

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2009 DU GROUPE SNCB



Cela travaille partout sur le réseau, dans les ateliers et dans les gares. Pour améliorer le service !



C'est +1,7%: 210,1 millions pour le trafic intérieur et 10,3 millions pour les relations internationales



C'est une année difficile avec le pourcentage le plus bas depuis 1998. Mais tout le Groupe SNCB se mobilise !



Ils ont été engagés en 2009 via "les cheminsdeferengagent.be". Le site internet a reçu 31.309 candidatures



La crise financière a frappé de front le Groupe SNCB qui a un plan pour revenir à l'équilibre en 2015

EDITO

La priorité, c'est la sécurité

En donnant à son rapport d'activités la forme d'un journal, le Groupe SNCB a voulu se montrer plus proche du public. Et ce à un moment important de l'histoire des chemins de fer en Belgique.

En 2009, la Belgique a été le premier pays d'Europe à se doter d'un réseau à grande vitesse, de frontière à frontière, avec les inaugurations des gares d'Anvers et de Liège en apothéoses. Mais 2009 a aussi été marquée par la crise qui relia toutes les places financières du monde à très grande vitesse et n'épargna pas les entreprises ferroviaires. Elle toucha d'abord le transport de marchandises avant d'affecter le transport de personnes partout en Europe. En 2009, le nombre de voyageurs ne progressa que de 1,9 %, loin des taux des années précédentes mais en faisant mieux que les autres opérateurs européens. Puis la ponctualité des trains présenta à son tour les plus mauvais scores des dix dernières années.

Le Groupe SNCB a alors élaboré des plans pour garantir les missions de service public tout en conservant la dette sous contrôle et en guettant les premiers signes de la sortie de crise. Afin de pouvoir préparer 2010, l'année du 175^e anniversaire des

chemins de fer et de la présidence Belge de l'Union, avec confiance.

C'est alors... Même si nous vous présentons notre rapport d'activités 2009, nous voulons évoquer le drame qui s'est noué le 15 février 2010 à Buizingen et son lourd bilan de 18 vies perdues. Ce drame a suscité une vive émotion partout en Belgique et parmi les cheminots. Pour toutes les victimes, leurs familles, pour les quelque 400.000 voyageurs transportés chaque jour en train, le Groupe SNCB s'est attelé à accélérer la mise en œuvre de la meilleure technologie en matière de sécurité. La priorité, c'est la sécurité ! ■



La sécurité, un engagement permanent.

Le TGV, de frontière à frontière !

Il y a 16 ans circulait le premier train à grande vitesse en Belgique. Aujourd'hui, des Eurostar, Thalys, TGV, ICE et, bientôt, Fyra, circulent à grande vitesse entre Bruxelles et les principales villes européennes situées dans les pays voisins. La Belgique est le premier pays d'Europe à avoir son réseau à grande vitesse, de frontière à frontière, avec ses trois branches et ses trois gares. En 2009, le Groupe SNCB était dans la voiture de tête.

3 branches

Le réseau à grande vitesse est réparti sur trois branches en Belgique. La première relie la frontière française à Bruxelles (Hal) et a été mise en service en 1997. La deuxième longe l'autoroute entre Louvain et Liège puis relie Liège à la frontière allemande via le tunnel de Soumagne. La dernière ligne en date, la troisième branche de l'étoile, relie Anvers à la frontière néerlandaise. Le réseau est donc complet. "Grâce à seize ans de travaux et un budget de plus de 5 milliards d'euros, ce projet d'envergure a pu se concrétiser et redessiner la carte européenne et profiter aussi au réseau intérieur" a expliqué Luc Lallemand, CEO d'Infraabel, en décembre 2009, lors de l'inauguration de la LGV4.

3 gares

Les trois plus grandes gares belges à accueillir la grande vitesse sont : Bruxelles-Midi, Anvers-Central, et Liège-Guillemins. Bruxelles-Midi accueille chaque année 10 millions de voyageurs pour prendre un des 63 trains à grande vitesse quotidiens au départ de la première gare internationale du pays. Les gares d'Anvers et de Liège ont, elles, été inaugurées en septembre 2009 et encensées par la presse mondiale. "Anvers pour la rénovation d'un monument exceptionnel, pour son adaptation aux contraintes du marché international, pour son mariage réussi entre l'ancien et le moderne et pour les choix technologiques qui ont permis de mettre un terme à la gare "cul-de-sac". Liège pour la gare du troisième millénaire. "La presse spécialisée a dit que la Belgique révolutionnait l'architecture ferroviaire" a commenté fièrement Jannie Haek, CEO de la SNCB-Holding.

La SNCB est, quant à elle, au cœur du réseau européen. "Grâce à Thalys, Eurostar, ICE et TGV, les voyageurs ont aujourd'hui la possibilité de filer à grande vitesse vers 42 destinations, notamment, Paris, Londres, Cologne, Francfort ou le

sud de la France. Fin 2011, le Fyra, fruit d'un partenariat entre la SNCB et NS Hispeed, l'opérateur hollandais, permettra aussi de gagner plus d'une heure de temps de parcours entre Bruxelles et Amsterdam par rapport aux trains classiques", explique le CEO de la SNCB, Marc Descheemaeker.

