible dans les gares et les trains, mais il assure aussi la surveillance des bâtiments et installations du Groupe.

La SNCB-Holding fournit des services à la SNCB et à Infrabel dans le domaine de l'informatique, des télécommunications et de la gestion du personnel, et est l'employeur de l'ensemble du personnel du Groupe SNCB. De plus, la SNCB-Holding centralise les activités de trésorerie des trois sociétés et garantit l'unicité de la gestion financière du Groupe. Elle remplit enfin un rôle de coordination dans l'élaboration des plans d'investissement, des plans d'entreprise et dans la politique environnementale.

La SNCB

La SNCB assure l'exploitation du trafic des trains. Elle est la plus grande entreprise de transport de Belgique.

Le transport intérieur de voyageurs est une mission de service public que la SNCB remplit conformément aux accords conclus avec les autorités fédérales. L'Etat attend de la SNCB, en sa qualité de prestataire de services publics,

qu'elle offre un réseau particulièrement dense de relations voyageurs dans l'ensemble du pays, en plus d'un certain nombre de destinations dans les pays voisins juste au delà des frontières. La politique tarifaire est notamment axée sur la promotion des déplacements domicile-travail, des déplacements domicile-école et de la mobilité des personnes socialement défavorisées. L'Etat subventionne le trafic voyageurs intérieur par le biais d'une dotation annuelle parce que la vente de billets et de cartes-train ne suffit pas à couvrir tous les frais.

En outre, la SNCB exploite également des services commerciaux : le transport international de voyageurs et le trafic marchandises. Pour ces deux activités, les recettes doivent couvrir les dépenses car aucune subvention de l'Etat ne peut être allouée à cette fin.

Le voyageur international peut compter sur un service étendu de trains à grande vitesse (Thalys, Eurostar, TGV et ICE) à destination des plus grandes métropoles des pays voisins.

Pour le transport de marchandises, les entreprises peuvent faire appel à l'expérience de B-Cargo et de ses filiales dans les ports belges, sur les principaux axes de marchandises et dans certains segments de marché, tels que la sidérurgie et le transport de conteneurs. Au sein du groupe fret, B-Cargo tend de plus en plus à devenir un fournisseur de traction à part entière, qui fournit des services aux filiales fret (notamment, IFB, TRW et Xpedys). La plupart de ces filiales assurent la commercialisation du transport de fret et de services correspondants qui confèrent une valeur ajoutée au transport proprement dit. Elles sont notamment actives dans le transport de conteneurs, la navigation intérieure, le transport maritime, ... De même, l'exploitation de terminaux est confiée aux filiales.

En vue de l'exécution de ces activités, la SNCB assure aussi l'achat, l'entretien, la gestion et le financement de son matériel roulant. Au sein de la direction "Technique et Production", la SNCB compte plusieurs ateliers effectuant l'entretien et la maintenance de son matériel.

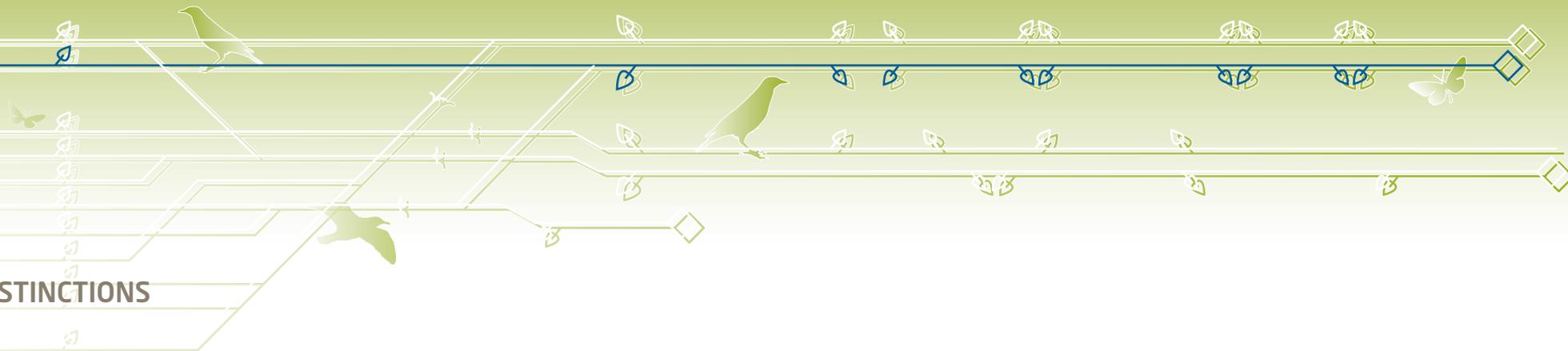
Infrabel

Infrabel est le gestionnaire du réseau ferroviaire belge. Depuis le transfert, fin 2008, de l'infrastructure ferroviaire du FIF (Fonds de l'Infrastructure Ferroviaire) à Infrabel, Infrabel en est aussi le propriétaire.

Pour garantir que l'infrastructure ferroviaire reste opérationnelle et sûre et puisse toujours fournir des prestations de qualité, Infrabel procède en permanence à un entretien. Et afin de promouvoir le train par rapport à des moyens de transport moins durables et plus polluants, elle investit dans la modernisation et le développement de son réseau.

La circulation des trains est contrôlée en temps réel sur l'ensemble du réseau et guidée par le Traffic Control. En cas d'incidents, ce centre de gestion et de coordination du trafic établi à Bruxelles modifie l'itinéraire des trains, leur ordre de passage, etc. Les décisions de ce centre sont appliquées au niveau local par les cabines de signalisation.

Enfin, Infrabel met de manière non-discriminatoire l'infrastructure ferroviaire (sillons et horaires) à la disposition de ses clients. Elle fixe les tarifs et impute les redevances d'infrastructure aux exploitants ferroviaires.



2.4. DISTINCTIONS

DISTINCTIONS REÇUES EN 2006

TRESKI

Le 30 janvier 2006, Treski, le train de neige de la SNCB, a remporté le 1^{er} prix **“Voyager en Europe en respectant l’environnement”** dans la catégorie ‘Organisateur du trafic et du transport’. Ce prix a été remis lors d’une conférence européenne sur l’environnement, organisée par la Commission Européenne, à propos de la mobilité durable et du tourisme durable dans le “Hofburg” à Vienne. 85 projets ont été envoyés par 15 pays. Treski a été proposé par l’Office du Tourisme autrichien.

NARCON

Le projet NARCON de la division marchandises de la SNCB a été récompensé lors de la septième édition des ‘Intermodal Awards’. Narcon (**National Rail Container Network**) est la navette ferroviaire qui, via le Main Hub situé à Anvers-Nord, relie les quais du port d’Anvers aux terminaux à l’intérieur du pays : Courtrai, Mouscron, Charleroi, Athus et Zeebrugge. Le projet NARCON s’est vu décerner l’ **‘Intermodal Award’** de l’European Intermodal Association (EIA) le vendredi 29 septembre 2006 à Istanbul.

Le jury de l’EIA, constitué entre autres d’experts de la Commission Européenne, a choisi le projet NARCON de B Cargo et IFB en raison de l’interface trimodale innovante qui atteste que le transport ferroviaire offre des solutions qualitatives sur de courtes et moyennes distances. En outre, NARCON illustre bien la nécessité de partenariats intermodaux,

où tant la route que le chemin de fer et la navigation intérieure ont un rôle spécifique à jouer dans le désenclavement des ports belges.

IBIS

Le magazine Data News a décerné au service ICT de la SNCB-Holding le titre de **‘ICT Manager 2006’** pour la réalisation du projet IBIS de la SNCB. IBIS est le nom du projet d’ordinateur portable destiné aux accompagnateurs de train pour la vente de billets de train et la fourniture d’informations aux voyageurs.

DISTINCTIONS REÇUES EN 2007

TRAFFIC CONTROL SOLUTION

Le trophée **‘ICT Manager of the Year’**, organisé par Trends et Data News, a été remis en 2007 au Traffic Control Solution. Cette solution permet au centre de coordination des circulations d’Infrabel de suivre les mouvements de train “en temps réel”. Infrabel peut ainsi garantir la sécurité et la régularité du trafic des trains.

EGALITE ET DIVERSITE

Le 22 mars 2007, le Groupe SNCB a obtenu le label ‘Egalité et Diversité’.

DISTINCTIONS REÇUES EN 2008

DIABOLO

Le 23 janvier 2008, le projet Diabolo d’Infrabel s’est vu décerner, à Londres, le prix **‘Transport Deal of the Year’** à l’occasion de la remise des PFI Awards. PFI ou Project Finance International est une revue spécialisée dans les opérations et développements financiers importants. Cet événement international annuel récompense d’importants projets issus du monde entier, qui ont été financés au cours de l’année précédente. Infrabel a reçu le prix, conjointement avec Babcock & Brown et HSH Nordbank AG, dans la catégorie Europe/Moyen Orient/Afrique pour le Partenariat Public Privé (PPS) qui a financé le projet Diabolo.

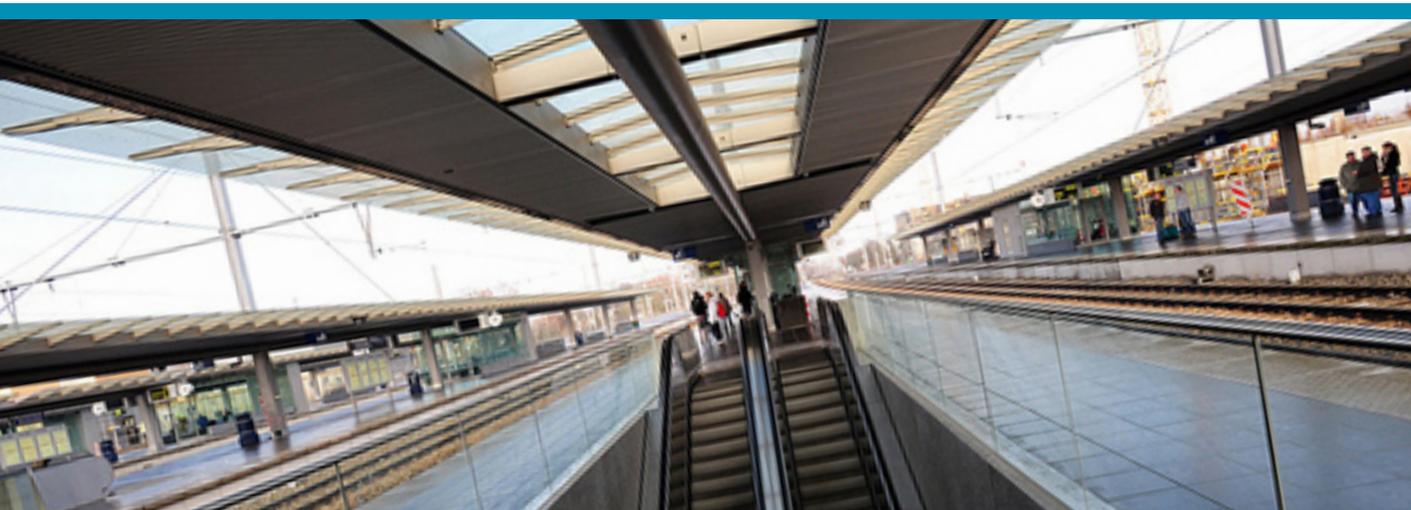
CAMPAGNE DE SENSIBILISATION INTERNE POUR ECONOMISER L’ENERGIE

Le Groupe SNCB a obtenu l’ **‘UIC Sustainability Award’** pour le projet ‘Campagne de sensibilisation interne pour économiser l’énergie’ au cours de la dixième conférence UIC organisée à Londres du 11 au 13 septembre à propos de l’environnement et du développement durable. Les membres de l’Union Internationale des Chemins de fer ont introduit des projets qui ont contribué, durant la période 2006-2008, à un plus grand respect de l’environnement et à un développement durable au sein de leur entreprise.

FOURNISSEUR DE LA COUR

Depuis le 26 novembre 2008, la SNCB-Holding trône sur cette liste de fournisseurs.

Investir dans la croissance



3.1. Investissements

Le plan d'investissement 2008-2012 tient compte des priorités du Groupe SNCB et des autres entreprises ferroviaires en matière de sécurité, de régularité et d'adaptation à la demande croissante.

Après le développement du réseau à grande vitesse qui est pratiquement terminé, d'autres projets stratégiques s'annoncent, qui marqueront de leur empreinte les investissements futurs et qui visent progressivement :

- > à contribuer à résoudre le problème de mobilité;
- > à répondre aux attentes en matière de respect de l'environnement;
- > à participer au développement économique du pays.



Ces projets sont :

- > Le développement du **Réseau Express Régional (RER) autour de Bruxelles**. Le RER autour de Bruxelles doit contribuer à offrir une solution à l'engorgement sans cesse croissant des voies d'accès vers notre capitale. Cela requiert des investissements considérables en matière d'infrastructure (par ex., le tunnel Schuman-Josaphat et la pose de voies complémentaires sur les lignes principales) et un matériel roulant adapté;
- > **L'adaptation du parc de matériel**. La SNCB a préparé un ambitieux programme d'achat et de modernisation : nouvelles voitures à deux étages, automotrices et locomotives électriques, transformation d'anciennes rames, adaptation du matériel roulant au système de signalisation ETCS.
- > **L'amélioration de l'accueil des voyageurs**. Des gares modernes et attrayantes qui deviendront un point nodal pour toutes les formes de transport, sont en cours de construction ou de rénovation. Anvers-Central est achevé, Namur est bien avancé et les principaux chantiers se situent à Liège-Guillemins, Gand-Saint-Pierre, Charleroi, Mons, Bruges,

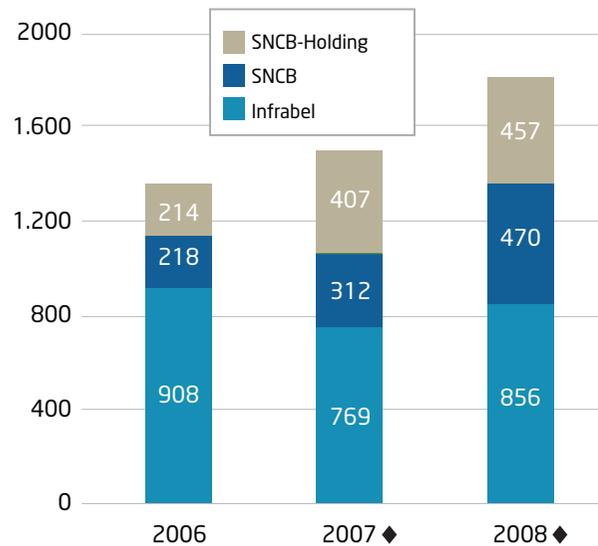
Malines et Ostende. Un nombre important de parkings, tant pour les voitures que les vélos, est modernisé ou agrandi avec, notamment, un important projet à Louvain-la-Neuve.

- > La **sécurité d'exploitation**. Le nouveau système européen de signalisation, European Train Control System (ETCS), sera installé sur toutes les lignes principales du réseau. Ce système exige aussi l'installation d'appareillage à bord du matériel roulant. Ce système permet un contrôle complet et permanent de la vitesse du train. Un réseau radio digital GSM-R est également installé.
- > La **desserte des zones portuaires et industrielles**. Infrabel a prévu d'importants projets, notamment autour du port d'Anvers, pour contribuer à résoudre les problèmes de congestion :
 - > la liaison ferroviaire du Liefkenshoek (avec un tunnel sous l'Escaut) et l'aménagement d'un second accès pour Anvers;
 - > la modernisation et l'extension de l'infrastructure complète pour Zeebrugge;

- > l'axe de fret au départ d'Anvers à destination de la France, la Suisse et l'Italie (Corridor C).
- > Une **extension de capacité**. Outre le RER, deux autres projets attirent encore l'attention :
 - > une meilleure desserte et un accès direct à l'aéroport de Bruxelles au départ de différentes villes du pays grâce à l'aménagement du Diabolo;
 - > un programme radical de modernisation de l'axe Bruxelles-Namur-Arlon-Luxembourg;
- > **L'entretien et la modernisation d'installations existantes**. Le fonctionnement du système ferroviaire et l'amélioration de la productivité requièrent des **moyens et systèmes logistiques performants** :
 - > nouveaux ateliers et modernisation d'ateliers existants;
 - > développement d'applications IT et télécom;
 - > introduction de l'ERP dans chacune des sociétés du Groupe.

3

Dans la période 2006-2008, le Groupe SNCB a investi les montants repris ci-après, tels qu'ils sont repris dans les comptes annuels des trois sociétés (sans tenir compte des actifs immobilisés, vendus entre les trois sociétés):



source : Rapports annuels SNCB-Holding, SNCB, Infrabel

Le chiffre d'Infrabel 2008 est hors reprise des actifs du FIF en 2008.

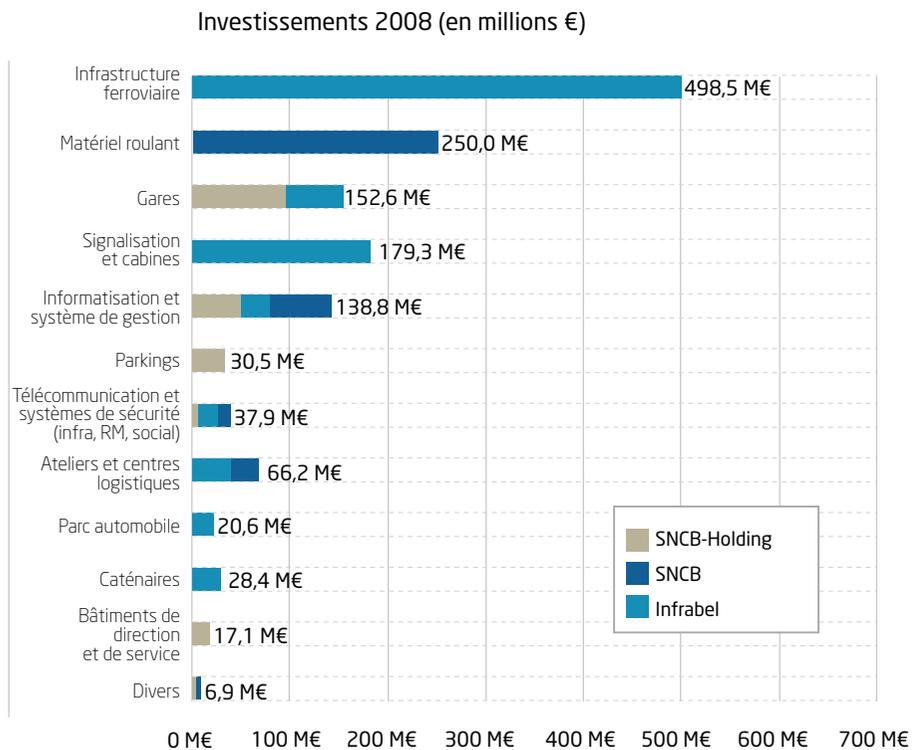
L'état fédéral prévoit dans les contrats de gestion 2008-2012 pour chacune des trois sociétés du Groupe SNCB les dotations d'investissement suivantes:

	2006	2007 ♦	2008 ♦
SNCB	170.410	265.029	298.076
Infrabel	638.936	672.577	719.518
SNCB-Holding	172.710	125.926	190.578
RER (total pour le Groupe)	0	210.709	210.709
Total	982.056	1.274.241	1.418.881

source : contrats de gestion 2008-2012

1. pour la signification du symbole ♦, voir chapitre 9.

En 2008, les montants investis ont été répartis dans les actifs suivants :



Les montants ci-dessus ne comprennent pas les charges dans le cadre des opérations de leasing.

LES INVESTISSEMENTS DU GROUPE SNCB : L'UN DES PILIERS DE LA POLITIQUE DE RELANCE

Dans son plan de relance du 11 décembre 2008, le gouvernement belge a notamment décidé d'accélérer la mise en oeuvre de certains programmes d'investissement. Il s'agit d'un paquet global d'une valeur de quelque 500 millions d'euros, qui porte sur des projets de la Régie des Bâtiments, de Beliris et de l'ensemble du Groupe SNCB.

Dans ce cadre, et en plus des investissements prévus dans le plan pluriannuel d'investissement (dont 305 automotrices Desiro destinées notamment au RER), la SNCB a décidé le 5 décembre 2008 de commander auprès de Bombardier Alstom un complément de 72 voitures M6 à deux étages, ce qui représente à peu près 10.000 places assises.

Cette commande, pour un montant d'environ € 130 millions, est positive pour l'emploi dans notre pays (notamment à Bruges et à Charleroi). La livraison des 72 voitures M6 est prévue entre avril 2010 et mars 2011. Ce nouvel investissement fait suite aux 420 voitures à deux étages commandées ces dernières années, dont 70 doivent encore être fournies.

Le 5 décembre 2008, la SNCB a en outre décidé de commander 60 locomotives électriques de type 18. Le plan pluriannuel d'investissement 2008-2012 ne prévoyait qu'une commande de 40 locomotives en 2010.

Cette commande a une valeur d'environ € 220 millions. Les 60 locomotives seront livrées entre juin 2010 et avril 2012. 60 locomotives de ce type ont déjà été commandées en décembre 2006 et seront livrées en 2009-2010.

3.2. Résultats

Explication de la terminologie utilisée:

EBITDA:

est l'abréviation de "Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization" ou "Revenus avant intérêts, impôts, amortissements et variations en réductions de valeur et provisions".

En d'autres termes, il s'agit du résultat d'exploitation pur.

Mathématiquement, on obtient l'EBITDA en diminuant les produits d'exploitation (ventes de biens et services) du montant des charges d'exploitation qui donnent lieu à une sortie de cash.

Les charges qui donnent lieu à une sortie de cash comprennent les achats, les services et biens divers, les rémunérations et charges sociales et les autres charges d'exploitation.

EBIT:

est l'abréviation de "Earnings before Interest and Taxes" ou "Revenus avant intérêts et impôts".

Mathématiquement, on obtient l'EBIT en diminuant l'EBITDA des "coûts des ventes et prestations non cash": amortissements et variations en réductions de valeur et provisions (c'est-à-dire les charges d'exploitation qui ne donnent pas lieu à une sortie de cash).

EBT:

signifie "Earnings before Taxes" ou "Revenus avant impôts".

Le calcul consiste à compléter l'EBIT par le résultat financier et par le résultat exceptionnel.

Pour l'instant, il n'y a pas de calcul d'impôts des sociétés ou des personnes morales car le Groupe SNCB dispose de pertes fiscales reportées, héritées du passé.

Tableau 2. Résultats du Groupe SNCB (montants en 1.000 €) (chiffres annuels consolidés 2006, 2007 et 2008)

	2006	2007 ♦	2008 ♦
I. Ventes et prestations	3.216.779	3.310.916	3.456.729
Chiffre d'affaires	2.751.172	2.898.714	2.941.457
Variations des en-cours	3.261	-3.758	-1.660
Production immobilisée	432.091	385.745	477.668
Autres produits d'exploitation	30.255	30.215	39.264
II. Coûts des ventes et prestations (cash)	-3.084.788	-3.161.188	-3.370.298
Approvisionnements	-222.445	-190.432	-214.649
Services et biens divers	-978.148	-1.052.795	-1.151.381
Rémunérations et charges sociales	-1.871.604	-1.908.773	-1.994.588
Autres charges d'exploitation	-12.591	-9.188	-9.680
EBITDA	131.991	149.728	86.431
II. Coûts des ventes et prestations (non-cash)	-270.298	-183.432	-287.945
EBIT	-138.307	-33.704	-201.514
Résultats financiers	227.270	247.556	385.945
Produits financiers	335.727	395.531	681.269
Charges financières	-108.457	-147.975	-295.324
Résultats exceptionnels	-260.590	-200.922	-198.307
EBT	-171.626	12.930	-13.876



3.3. Dotations d'exploitation de l'État

L'état fédéral prévoit dans les contrats de gestion 2008-2012 pour chacune des trois sociétés du Groupe SNCB les dotations d'exploitation suivantes :

Tableau 3. Dotations d'exploitation de l'État fédéral (montants en 1.000 €) (chiffres contrats de gestion 2008-2012)			
	2006	2007 ♦	2008 ♦
SNCB	856.123	894.280	905.927
Infrabel	425.138	434.998	433.108
SNCB-Holding	191.054	211.151	220.802
Total	1.472.315	1.540.429	1.559.837

source : contrats de gestion 2008-2012

Le train

Valable jusqu'au : 30/07/2010

Indicateur	Description	De 2006	En passant par 2007	A 2008
PR5	Satisfaction (score/10)	7,33	7,23 ♦	6,93 ♦
	Ponctualité (%)	90,6%	89,2%	90,2%
EN3	Consommation diesel primaire (GJ)	1.947.557	1.859.887 ♦	1.812.709 ♦
EN4	Consommation d'énergie électrique primaire (GJ)	14.804.375	14.708.911 ♦	14.898.391 ♦
EN16	Emissions de CO ₂ (tonne)	524.607	480.983 ♦	452.411 ♦



4.1. QUALITÉ

La SNCB mesure la qualité de la prestation de service sur base de critères objectifs (manuel qualité) et subjectifs (baromètre qualité).

Le manuel qualité énumère tous les aspects de qualité pertinents, la méthode de suivi, ainsi que les indicateurs qui constituent un bon échantillon de mesure pour ces aspects. La mesure de la qualité inclut notamment la possibilité d'occuper une place assise, la propreté (vandalisme inclus) dans le train, la gestion des plaintes, l'information à bord du train, la ponctualité, ... La finalité et le contenu du manuel qualité font référence aux normes européennes EN 13816² et 15140³.

Le baromètre qualité mesure, à raison de quatre fois par an, la perception subjective du client. Des voyageurs répartis sur l'ensemble du réseau évaluent une dizaine de critères (tableau 4).

Aspects de qualité	Satisfaction générale (score moyen sur 10)			
	2006 (n=11.181)	2007 ♦ (n=11.422)	2008 ♦ (n=11.524)	Score moyen 2002-2008
Satisfaction générale	7,33	7,23	6,93	7,25
Accueil et service dans les gares	7,20	7,25	7,21	7,21
Propreté des gares	6,56	6,68	6,68	6,64
Confort à bord des trains	7,12	7,12	7,04	7,13
Propreté dans le train	6,74	6,79	6,76	6,61
Fréquence des trains	6,72	6,64	6,54	6,73
Ponctualité des trains	6,64	6,29	5,99	6,60
Information à bord des trains	6,93	6,86	6,77	6,89
Personnel SNCB à bord des trains	7,67	7,67	7,64	7,69
Personnel SNCB dans les gares	7,31	7,34	7,32	7,32
Information dans les gares	7,27	7,24	7,14	7,28
Achat du titre de transport	-	-	7,63	7,63
Prix	7,33	7,02	7,08	6,84

source : SNCB (enquêtes par Ipsos Belgium)

2. Transport – Logistique et services – Transport public de voyageurs – Définition de la qualité de service, objectifs, valeurs cible et mesures

3. Transport public de voyageurs – Exigences fondamentales et recommandations pour des systèmes de mesure de la qualité de la prestation de service



B-CLEAN POUR DES TRAINS PLUS PROPRES

La SNCB fournit des efforts supplémentaires pour garantir la propreté de ses trains. B-Clean a été créé à cette fin en 2007. Ces équipes mobiles de nettoyage veillent à la propreté des trains qui sont en service toute la journée et ne sont entretenus que le soir. Ainsi, certains trains sont également rafraîchis en cours de journée. Une centaine d'agents ont bénéficié d'une formation spécialisée. En outre, 19 nettoyeurs B-Clean supplémentaires ont encore été engagés en 2008.

Les résultats de cette récente extension sont déjà perceptibles : chaque jour, quelque 70 trains supplémentaires sont désormais pris en charge. Les jours de semaine, quelque 500 trains bénéficient d'un nettoyage (contre 430 trains/jour auparavant). Durant le week-end, ce nombre est d'environ 300 par jour (contre 230 trains/jour auparavant).

70% DES TOILETTES DE TYPE FERMÉ

Il n'y a pas si longtemps, toutes les toilettes à bord des trains étaient de type ouvert, c.-à-d. que l'eau de rinçage et les matières fécales étaient évacuées directement sur les voies. Depuis plus de 10 ans, toutes les nouvelles rames et les rames existantes faisant l'objet d'une modernisation, sont équipées de toilettes à circuit fermé. Les voyageurs accordent surtout de l'importance à la propreté et au confort accru. En 2000, seules 30% des voitures avaient été équipées; en 2008, ce taux est passé à 70% et atteindra pratiquement 100% à l'horizon 2015.

Le client a la possibilité de s'adresser non seulement au service clients mais aussi au service de médiation, en cas de plaintes formulées à propos de la prestation de service de la SNCB. En 2008, outre les plaintes concernant les horaires (532), la composition des trains (482) et la suppression de trains (426), la majorité des plaintes reçues par le service de médiation portaient sur la ponctualité (1.258).

4.2. Ponctualité

La ponctualité reste l'aspect de qualité le plus sensible (Tableau 5) et constitue un point d'attention permanent pour Infrabel et la SNCB. Infrabel coordonne et surveille rigoureusement la circulation des trains. Elle enregistre et inventorie dès lors aussi tous les retards qui se manifestent sur le réseau. Les résultats de ponctualité sont publiés trimestriellement sur le site web d'Infrabel : www.infrabel.be. La méthode de mesure a par ailleurs été adaptée en 2008 en concertation avec les principales organisations d'usagers des trains afin de mieux refléter la réalité sur le terrain.

Tableau 5. Trains à l'heure ou présentant un retard de moins de 6 minutes

	2006	2007	2008
Avant neutralisation (1)	90,6%	89,2%	90,2%
Après neutralisation (2)	94,0%	93,6%	94,3%
Compte tenu du nombre de voyageurs (3)			88,7%
Mesuré sur l'ensemble du parcours (4)			91,2%



Le chiffre de ponctualité avant neutralisation (1) reflète le mieux la ponctualité générale. La neutralisation (2) élimine les retards dus à des facteurs extérieurs et aux grands travaux d'investissement. Avec le taux de ponctualité qui est pondéré sur la base du nombre de voyageurs à son bord, aura plus de poids. Puisque les retards concernent aussi des voyageurs qui descendent du train avant la gare terminus, les éventuels retards éliminés ou accumulés pendant le parcours sont également pris en considération. C'est pourquoi le gestionnaire de l'infrastructure mesure la ponctualité pendant le parcours en 93 points de mesure situés sur le réseau (4).

La SNCB contribue à améliorer la ponctualité en investissant notamment dans de nouvelles locomotives et voitures, ainsi que dans la qualité des ateliers d'entretien. Tous les ateliers possèdent une certification ISO 9001. Des cycles d'entretien efficaces permettent d'éviter que du matériel soit retiré trop longtemps de la circulation à des fins d'entretien. Des mesures spécifiques visent la disponibilité à tout moment d'une quantité suffisante de matériel.

4.3. Accessibilité

L'accessibilité du matériel roulant est un point d'attention permanent au sein de la SNCB lors de l'évaluation des offres déposées. En outre, depuis novembre 2008, les personnes à mobilité réduite peuvent compter sur un service plus étendu. La SNCB a ainsi mis en place un système d'équipes mobiles qui, sous le label **B for you**, fournissent une assistance dans les gares où il n'y a pas ou peu de personnel. De même, le personnel de gare, qui offre une assistance, arborera ce logo. Il s'agit de près de 2000 collaborateurs SNCB, dont 180 dans les équipes mobiles.

Désormais, les personnes à mobilité réduite peuvent faire appel à une assistance dans 103 gares du réseau belge, du premier au dernier train, 7 jours sur 7 (à condition d'en faire la demande auprès du Call Center au moins 24 heures à l'avance). Toutes les informations concernant cette assistance sont disponibles sur le site web de la SNCB (www.sncb.be).

En 2008, les gares de Bruges et de Namur ont également été dotées d'une borne d'assistance pour les personnes à mobilité réduite. Cette borne sera également installée dans les 103 gares précitées. Enfin, la SNCB prévoit des tarifs avantageux pour les personnes à mobilité réduite.

COUP D'OEIL SUR 2009

Afin de parvenir à une extension et à une optimisation du service offert aux personnes à mobilité réduite, la SNCB ambitionne en 2009 :

- de proposer l'assistance du premier au dernier train, 7 jours sur 7, dans 10 gares supplémentaires;
- à titre d'essai, dans les régions de Denderleeuw et de Mons, de collaborer avec une compagnie de taxis afin d'amener les personnes à mobilité réduite dans une gare où une assistance est proposée;
- à titre d'essai, d'acquérir 2 équipements "monte escaliers" pour le transport des utilisateurs de chaise roulante dans les escaliers menant aux quais.

La SNCB poursuit ses efforts en vue d'obtenir, dans le courant de l'année 2009, le label 'Anysurfer' pour son site web. Celui-ci sera aussi accessible aux personnes aveugles, malvoyantes et daltoniennes.



4.4. Sécurité d'exploitation

En 2008, la SNCB a implémenté un système de gestion de la sécurité.

L'implémentation du système de gestion de la sécurité a montré que la sécurité d'exploitation n'est pas uniquement une question de responsabilité individuelle mais qu'elle est bien le résultat d'une politique de sécurité menée de manière consciente. Cette politique de sécurité est conduite jusqu'au plus haut niveau et est basée sur un concept bien réfléchi qui permet d'atteindre, à travers un bon nombre de processus d'entreprise, une meilleure implémentation plus effective sur le terrain. Le topmanagement des directions opérationnelles prennent soin de mettre à disposition les moyens humains et matériels nécessaires. Sur le terrain, la sécurité d'exploitation est, en premier lieu, une affaire pour les collaborateurs chargés d'une "fonction de sécurité".

La SNCB souhaite maintenir son chiffre d'accidents aussi bas que possible et elle tend à améliorer ce chiffre à l'avenir. Grâce au système de gestion de la sécurité, la SNCB est capable d'observer continuellement le niveau de sécurité et de le corriger au moyen d'initiatives concrètes.

4.5. Consommation d'énergie pour la traction

Les trains absorbent la majeure partie (environ 80%) de la consommation énergétique du Groupe SNCB. La traction est principalement électrique. Entre 1990 et 2008, la part des trains de voyageurs remorqués en traction électrique est passée de 89% à 92%. La part des trains de marchandises remorqués en traction électrique a augmenté de 59% à 78%. Ce pourcentage continuera de croître à l'avenir.

Cela donne lieu à une consommation énergétique primaire totale pour la traction telle qu'illustrée dans le tableau 6. Afin de comptabiliser correctement les différentes formes d'énergie finale et de les comparer à la consommation énergétique d'autres modes de transport, la consommation en énergie est convertie en consommation énergétique primaire⁴.

La grande capacité de transport et la faible résistance au roulement au niveau du contact entre les roues et

les rails en acier rendent le transport par chemin de fer extrêmement économique du point de vue énergétique. La consommation énergétique spécifique ou l'énergie primaire moyenne requise par voyageur kilomètre (vkm) ou tonne kilomètre (tkm) parcouru, constitue l'indicateur le plus univoque pour la consommation énergétique (tableaux 7 et 8). Les chiffres tiennent compte de toute l'énergie absorbée par les trains, comme la consommation énergétique pour les retours à vide, les mouvements de manoeuvre, les parcours à des fins d'entretien, de réparation et de garage des locomotives, ainsi que les pertes électriques dans la caténaire. La répartition de la consommation électrique entre les trains de voyageurs et de marchandises est basée sur des indices caractéristiques de consommation par tkm brutes d'une part de trains voyageurs et d'autre part de trains de marchandises.

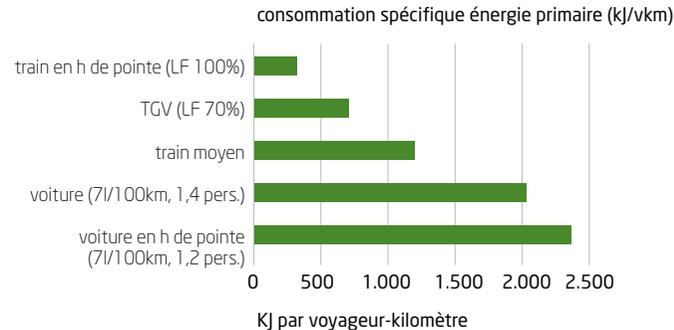
	1990	2006	2007 ♦	2008 ♦
Electrique (GJ)	10.861.497	14.804.375	14.708.912	14.898.391
Diesel (GJ)	3.260.810	1.947.557	1.859.887	1.812.709
Total (GJ)	14.122.307	16.751.932	16.568.799	16.711.100

4. Pour une consommation finale d'électricité, la consommation énergétique primaire est 2,941 fois supérieure à la consommation finale. En effet, le rendement global de la production d'électricité en Belgique atteint 34%. Pour une consommation diesel finale, la consommation énergétique primaire est 1,136 fois supérieure. Pour la mise à disposition de diesel à la pompe (exploitation, raffinerie, transport), on compte sur un rendement de 88%.