4 heures

Le train à grande vitesse met Bruxelles à moins de deux heures de Londres, Paris, Amsterdam, Cologne; Lyon et Francfort sont à moins de quatre heures. Ce temps de parcours est important: c'est celui pendant lequel le train est plus concurrentiel que l'avion.

Air France l'a compris et a supprimé la liaison Paris-Bruxelles mais renvoie ses clients vers Thalys. Sur l'axe Londres-Bruxelles, la part de marché d'Eurostar est supérieure à 80%. Les atouts du train à grande vitesse (gain de temps, développement durable, départs et arrivées en cœur de ville, train = lieu de travail) devraient convaincre au fil du temps de plus en plus de voyageurs: la SNCB ambitionne de transporter 16 millions de passagers internationaux d'ici 2015. ■



Le train, la façon la plus intelligente de voyager seul, en famille, en groupe, en Belgique comme à l'étranger, avec ou sans bagages !

SNCB Mobility: +1,9% de voyageurs en trafic intérieur en 2009



Le nombre de voyageurs par train est toujours en hausse.

En 2009, SNCB Mobility a transporté 210,1 millions de voyageurs, soit une augmentation de 1,9% par rapport à 2008. La SNCB fait partie du petit nombre d'entreprises ferroviaires en Europe à avoir transporté plus de voyageurs en 2009 que l'année précédente. Elle réalise, par exemple, de meilleures performances que des réseaux de référence tels que la Deutsche Bahn et les CFF suisses.

Elle a pris des initiatives afin de renforcer l'attractivité des voyages. Désormais, le client reçoit des informations en temps réel sur les horaires de son train via le GSM ou l'ordinateur. Le rythme d'investissements dans le matériel neuf et modernisé s'est maintenu. En 2009, les premières voitures à deux

niveaux de l'ancienne génération (M5) ont été rénovées et sont remises en circulation et la SNCB a reçu la 400^{ème} voiture M6.

La croissance spectaculaire du nombre de voyageurs depuis 1995 montre que le train occupe une place de choix parmi les différents modes de transport. Des dizaines de milliers de navetteurs et d'écoliers tablent sur le train pour leurs déplacements domicile-travail ou domicile-école. Le trajet domicile-travail a connu une augmentation suite au succès du système du tiers payant. Cette formule permet à l'employé de voyager sans frais, son entreprise et l'État se partageant le coût. Par contre, les dépenses de loisirs ont été fortement mises sous pression.

Malgré un mauvais dernier trimestre, le chiffre d'affaires augmente de 5,9% pour arriver à 611,7 millions d'euros. Néanmoins, les recettes n'ont pas compensé les coûts en forte augmentation, et en particulier les coûts de l'énergie.

Ces considérations ne doivent pas faire perdre de vue que l'objectif reste l'atteinte de l'équilibre financier. Pour le service à la clientèle proprement dit, Sabin S'heeren, directeur général de SNCB Mobility, ambitionne une communication de plus en plus personnalisée. *"Le voyageur désire connaître le déroulement de son trajet, s'il y aura des difficultés. Notre prochain défi sera d'améliorer notre communication en cas d'incident"* dit-il. ■

SNCB Europe a présenté Fyra

Le secteur du transport international a transporté 10,3 millions de voyageurs en 2009. Un résultat honorable, même s'il est en baisse par rapport à 2008 (-2,8%), ce qui s'explique par une série de facteurs. Tout d'abord, la crise incite les voyageurs à réduire leurs déplacements à l'étranger pour leurs loisirs. De plus, les entreprises ont resserré leurs budgets consacrés aux voyages d'affaires. Et finalement un mois de décembre aux conditions météorologiques particulièrement difficiles.

Grâce aux actions tarifaires et marketing des filiales SNCB Europe telles que Eurostar, Thalys et dans le cadre de partenariat

TGV avec la SNCF, les mauvais résultats du début de l'année ont pu être redressés au second semestre. Inévitablement, ces actions se sont traduites par une baisse du produit moyen sur la même période.

C'est le TGV Bruxelles-France (-8,2%) et le trafic international classique (-10,0%) qui sont confrontés à la plus grosse diminution de leur chiffre d'affaires.

Eurostar enregistre un recul de 4,9% tandis que Thalys concède 1,3%.

Toutefois, de belles perspectives se dégagent. Mi 2009, SNCB Europe a présenté Fyra en collaboration avec les Chemins de fer néerlandais.

Ce train à grande vitesse relie Bruxelles à Amsterdam.

En Belgique, le réseau à grande vitesse de frontière à frontière est achevé, ce qui permet de comptabiliser, depuis le 13 décembre 2009, des gains de temps de 50 minutes vers les Pays-Bas et de 30 minutes en direction de l'Allemagne.

"Nous sommes un opérateur international de petite taille entre deux grands voisins" estime Michel Jadot, directeur général de SNCB Europe. *"Nous devons donc continuer à améliorer nos services pour fidéliser le client et augmenter notre efficacité afin de baisser les coûts, ce qui est notre seule réponse possible à une attaque sur les prix"*. ■

Le combat pour la ponctualité!

Plus de 210 millions de voyageurs ont utilisé en 2009 les trains du service intérieur. Afin que les chemins de fer puissent continuer à se développer pour offrir une alternative digne de ce nom au trafic routier, Infrabel continue à investir dans votre confort. A cet égard, la clé du succès réside dans la ponctualité du trafic ferroviaire, ce qui constitue dès lors pour Infrabel l'un des défis majeurs pour les années à venir.

En 2009, 88,9% des trains ont eu un retard inférieur ou égal à 5 minutes. Infrabel était responsable de 20% des retards, la SNCB 46% et 34% des retards étaient imputables à des tiers.

La première mesure pour augmenter la fiabilité et la régularité

des trains, c'est l'achat, par la SNCB, de nouvelles voitures et de nouvelles locomotives. L'entretien est ainsi simplifié et davantage standardisé. De son côté, Infrabel poursuit le réaménagement à grande échelle des nœuds ferroviaires (croisements d'axes importants) qui ont atteint, ces dernières années, leur limite de saturation.

Infrabel développe aussi un support informatique à la régulation du trafic et prend les mesures de prévention afin de garantir la fluidité du trafic durant les pointes du matin et du soir en cas de conditions atmosphériques extrêmes. Des équipes d'intervention sont en permanence sur le terrain en vue de limiter autant que possible les retards en cas de perturbations. ■

Les investissements se maintiennent à niveau



Les voitures M5 rénovées, petites sœurs des M6.

En 2009, la SNCB a investi 431,7 millions d'euros, soit 20,9% de plus que l'année précédente. Les principaux investissements sont consacrés au transport de voyageurs. Sur les cinq dernières années, 2,7 milliards d'euros ont été injectés dans le renouvellement de la flotte ferroviaire !

Nouveau matériel

Les voitures M6 à deux niveaux sont équipées des nouvelles technologies pour offrir plus de confort aux clients mais aussi répondre à la forte augmentation du nombre de voyageurs. Fin 2009, la SNCB en comptait 420. En 2011, lorsque la livraison sera terminée, les 492 voitures M6 offriront à elles seules l'équivalent de 64.000 places assises.

Avec l'arrivée en 2009 des nouvelles locomotives type 18, la moyenne

d'âge des locomotives passera de 30 à 20 ans, en 2016. Le confort et les retards ou la suppression des trains en raison de problèmes techniques devrait diminuer grâce à leur haut taux de fiabilité. 120 locomotives type 18 seront disponibles fin 2012.

Rénover le parc ferroviaire

En 2009, 20 automotrices Break ont été complètement rénovées. D'ici 2016, les 138 autres le seront également pour un investissement de 216 millions d'euros.

Et enfin, la rénovation de 130 voitures M5 à deux niveaux, entamée en 2009 s'achèvera fin 2011. Ces voitures modernisées ressemblent, à s'y méprendre, à leurs grandes sœurs les voitures M6. ■



Le train est la réponse la plus évidente à l'envie d'une mobilité durable.

Votre mobilité de demain

L'envie d'une nouvelle mobilité durable et écologique est de plus en plus manifeste. En tant qu'acteur essentiel du paysage belge de la mobilité, Infrabel doit plus que jamais jouer un rôle-clé à cet égard. Jour après jour, nous œuvrons donc à la mobilité de demain. Car la mobilité du futur constitue notre préoccupation majeure !

Trafic ferroviaire et aérien

Brussels Airport au cœur de l'Europe

Avec plus de 17.000.000 de passagers par an, Brussels Airport est le premier aéroport de Belgique. L'augmentation du trafic routier aux abords de l'aéroport constitue toutefois une menace sans cesse plus importante pour son accessibilité et son développement futur. Grâce au projet Diabolo, Infrabel souhaite sensiblement accroître la part ferroviaire dans le trafic de et vers l'aéroport d'ici 2012 afin de pouvoir absorber le nombre de voyageurs en hausse permanente. Via le projet Diabolo, l'aéroport est directement relié aux principales lignes ferroviaires nationales vers Bruxelles, Malines, Anvers, Louvain et Liège et aux lignes à grande vitesse internationales en direction de Paris, Amsterdam, Cologne, Francfort et autres grandes villes européennes. Avec le Diabolo, Brussels Airport se positionne désormais au carrefour des principaux axes ferroviaires nationaux et internationaux et favorise ainsi le futur développement et le pouvoir d'attraction de l'aéroport.

BSCA, une croissance exponentielle

Ces dernières années, Brussels South Charleroi Airport a connu une croissance constante. En 2009, le nombre de passagers a augmenté de pas moins de 25% par rapport à 2008. L'essor de l'aéroport attire chaque année des millions de voitures vers Gosselies, avec tous les désagréments routiers que cela implique. Afin de pouvoir réduire les émissions de CO₂ en Belgique et de ne pas paralyser ce centre névralgique économique essentiel par des problèmes de mobilité, une liaison ferroviaire rapide rejoignant le cœur de l'aéroport s'impose. Infrabel se penche pour l'instant sur des solutions où l'aéroport sera désormais desservi par une gare souterraine. Ce désenclavement ferroviaire permet à Brussels South Charleroi Airport d'occuper une position centrale sur le réseau ferroviaire national.