4

LE TRAIN EST 2 À 9 FOIS MOINS ÉNERGIVORE QUE LA VOITURE

Par rapport à un déplacement moyen en voiture, un déplacement en train ne nécessite que la moitié de l'énergie : seulement 2,5 litres d'équivalent diesel pour 100 km. Compte tenu de l'occupation moyenne d'une voiture par 1,4 personnes (Source : Febiac), cela est comparable à une voiture ayant une consommation moyenne réelle de seulement 3,4 l/100 km. Aux heures de pointe, avec une occupation du train 3 à 4 fois supérieure (LF = load factor, taux d'occupation) et seulement 1,2 personnes en moyenne dans une voiture, le train se révèle 7 à 9 fois plus économique.



source: SNCB-Holding, Febiac

LE TAUX D'OCCUPATION DES TRAINS SNCB AUGMENTE

En 2008, la société a transporté 206 millions de voyageurs en service intérieur. En comparaison avec 2007, cela équivaut à une hausse de près de 10 millions de voyageurs, soit 4,8%. Par rapport à il y a 10 ans, les trains de la SNCB transportent en Belgique 54% de voyageurs en plus alors qu'ils ne parcourent à cette fin que 5,6% de kilomètres de plus. Le nombre moyen d'utilisateurs du train est dès lors passé, entre 1998 et 2008, de 95 à 131. Cette évolution favorable du taux d'occupation entraîne un accroissement de l'efficacité énergétique.

SPOT TÉLÉVISÉ POUR PROMOUVOIR L'UTILISATION DES TRANSPORTS PUBLICS

A l'occasion de la journée mondiale de l'environnement (5 juin 2008), un spot télévisé a été diffusé afin de sensibiliser les téléspectateurs à l'utilisation des transports publics. Il s'agissait d'une initiative commune de la SNCB, d'Infrabel, de la SNCB-Holding, de la STIB, de De Lijn et des TEC.

A l'origine, ce spot a été réalisé à l'initiative de l'UITP (Union Internationale des Transports Publics) et de l'UNEP (United Nations Environment Programme). L'objectif est d'encourager l'utilisation des transports publics; un choix de mobilité qui peut contribuer à réduire les émissions de CO₂. Dès lors, le slogan de base du spot était : "The World is your home. Look after it"

Tableau 7. Consommation énergétique spécifique au transport de voyageurs par fer

	1990	2006	2007 ◆	2008 ◆
prestation de transport voyageurs, millions de vkm	6.539	9.607	9.932	10.403
consommation d'énergie primaire traction électrique voyageurs (Gj)	8.067.011	11.315.236	11.448.149	11.516.457
consommation d'énergie primaire traction diesel voyageurs (Gj)	993.023	498.059	520.768	531.124
consommation totale d'énergie primaire voyageurs (Gj)	9.060.034	11.813.295	11.968.917	12.047.581
consommation d'énergie primaire spécifique transport de voyageurs (kJ/vkm)	1.386	1.230	1.205	1.158



TRANSPORT DE MARCHANDISES PEU ÉNERGIVORE

Dans les transports où interviennent aussi bien le camion, que le bateau et le train, le train est en moyenne 2,2 fois moins énergivore que le transport de marchandises par route, et au moins aussi économique sur le plan énergétique que le transport par voie fluviale.

En 2008, la consommation par tkm est restée plus ou moins constante en comparaison avec les années précédentes.



Tableau 8. Consommation énergétique spécifique au transport de marchandises

	1990	2006	2007 ◆	2008 ◆
prestation de transport marchandises, millions de tkm	8.354	8442	8148	7882
consommation d'énergie primaire traction électrique marchandises (GJ)	2.794.486	3.489.140	3.260.762	3.381.935
consommation d'énergie primaire traction diesel marchandises (GJ)	2.267.787	1.449.498	1.339.119	1.281.585
consommation totale d'énergie primaire marchandises (GJ)	5.062.273	4.938.637	4.599.881	4.663.520
consommation d'énergie primaire spécifique transport marchandises (kJ/tkm)	606	585	565	592

LA CHARGE DES TRAINS DE MARCHANDISES AUGMENTE

ANNÉE	Charge moyenne par train de marchandises (tonne)
2006	569
2007	575
2008	584

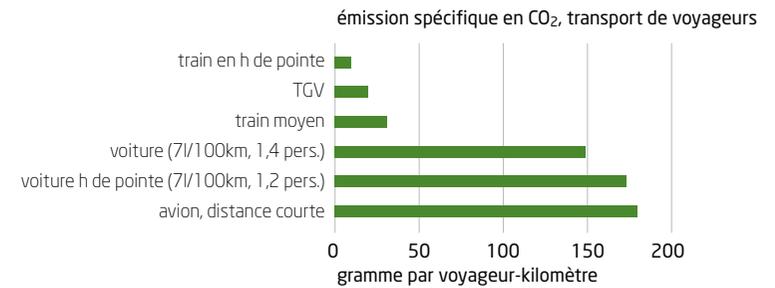
4.6. Emissions de CO₂

En Belgique, le chauffage de bâtiments (25%) représente la source principale des émissions de CO₂ mais la part du secteur des transports est pratiquement aussi importante. Dans notre pays, la demande croissante de mobilité a entraîné, depuis 1990, une hausse d'environ 30% des émissions de CO₂ générées par l'ensemble du secteur des transports (chiffres 2003, OCDE)⁵. Les sociétés du Groupe SNCB souhaitent chacune apporter leur pierre à l'édifice et contribuer ainsi à un secteur des transports plus durable.

Les émissions spécifiques de CO₂ par vkm ou par tkm (tableau 10 et tableau 11) ont diminué, entre 1990 et 2008, de 47% pour le transport de voyageurs et de 32% pour le trafic marchandises. Cette diminution est possible étant donné que de plus en plus de trains sont remorqués en traction électrique⁶ (4 fois moins d'émissions de CO₂ qu'un train diesel) mais aussi parce que le nombre d'usagers du train a fortement augmenté (près de 60% de vkm en plus par rapport à 1990) et que les émissions moyennes de CO₂ par kWh produit des centrales électriques belges ont baissé de 349 g/kWh en 1990 à 227 g/kWh⁷ (chiffres de 2007, dernier rapport annuel d'Electrabel disponible).

LES VOYAGES EN TRAIN GÉNÈRENT 5 À 20 FOIS MOINS DE CO₂ QUE LES TRAJETS EN VOITURE

En 2008, un usager du train produisait en moyenne 27,5 g de CO₂ par kilomètre parcouru (ou voyageur kilomètre – vkm). Pour une voiture comptant en moyenne 1,4 personne à son bord, cela représente 156 g/vkm, soit environ 5 fois plus. Durant la pointe et compte tenu d'un taux d'occupation maximal des trains, ces émissions par vkm sont presque 4 fois moins élevées pour un usager du train, et donc 20 fois plus efficaces qu'un trajet moyen en voiture aux heures de pointe. Grâce à un taux d'occupation moyen plus élevé, le train à grande vitesse (TGV) est encore moins énergivore qu'un train moyen. L'impact des émissions de CO₂ d'un voyage en TGV est 10 fois moins important que le trajet équivalent en avion.



source: SNCB-Holding, Febiac, Institut für Energie und Umweltforschung (IFEU)

Tableau 10. Emissions de CO₂ spécifiques au transport de voyageurs

	1990	2006	2007 ♦	2008 ♦
CO ₂ trains de voyageurs à traction électrique (tonne)	266.660	291.744	268.141	246.900
CO ₂ trains de voyageurs à traction diesel (tonne)	72.862	36.545	38.211	38.971
total des émissions de CO ₂ trains de voyageurs (tonne)	339.522	328.289	306.352	285.871
émissions de CO ₂ spécifiques au transport de voyageurs (g/vkm)	51,9	34,2	30,9	27,5

5. Certes, hors aviation et navigation internationale.

6. Entre 1990 et 2008, la part des trains de voyageurs remorqués en traction électrique a augmenté de 89% à 92%. La part des trains de marchandises remorqués en traction électrique a également augmenté pour passer de 59% à 78%.

7. Grâce à la part importante d'énergie nucléaire dans la production belge d'électricité, ces émissions de CO₂ ne représentent d'ailleurs qu'un tiers de celles de l'Allemagne, des Pays Bas ou de la Grande Bretagne, par exemple.

4



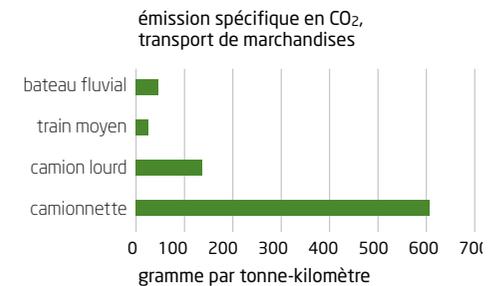
RAILEASE POUR UNE APPROCHE PLUS SOUPLE DE LA MOBILITÉ

La SNCB a créé un "portefeuille de mobilité" grâce auquel des entreprises peuvent combiner l'utilisation d'une voiture de leasing avec le train. De cette manière, le travailleur peut à tout moment, et en fonction de sa destination, choisir le moyen de transport le plus approprié. Résultat : un gain de temps et une plus grande mobilité; l'utilisation plus rationnelle de la voiture aide à limiter le problème des embouteillages.

Avec Railease, l'environnement est également gagnant. Grâce à une gestion réfléchie du nombre de trajets en voiture et du moyen de transport choisi, les entreprises peuvent réduire les émissions de CO₂ et de particules fines. Un collaborateur qui parcourt 35 000 km avec un véhicule diesel (consommation moyenne de carburant : 7 l / 100 km) émet 6,6 tonnes de CO₂ par an. Si ce même collaborateur utilise Railease et parcourt 7 000 km en train, il réduit les émissions à 5,6 tonnes de CO₂.

LE TRAIN ÉMET 5 FOIS MOINS DE CO₂ QUE LE TRANSPORT PAR ROUTE

Une comparaison similaire à celle du transport de voyageurs est appliquée au trafic marchandises. Par tkm transportée, les émissions atteignent 21 g, soit 5 fois moins que la moyenne pour le transport par route avec des camions lourds.



source : SNCB-Holding, Febiac

Tableau 11. Emissions de CO₂ spécifiques au trafic marchandises

	1990	2006	2007 ♦	2008 ♦
CO ₂ trains de marchandises à traction électrique (tonne)	92.373	89.962	76.374	72.505
CO ₂ trains de marchandises à traction diesel (tonne)	166.397	106.356	98.257	94.035
total des émissions de CO ₂ trains de marchandises (tonne)	258.770	196.318	174.631	166.540
émissions de CO ₂ spécifiques au trafic marchandises (g/vkm)	31,0	23,3	21,4	21,1



4.7. Economie d'énergie

Afin d'améliorer encore davantage leurs résultats en matière d'émissions de CO₂ et de consommation énergétique, les trois sociétés du Groupe SNCB souscrivent à l'engagement de la Communauté des Chemins de Fer Européens.

LA COMMUNAUTÉ DES CHEMINS DE FER EUROPÉENS S'ENGAGE À PRODUIRE, À L'HORIZON 2020, 30% DE CO₂ EN MOINS PAR PRESTATION DE TRANSPORT QU'EN 1990.

A la suite d'un tour de table réalisé par l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer) auprès de ses membres et de l'analyse des résultats obtenus, l'assemblée générale de la CCFE (Communauté des Chemins de Fer Européens et Gestionnaires d'Infrastructure) s'est engagée en mai 2008 à réduire ses émissions de CO₂ de 30% entre 1990 et 2020. La CCFE ne vise pas une diminution absolue, mais une réduction des émissions spécifiques de CO₂; il s'agit des émissions de CO₂ par vkm et tkm parcouru. Bien qu'en comparaison avec 1990, les émissions spécifiques de CO₂ aient déjà diminué en Belgique de plus de 30%, le Groupe SNCB s'y engage également et participera à la réalisation de cette moyenne européenne.

En 2008, Electrabel a fourni l'électricité captée via les sous-stations de traction. Electrabel garantit que 10% proviennent de sources d'énergie renouvelable produites en Europe ou d'installations de cogénération.

LE "TRAIN À VOILE" UTILISE L'ÉNERGIE ÉOLIENNE

Infrabel encourage la production d'énergie renouvelable par la mise à disposition de son infrastructure pour des projets favorisant l'énergie renouvelable. Un projet de 29 éoliennes maximum le long de la ligne à grande vitesse Louvain-Liège dans la région de Hannut-Landen, qui offrira dès 2010 une capacité de production annuelle d'environ 150 GWh, se trouve en phase d'étude finale. Ce projet baptisé le "train à voile" sera possible grâce à la sous-station de traction d'Infrabel située à Avernas : les éoliennes pourront ainsi être raccordées au réseau électrique public. Infrabel apportera sa participation financière, conjointement à un fournisseur d'électricité et aux communes voisines. Avec un prélèvement d'environ 40% de la capacité disponible, les émissions spécifiques globales (g CO₂ par vkm ou par tkm) diminueront de 2 à 3%.

EUROSTAR LANCE LE PROJET "VOYAGE VERT" POUR RENDRE SES VOYAGES NEUTRES EN MATIÈRE DE CO₂

Via sa participation dans Eurostar, la SNCB soutient le projet "Voyage Vert" qui vise à rendre les voyages en Eurostar neutres en CO₂.

Fin 2008, Eurostar a réalisé une diminution de 31% de ses émissions de CO₂. Cette baisse s'explique par le passage d'Eurotunnel, gestionnaire du Tunnel sous la Manche, à un autre fournisseur d'électricité. Eurostar vise à présent une réduction de 35% des émissions de CO₂ par trajet de voyageur d'ici 2012.

ECOPASSENGER ET ECOTRANSIT CALCULENT LES ÉMISSIONS DE CO₂ PAR MOYEN DE TRANSPORT

L'outil internet [Ecopassenger www.ecopassenger.org](http://www.ecopassenger.org) compare, pour le transport de voyageurs et pour un trajet déterminé, le temps de parcours, la consommation énergétique, les émissions de CO₂ et les autres émissions entre tous les moyens de transport possibles. Il s'agit d'un instrument simple et convivial, basé sur des critères scientifiques. EcoTRANSIT constitue son pendant pour le trafic marchandises (www.ecotransit.org).

En tant que partenaire du projet, le Groupe SNCB fournit des informations pour la base de données et les tient à jour, conformément aux données nationales et en fonction de l'évolution de la technique.

La gare et l'atelier

Valable jusqu'au : 30/07/2010

Indicateur	Description	De 2006	En passant par 2007	A 2008
EN3	Consommation d'énergie primaire* bâtiments et installations (GJ)	1.075.227	873.244 ♦	922.866 ♦
EN4	Consommation électrique primaire bâtiments et installations (GJ)	2.276.471	2.244.706 ♦	2.371.458 ♦
EN16	Emission totale de CO ₂ (tonne)	134.086	115.649 ♦	117.851 ♦
EN8	Consommation d'eau ateliers SNCB (m ³)	367.975	333.226	351.743
EN10	Consommation d'eau de pluie ateliers SNCB (m ³)	13.695	16.667	23.321
EN10	% consommation d'eau de pluie	4%	5%	6%
EN22	Masse totale de déchets (tonne)	5.061	5.833	6.041
	Coûts assainissement du sol (€)	8.018.698	1.965.449 ♦	1.377.242 ♦
	Investissements dans les gares et points nœuds multimodaux (mio. €)	213,6	211,8	183,1

* (gaz, gasoil, carburant)



5.1. Les gares deviennent des points de rencontre intégrés dans la ville

La Belgique compte 549 gares et points d'arrêt. La SNCB-Holding est propriétaire de toutes les gares et gère les 37 gares principales du pays, 176 gares sont gérées en concession par la SNCB et 336 points d'arrêt par Infrabel.

UN LIEU DE RENCONTRE MULTIMODAL ...

Les gares deviennent de plus en plus un lieu où l'on peut changer efficacement de moyen de transport. Elles sont aménagées de manière à être facilement accessibles aux piétons, cyclistes, transports publics, taxis et automobiles. La collaboration avec les communes, régions et sociétés de transports publics s'intensifie, même pour les petites gares. Cela se traduit par de meilleures liaisons routières vers la gare, de grands parkings (pour les voitures et cyclistes), des centres intermodaux complets (train, métro, bus, tram et taxi) et une gestion moderne des flux de trafic sous jacents de cyclistes, voitures et piétons (pistes cyclables, kiss & ride, ...).

AGRÉABLE, SÛR ET PROPRE ...

On ne vient plus seulement à la gare pour prendre le train, mais aussi parce qu'elle constitue un environnement agréable, propre et sûr avec des petits magasins et des établissements horeca. De plus, les buffets de gare font systématiquement peau neuve, et toutes sortes d'autres services tels que des distributeurs automatiques de billets

de banque, des points Poste, des comptoirs d'informations touristiques ou des ateliers de repassage fleurissent aussi de manière constante. En un mot, la gare promet un accès aisé à une mobilité verte et permet de combler le temps en joignant l'utile à l'agréable. Le site web www.lagare.be offre un aperçu de tous les services, commerces et autres informations utiles pour chaque gare.

... ÉGALEMENT ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Dans le cadre de tous les travaux et rénovations mis en oeuvre, une attention particulière est accordée aux personnes à mobilité réduite. Il ne s'agit pas seulement des personnes ayant un handicap physique, mais aussi, par exemple, des parents avec de jeunes enfants, des personnes transportant beaucoup de bagages, des personnes âgées, ...

INTÉGRÉ DANS LA VILLE

La gare fait de plus en plus partie intégrante de la vie bouillonnante de la cité. Tout cela se traduit, au sein du Groupe SNCB, par une architecture et un aménagement ouvert vers la ville et intégré dans la ville. Aucun obstacle ne peut venir gêner le voyageur qui descend de son vélo, de sa voiture ou du bus pour embarquer dans le train.

La gare peut stimuler le développement du quartier dans lequel elle est implantée, et créer bon nombre d'emplois. Plusieurs projets densifient les abords de la gare et contribuent à la maîtrise et à l'amélioration de la mobilité.

A VÉLO OU EN VOITURE À LA GARE ?

La forte augmentation du nombre d'usagers des trains au cours de ces 10 dernières années a accentué la problématique du stationnement. En fonction de la gare, entre un quart et la moitié des voyageurs s'y rendent régulièrement à vélo ou en voiture.

En 2008, plus de 2.400 emplacements vélos ont été modernisés, tandis que leur nombre a été augmenté de 4.430 unités pour atteindre un total de 62.430 sur l'ensemble du réseau. En 2012, ce nombre atteindra certainement 78.000 places. L'accessibilité de la gare aux cyclistes et le confort des dépôts pour vélos sont déterminants pour promouvoir les déplacements à vélo. La politique de la SNCB-Holding en matière de dépôts pour vélos est fondée sur quatre objectifs :

1. emplacements de parking suffisants pour les deux roues aux abords des gares;
2. dépôts propres et confortables;
3. surveillance maximale;
4. création de points vélos.

Les points vélos, exploités par une organisation socio-économique, sont une illustration supplémentaire du rôle de la gare dans la vie sociale. Ils offrent un bon nombre de services comme la surveillance et l'entretien des dépôts pour vélos, la location de vélos et les petites réparations aux vélos. Leur nombre croît continuellement.