Carex, un réseau à grande vitesse pour le fret

En septembre 2008, Infrabel et la SNCB-Holding, en participant au réseau à grande vitesse fret Carex (Cargo Rail Express), témoignent de l'intention d'élaborer une liaison à grande vitesse entre les principaux aéroports d'Europe occidentale. Liège Bierset est le premier aéroport européen à se concentrer en priorité sur le fret et, avec plus de 518.000 tonnes par an, se situe dans le top 10 des principaux aéroports de fret européens. Carex développe une nouvelle forme de mobilité intermodale. Le train à grande vitesse pourra prochainement remplacer en partie non seulement les transports routiers polluants et coûteux, mais également les vols de courte distance. Avec Carex, Infrabel se montre disposé à investir dans les travaux d'infrastructure afin de relier Liège Airport au réseau à grande vitesse. ■



Diabolo réunit le train et l'avion.



Le rail, solution idéale pour désenclaver le port d'Anvers.

Trafic ferroviaire et maritime

Le port d'Anvers, porte d'accès vers l'Europe

Grâce à sa situation géographique centrale, le port d'Anvers constitue la porte d'accès idéale vers l'Europe. Sur le plan du trafic maritime international, il occupe la deuxième place du classement des ports d'Europe avec la manutention de quelque 157,8 millions de tonnes de marchandises en 2009! Le désenclavement du port doit continuer à évoluer, avec l'ambition d'étendre sa croissance jusqu'à un transbordement annuel de marchandises de 300 millions de tonnes. Etant donné que les voies d'accès au port sont déjà saturées et que les voies navigables imposent de nombreuses restrictions au trafic de marchandises, le rail fait fi-

gure de partenaire idéal pour le transport de marchandises aux quatre coins de l'espace européen. Afin de renforcer davantage le rôle de pionnier du port d'Anvers, Infrabel contribue à l'augmentation de la capacité ferroviaire dans le port. La liaison ferroviaire entre les rives gauche et droite sera bien plus rapide grâce à ces projets d'infrastructure et la capacité des axes d'accès au port se développera également de manière considérable.

Le port de Zeebrugge, un avenir prometteur

En 2009, le port de Zeebrugge a traité l'importation et l'exportation de quelque 42 millions de tonnes de marchandises, soit pas moins de 1.306.556 conteneurs. Un

petit retour en arrière sur le nombre total de marchandises en 2004 révèle une augmentation non négligeable de pas moins de 25%! Le port de Zeebrugge est en pleine croissance et peut se targuer d'être l'un des principaux centres de transport d'Europe. Afin d'assurer le désenclavement de ce passage économique de premier ordre vers l'hinterland, la capacité ferroviaire doit sensiblement augmenter. Pour renforcer le pacte entre trafic ferroviaire et maritime, de nombreux travaux d'infrastructure sont en cours dans le port et à ses abords. L'objectif de ces projets doit non seulement consister à faciliter la mobilité à destination et en provenance du port, mais également à améliorer la mobilité dans le port proprement dit. ■

Revenir vite à l'équilibre sans toucher au service public

C'est le défi du Groupe SNCB qui a mis en place un plan de mesures tout en restant le premier investisseur du pays.

Comment faire passer l'EBITDA (résultat brut d'exploitation) de l'opérateur SNCB de -288 millions à un EBITDA de -48 millions en deux ans, amélioration nécessaire pour garantir la continuité du service et la stabilité de la dette ?

C'est ce sur quoi les Conseils d'Administration des trois entités du Groupe SNCB se sont penchés au printemps 2010 après la sortie des résultats financiers 2009. Des résultats positifs pour la SNCB-Holding (EBITDA à +121,6 millions €) et pour Infrabel (+54,4 millions €), dans les deux cas des chiffres largement supérieurs au budget. Mais, pour l'opérateur -qui est le seul confronté au marché-, l'année 2009 aura été mauvaise: un EBITDA négatif de 287,8 millions € (contre -108 millions en 2008). Les chiffres consolidés du Groupe, après retraitement, font donc état d'un EBITDA négatif de 115,2 millions €.

Causes du recul de l'opérateur ? Une hausse énorme du coût de l'énergie (34,2 millions €). Une action en justice est en cours à l'encontre du fournisseur. Les charges du personnel ont augmenté de 51,1 millions € et l'application des nouvelles normes comptables IAS19 a alourdi la note de quelque 188 millions €. Enfin, la crise économique qui engendre une diminution des recettes d'1,3% et du chiffre d'affaires de 2,6%. Et elle frappe les trois secteurs d'activités de la SNCB.

"Le nombre de voyageurs poursuit sa croissance."

Marc Descheemaeker, CEO SNCB

Le transport passagers intérieur (SNCB Mobility) a vu, pour la première fois depuis dix ans, un ralentissement de la croissance. Après la moyenne annuelle qui flirtait avec les 5%, c'est un chiffre de 1,9% de croissance qui clôturait l'exercice 2009. *"Mais nos chiffres restent parmi les meilleurs en Europe"* tient à préciser Marc Descheemaeker, CEO de la SNCB.