En 2008, le nombre d'emplacements de parking pour les voitures a augmenté de 2.750 pour atteindre 48.700 places. 750 emplacements ont été rénovés. Le contrat de gestion prévoit 54.550 places d'ici 2012.

COUP D'OEIL SUR 2009 : LA MARQUE "LA GARE"

L'objectif de la nouvelle marque "la gare" est de rendre les gares rénovées reconnaissables avec ses fonctions commerciales et sociales, à la satisfaction aussi bien des voyageurs que de la communauté locale autour des gares, des stakeholders et des concessionnaires des emplacements. "La Gare" est une marque qui attire l'attention et qui "signale" au client qu'une nouvelle réalité de gare a fait son apparition sur le terrain. Une marque qui symbolise la nouvelle stratégie et qui évoque pour le visiteur de la gare les critères de qualité qu'il pourra retrouver sur le terrain.

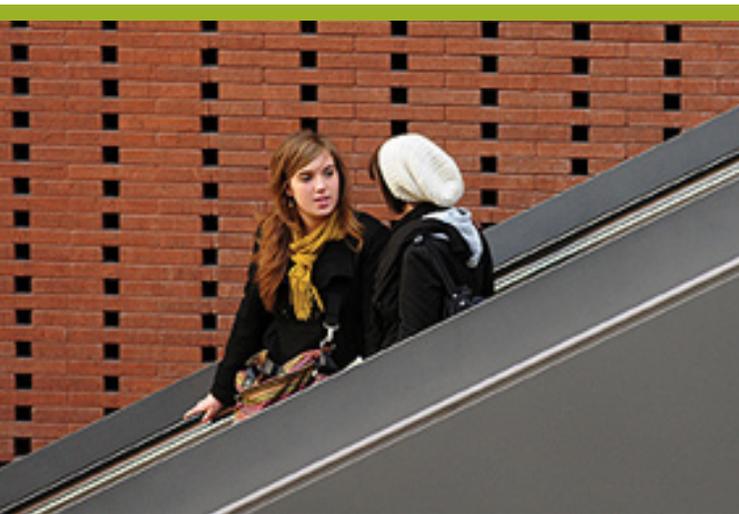


5.2. Propreté dans les gares

La SNCB-Holding s'est engagée envers les autorités fédérales à atteindre, à l'horizon 2012, un taux de propreté de 86% dans les 37 gares les plus fréquentées. Des mesurages mensuels font état d'un taux de propreté moyen de 80% en 2006, de 82,9% en 2007 et de 86,5% en 2008. La propreté contribue d'ailleurs de manière importante à la sécurité.

NETWORK INTERVENTION TEAM (NIT) EN ACTION

Les équipes NIT d'Infrabel remplissent 3 missions essentielles : nettoyage (c'est leur tâche principale), menues réparations, et gestion de la végétation dans les points d'arrêt non gardés. Elles évacuent les débris, nettoient les abris, les bancs et la signalétique, et éliminent les graffitis. Elles assurent en outre tous types de menues réparations : clôtures, quais et abris, par exemple. De même, elles se chargent de la gestion de la végétation : tonte de gazon, élagage des haies et désherbage. En marge de toutes ces tâches, elles exécutent parfois des missions supplémentaires, telles que le déménagement de mobilier de bureau et le remplacement des affiches horaires. Les 35 équipes NIT se chargent de garantir des points d'arrêt non gardés propres dans tout le pays et participent ainsi de manière positive à l'image du Groupe SNCB.



5.3. Accessibilité des gares

L'accessibilité des trains et des gares est une responsabilité partagée entre tous les partenaires du Groupe:

- la SNCB-Holding est responsable de l'accessibilité des gares;
- Infrabel garantit l'accessibilité des quais et des accès menant aux quais;
- la SNCB assure l'accompagnement personnel à l'embarquement et au débarquement (voir § 4.3).

La SNCB-Holding entend conformer toutes les gares à une série de critères d'accessibilité. D'ici 2012, 52 gares réparties sur l'ensemble du réseau et accueillant 60% de tous les usagers du train, auront été adaptées. En 2018, il s'agira de 100 gares, et tous les bâtiments de gare devront être accessibles à l'horizon 2028. Les voyageurs à mobilité réduite bénéficieront alors au moins d'accès dépourvus de seuil, de portes automatiques, de lignes de guidage pour personnes malvoyantes, de sanitaires adaptés et d'un nombre suffisant d'emplacements de parking. A l'heure actuelle, 7 bâtiments de gare répondent déjà à tous ces critères (Namur, Saint-Nicolas, Bruxelles-Central, Gand-Dampoort, Bruxelles-National-Aéroport, Louvain-la-Neuve), mais des adaptations partielles ont déjà été apportées dans des dizaines d'autres gares.

Infrabel installe des ascenseurs et des rampes d'accès aux quais, ainsi que des dalles podotactiles d'avertissement et de guidage

sur les quais. Un programme pluriannuel est également en cours afin de relever les quais bas à une hauteur standard. La priorité est accordée aux grandes gares. Par conséquent, le nombre de gares reste limité dans un premier temps, mais le nombre de voyageurs concernés est malgré tout important, et la répartition géographique est également garantie. Le planning prévoit :

- d'ici fin 2008 : 27 gares;
- d'ici fin 2012 : 38 gares, ce qui représente 51% du nombre total de voyageurs;
- d'ici fin 2018 : 50 gares de manière à créer un réseau de gares accessibles dans un rayon de 30 km;
- d'ici fin 2028 : 100 gares de manière à créer un réseau de gares accessibles dans un rayon de 15 km.

Fin 2008, 25 des 100 gares les plus importantes étaient accessibles au moyen d'ascenseurs, de rampes ou directement via la voie publique. 18 d'entre elles font partie des 50 plus grandes gares du pays : Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Gand-Saint-Pierre, Bruxelles-Nord, Louvain, Anvers-Central, Bruges, Namur, Liège-Guillemins, Ostende, Bruxelles-Luxembourg, Saint-Nicolas, Bruxelles-National-Aéroport, Louvain-la-Neuve, Verviers-Central, Gand-Dampoort, Lokeren et Hal. Sur la base des comptages de voyageurs, ces 18 gares représentent une part de 45% du nombre de voyageurs.

La SNCB tend à adapter au maximum la hauteur du plancher de ses nouvelles rames en fonction de la hauteur des quais standards et ceci, afin de faciliter l'embarquement et le débarquement de tous les voyageurs (voir § 4.3).

5.4. Modernisation des ateliers

Infrabel dispose de quatre ateliers : Bascoup, Etterbeek, Schaerbeek et Roulers. Les principales missions de l'atelier de Schaerbeek sont la production et le transport de longs rails soudés, ainsi que l'entretien de l'outillage spécial et l'exécution de travaux de voies. L'atelier d'Etterbeek, actif dans le domaine de la signalisation, des télécommunications et des caténaires, sera centralisé, dans le cadre de la modernisation des outils de production, sur le site de Schaerbeek qui couvre une superficie de 42 ha. Infrabel investit sur ce site 15 millions d'euros dans la construction et l'équipement de huit nouveaux bâtiments. Les nouveaux bâtiments satisfont aux normes énergétiques strictes et ils seront chauffés au gaz naturel. Les bâtiments délaissés étaient mal isolés et étaient chauffés à la vapeur, ce qui implique une grande perte de chaleur. Bascoup fabrique les aiguillages. L'atelier de Roulers fabrique des éléments en béton préfabriqué.

Les ateliers SNCB comprennent 4 ateliers centraux, 9 ateliers de traction et 4 ateliers pour les wagons de marchandises. La SNCB gère en outre 18 postes d'entretien. Ceux-ci assistent les ateliers de traction de la SNCB lors de l'entretien du matériel roulant. Le travail durable, tel est le fil conducteur qui sous-tend les investissements dans les ateliers de la SNCB. Une attention particulière est accordée à la pose et à l'amélioration de l'isolation, à des installations de chauffage et d'éclairage efficaces et peu énergivores, à des systèmes d'aspiration et de ventilation économiques, à des installations éco-efficaces d'épuration des eaux et à la collecte sélective des déchets. Les nouveaux ateliers de Melle et Kinkempois, ainsi que les extensions de Charleroi-Sud et Hasselt, seront conçus sur base de ce concept peu énergivore, avec une attention particulière pour l'utilisation de sources d'énergie alternatives.

5.5. Investissements dans les gares et points nodaux multimodaux

Depuis une quinzaine d'années, les gares, leur fonction et leur environnement immédiat jouent un rôle considérable dans les plans d'investissement du Groupe SNCB. Durant la période 2006-2008, les montants suivants ont été investis dans la construction, l'extension, la rénovation, les parkings (tant pour les voitures que pour les vélos) et l'accueil des voyageurs.

Montants en mio €	2006	2007	2008
Gares	174,3	158,7	152,6
Parkings	39,3	53,1	30,5
Total	213,6	211,8	183,1



5.6. Sécurité des voyageurs

Les lieux où convergent de nombreuses personnes attirent inévitablement aussi des individus pas toujours bien intentionnés. Il en va de même dans les gares et dans les trains. La sécurité est clairement un droit fondamental de chaque client et membre du personnel, dans les gares et à bord des trains. C'est pourquoi le Groupe SNCB investit dans une politique de sécurité bien organisée et intégrée. La politique du Groupe SNCB en matière de sécurité repose sur trois piliers :

1. présence renforcée du personnel de sécurité sur le terrain (ces dernières années, le personnel de sécurité a plus que doublé);
2. étroite collaboration avec les services de police;
3. recours à un support technique tel que : vaste réseau de vidéosurveillance et salle de contrôle.

Plus de 400 agents du service de sécurité des chemins de fer (Securail) veillent à la sécurité sur le terrain et derrière les écrans. Cette politique de sécurité s'intègre aussi dans le Plan National de Sécurité et dans les plans de sécurité zonaux des zones de police. A cet égard, Securail vise d'ailleurs à conclure des accords avec les villes et communes. En 2008, 5 accords ont déjà été signés.

CAMPAGNE DE COMMUNICATION DESTINÉE À RENFORCER LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS LES GARES ET À BORD DES TRAINS.

Une campagne d'affichage visant à illustrer clairement que le personnel de sécurité est aux côtés du client et est surtout facilement abordable, a été menée en 2008 dans les gares belges. Les objectifs de cette campagne sont aussi de renforcer le sentiment de sécurité du client et du membre du personnel, de présenter les nouveaux uniformes et de faire connaître le numéro d'appel d'urgence gratuit du Groupe SNCB (0800/30230). Trois véritables collaborateurs de Securail sont les effigies de la campagne. Chacun d'eux présente un aspect essentiel du job et de la campagne. "David vous tient à l'oeil" attire l'attention sur le vaste réseau de vidéosurveillance, "Rien n'échappe au regard de Mourad" met l'accent 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 ?" invite les clients à former le numéro d'appel d'urgence gratuit si quelque chose de suspect se produit dans la gare ou le train.



5.7. Consommation énergétique

Quelque 20% de la consommation énergétique totale du Groupe SNCB sont consacrés au chauffage, à l'éclairage, à l'aération et au refroidissement des gares, ateliers, bureaux et autres bâtiments, au fonctionnement de toutes les installations techniques nécessaires à l'exploitation du réseau ferroviaire, aux équipements de communication, aux équipements de bureaux, au charroi automobile, etc. (tableau 13)

Les chiffres énoncés dans le tableau tiennent compte d'un supplément de 14% sur la consommation énergétique finale de gasoil, mazout, essence et gaz naturel afin de prendre en considération l'énergie nécessaire à l'extraction, à la production et au transport. Pour la consommation électrique, un supplément de 194% est pris en compte.

En 2008, la consommation de gasoil et de gaz naturel a diminué de 15% par rapport à 2005. Durant les mois d'hiver 2008, les températures ont été en moyenne aussi

froides qu'en 2005. La diminution résulte donc entièrement d'une plus grande efficacité énergétique.

En 2008, la consommation globale d'électricité pour les bâtiments et installations fixes est 6% supérieure à celle de 2005. La mise en service des gares d'Anvers-Central et de Liège-Guillemins, ainsi que les installations ferroviaires supplémentaires dans le port du Waasland, contribuent inévitablement à l'augmentation de la consommation énergétique.

La baisse de 15% de la consommation de gasoil et de gaz naturel, et la hausse de 6% de la consommation électrique hors traction entraînent une diminution globale de 6% de la consommation d'énergie primaire. Fin 2007, la diminution globale était de 5%.

Le Groupe SNCB dispose d'un charroi automobile d'environ 2.200 véhicules qui, compte tenu de sa taille et de sa durée de vie moyenne, nécessite d'être renouvelé régulièrement.

Fin 2006, la SNCB a demandé au VITO (Institut flamand pour la recherche technologique) une recommandation d'achat concernant le caractère écologique des véhicules à faibles émissions de CO₂ (light duty) (voitures personnelles, petites et grandes camionnettes et minibus). Le Groupe SNCB a ensuite intégré les éléments suivants dans ses cahiers des charges pour l'acquisition de véhicules :

- les véhicules doivent au minimum satisfaire à la norme Euro 4 (obligation légale) et, si possible, à la norme 5. La mention des émissions de CO₂ et de la consommation moyenne est requise;
- afin de réduire la consommation, la préférence ira aux voitures personnelles de petite cylindrée;
- dans les cahiers des charges, la mention de monovolumes et de véhicules 4x4 n'est autorisée que dans une mesure limitée;
- les véhicules doivent être équipés d'un système de contrôle de pression des pneus. En effet, une pression de pneus trop faible augmente la consommation de quelques pourcents;
- les véhicules doivent être équipés de pneus à faible friction. Un frottement moins important avec le revêtement routier réduit également la consommation d'environ 2%.

Tableau 13. Consommation énergétique primaire hors traction

	2005	2006	2007 ♦	2008 ♦
Gasoil bâtiments (GJ)	423.917	400.382	319.638	310.698
Gaz naturel bâtiments (GJ)	651.682	674.845	553.606	612.168
Electricité bâtiments et installations (hors traction) (GJ)	2.256.353	2.276.471	2.244.706	2.371.457
Charroi automobile (GJ)	133.789	127.257	132.886	134.140
Total (GJ)	3.465.741	3.478.955	3.250.836	3.428.463



5.8. Emissions de CO₂

Depuis 1990, les émissions de CO₂ hors traction ont baissé de 19% (tableau 14) grâce :

- aux économies réalisées en matière de consommation de gaz et de gasoil;
- au passage du gasoil au gaz;
- à la diminution des émissions spécifiques de la production d'électricité. Les émissions moyennes de CO₂ par kWh produit par les centrales électriques belges ont baissé pour passer de 349 g/kWh en 1990 à 227 g/kWh (chiffres 2007, dernier rapport annuel d'Electrabel disponible). Pour l'électricité fournie par Nuon, l'on mise sur 253 g/kWh.

Outre les émissions directes de CO₂, ce calcul tient compte également des émissions indirectes de CO₂ générées par la production d'électricité et par la production et le transport des carburants fossiles énoncés.



Tableau 14. Emissions de CO₂ hors traction

Emissions de CO ₂	1990	2006	2007 ♦	2008 ♦
Gasoil bâtiments (GJ)	86.755	29.228	23.334	22.681
Gaz bâtiments (GJ)	5.625	37.116	30.448	33.669
Electricité bâtiments et installations (hors traction) (GJ)	43.626	58.480	52.576	52.123
Essence et mazout pour le charroi automobile (tonne)	7.127	9.262	9.291	9.378
Total (tonne)	143.133	134.086	115.649	117.851

5.9. Economie d'énergie

LE 13 JUILLET 2005, LE GROUPE SNCB S'EST ENGAGÉ ENVERS L'ETAT FÉDÉRAL À ACCROÎTRE, D'ICI 2020, L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS ET ATELIERS DE 20%, ET DE 7,5% À L'HORIZON 2012 COMME NIVEAU INTERMÉDIAIRE (PAR RAPPORT À 2005).

Les résultats obtenus sont le fruit d'une double stratégie : le recours à de nouvelles technologies éco-efficientes et une utilisation plus rationnelle de l'énergie par le personnel. Le Groupe SNCB maintient le cap afin d'atteindre l'objectif, mais la hausse de la consommation énergétique est suivie de près.

1. RECOURS À DES TECHNOLOGIES ÉCO-EFFICIENTES

Au cours des dernières années, le Groupe SNCB a pris différentes initiatives afin d'augmenter l'efficacité énergétique. Des audits énergétiques réalisés en divers endroits représentatifs ont débouché sur une liste de mesures efficaces, applicables à tous les bâtiments du Groupe. En cas de nouvelle construction ou de rénovation d'installations, l'accent est mis sur de nouvelles technologies plus économiques (sur le plan énergétique) et qui ne portent nullement préjudice à un confort d'utilisation optimal.

INFRABEL INVESTIT DANS DES ATELIERS PLUS EFFICACES SUR LE PLAN ÉNERGÉTIQUE

A Bascoup, hameau de Chapelle-Lez-Herlaimont, Infrabel fabrique les aiguillages pour les 3513 km que compte le réseau ferroviaire. Cet atelier a été soumis en 2006 à un audit énergétique qui a donné l'impulsion à toute une série d'investissements : isolation renforcée, nouvel éclairage, meilleur réglage des installations de gasoil. Résultat : la consommation de gaz a diminué de 33% par rapport à 2005, et la consommation d'électricité de 6%.

INSTALLATIONS DE RIDEAUX D'AIR

Lors de l'ouverture des portes dans les ateliers pour les entrées et sorties de trains, la température dans le hall peut baisser considérablement. L'installation d'un rideau d'air évite que l'air froid extérieur pénètre à l'intérieur de l'atelier et refroidisse le hall. Ce système est en service depuis 2007 à l'atelier de traction SNCB de Charleroi-Sud où des chutes de température de 9°C en moyenne sont chaque fois mesurées lors de l'ouverture des portes. Les rideaux d'air permettent de réaliser une économie de 25% sur les frais de chauffage.



NOTRE DÉFI ÉNERGIE*
DES FAITS,
DES RÉSULTATS

* Le Groupe SNCB s'est engagé à réduire les consommations énergétiques de ses installations de 20% d'ici 2020 (par rapport à 2005).

Economiser l'énergie, un réflexe naturel !

2. UTILISATION PLUS RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE PAR LE PERSONNEL

Les collaborateurs SNCB constituent le second pilier de la stratégie. Une vaste campagne interne de communication et de sensibilisation aux économies d'énergie a été lancée à l'automne 2006. Par le biais d'affiches, du réseau informatique interne, du journal d'entreprise Connect et de nombreuses autres actions locales, tous les collaborateurs sont informés et encouragés à utiliser de manière plus éco-efficace l'éclairage, le chauffage, l'air conditionné, la ventilation et les ordinateurs.

Sur 150 sites, gros consommateurs d'énergie, les "relais énergie" suivent de près la consommation énergétique et entreprennent des actions locales. Ces relais jouent le rôle de médiateur vis à vis du personnel : ils écoutent, conseillent, motivent et informent. Ils estiment qu'il est de leur devoir de déceler les sources de gaspillage. Un relais énergie motivé témoigne : "Les mentalités changent et les membres du personnel fournissent de réels efforts. J'explique souvent qu'en conjuguant une multitude de petites économies, on parvient à des résultats tangibles".



LE GROUPE SNCB REMPORTE UN PREMIER UIC SUSTAINABILITY AWARD POUR LE PROJET "CAMPAGNE DE SENSIBILISATION INTERNE POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE"

Les 11 et 12 septembre 2008, l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer) a organisé à Londres la 10^{ème} Environment and Sustainability Conference, consacrée à l'environnement et au développement durable. L'UIC Sustainability Award y était décerné pour la première fois et le Groupe SNCB a eu l'honneur de remporter le premier prix.

Les projets qui sont entrés en ligne de compte satisfaisaient aux critères suivants :

1. contribuer à la prestation environnementale et de durabilité du système ferroviaire;
2. être mis en oeuvre durant la période 2006-2008 ou être pleinement opérationnel en mai 2008.

Aussi bien les projets de recherche (par ex., campagne de sensibilisation), que les actions visant à réduire ou à atténuer un problème environnemental déterminé (infrastructure ou matériel roulant) ou une campagne publicitaire sur le thème de la durabilité, sont entrés en ligne de compte.

La campagne de sensibilisation menée au sein du Groupe SNCB à propos de la consommation des énergies durables a été appréciée par le jury international pour sa contribution à un plus grand respect de l'environnement et au développement durable.

5.10. Eau

Le Groupe SNCB ne dispose pas encore de données globales sur la consommation d'eau de tous les sites. Une centralisation de toutes les données est en cours mais pour les ateliers SNCB, les données des 3 dernières années ont déjà pu être rassemblées (tableau 15).

Dans les ateliers et postes d'entretien, l'eau est surtout utilisée pour les sanitaires, les douches, le nettoyage de l'atelier, les installations de lavage des trains et les toilettes dans les trains. L'eau de pluie est de plus en plus utilisée pour le rinçage des toilettes, le nettoyage de l'atelier, le car wash et le remplissage des réservoirs d'eau pour les toilettes dans les trains. Compte tenu de la forte hausse du prix de l'eau, la collecte et l'utilisation de l'eau de pluie sont aussi économiquement plus intéressantes, mais ce n'est pas gratuit.

Cela nécessite d'investir dans une infrastructure de collecte des eaux et un réseau de distribution interne avec des conduites et des pompes. De plus, en Flandre, une taxe doit également être payée pour l'utilisation de l'eau de pluie.

L'eau de pluie est récoltée et utilisée dans les ateliers suivants : AC Gentbrugge et Salzinnen, AT Merelbeke, Anvers-Nord, Kinkempois, Charleroi, PET Alost, Ostende, Anvers-Schijnpoort et Gand-Saint-Pierre. L'AT Merelbeke parvient déjà aujourd'hui à utiliser 40% d'eau de pluie environ. A Ostende, l'eau de pluie du parking est déviée, après épuration par un séparateur d'hydrocarbures (collecte des pertes d'huile des voitures en stationnement), vers de grands réservoirs d'eau à des fins de recyclage.

CAR WASH VERTS

Le Groupe SNCB vise à réduire sa consommation d'eau. Elle souhaite également utiliser de plus en plus l'eau de pluie et limiter l'évacuation de déchets dans les eaux usées. De nouvelles installations de lavage des trains, comme celle d'Ostende (2006), sont un bel exemple de traitement plus judicieux de l'eau par la SNCB. Ces installations consomment moins d'eau par séance de nettoyage, peuvent réutiliser environ 60% de l'eau de lavage et emploient – si possible – de l'eau de pluie. Ainsi, une réutilisation de 60% de l'eau de lavage permet d'économiser facilement 400 litres d'eau par caisse de train nettoyée. Un car wash, qui nettoie en moyenne 25.000 caisses de train chaque année, consomme donc en moyenne 10.000.000 litres d'eau en moins par an, rien que par le recyclage de l'eau. Au cours des prochaines années, la SNCB mettra de plus en plus de car wash verts en service.

Tableau 15. Consommation d'eau ateliers SNCB

	2006	2007	2008
Consommation d'eau de distribution (m ³)	367.975	333.226	351.743
Consommation d'eau de pluie (m ³)	13.695	16.667	23.321
Eaux souterraines	12.254	6.435	9.347
Total (m ³)	393.924	356.328	384.411
% consommation d'eau de pluie	3%	5%	6%



5.11. Déchets

Des flux de déchets sont générés dans les ateliers et postes d'entretien, les immeubles de bureaux, les gares et les restaurants d'entreprise.

DÉCHETS DES GARES ET DES TRAINS

A bord des trains de la SNCB, des équipes mobiles de nettoyage "B-Clean" sont actives depuis 2007.

Tous les déchets des voyageurs et des visiteurs des gares sont collectés et enlevés régulièrement par des sociétés agréées de traitement des déchets. Les quantités augmentent, mais les coûts restent relativement stables (tableau 16 et tableau 17).

ESSAI PILOTE DE TRI SÉLECTIF DES DÉCHETS DANS 4 GARES DE LA SNCB-HOLDING

Depuis fin 2007, des poubelles pour le tri sélectif des déchets sont disponibles dans 4 gares, à savoir Bruxelles-Midi, Ostende, Ottignies et Charleroi. Elles sont pourvues sur leur partie supérieure d'ouvertures dont les bords présentent des couleurs différentes : vert pour le verre, bleu pour les emballages (cannettes, bouteilles en plastique), jaune pour les papiers et cartons, et blanc pour les déchets ménagers (aliments). Des pictogrammes renseignent les utilisateurs.

L'essai pilote est moyennement positif. Ostende atteint un pourcentage de tri satisfaisant. C'est moins le cas pour l'instant dans les autres gares, mais la SNCB-Holding compte sur le sens civique de ses clients pour augmenter le pourcentage de tri sélectif. Avant d'étendre cet essai pilote aux 11 gares principales (à savoir, Anvers-Central, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Midi, Charleroi, Gand-Saint-Pierre, Louvain, Liège-Guillemins, Namur, Ostende et Ottignies), un nouveau type de poubelle, plus transparent, sera acheté.

Cette opération s'inscrit dans la politique proactive de la SNCB-Holding dans le domaine de la protection de l'environnement et illustre sa préoccupation écologique.

Tableau 16. Masse totale de déchets par région

Flux de déchets	2006	2007	2008
Masse Flandre (tonne)	2.642	2.715	2.640
Masse Bruxelles (tonne)	1.419	955	943
Masse Wallonie (tonne)	1.001	2.163	2.458
Masse totale (tonne)	5.061	5.833	6.041

Tableau 17. Coûts flux de déchets par région

	2006	2007	2008
En Flandre (€)	454.299	568.833	437.263
A Bruxelles (€)	383.656	149.846	171.434
En Wallonie (€)	164.825	286.508	285.652
Total (€)	1.002.780	1.005.188	894.349



DÉCHETS DES ATELIERS

Les ateliers de la SNCB et d'Infrabel génèrent bon nombre de flux de déchets. Ces ateliers prévoient un tri sélectif des déchets, conformément aux prescriptions légales des trois Régions. Cela concerne, en plus des fractions classiques, les huiles usées, les matériaux souillés par de l'huile, les batteries, les métaux, le bois, les solvants, etc. Tous les déchets sont enlevés par des collecteurs agréés. Certains matériaux tels que la mitraille ferreuse et le cuivre ou l'aluminium, les huiles usées, les accumulateurs au plomb, ont une valeur économique positive lors de la collecte; d'autres matériaux représentent un coût (tableau 18).

Tableau 18. Flux de déchets ateliers SNCB et Infrabel

		Quantité (tonne)	Coût (€)	Profit (€)
2006	Directement valorisable au niveau économique	3.755		923.924
	Autre	5.746	554.356	
2007	Directement valorisable au niveau économique	3.287		856.720
	Autre	9.516	608.736	
2008	Directement valorisable au niveau économique	3.347		950.666
	Autre	8.885	663.287	



DÉCHETS DES IMMEUBLES DE BUREAUX

La plupart des immeubles de bureaux du Groupe SNCB se situent à Bruxelles. Nous ne disposons pas, à l'heure actuelle, de données chiffrées concernant les déchets pour les immeubles de bureaux. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation légale à Bruxelles, les déchets de bureaux font l'objet d'un tri sélectif dans la majeure partie de ces immeubles.

DÉCHETS DES RESTAURANTS D'ENTREPRISE

Le Groupe SNCB compte 22 restaurants d'entreprise. Aucune donnée n'est disponible en ce qui concerne ces déchets, et un tri sélectif n'est pas prévu.



5.12. Sol

En 2010, nous fêterons 175 années d'activité ferroviaire en Belgique. Cela implique que de nombreux terrains ont déjà été ou sont utilisés depuis plus d'un siècle à des fins d'exploitation ferroviaire et d'activités apparentées. Les pratiques considérées comme normales il y a 150, 100 ou 50 ans ont à présent laissé des traces dans le sous-sol des terrains du Groupe SNCB. Il ne s'agit pas uniquement de pollutions causées par les activités ferroviaires telles que les ateliers ou les stations d'approvisionnement pour locomotives, mais aussi de celles qui résultent de l'utilisation des terrains des chemins de fer par des ferrailleurs, les distributeurs de carburant ou pour d'autres activités industrielles.

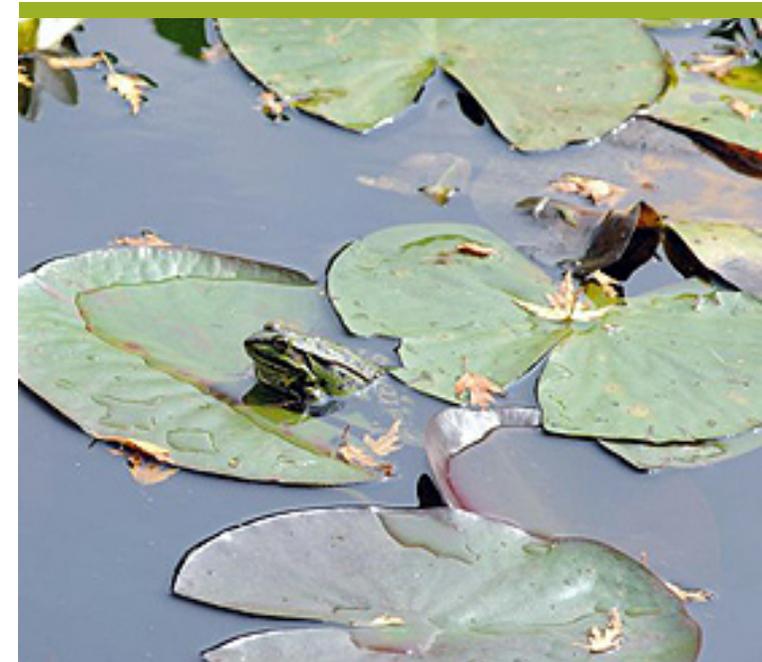
Bon nombre de terrains qui n'ont plus d'avenir pour le transport par chemin de fer sont vendus et réaffectés en tant que zone d'habitat, parc ou zone industrielle. Cette réaffectation ou la mise en oeuvre de nouveaux projets conduit à l'assainissement des terrains.

Ces 10 dernières années, quelque 32 millions d'euros ont été consacrés à l'étude et à l'assainissement du sol. En 2008, un total de 1,4 millions € a été consacré à des chantiers à Merelbeke, Courtrai, Anvers, Gand-Saint-Pierre, Bruges, Louvain, Bruxelles et Stockem (Tableau 19).

	2006	2007 ♦	2008 ♦
Coûts assainissement du sol (€)	8.018.698	1.965.449	1.377.242

ASSAINISSEMENT DU SOL À ANVERS-DAM

L'assainissement de l'ancienne gare de marchandises et de l'atelier de locomotives d'Anvers-Dam s'est terminé en 2008. Cette opération a coûté 8,4 millions €. Après l'assainissement, la Ville d'Anvers a aménagé un parc. L'ancien hall à locomotives, désormais utilisé pour des activités sportives et récréatives, témoigne de ce passé ferroviaire.



6

La voie



6.1. Sécurité d'exploitation

Afin de préserver et d'améliorer le niveau de sécurité sur le réseau ferroviaire, Infrabel a mis au point un système de gestion de la sécurité. Ce système vise à communiquer, à examiner et à analyser tous les incidents et accidents.



6.2. Biodiversité

Natura 2000 est un réseau européen de zones naturelles protégées. Ce réseau constitue la pierre angulaire de la politique de l'Union Européenne en matière de préservation et de rétablissement de la biodiversité. Le réseau englobe toutes les zones qui sont protégées sur base de la Directive "Oiseaux" (1979) et la Directive "Habitats" (1992). Dans des zones appelées "zones de protection spéciale" ou "zones soumises aux directives oiseaux et habitats", il y a lieu de prendre des mesures et de définir des conditions cadres afin de préserver les espèces et les types d'habitats qu'elles comportent, ou d'en améliorer leur situation.

En 2008, le Groupe SNCB a dressé la carte des lignes de chemins de fer attenantes ou longeant ce type de zones Natura 2000. Au total, cela représente 326,8 km de voies ferrées sur l'ensemble du territoire belge. En cas de travaux dans ou à proximité de ces zones, le travail est exécuté en concertation avec les gestionnaires.

Une étude a révélé que les talus ferroviaires flamands constituent un refuge important pour les plantes et animaux menacés. Les talus ferroviaires forment un réseau ininterrompu reliant les zones naturelles et forestières. Les plantes et animaux utilisent ces liaisons pour se déplacer d'une zone à l'autre.

MESURES DE DÉFRAGMENTATION DANS LE CADRE DE L'AMÉNAGEMENT DE LA LIGNE À GRANDE VITESSE 4 ENTRE BRUXELLES ET AMSTERDAM

A l'occasion des travaux réalisés pour la ligne à grande vitesse, un accord comprenant des mesures concrètes de défragmentation a été conclu en 2002 entre la Région flamande et l'ex SNCB unitaire. Il s'agit de l'aménagement d'écotunnels et d'écoducs afin de créer des possibilités de passage pour les différentes espèces animales en-dessous ou au-dessus de la E19 et de la LGV.

A cela s'ajoute aussi l'aspect relatif au paysage. La gestion écologique des talus ferroviaires n'est pas seulement importante pour la faune et la flore, ces talus constituent aussi un élément attractif du paysage naturel. Par conséquent, aux endroits où la sécurité et la garantie de la régularité des trains le permettent, Infrabel opte en faveur d'une gestion des talus qui tienne compte de leurs valeurs écologiques et esthétiques. La biodiversité peut ainsi pour le moins être conservée, et accrue dans le meilleur des cas.

QUATRE PROJETS DE GESTION ÉCOLOGIQUE DES TALUS

Infrabel coopère, dans le cadre de quatre projets de gestion écologique des talus, avec l'association de protection de la nature, l'Asbl Natuurpunt. Pour chaque projet, un contrat d'une durée de huit ans a été conclu. Infrabel assure elle-même l'entretien de la lisière. Natuurpunt se charge de l'entretien de la zone de buissons et de la zone corridor.

Enfin, les grands travaux d'infrastructure peuvent également porter atteinte à la biodiversité. Dans ce cas, Infrabel prévoit des mesures environnementales compensatoires.



MESURES ENVIRONNEMENTALES COMPENSATOIRES DANS LE CADRE DES TRAVAUX POUR LE RÉSEAU EXPRESS RÉGIONAL (RER)

Le Réseau Express Régional de Bruxelles (RER) requiert un dédoublement du nombre de voies sur la ligne 161 (Bruxelles Ottignies). Étant donné que cette ligne traverse la Forêt de Soignes, des mesures environnementales compensatoires sont nécessaires. C'est pourquoi Infrabel prévoit la pose d'un écoduc de 36 m de large à hauteur de la borne kilométrique 14. Une demande de permis de bâtir a été introduite à cette fin en octobre 2008. Dans le cadre des travaux du RER sur la Ligne 50A, Infrabel est tenue d'utiliser des terrains dans la commune de Dilbeek pour la mise à trois et à quatre voies. Pour compenser la perte éventuelle de valeur écologique le long du tronçon Bruxelles-Midi - Denderleeuw, Infrabel met gratuitement d'autres parcelles à la disposition de la Région flamande pour la gestion des espaces naturels.



AMÉNAGEMENT DE LA ROSELIÈRE "RIET & WATER" SUR LA RIVE GAUCHE D'ANVERS

Le Liefkenshoek Rail Link, une liaison ferroviaire directe entre la rive gauche et la rive droite du port d'Anvers, morcelle des zones de grande valeur écologique (Zone Verte sud et Steenlandpolder). L'étude EIE impose des mesures compensatoires, comme l'aménagement d'une zone naturelle compensatoire "Riet & Veld" au sud du village de Kallo. Infrabel se charge de l'aménagement. Il incombe ensuite aux autorités de compléter ce projet (par exemple, sous la forme de sentiers de promenade). Les travaux ont été entamés en septembre 2008.

6.3. Déchets

Chaque année, on procède au renouvellement d'environ 300 000 traverses – à savoir, les poutres en bois ou en béton sur lesquelles les rails sont fixés. Il s'agit essentiellement de traverses en bois qui, au terme de leur durée de vie, sont remplacées par des traverses en béton. Une partie d'entre elles peuvent encore être réutilisées, soit dans des voies moins importantes soit comme matériaux de construction. Les anciennes traverses qui ne sont plus réutilisables, sont évacuées comme déchets.

LA TRAVERSE VERTE

En 2008, Infrabel a décidé de participer à la construction d'une unité de cogénération. À compter de 2010, les déchets de traverses usagées, traitées à la créosote, seront tout d'abord broyées en pellets, puis incinérées de manière écologique sur le site de la filiale d'Infrabel CCB à Bruxelles à l'aide du procédé Xylowatt. 1 kg de traverses génère ainsi 1,2 kWh d'électricité et 2,4 kWh de chaleur. Une meunerie située à proximité récupérera cette chaleur. L'électricité produite satisfait au critère "courant vert" pour lequel les autorités bruxelloises octroient des Certificats Verts.



6.4. Bruit

La sensibilité de la société à la problématique du bruit (généralisé par le trafic) a fortement augmenté au cours des dernières décennies. La Directive 2002/49/CE relative à l'évaluation et à la gestion du bruit dans l'environnement vise à établir en Europe une approche commune destinée à éviter, prévenir ou réduire les effets nuisibles, y compris la gêne de l'exposition au bruit dans l'environnement. Le bruit généré par le trafic est au centre de cette directive. L'approche de la directive est basée sur :

- l'établissement de cartographies du bruit selon des méthodes d'évaluation communes;
- l'adoption de plans d'action fondés sur les résultats de la cartographie du bruit et sur les limites fixées par les Etats membres;
- l'information du public.