Le transport passagers international (SNCB Europe) est lui aussi en recul (-3,5% de chiffre d'affaires). A cause aussi des conditions météo très difficiles en hiver avec des impacts plus marqués sur Eurostar (-4,9%) que sur Thalys (-1,3%). Les trains internationaux classiques (-10%) et les TGV Bruxelles-France (-8,2%) paient quant à eux davantage leur tribut à la crise.

"Nous avons mobilisé les moyens pour garantir le niveau de service aux clients"

Jannie HAEK, CEO SNCB-Holding

Le transport marchandises (SNCB Logistics) prend quant à lui la crise économique de front : -31% de trafic total, une baisse de 90,6 millions du chiffre d'affaires total et 145 millions de déficit à l'exercice. C'est une crise mondiale du secteur du fret ferroviaire. Elle a nécessité la mise en place d'un plan industriel qui a obtenu le soutien de la Commission européenne à condition de filialiser l'activité.

Une vingtaine de mesures ont été proposées pour ce que l'on a appelé un plan de relance et le Conseil d'Administration l'a validé, sans supprimer de trains, de lignes, de guichets, sans efforts supplémentaires demandés au personnel, sans toucher au programme d'amélioration de la sécurité.

Chacun des trois secteurs d'activités de l'opérateur est partie prenante du plan. SNCB Mobility améliorera la vente des billets, traquera davantage les fraudeurs; SNCB Europe doit générer plus de revenus sur Bruxelles-Paris et sur Bruxelles-Amsterdam (avec l'arrivée de Fyra) tout en réduisant ses coûts de catering; Le plan industriel de SNCB Logistics va générer des rentrées supplémentaires, le premier trimestre 2010 indiquant déjà une reprise notable du trafic. Et les autres entités du Groupe font preuve de solidarité: la renégociation par Infrabel des coûts énergétiques fera économiser 33 millions € en 2012 tandis que la SNCB-Holding a présenté à ses filiales un plan de mesures auquel elle participe activement au niveau de sa propre gestion. *"Nous n'avons pas hésité une minute pour mettre les moyens à disposition pour garantir le niveau de service aux clients"* a commenté Jannie Haek, CEO de la SNCB-Holding.

Le Groupe SNCB a par contre maintenu sa politique volontariste d'investissements, restant le plus gros investisseur du pays. 431 millions (SNCB) +227 millions (SNCB-Holding) +1,160 milliard €. Le Groupe SNCB a investi 1,818 milliard d'€ en Belgique en 2009. La Holding investit dans les gares, la SNCB dans le matériel roulant et Infrabel dans de grands travaux d'infrastructures: le Diabolo qui est la jonction directe à l'aéroport de Zaventem, la mise à quatre voies de toutes les lignes menant à Bruxelles dans le cadre de la création du Réseau Express Regional, Gand-Bruges à quatre voies pour stimuler le trafic marchandises par train depuis le port de Zeebrugge, des voies plus rapides qui doivent faire gagner 20 minutes entre Bruxelles et Luxembourg.



Le groupe SNCB, le premier investisseur en Belgique.

Et beaucoup d'autres chantiers encore.

"Infrabel participe activement à l'économie du pays."

Luc LALLEMAND, CEO Infrabel

"Avec la fin des travaux sur le réseau à grande vitesse, nous travaillons à présent sur d'autres chantiers emblématiques comme le tunnel ferroviaire Schuman-Jo-

saphat. Leur importance est aussi capitale que la grande vitesse pour le réseau dont nous sommes le gestionnaire", commente Luc Lallemand, CEO d'Infrabel.

Le Groupe SNCB entend ainsi répondre positivement aux missions de service public qui figurent dans les contrats de gestion fixés avec le Gouvernement qui courent jusqu'en 2012 et l'on verra, alors, comment évoluera la dotation financière de l'Etat au Groupe SNCB. ■



La crise a frappé le trafic marchandises.

La crise économique affecte le transport de marchandises européen

En 2009, le monde connaît la crise économique la plus grave depuis la deuxième guerre mondiale. Et la Belgique n'est pas épargnée. Dans la zone euro, suite à l'effondrement de la production industrielle, les effets se font le plus sentir dans l'exportation ou l'importation de marchandises et services.

Toutes les sociétés ferroviaires européennes en ont subi les conséquences: le trafic marchandises de la Deutsche Bahn a reculé de 21%, celui de la SNCF de 26% (en tonnes-km). En Belgique, il n'en a pas été autrement. Les secteurs de la sidérurgie et de la construction d'automobiles, pour lesquels le train a traditionnellement un rôle important à jouer ont été fortement touchés par la récession.

Le port d'Anvers connaît une de ses pires années. Ceci engendre des

conséquences dramatiques pour le transport de marchandises par chemin de fer, le trafic (en tonnes-km.) recule de 31%. Après un premier semestre catastrophique (baisse des volumes jusqu'à 40%), il y a eu une légère relance à partir de septembre.