La directive porte sur 4 thèmes : les axes routiers, les axes ferroviaires, les aéroports et les agglomérations.

En Belgique, les autorités régionales entendent bien appliquer ces directives. Dans une première phase, des cartes du bruit ont été dressées le long des lignes ferroviaires empruntées par plus de 60.000 trains par an. Cette opération devra être répétée à l'horizon 2012 pour toutes les lignes ferroviaires comptant plus de 30 000 passages de trains par an. Cela représente environ 1450 km de voies, soit près de la moitié du réseau de voies principales d'Infrabel.

Le Groupe SNCB met à disposition les données relatives à la situation de ces lignes de chemin de fer, aux caractéristiques de l'infrastructure ferroviaire et au nombre et au type de trains par période de vingt-quatre heures. Pour la Flandre, les cartes sont consultables via le site <http://www.ine.be/themas/hinder-en-risicos/geluidshinder/beleid>.

Pour la Wallonie via le site <http://cartographie.wallonie.be/NewPortailCarto/> et pour Bruxelles via le site <http://www.ibgebim.be>.

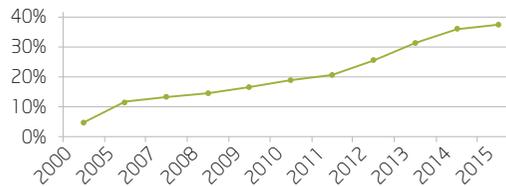
L'étude européenne STAIRRS (Strategies and Tools to Assess and Implement noise Reducing measures for Railway Systems) a démontré qu'il est beaucoup plus rentable de réduire le bruit à la source que de construire des murs et des bermes anti-bruit aux endroits où les voies traversent des zones résidentielles. L'une des clés essentielles pour parvenir à diminuer le bruit généré par le trafic ferroviaire se trouve dans la politique européenne adoptée à l'égard de la source.

Les nouveaux trains doivent désormais satisfaire à des normes de bruit strictes, en vigueur depuis juillet 2006. Ces normes de bruit ne s'appliquent qu'au nouveau matériel roulant ou dans le cas d'une transformation du matériel existant nécessitant une nouvelle réception. Le renouvellement progressif du matériel roulant et de l'infrastructure ferroviaire rendra à terme la circulation des trains plus silencieuse.





pourcentage de voitures
ferroviaires silencieuses à la SNCB



DE NOUVEAUX TRAINS PLUS SILENCIEUX

En 2008, le parc de véhicules de la SNCB a été élargi de 53 voitures à deux étages de type M6. Bien que la commande et la première mise en service de ce type de voitures soient antérieures à l'entrée en vigueur des nouvelles normes anti-bruit, le bruit de roulement est conforme à la valeur prévue. Le renouvellement graduel du matériel roulant permet de réduire l'émission de bruit (à vitesse égale). En 2006, environ 12% du matériel ferroviaire SNCB destiné au transport de voyageurs était de type silencieux. Avec l'injection des 305 automotrices commandées de la série 08, qui seront utilisées pour le RER (Réseau Express Régional autour de Bruxelles), et la poursuite de la mise en service des voitures à deux étages de type M6, ce pourcentage atteindra près de 40% en 2015.

DE NOUVELLES LIGNES FERROVIAIRES PLUS SILENCIEUSES

A chaque fois qu'Infrabel procède à une extension du réseau ferroviaire, les mesures décrites dans l'étude d'incidence sur l'environnement (EIE) sont prises afin de réduire le bruit et les vibrations. Il ne s'agit pas uniquement de méthodes d'aménagement améliorées et de matériaux de meilleure qualité, mais aussi de la construction de murs ou de bermes anti-bruit conformément au permis de bâtir. En 2008, la pose des écrans anti-bruit a été achevée le long de la ligne Bruxelles-Louvain. Fin 2008, le réseau ferroviaire de 3.513 km comptait 43 km d'écrans anti-bruit et 43 km de bermes anti-bruit.

Moins de nuisances sonores grâce à des ponts en béton

Les ponts en béton offrent une plus grande stabilité, nécessitent moins d'entretien et réduisent simultanément les nuisances sonores.

Longs rails soudés

Les longs rails soudés atténuent le bruit et les vibrations du trafic ferroviaire. Plus de 90% des voies principales du réseau d'Infrabel sont constituées de longs rails soudés.

Nos collaborateurs

Valable jusqu'au : 30/07/2010

PASS CSR	Indicateur	Description	Situation		
			Du 01.01.2007	intermédiaire au 01.01.2008	Au 01.01.2009
	LA1	Nombre d'agents	37.993	38.331 ♦	38.587 ♦
	LA2	Nombre d'agents de plus de 45 ans	26.004	26.673 ♦	26.392 ♦
	LA2	Nombre de nouveaux recrutements	1.278	1.594 ♦	1.716 ♦
	LA10	Nombre d'heures de formation suivies	-	-	2.576.432
	LA13	Nombre de femmes	3.143	3.317 ♦	3.542 ♦



7.1. Emploi

Le Groupe SNCB est l'un des plus grands employeurs du pays avec 38 587 collaborateurs au 1^{er} janvier 2009. Les membres du personnel constituent l'atout majeur du Groupe SNCB pour garantir la croissance des chemins de fer à l'avenir.

La répartition en fonction de la relation de travail (Tableau 21) révèle que la plupart des membres du personnel des chemins de fer travaillent dans un cadre statutaire : 97,77% du personnel rémunéré en 2008 étaient statutaires, 2,23% non-statutaires.

Cette répartition est logique puisqu'en règle générale, le personnel est recruté sur une base statutaire. Le personnel non-statutaire est uniquement engagé pour :

- répondre à des besoins en personnel extraordinaires et temporaires;
- exécuter des tâches qui requièrent des connaissances ou de l'expérience à haut niveau;
- remplacer des membres du personnel durant les périodes d'absence temporaire, complète ou partielle;
- exécuter des missions complémentaires ou spécifiques.

De l'ingénieur civil au conducteur de train en passant par l'infirmier, le Groupe SNCB dispose d'un éventail particulièrement large de métiers. Le Groupe SNCB peut dès lors être considéré comme l'une des entreprises les plus diversifiées du pays.

	NOMBRE			ETP		
	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009
SNCB-Holding	4.005	4.111	4.149	3.781	3.876	3.906
Infrabel	14.072	12.749	12.692	13.557	12.271	12.198
SNCB	19.174	20.761	21.054	18.439	19.929	20.216
Caisse des Soins de Santé	154	152	157	142	140	144
Détachés auprès d'autres organismes	588	558	535	578	547	525
Total	37.993	38.331	38.587	36.496	36.763	36.990

	NOMBRE			ETP		
	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009
statutaires	36.706	37.393	37.727	35.257	35.857	36.153
non-statutaires	1.287	938	860	1.240	907	836

8. En raison de la pertinence de la répartition, les données de ce tableau sont réparties par entreprise.

La répartition de l'effectif du personnel par catégorie professionnelle au 1^{er} janvier 2009 affichait le top 3 suivant :

- 1) Personnel de maîtrise⁹
- 2) Conducteurs de train;
- 3) Personnel du mouvement¹⁰

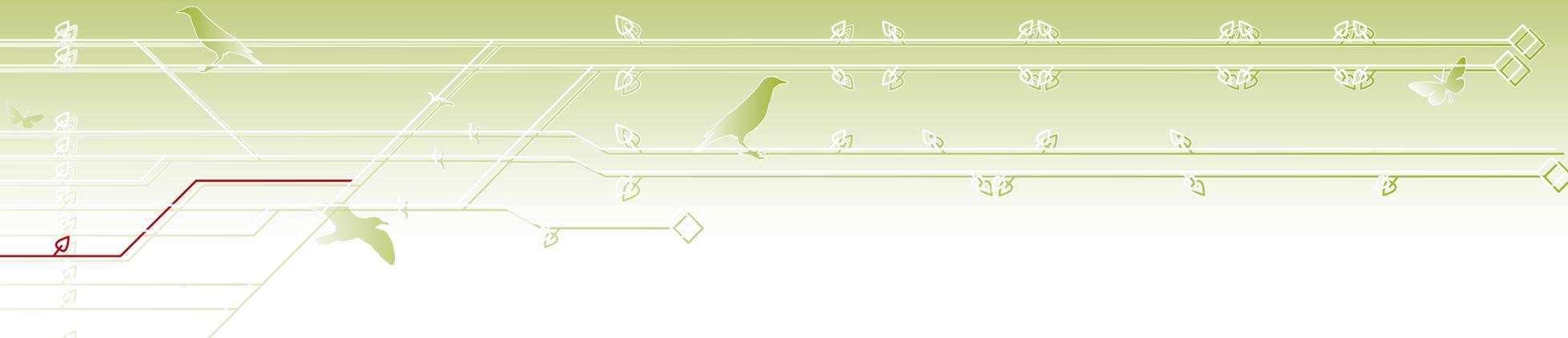
La hausse enregistrée dans les tranches plus âgées fait augmenter le nombre d'agents qui ont quitté le Groupe SNCB. L'âge moyen d'un agent du Groupe SNCB s'élevait, fin 2008, à 45 ans et 4 mois. Plus de 60% du personnel sont âgés de 45 ans ou plus. Ces catégories plus âgées quittent le Groupe SNCB par le biais de régimes de pensions divers.

Tableau 22. Nombre total de membres du personnel qui ont quitté le Groupe avec répartition par sexe et par tranche d'âge

	HOMMES			FEMMES			TOTAL		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
18 - 24	23	54	74	5	7	7	28	61	81
25 - 29	53	63	67	10	22	16	63	85	83
30 - 34	37	57	59	9	15	16	46	72	75
35 - 39	23	41	49	4	7	12	27	48	61
40 - 44	28	28	30	9	8	6	37	36	36
45 - 49	148	95	119	3	13	12	151	108	131
50 - 54	263	195	234	8	9	8	271	204	242
55 - 59	391	462	521	0	2	6	391	464	527
60 - 65	105	152	176	1	6	4	106	158	180
Total	1.071	1.147	1.329	49	89	87	1.120	1.236	1.416

9. Terme générique désignant différentes fonctions telles que peintre, soudeur, chargeur, agent de triage, signaleur, ...

10. Terme générique désignant les chefs de gare, sous-chefs de gare, sous-chefs de gare adjoints, ...



La structure de l'effectif du personnel explique également les différences entre le nombre d'hommes et le nombre de femmes qui quittent le Groupe SNCB. Historiquement, l'effectif du personnel de la société des chemins de fer compte plus d'hommes que de femmes (voir Tableau 23).

Comme convenu en Commission Paritaire Nationale, le statut du personnel s'applique à l'ensemble du personnel statutaire. La concertation sociale qui est menée au sein de la Commission Paritaire Nationale, concerne également l'ensemble du personnel.

Le Groupe SNCB et les organisations syndicales reconnues ont conclu un Protocole d'Accord Social pour la période 2008-2010. Cette convention porte essentiellement sur les problèmes qui intéressent directement le personnel dans le domaine de l'emploi, du management des compétences et du bien-être au travail.

La rémunération du personnel au sein du Groupe SNCB suit des barèmes et des règles stricts qui garantissent à

chacun un traitement égal, en ce compris l'égalité des sexes. Les agents contractuels constituent une exception. Il s'agit toutefois ici d'une très petite minorité possédant une grande expérience et une solide expertise.

Les femmes travaillent plus souvent à temps partiel. Au sein du Groupe, le travail à temps partiel existe uniquement (à l'exception d'un nombre très limité d'agents contractuels) sur une base volontaire et se présente sous deux formes (32 heures par semaine et le travail à mi-temps). Ces deux régimes de travail interviennent aussi dans le cadre d'une interruption de carrière (interruption de carrière partielle ordinaire, congé parental, soins pour un membre du ménage ou de la famille qui est gravement malade, et congé palliatif). Les femmes ont davantage recours à ces formes d'interruption de carrière que les hommes. Cela a bien entendu des conséquences pour la rémunération, la carrière et la pension de la femme. Le fait que les hommes effectuent davantage d'heures supplémentaires a une influence sur la rémunération.

7.2. Diversité

LE LABEL EGALITÉ DIVERSITÉ

En 2006, le Groupe SNCB a souscrit au projet pilote "Label Egalité Diversité". Ce label entend promouvoir la diversité et combattre les stéréotypes. Il porte sur l'égalité des chances entre les sexes, mais s'adresse aussi aux personnes d'une autre origine, aux personnes ayant un handicap professionnel et aux travailleurs de plus de 50 ans. Le projet pilote a été mené de septembre 2006 à mars 2007.

Pour satisfaire aux exigences du label, un certain nombre d'actions ont été entreprises comme, par exemple : discussions (groupes focus) sur le lieu de travail et campagnes de communication interne à propos de la diversité. En 2008, une campagne interne de sensibilisation "Egalité Diversité" a également été lancée. Sous le slogan "La diversité sur les rails", trois affiches ont été diffusées à divers moments, illustrant chacune un point de vue différent : l'origine (d'ici ou d'ailleurs), le sexe (il ou elle) et l'âge (20 ou 3x20). La dernière partie de la campagne concernait une brochure d'information sur l'importance de la diversité et les efforts du Groupe, qui a été distribuée par le biais du journal d'entreprise Connect.

En septembre 2008, le Groupe SNCB a vu ses efforts récompensés par la prolongation du label "Egalité Diversité" pour la période 2008-2009.

FEMMES

Le personnel ne compte que 9% de femmes. Fin 2008, 3.542 femmes travaillaient au sein du Groupe, contre 35.045 hommes. La représentation féminine est donc très faible, certainement dans les catégories professionnelles qui étaient considérées historiquement comme de véritables "métiers d'hommes"; en particulier dans les métiers techniques et le travail manuel. Durant longtemps, le travail au sein des chemins de fer était presque exclusivement réservé aux hommes. Le secteur ferroviaire a traditionnellement et aussi internationalement une image misogyne. Une autre caractéristique sociale veut que peu de femmes fassent des études dans une orientation technique; il en résulte que l'afflux éventuel de femmes dans les métiers techniques est moins important.

Et pourtant, le pourcentage de femmes parmi les collaborateurs est en hausse. Depuis 2000, l'effectif compte 40% de collaboratrices de plus. En 2008, parmi tous les nouveaux collaborateurs recrutés, 18% étaient des femmes, contre 17% en 2007 et 14% en 2006. Cette tendance à la hausse est une conséquence directe de la politique de diversité mise en place par le Groupe SNCB en 2006.

Tableau 23. Nombre d'hommes et de femmes par rang

	NOMBRE								
	2006			2007			2008		
	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes
0=	14	1	6,67	14	1	6,67	14		0
1=	75	8	9,64	70	10	12,5	72	11	13,25
2+	40	2	4,76	35	2	5,41	41	8	16,33
2=	122	13	9,63	118	14	10,61	113	11	8,87
3+	344	35	9,23	334	34	9,24	391	41	9,49
3=	1.335	289	17,8	1.484	344	18,82	1.580	383	19,51
4+	1.982	156	7,3	1.961	171	8,02	1.948	183	8,59
4=	3.152	573	15,38	3.196	586	15,49	3.352	737	18,02
5=	10.441	1.283	10,94	10.739	1.332	11,03	10.857	1.278	10,53
6=	783	20	2,49	745	19	2,49	752	19	2,46
7=	9.532	703	6,87	10.181	738	6,76	10.201	793	7,21
8=	1.635	9	0,55	1.092	6	0,55	992	9	0,9
9=	5.395	51	0,94	5.045	60	1,18	4.732	69	1,44
Total	34.850	3.143	8,27	35.014	3.317	8,65	35.045	3.542	9,18

Tableau 24. Nombre d'hommes et de femmes par grande catégorie professionnelle

Les grades sont classés comme suit :

0 > Administrateurs délégués et directeurs généraux

1, 2, rang 3 supérieur
> Cadres supérieurs

3 > Enseignement supérieur de type long ou équivalent via promotion interne

4 > Enseignement supérieur de type court ou équivalent via promotion interne

5 > Enseignement secondaire

6 > Promotion interne du personnel de rang 7

7 > Deuxième degré enseignement secondaire

8 > Formation interne

9 > Sans diplôme ou certificat

	NOMBRE								
	2006			2007			2008		
	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes
Fonctionnaires supérieurs	595	59	9,02	571	61	9,65	631	71	10,11
Personnel universitaire	787	262	24,98	922	315	25,46	1010	350	25,74
Mouvement	2956	166	5,32	3425	211	5,80	3471	230	6,21
Factage	638	35	5,20	254	17	6,27	200	18	8,26
Vente et info trafic	1099	521	32,16	1090	516	32,13	1075	518	32,52
Administration	1876	1153	38,07	1814	1160	39,00	1758	1197	40,51
Traductions	8	1	11,11	7	1	12,50	7	1	12,50
Comptabilité	198	86	30,28	196	87	30,74	185	85	31,48
Dessin technique	416	22	5,02	425	25	5,56	417	25	5,66
Informatique	335	59	14,97	344	50	12,69	336	51	13,18
Electromécanique - surveillance et techniciens	3204	6	0,19	3362	8	0,24	3383	9	0,27
Hors électromécanique - surveillance et techniciens	1245	11	0,88	1352	10	0,73	1454	14	0,95
Planningman-brigadier, préparateur-chronométrateur, vérificateur-visiteur	577	0	0,00	572	0	0,00	561	0	0,00
Personnel de maîtrise	13290	91	0,68	12946	98	0,75	12725	119	0,93
Conduite des trains	4932	62	1,24	4968	80	1,58	5038	97	1,89
Accompagnement des trains	2379	513	17,74	2400	580	19,46	2405	642	21,07
Sécurité	305	33	9,76	357	40	10,08	377	53	12,33
Personnel paramédical	10	63	86,30	9	58	86,57	12	62	83,78
Total	34850	3143	8,27	35014	3317	8,65	35045	3542	9,18

AGE

La répartition par tranche d'âge reflète à nouveau la pyramide des âges atypique du Groupe SNCB.