SNCB Logistics affiche des résultats en baisse

Suite à l'effondrement du commerce international le chiffre d'affaires plonge à 266,6 millions d'euros, soit une diminution de 23,7% par rapport à 2008. La crise renforce la nécessité de mettre en œuvre le plan industriel prévu pour le groupe fret. Un plan global de restructuration a été introduit par l'Etat belge à la Commission européenne pour demander l'autorisation d'injecter une dernière fois

du capital en soutien de l'activité marchandises. Il a été accepté mais la condition posée par l'Union Européenne est la filialisation de l'ensemble de l'activité fret.

Les énormes efforts consentis ces dernières années et en particulier en 2009 ont assurément contribué à éliminer fortement le déficit structurel que le groupe fret traîne du passé. *"Le groupe fret dispose de nombreux atouts pour réussir; la situation centrale de la Belgique au cœur de l'Europe, la présence des ports maritimes et le savoir-faire de son personnel,"* précise Geert Pauwels, dirigeant de la division Fret SNCB. *Avec le nouveau plan industriel, qui comporte notamment un plan de transport radical, le groupe fret doit atteindre l'équilibre financier d'ici la fin 2012".* ■

Miser sur le niveau de sécurité le plus élevé possible

En proposant un moyen de transport accessible à tous les citoyens, les chemins de fer aident la société à progresser. Si la SNCB a pu garder le cap au fil des ans et poursuivre sa croissance, c'est avant tout grâce à une double promesse : la garantie d'un transport fiable et sûr. Toutes les activités et les efforts consentis gravitent autour de ces notions clés, fondements de la relation de confiance avec les voyageurs (ou avec les riverains dans le cas du transport marchandises). Des accidents graves comme celui de Pérot

en 2001 et celui de Buizingen début 2010 ont malheureusement ébranlé cette relation de confiance. Ils ont, à juste titre, amené les citoyens à s'interroger sur la gestion de l'entreprise et sur les choix opérés.

La SNCB et Infrabel donnent une priorité absolue à l'enquête sur ce qui s'est passé le 15 février afin de prendre les mesures les plus appropriées.

Toutefois, des décisions ont déjà été prises. Notamment, d'accélérer la procédure d'implantation du meil-

leur système de sécurité à l'heure actuelle (TBL+1) sur le matériel roulant et dans l'infrastructure au sol. Ce système détecte un train à 300 mètres d'un signal rouge et le fait arrêter automatiquement si sa vitesse dépasse 40km/h. Autre aspect important, la communication entre le conducteur de train et le dispatching a été optimisée grâce au réseau GSM-R. Le GSM-R (GSM for Railways) est un réseau de communication par GSM spécifique au chemin de fer. De cette manière, il offre une fiabilité et une couverture beaucoup plus grande que celle des opérateurs "grand public". L'ensemble du matériel roulant en sera équipé en 2010.

La sécurité reste la priorité

Depuis 2007, la SNCB a développé un système de gestion de la sécurité qui comporte, entre autres, une analyse approfondie des causes des incidents. En collaboration avec le Service Public Fédéral Mobilité et Transports, l'analyse des données débouche sur des propositions d'amélioration.

Seule une analyse judicieuse des circonstances d'un accident peut déboucher sur des mesures efficaces. La SNCB est socialement tenue de miser sur le niveau de sécurité le plus élevé possible. ■



Le système ETCS, c'est le système européen!

Votre sécurité, plus que jamais notre priorité

Depuis la création d'Infrabel en 2005, la sécurité du trafic ferroviaire constitue l'une de ses priorités. Grâce à la modernisation permanente du réseau ferroviaire, nos installations répondent en permanence aux normes de sécurité les plus strictes. Mais en dépit de ces installations modernes automatisées, le risque zéro ne pourra toutefois jamais être atteint sur le réseau. Infrabel continue cependant à consacrer exclusivement pas moins de 20% de son budget d'investissement global à la sécurité.

En 2009, de nombreux signaux ont été équipés de la technologie TBL+. Comme évoqué ci-dessus, ce système est déjà une énorme avancée pour la sécurité de la marche des trains et des voyageurs. L'ordre selon lequel Infrabel équipe son infrastructure de ce système de sécurité se base sur une analyse de risque en fonction de la fréquence du trafic ferroviaire, du nombre de voyageurs et de l'impact éventuel qu'un incident représenterait à cet endroit. Les endroits présentant un coefficient élevé sont les premiers à être équipés de la TBL+.

L'équipement du réseau ferroviaire avec le système TBL+ constitue une démarche intermédiaire entreprise par Infrabel et la SNCB en attendant le système ETCS interopérable européen qui veille à ce que le conducteur de train reçoive toutes les informations requises directement à bord. Les deux technologies TBL+ et ETCS sont totalement compatibles. En d'autres termes, tout ce qui aura été fait pour TBL+ ne sera plus à refaire pour ETCS. Le système ETCS équipe déjà les lignes à grande vitesse en direction des Pays-Bas et de l'Allemagne.

Suite au dramatique accident ferroviaire de Buizingen survenu le 15 février 2010, Infrabel et la SNCB ont pris certaines mesures exceptionnelles. L'introduction de la technologie TBL+ a ainsi été accélérée tant pour l'infrastructure que pour l'équipement du matériel roulant. Le réseau sera couvert à 87% d'ici 2012. Afin de réaliser cet objectif ambitieux, les équipes de techniciens dans les voies et dans les ateliers ont été renforcées. ■



La technologie TBL+ : implémentation accélérée!

2.233 caméras surveillent les gares

En 2009, les 525 agents de Securail sont intervenus 35.929 fois

En anglais, il y a deux mots "sécurité": "SAFETY" et "SECURITY". "Safety" est la protection contre les nuisances accidentelles; "Security" est la protection contre les nuisances intentionnelles. Ce n'est donc pas un hasard si les agents en veste rouge qui, par leur présence dans les gares et dans les trains, rassurent les passagers, portent le nom d'agents "Securail". Ce n'est donc pas un hasard si les caméras de sécurité déployées dans les gares du pays arrivent au "Security Operations Center" (SOC) opérationnel 24h/24.

La sécurité de l'utilisateur des gares et des trains doit être totale : safety et security. La partie "sécurité" relève depuis 2005 des mis-

sions de la SNCB-Holding, même si la première caméra de surveillance fut installée en gare de Bruxelles-Midi en... 1994. 15 ans plus tard, c'est en gare de Tournai que l'on a installé la 2.000^e caméra du réseau des chemins de fer belge. Aujourd'hui, le réseau des caméras de la SNCB-Holding compte près de 3.000 caméras dont 2.233 sont implantées dans les seules gares, les autres permettant la surveillance de différents lieux, ateliers, bureaux, cabines de signalisation appartenant au Groupe SNCB. Toutes ces images arrivent au SOC de Bruxelles-Midi, ou aux deux "SOC" décentralisés installés à Liège et à Anvers.

C'est dans le "Security Operation Center", opérationnel 24h/24, 7j/7, qu'aboutissent les appels à l'aide qui proviennent des 500 agents Securail dans les gares, des accompagnateurs de train ou des passagers eux-mêmes via le 0800/30 230 ouvert pour signaler des comportements ou des objets suspects".

En 2009, le nombre d'appels au SOC a été de 60.317. Un chiffre en hausse de 18% en 2009 alors qu'il était déjà en hausse de 14% en 2008. Parmi ces appels, le nombre d'entrants via le numéro 0800/30 230 est de 1854 appels, soit une diminution de 23%. "Au début, on recevait des appels sur tout et n'importe quoi. Aujourd'hui, les appels spécifiquement liés à des problèmes d'agressions et de sécurité ont augmenté" explique Marc Claeys, chef de division "opéra-

tions" chez Securail.

Les 60.000 appels concernent des agressions (4%), des graffitis (3%), des vols (2%), des circulations illégales (5%), des dégradations (3%), des voyageurs qui ne sont pas en règle (21%). "Il y a 90 classifications différentes, jusqu'au bétail sur les voies, l'usage abusif du signal d'alarme..." Ces appels ont généré 35.929 interventions (+13%): 18.140 par les agents Securail, 2.653 par les agents de la SNCB, 13.587 par la Police et 1.383 par le service 100. Ce sont les agents les plus proches qui interviennent.

Les agents de Securail, qui sont 525, ont gagné énormément en visibilité depuis leur passage à la veste rouge. Ils portent aussi, nouveauté 2009, un gilet "spécial" qui les protège des éventuels coups de couteau. Ils doivent le porter durant certaines missions spécifiques, par exemple les sorties nocturnes. En 2009, en plus d'être présents dans les gares, ils ont effectué 34.534 patrouilles dans les trains, une augmentation de 18% par rapport à 2008.

"Notre politique de sécurité repose sur trois piliers: la présence renforcée des agents de manière visible sur le terrain, les moyens techniques les plus sophistiqués et une intense collaboration avec les services de police, explique Marc Claeys. Cette année, nous avons ainsi signé 37 accords de coopération avec les villes/communes. 48 sont en rédaction et 52 en discussion". ■



Les caméras de surveillance, acteurs importants de la sécurité dans les gares.

SNCB-HOLDING, STIB, TEC, DE LIJN

Police et Securail: il faut collaborer

Les problèmes de sécurité auxquels les sociétés de transport en commun sont confrontées sont identiques : le vandalisme, la dégradation du matériel, le vol à la tire,

les agressions... Et comme les sociétés de transport en commun se partagent des zones voisines et parfois identiques autour ou dans les gares, des protocoles de collaboration sont conclus pour optimiser le service aux clients qui pourront compter sur une meilleure assistance, cohérente et continue.



Pour améliorer la sécurité, il faut aussi se concerter.

Le protocole est ambitieux : il fixe la collaboration sur trois niveaux : l'échange d'information, la prévention et l'opérationnel. Et les sociétés partenaires entendent aussi développer une stratégie commune dans le cadre des contacts avec les autorités et les différents partenaires (justice et services de police, tissu associatif, villes et communes...). Les CEO des différentes sociétés de transport en commun (De Lijn, SNCB-Holding, TEC et STIB) ont signé ce protocole d'accord en juin 2009. ■

La SNCB vise l'e-client

"e" pourrait signifier 'electronic' et 'easy'. En 2009, la SNCB a lancé diverses applications électroniques destinées à simplifier la vie du client. Demander et recevoir des informations en temps réel, utiliser une carte à puce pour tous les transports en commun ou présenter sa carte d'identité en guise de titre de transport relèvent désormais des possibilités offertes par la SNCB. L'internet et le GSM ont radicalement changé notre société. Le voyageur en train devient maintenant, grâce à ces nouvelles applications, un 'e-client'.