PYRAMIDE DES ÂGES GROUPE SNCB (01/01/2009) :

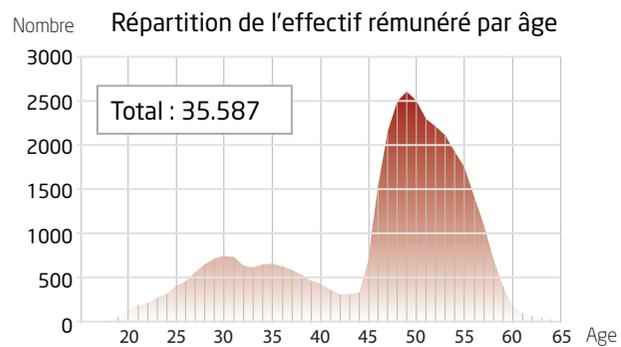


Tableau 25. Répartition de l'effectif du personnel par tranche d'âge, exprimé en têtes et en ETP

	NOMBRE								
	2006			2007			2008		
	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes
18 - 24	805	126	13,53	905	150	14,22	1.028	201	16,35
25 - 29	2.285	595	20,66	2.329	540	18,82	2.328	523	18,34
30 - 34	2.355	590	20,03	2.534	676	21,06	2.720	709	20,68
35 - 39	1.832	348	15,96	2.115	433	16,99	2.405	504	17,33
40 - 44	2.761	292	9,56	1.723	253	12,80	1.491	286	16,09
45 - 49	11.463	794	6,48	10.597	768	6,76	8.780	674	7,13
50 - 54	9.993	321	3,11	10.320	389	3,63	10.625	491	4,42
55 - 59	3.065	72	2,30	4.167	102	2,39	5.260	143	2,65
60 - 65	291	5	1,69	324	6	1,82	408	11	2,63
Total	34.850	3.143	8,27	35.014	3.317	8,65	35.045	3.542	9,18

UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT AXÉE SUR LA "DIVERSITÉ"

La politique de diversité du Groupe SNCB se concentre notamment sur la sélection et le recrutement de nouveaux collaborateurs. Le message véhiculé par le Groupe SNCB est que chaque job est accessible à toute personne qui remplit les conditions requises, quel que soit son âge, son sexe, son origine, ...

Le message est diffusé par le biais de plusieurs canaux de communication, parmi lesquels le site d'offres d'emploi www.lescheminsdeferengagent.be et une campagne de communication dans les médias.

Des affiches ciblent le marché de l'emploi. L'image de la campagne de recrutement est clairement axée sur la diversité, même dans les témoignages proposés, et par la présence du label Egalité Diversité.

Des témoignages et photos sur papier glacé de collaboratrices de la SNCB ont été publiés dans l'hebdomadaire Flair. Le stand de recrutement du Groupe SNCB était également présent lors du Flair Shoppingday au Wijnegem Shopping Center. Le Groupe a également participé, dès le début en 2007 à la toute première bourse de l'emploi interculturelle, Kif Kif.



ALLOCHTONES

Le Groupe SNCB est confronté, tout comme d'autres entreprises, à un double problème lorsqu'il s'agit d'illustrer le nombre de collaborateurs allochtones : quelle est la définition du terme "allochtone" et comment recueillir des données à ce sujet sans porter atteinte à la loi sur le respect de la vie privée ?

Bien qu'il soit difficile de dresser une estimation fiable, il peut être affirmé avec certitude que l'afflux d'allochtones est actuellement très faible. L'explication historique de ce phénomène réside dans le fait que, jusqu'il y a peu, seuls les candidats de nationalité belge avaient accès aux emplois statutaires. A présent, les emplois statutaires sont ouverts aux citoyens de l'Espace économique européen et de la Suisse. Pour les emplois non-statutaires, il n'existe aucune restriction en matière de nationalité.

Fin 2008, quelque 160 membres du personnel ne possédaient pas la nationalité belge, parmi lesquels près de 10% de femmes.



MOINS VALIDES

Les personnes qui, pour des raisons médicales, ne sont plus à même d'exercer leurs fonctions normales, peuvent malgré tout rester employées au sein du Groupe SNCB grâce au système de réutilisation et de reclassement des membres du personnel moins aptes.

Elles sont alors déclarées inaptes à l'exercice de leurs fonctions normales, soit temporairement soit définitivement. L'agent a ensuite la possibilité de consentir à une remise au travail, après quoi – dans l'attente du reclassement – un emploi adéquat est recherché. Lors du reclassement, l'agent se voit attribuer un poste vacant dans un grade qu'il est capable d'exercer, compte tenu de ses capacités physiques restantes.

Le règlement prévoit qu'au sein de chaque entité du Groupe SNCB, au moins 1,25% des emplois du cadre sont réservés au reclassement de membres du personnel.



Tableau 26. Agents déclarés médicalement inaptes à l'exercice de leurs fonctions normales

	2006	2007	2008
Nombre total d'agents déclarés entièrement et définitivement inaptes	520	366	452
Proportion de ces agents qui acceptent la rééducation	153 (29%)	120 (33%)	120 (27%)
Proportion de ces agents qui n'acceptent pas la rééducation	367 (71%)	246 (67%)	332 (73%)

En outre, il est également examiné dans quels emplois les agents ayant un handicap déterminé peuvent être recrutés sans hypothéquer le système actuel de réutilisation et de reclassement des agents moins aptes.

L'intégration de personnes ayant un handicap dans des fonctions où elles sont susceptibles d'apporter une valeur ajoutée à la prestation de service, est un autre point d'attention. Citons, par exemple, l'amélioration de l'accessibilité des gares et des trains aux personnes à mobilité réduite ou la prestation de service résultant de la mise au travail de personnes aveugles et malvoyantes dans les Call Centers. Les possibilités de mettre pleinement à profit l'expérience et l'expertise de personnes handicapées, et les adaptations à l'infrastructure et au matériel nécessaires à cette fin, sont encore à l'examen.

COMPOSITION DES ORGANES DE GESTION

La SNCB-Holding, la SNCB et Infrabel possèdent chacune leurs propres Conseil d'administration et Comité de direction. La répartition consolidée de ces organes de gestion en fonction du sexe fournit les chiffres suivants :

Conseil d'administration : 12 hommes – 10 femmes

Comité de direction : 13 hommes - 0 femme

Avec la représentation des femmes au Conseil d'administration, le Groupe SNCB se conforme à la disposition légale qui fixe qu'au moins un tiers des membres du Conseil d'administration doit être du sexe opposé¹¹.

Tableau 27. Répartition des organes de gestion par tranche d'âge

Age	CONSEILS D'ADMINISTRATION	COMITÉS DE DIRECTION
35 - 39	3	0
40 - 44	3	2
45 - 49	4	0
50 - 54	1	3
55 - 59	4	3
60 - 64	5	5
65 - 69	2	0

11. Article 162 bis § 1 de la Loi du 21 mars 1991.

7.3. Sécurité et santé

Le Groupe SNCB améliore le bien-être des membres de son personnel par le biais de mesures prises dans 7 domaines :

1. la sécurité du travail;
2. la préservation de la santé du travailleur;
3. la charge psychosociale occasionnée par le travail incluant notamment la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel;
4. l'ergonomie;
5. l'hygiène du travail;
6. l'embellissement des lieux de travail;
7. les mesures relatives à l'environnement pour autant qu'elles portent sur les domaines précités.

La concertation paritaire sur le bien être au travail a été confiée à la Commission Nationale de Prévention et de Protection au Travail (CNPPT) et à sa structure PPT (Prévention et Protection au Travail). Cette structure PPT compte 67 comités et 36 sous-comités répartis géographiquement et en fonction des activités techniques sur l'ensemble du territoire belge, dans lesquels tout le personnel du Groupe SNCB est représenté. Ces (sous-)comités se réunissent à intervalles réguliers en concertation paritaire avec une représentation de la ligne hiérarchique et des organisations syndicales.

7.4. Formation et développement des compétences

Tableau 28. Coûts de formation du personnel (en millions €) et en% de la masse salariale totale

Année	COÛTS DE FORMATION	% DE LA MASSE SALARIALE
2006	81,77 millions €	4,45%
2007	109,79 millions €	5,87%
2008	118,57 millions €	6,04%

Tableau 29. Nombre d'heures de formation suivies en 2008 (nombre d'heures de formation par catégorie professionnelle)

Catégorie professionnelle	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION
Hommes statutaires	2.410.781
Femmes statutaires	136.035
Hommes non-statutaires	24.395
Femmes non-statutaires	5.221
Total	2.576.432

Tableau 30. Nombre de jours homme de formation en 2008 (nombre de jours par type de formation)

Type de formation	NOMBRE DE JOURS HOMME
Formation légale en matière de sécurité du travail	3.693
Formation professionnelle de base	163.871
Formation permanente	45.748
Formation complémentaire	87.887
Formation linguistique obligatoire	8.083
Formation de perfectionnement	1.771
Formation pour l'intégration dans le Groupe SNCB	975
Formation de requalification	1.892
Formation en vue de la préparation aux examens	182
Formation en bureautique	540
Formation linguistique facultative	639
Formation développement management	1.774
Total	317.055

FORMATION ET APPRENTISSAGE TOUT AU LONG DE LA VIE

Afin de pouvoir faire face aux défis d'aujourd'hui et de demain, le Groupe a besoin de personnel compétent et correctement formé. C'est pourquoi le Groupe SNCB investit dans la formation de ses collaborateurs. Pour les nouveaux agents appelés à exercer une fonction typiquement ferroviaire, tel que le métier de conducteur de train, d'accompagnateur de train, de sous-chef de gare, ... cela commence bien évidemment par une formation de base obligatoire. Mais il existe aussi, pour toutes les personnes employées au sein du Groupe depuis plus longtemps, différents types de formations, obligatoires ou non. Voici un échantillon de l'offre :

- formations complémentaires ou permanentes;
- formations linguistiques;
- formations dans le cadre d'épreuves passerelles ou d'examens d'avancement;
- formations en management (basées sur le dictionnaire des compétences du Groupe SNCB) et des trajets de développement à la mesure de groupes spécifiques;
- formations "apprendre à assimiler";
- formations pour formateurs, coaches et mentors;
- projets liés au knowledge management (management des compétences);
- etc.

Un rôle tout particulier est ici réservé à Train@Rail, le centre de formation du Groupe SNCB. En plus de l'offre étendue de ses propres formations, Train@Rail assure un soutien en termes de contenu ainsi qu'un soutien pédagogique, organisationnel et logistique.



En 2005, le Groupe SNCB a introduit le processus de management des prestations "feedback" (gestion des performances). Durant la phase initiale, seul le topmanagement a participé au programme, mais le groupe cible s'élargit d'année en année. Nombre total de collaborateurs concernés (2008) : 552
 Pourcentage de collaborateurs concernés (2008) : 1%¹².
 Le programme "feedback" du Groupe SNCB comprend deux parties fixes : le dialogue continu et le dialogue annuel.
 Le dialogue continu est l'appui offert par le dirigeant à ses collaborateurs afin de suivre et d'atteindre les objectifs convenus. Au besoin, ce dialogue est formalisé par le biais d'un entretien de suivi.

12. Sur base de 38.587 (têtes) collaborateurs.

De plus, il est prévu au moins un entretien formel par an au cours duquel la réalisation des objectifs de la période écoulée est évaluée. Les valeurs réelles des indicateurs de mesure convenus sont intégrées et évaluées par rapport aux valeurs cibles postulées (l'année précédente). Le degré de satisfaction quant à la réalisation des objectifs est défini et exprimé. De plus, les objectifs sont fixés pour la période suivante. Le dirigeant a alors pour mission d'identifier et de définir, conjointement avec l'intéressé, les objectifs, les indicateurs et leurs valeurs cibles. A cet égard, il importe d'établir les rapports nécessaires entre les objectifs professionnels et personnels.

8

Stakeholders



Les trois sociétés du Groupe SNCB évoluent dans un environnement complexe, avec beaucoup d'acteurs ayant des intérêts différents. Par conséquent, il doivent s'adapter en permanence et évoluer en même temps que tous ses partenaires. Le Groupe SNCB considère ce défi comme une opportunité car une entreprise avec un esprit ouvert et une oreille attentive pour ses clients et stakeholders est une entreprise forte et légitime.



8.1. Clients

Les trois entités du Groupe SNCB entretiennent un dialogue étroit et constant avec ses clients afin de leur offrir un service performant qui réponde à leurs attentes. Ces clients sont :

- les voyageurs et les clients du trafic marchandises;
- les opérateurs ferroviaires du transport de voyageurs et du trafic marchandises qui circulent sur le réseau ferroviaire belge;
- les transbordeurs industriels et autres qui sont raccordés au réseau ferré;
- les visiteurs des gares.

SOLUTIONS DE MOBILITÉ DURABLE POUR LES ENTREPRISES

Bien que la SNCB travaille activement depuis 2000 à l'élaboration d'une approche stratégique, le marché business-to-business en trafic voyageurs n'a certainement pas bénéficié auparavant de l'attention accordée au marché des voyageurs individuels.

La convention tiers payant met ainsi un terme aux tracas administratifs concernant le remboursement de la cotisation patronale. Le règlement s'effectue directement avec la SNCB et non via un remboursement sur les fiches de salaire. Le travailleur ne paie que sa quote-part ou ne paie absolument rien si l'employeur opte pour la formule de gratuité. La gratuité des déplacements domicile-travail constitue sans aucun doute l'une des formules les plus attrayantes. Cette formule donne aux employeurs la possibilité d'offrir une carte-train gratuite (abonnement) à leurs collaborateurs. L'employeur proprement dit paie 80% du coût, l'Etat supporte les 20% restants.

Un autre produit qui simplifie la vie de l'employeur et du travailleur est le Contractual Ticket on line. Il s'agit d'un service internet par lequel l'employeur peut lui même acheter et imprimer des billets pour ses collaborateurs ou clients.

Mobilpol est à nouveau un logiciel qui offre aux entreprises la possibilité de réaliser une analyse de mobilité. Les résultats fournissent aux entreprises un aperçu des déplacements, quel que soit le moyen de transport choisi, ce qui les aide dans l'élaboration d'un plan de mobilité (obligation légale pour les entreprises comptant au moins 100 collaborateurs).

UN TICKET DE TRAIN DIGITAL VIA LA CARTE D'IDENTITÉ ÉLECTRONIQUE (EID)

Depuis juin 2009, la SNCB offre à ses clients la possibilité d'utiliser leur carte d'identité électronique comme titre de transport. Ce système, qui est par ailleurs une primeur en Europe, est non polluant puisque le ticket ne doit plus être imprimé. Le voyageur achète un billet via le site web de la SNCB et il est directement transféré sur la EID. Dans le train, l'accompagnateur de train scanne la carte d'identité du voyageur. L'accompagnateur de train peut ainsi lire le titre de transport sous format électronique. Actuellement, ce système est uniquement d'application pour les billets mais à l'avenir, la SNCB élargira ce système aux cartes-train.



8.2. Nos collaborateurs

Le Groupe SNCB doit bâtir son succès sur les compétences et le talent de ses collaborateurs. Il entend soutenir le développement futur de leurs activités par le biais d'une gestion dynamique du personnel et d'un dialogue social ouvert.

PROTOCOLE D'ACCORD SOCIAL

Des conventions collectives sectorielles sont régulièrement négociées entre le Groupe SNCB et les organisations syndicales reconnues. Ces conventions portent essentiellement sur des problèmes qui touchent directement le personnel. Elles se présentent sous la forme d'un protocole d'accord social et couvrent en général une période déterminée.

ORGANES PARITAIRES

La concertation avec le personnel est menée principalement au sein des organes paritaires suivants :

- la Commission Paritaire Nationale, les Commissions Paritaires Régionales, la Sous-commission Paritaire Nationale;
- le Conseil National de la Formation;
- les Comités Paritaires de Concertation;
- le Comité National des Oeuvres Sociales, le Sous-comité national et les Comités régionaux des œuvres sociales.

Les organes paritaires sont constitués d'un certain nombre de représentants de l'entreprise concernée et des organisations syndicales reconnues.

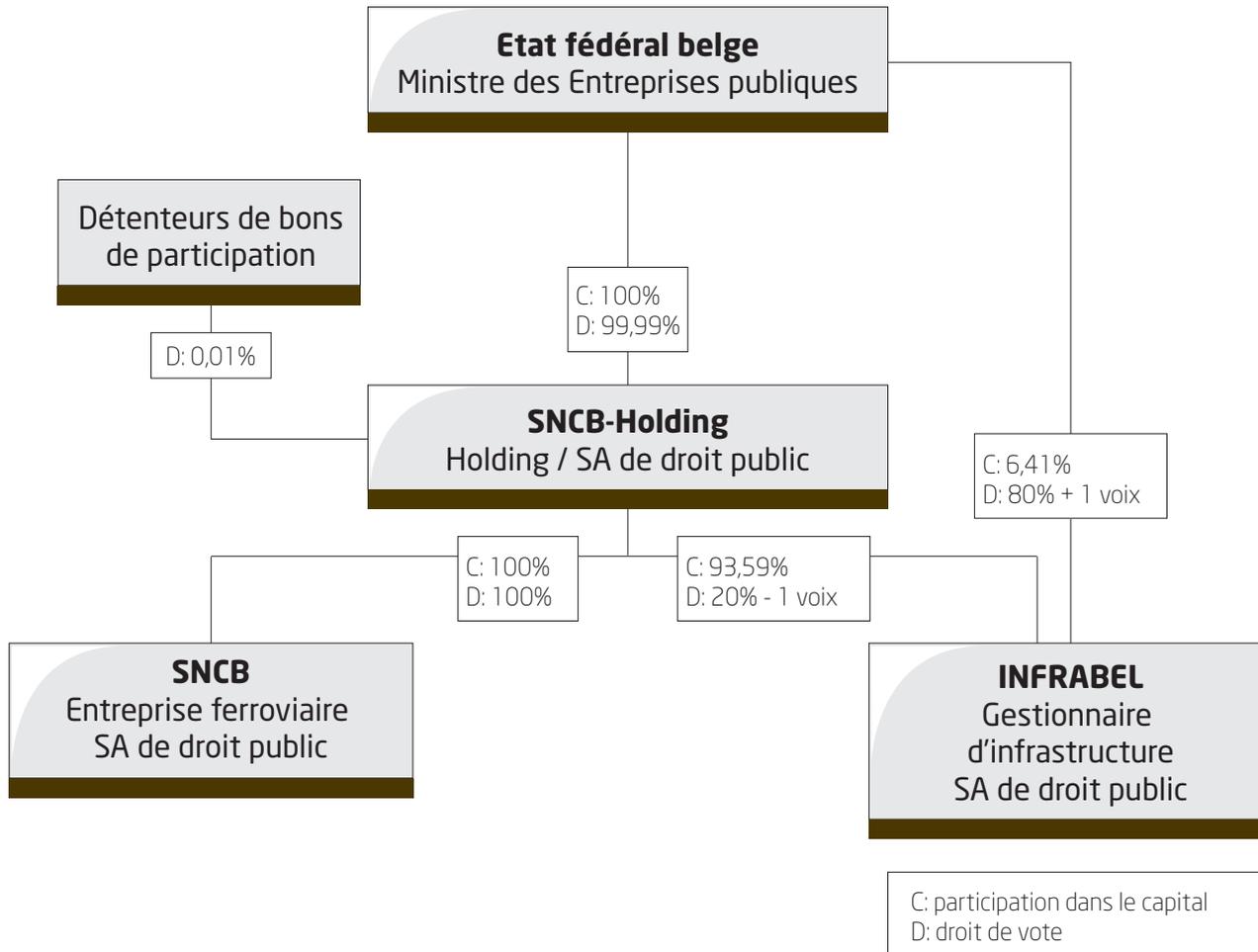
MON OPINION

A la mi-octobre 2008, le Groupe SNCB a organisé pour la première fois une enquête de grande envergure auprès de ses collaborateurs, sous l'appellation "Mon opinion", afin d'évaluer deux facteurs : la satisfaction du travail et le bien-être au travail. 42% de l'effectif du personnel ont répondu au questionnaire.

Le score de satisfaction global attribué au Groupe SNCB est de 6,21 sur 10. Les indicateurs Motivation & Implication et Contenu du Job contribuent fortement à la satisfaction générale. L'indicateur Politique & Changement obtient de moins bons résultats.

Les résultats seront analysés plus avant au cours des prochains mois et des points à améliorer seront dégagés. Le Groupe SNCB entend aussi élaborer des mesures adéquates pour améliorer la satisfaction de son personnel.

8.3. Actionnaires



Chacune des trois sociétés est dirigée par un Conseil d'administration.

La composition et le fonctionnement des Conseils d'administration et des comités sont exposés dans les rapports annuels des trois sociétés (www.sncb.be, www.sncb-holding.be, www.infrabel.be).

Les trois sociétés du groupe SNCB sont placées sous la tutelle du ministre en charge des entreprises publiques. Pour chacune des trois sociétés, cette tutelle est exercée par un commissaire du gouvernement. Celui-ci est invité à toutes les réunions du Conseil d'administration et du Comité de direction et y a une voix consultative. Le commissaire du gouvernement veille au respect de la loi, des statuts et du contrat de gestion.



8.4. Les institutions européennes et l'Agence ferroviaire européenne, les autorités de tutelle, les organismes d'enquête et de réglementation et l'autorité de sécurité, les autorités régionales et les administrations locales.

- Les institutions européennes (Conseil, Commission, Parlement et Cour de Justice) et l'Agence ferroviaire européenne sont impliquées dans le processus d'approbation de directives, règlements, décisions et des Spécifications Techniques d'Interopérabilité (STI).
- L'autorité de tutelle est fédérale (le Ministre compétent et le Secrétaire d'Etat ainsi que le SPF Mobilité et Transports).
- Les organismes d'enquête et de réglementation ainsi que l'autorité de sécurité sont des instances qui ont été créées dans le cadre de la transposition des directives européennes en droit belge : il s'agit du Service Régulation du Transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles National (SRTF), du Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de fer (SSICF), et de l'organisme d'enquête.
- Les autorités régionales sont les gouvernements régionaux et les ministères et administrations régionaux : MOW (Mobiliteit en Openbare Werken)/ LNE (Leefmilieu, Natuur en Energie) en Flandre, MET (Ministère de l'Équipement et des Transports) en Wallonie, AED (Administration de l'Équipement et des Déplacements) de la Région de Bruxelles Capitale, et les sociétés régionales de transport : VVM-De Lijn, SRWT-TEC, STIB. Il convient également de veiller à harmoniser les besoins des Régions et les besoins du Groupe SNCB. Les Régions sont consultées plus particulièrement lors de l'élaboration du plan pluriannuel d'investissement dans le cadre des mécanismes institutionnels de concertation entre l'Etat fédéral et les entités fédérées.
- Les administrations locales (provinces, communes, ...) entrent également en ligne de compte, essentiellement pour les questions environnementales et les permis de bâtir.





8.5. Les organisations patronales

La FEB (Fédération des Entreprises de Belgique), le VOKA-VEV (organisation patronale représentative en Flandre, alliance entre l'ex VEV et les Chambres de Commerce en Flandre), l'UWE (Union Wallonne des Entreprises) et le BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry) peuvent adresser des requêtes au Groupe SNCB. Celui-ci essaie de tenir compte de leurs propositions pour autant qu'elles soient conformes à sa stratégie.

8.6. Le service de médiation, le Comité Consultatif des Usagers et les autres organisations représentatives des voyageurs

Les voyageurs ont la possibilité de faire appel au Service de Médiation du Groupe SNCB et au Comité Consultatif des Usagers (CCU). La stratégie de l'entreprise tient compte également des autres organisations de voyageurs ou de consommateurs.

8.7. Les fournisseurs

Chacune des trois entreprises du Groupe SNCB possède un grand nombre de fournisseurs. Il est donc essentiel que la concurrence soit suffisamment ouverte pour optimiser les achats dans le cadre de la loi sur les marchés publics.

8.8. Les médias

Chacune des trois entreprises du Groupe SNCB mène sa propre politique de communication en ce qui concerne son domaine d'activités. Pour les sujets qui touchent à l'ensemble du Groupe, la SNCB-Holding coordonne le travail.

8.9. Les organisations représentatives des travailleurs

Le Groupe SNCB informe régulièrement les organisations représentatives des travailleurs de l'évolution de l'entreprise.

8.10. Les riverains

Les riverains de l'infrastructure ferroviaire jouent un rôle particulièrement dans le cadre des procédures d'obtention de permis d'urbanisme.

8.11. Les citoyens et les organisations non gouvernementales

Chacune des trois sociétés du Groupe SNCB veut s'engager à contribuer à l'instauration d'un climat favorable pour le développement local et durable en Belgique.

Index GRI

Le groupe SNCB a établi ce premier rapport de développement durable conformément au Global Reporting Initiative (GRI), selon le niveau d'application C.

Les indicateurs marqués dans le texte du symbole rhombus ♦ ont été contrôlés par PricewaterhouseCoopers Reviseurs d'entreprise. Pour les conclusions de ce contrôle, nous renvoyons à leur rapport à la fin de ce rapport de développement durable.

FOURNITURE D'INFORMATION PARTIE I: Profil

1. Stratégie et Analyse

§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
1.1	Déclaration du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie.	1

2. Profil de l'organisation

§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
2.1	Nom de l'organisation.	1
2.2	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes.	2.3
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation y compris les principales divisions, filiales et co-entreprises.	2.3
2.4	Lieu où se trouve le siège central de l'organisation.	10.1
2.5	Nombre de pays où l'organisation est active (où les questions relatives au développement durable s'avèrent pertinentes).	10.1
2.6	Nature du capital et forme juridique.	2.3
2.7	Marchés (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients).	2.3
2.8	Taille de l'organisation concernée par le rapport.	2.1
2.9	Changements significatifs de la taille, de la structure de l'organisation ou de son capital au cours de la période de reporting.	2.3
2.10	Récompenses reçues au cours de la période de reporting.	2.4



3. Paramètres du rapport

§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
3.1	Période de reporting considérée pour les informations fournies.	10.2
3.3	Cycle de reporting considéré (annuel, biennal, etc.).	10.2
3.4	Personne à contacter pour toute question relative au rapport ou à son contenu.	10.3
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport, y compris la pertinence et les stakeholders.	2.2 et 8
3.6	Périmètre du rapport.	10.1
3.7	Limites spécifiques du champ ou de périmètre du rapport.	10.1
3.8	Principes adoptés pour la communication des reporting concernant les co-entreprises, filiales, installations en crédit-bail, activités sous-traitées ou autres entités.	10.1
3.10	Explication des conséquences de toute reformulation éventuelle d'informations communiquées dans des rapport antérieurs.	Pas d'application ; premier rapport
3.11	Changements significatifs, par rapport aux périodes couvertes par des rapports antérieurs en matière de champ, de périmètre ou de méthodes de mesure utilisées dans le rapport.	Pas d'application ; premier rapport
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information.	9



4. Gouvernance, engagements et dialogue

§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités relevant du plus haut organe de gouvernance.	8.3
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration est aussi un administrateur exécutif.	8.3
4.3	Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou non exécutifs.	8.3
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux salariés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration.	8.2 et 8.3
4.14	Liste des groupes de parties prenantes relevantes pour l'organisation.	8
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes.	8

FOURNITURE D'INFORMATION PARTIE III: Indicateurs de performance

Economique

§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
EC1	Valeurs économiques directes créées et distribuées, incluant les produits, les coûts opérationnels, les prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour la société, les résultats mis en réserves et les versements aux apporteurs de capitaux et aux autorités.	3.2
EC4	Subventions et aides publiques significatives reçues.	3.3
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et de services d'intérêt principalement général, offerts au moyen d'obligation de nature commerciale, en espèces ou à titre gratuit.	3.1 et 5.5



Environnement		
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
EN3	Consommation d'énergie directe par source d'énergie primaire.	4.5 et 5.7
EN4	Consommation d'énergie indirecte par source d'énergie primaire.	4.5 et 5.7
EN5	Energie économisée grâce à des économies et des améliorations "d'efficience".	4.7 et 5.9
EN6	Initiatives pour fournir des produits et des services reposant sur des sources d'énergie renouvelables ou à rendement amélioré, réductions des besoins énergétiques obtenues suite à ces initiatives.	4.7 et 5.9
EN7	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions déjà obtenues.	4.7 et 5.9
EN8	Volume total d'eau prélevé par source.	5.10
EN10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée.	5.10
EN11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans ou au voisinage d'aires protégées et en zones riches en biodiversité en-dehors de ces aires protégées.	6.2
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en-dehors de ces aires protégées.	6.2
EN13	Habitats protégés ou restaurés.	6.2
EN14	Stratégies, actions en cours et plans futurs de gestion des impacts sur la biodiversité.	6.2
EN16	Emissions totales, directes et indirectes, de gaz à effet de serre en poids.	4.6 et 5.8



Environnement		
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réduction obtenues.	4.6
EN22	Masse totale de déchets par type et par mode de traitement.	5.11 et 6.3
EN26	Initiatives pour compenser les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci.	4.6 et 6.2
EN30	Dépenses totales et investissements pour la protection de l'environnement selon type.	5.12

Social : indicateurs sociétaux		
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
S01	Nature, portée et efficacité de tous les programmes et pratiques d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés.	5.1
S05	Points de vue concernant la gestion publique et participation au développement de celle-ci comme le lobbying.	2.2

Social : Responsabilité du fait des produits		
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client.	4.1



Social : Relations sociales et travail décent		
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique.	7.1
LA2	Nombre total et vitesse en matière de turnover du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique.	7.1
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective.	7.1
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes formels des employeurs et des employés visant à surveiller et à donner des avis sur les programmes de santé au travail.	7.3
LA8	Programmes de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave.	7.2
LA9	Accords relatifs à la sécurité du travail fixés dans des accords formels avec les syndicats.	7.3
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié subdivisé par catégorie professionnelle.	7.4
LA11	Programmes de développement des compétences et formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	7.4
LA12	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques.	7.4
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie, sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité.	7.2
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle.	7.1

Paramètres de reporting

10.1. Siège social

Ce rapport se limite à la SNCB, à Infrabel et à la SNCB-Holding; il n'y est nullement question de filiales ou de participations. La SNCB-Holding et Infrabel sont uniquement actives en Belgique. La SNCB est principalement active en Belgique; dans une moindre mesure dans les pays voisins et en Italie, en Autriche et en Suisse.

Le siège social de la SNCB-Holding est établi
Rue de France, 85 – 1060 Bruxelles.

Le siège social de la SNCB est établi
Avenue de la Porte de Hal, 40 – 1060 Bruxelles.

Le siège social d'Infrabel est établi
Rue Bara, 110 – 1070 Bruxelles.

10.2. Période de reporting

Le présent rapport de développement durable couvre la période du 1/1/2008 au 31/12/2008, avec un coup d'œil sur les 2 années précédentes.

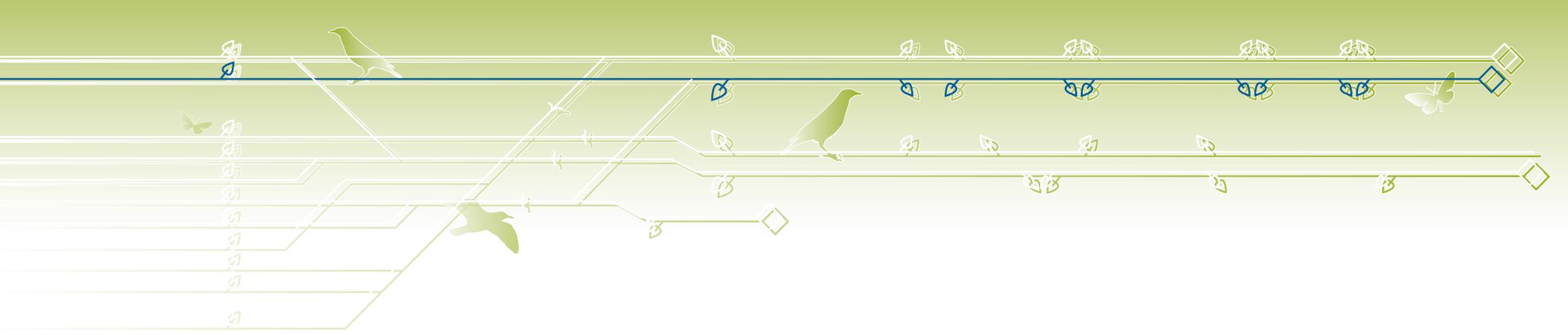
L'objectif est d'établir un rapport chaque année.

10.3. Contact

Léni Pou, SNCB-Holding
Corporate Communication
Rue de France, 85
1060 Bruxelles

leni.pou@b-holding.be

Tél: 02/526.37.70
Fax: 02/526.37.76



Rapport de l'auditeur indépendant sur le rapport de développement durable du Groupe SNCB

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Aux conseils d'administration des sociétés
du groupe SNCB composé de la SNCB-Holding,
de la SNCB et d'Infrabel

PricewaterhouseCoopers
Bedrijfsrevisoren
PricewaterhouseCoopers
Reviseurs d'Entreprises
Woluwe Garden
Woluwedal 18
B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
Telephone +32 (0)2 710 4211
Facsimile +32 (0)2 710 4299
www.pwc.com

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDEPENDANT SUR LE RAPPORT DE
DEVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE SNCB

Ce rapport a été établi conformément aux termes de notre lettre de mission datée du 29 juin 2009. Cette dernière stipule que nous avons été engagés afin de fournir un avis indépendant sur le rapport de développement durable du Groupe SNCB, composé de la SNCB-Holding, de la SNCB et d'Infrabel pour l'année 2008.

Responsabilité des Conseils d'Administration

La préparation du rapport de développement durable, établi conformément avec les critères énoncés dans ce dernier, relève de la responsabilité des Conseils d'Administration de la SNCB-Holding, de la SNCB et d'Infrabel.

Cette responsabilité englobe la sélection et l'utilisation de méthodes appropriées à la préparation d'un rapport de développement durable, l'authenticité des informations sous-jacentes ainsi que l'utilisation d'hypothèses et d'estimations qui sont raisonnables en la circonstance pour chaque annexe individuelle de développement durable. En outre, la responsabilité des Conseils d'administration comprend également la définition, la mise en place et le suivi de systèmes et procédures appropriés permettant la préparation du rapport de développement durable.

Responsabilité de l'auditeur indépendant

Notre responsabilité est d'exprimer, sur base de nos travaux, un avis indépendant sur les informations marquées d'un symbole rhombus (♦) dans le rapport de développement durable. Notre rapport est destiné à l'usage des Conseils d'Administration des sociétés du Groupe SNCB, composé de la SNCB-Holding, de la SNCB et d'Infrabel, uniquement dans le cadre décrit dans notre lettre de mission, étant entendu que nous n'acceptons aucune responsabilité ou dette pour dommage à l'égard de tiers.

PricewaterhouseCoopers Bedrijfsrevisoren coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, burgerlijke vennootschap met handelsvorm
PricewaterhouseCoopers Reviseurs d'Entreprises société coopérative à responsabilité limitée, société civile à forme commerciale
Maatschappelijke zetel/Siège social: Woluwe Garden, Woluwedal 16, B-1932 Sint-Stevens-Woluwe
BTW/TVA BE 0426 501 944 / RPR Brussel - RPM Bruxelles / ING 310-1381195-01

Notre contrôle a été réalisé conformément aux principes de la norme internationale de mission d'assurance (ISAE) 3000 « Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information ». Cette norme requiert que nous nous soumettions aux règles éthiques et que la mission soit planifiée et réalisée en vue d'obtenir une assurance modérée que les informations, marquées d'un symbole rhombus (♦), du rapport de développement durable ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux critères reprises dans ce dernier.

L'objectif d'une mission d'assurance modérée est de mettre en œuvre les procédures que nous jugeons nécessaires afin d'obtenir des éléments probants et appropriés fournissant une base raisonnable à l'expression d'une conclusion sous forme négative sur les informations marquées d'un symbole rhombus (♦) dans le rapport de développement durable. Le choix des procédures mises en œuvre, y compris l'évaluation du risque que le rapport de développement durable contienne des anomalies significatives, relève de notre jugement. Nous avons évalué les indicateurs au regard des critères énoncés dans le rapport de développement durable. Le caractère complet et correct des indicateurs est sujet à la limitation inhérente à leur nature et leur méthode de détermination ainsi qu'au mode de calcul et d'estimation de telle information. Dès lors, notre rapport devrait être lu à lumière des critères énoncés dans le rapport de développement durable. L'étendue de notre intervention a, notamment compris les procédures suivantes :

- Inspection des processus d'élaboration, d'analyse et de consolidation des données marquées d'un symbole rhombus (♦) conformément aux critères énoncés dans le rapport;
- Entretiens avec les responsables du Groupe SNCB en charge de la préparation du rapport de développement durable conformément aux critères énoncés dans ce dernier, au sujet du processus de préparation du rapport de développement durable et du système de contrôle interne;
- Validation des informations marquées d'un symbole rhombus (♦) sur base d'échantillonnage.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, tels que décrits dans ce rapport, nous n'avons pas eu connaissance d'éléments nous portant à croire que les informations marquées d'un symbole rhombus (♦) de ce rapport de développement durable n'ont pas été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux critères énoncés dans ce dernier.

Recommandations

Afin d'améliorer la gestion du développement durable et le processus de reporting, nous recommandons, sans pour autant modifier notre conclusion ci-dessus, les éléments suivants :

- Continuer le développement par le Groupe SNCB de sa stratégie de développement durable afin d'établir des objectifs concrets à court et long terme;
- Rechercher comment le Groupe SNCB pourrait mettre en place un forum de communication avec l'ensemble de ces stakeholders;
- Approfondir l'analyse par le Groupe SNCB de l'importance et de la pertinence des indicateurs sélectionnés pour le rapport de développement durable sur base de la stratégie et des objectifs de développement durable mise en place et de leur interaction avec l'ensemble des stakeholders.

Bruxelles, le 31 août 2009

PricewaterhouseCoopers Reviseurs d'Entreprises Scrl
Représentée par



Marc Daelman
Réviseur d'Entreprises



Ilse Moens
Réviseur d'Entreprises