Automatiquement informé grâce à My Train Info

My Train Info est destiné gratuitement aux titulaires d'une Carte Train. Il suffit de s'inscrire via le site Internet www.sncb.be pour recevoir automatiquement des messages sur son GSM à propos des retards, des trains supprimés ou déviés de leur trajet habituel. Le client peut sélectionner quatre trajets et définir le retard à partir duquel il souhaite être prévenu. Le système est extrêmement flexible : l'usager peut modifier ses préférences à tout moment.

SMS 2828

Ce service permet de disposer des informations les plus récentes en matière d'horaires 24h/24, 7jours/7. Le principe est simple : le client envoie un sms au numéro 2828

afin de demander des informations sur une liaison ferroviaire spécifique et il reçoit immédiatement trois propositions de voyage les plus rapides pour atteindre sa destination. Ces informations sont complétées en temps réel, également en cas de retards éventuels. L'inscription (unique) se fait via sms et coûte 0,60 euro, une demande d'information coûte 0,30 euro (0,15 euro pour l'envoi et 0,15 euro pour la réception).

Voyager grâce à la carte d'identité électronique

Depuis le mois de juin 2009, le client peut directement charger son billet de train acheté via le site de la SNCB sur sa carte d'identité électronique. Un moyen rapide, simple et écologique. Plus besoin d'imprimer son billet, tout en réduisant le risque d'oublier ou de

perdre son billet. Pour l'instant, le système est uniquement réservé aux billets de train ordinaires. A bord du train, il suffit de présenter sa carte d'identité à l'accompagnateur de train qui peut lire les données de la carte au moyen de son ordinateur de bord IBIS.

MoBIB: une carte unique pour l'ensemble des transports en commun

Depuis janvier 2010, la STIB et la SNCB proposent la carte à puce MoBIB. Elle remplace non seulement les titres de transport papier, mais sert également de clé destinée à ouvrir les portiques d'accès. 70.000 clients possédant un abonnement combiné SNCB/STIB sont concernés. La carte à puce peut être validée via le site internet ou chargée aux guichets SNCB. ■



SMS 2828* : vos informations horaires en temps réel.

My Train Info : comme abonné, recevez gratuitement des informations en temps réel sur votre train.

Infos et inscriptions sur www.sncb.be

* 0,15 € par SMS envoyé ou reçu / 0,60 € l'inscription.

Destination mieux 

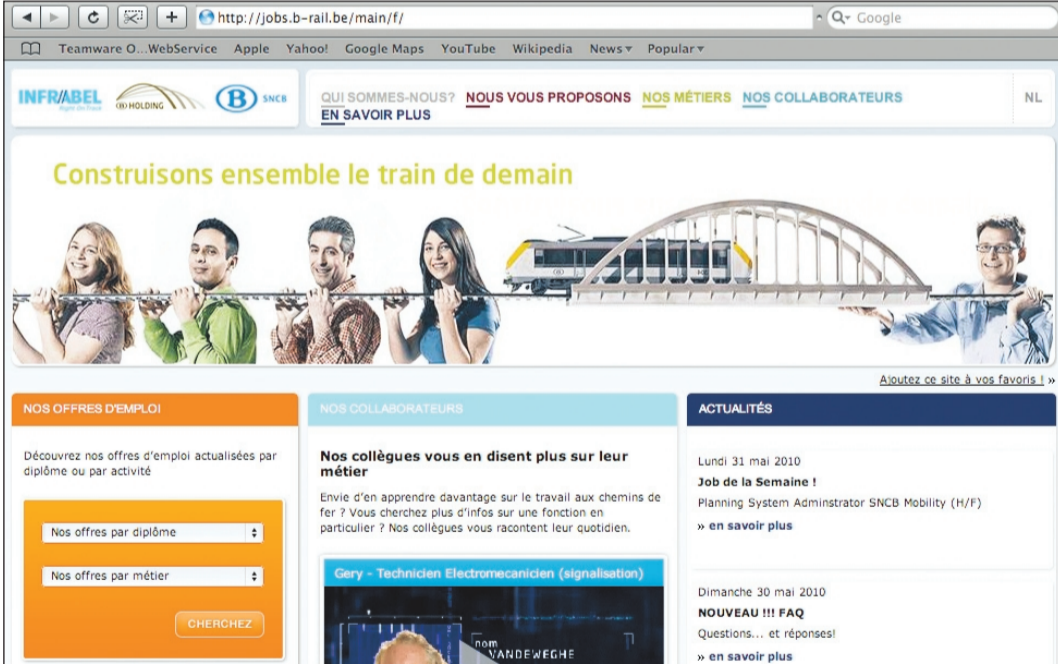
L'information en direct de la voie!

L'année 2009 a été, à de nombreux égards, un jalon important dans la diffusion de l'information aux voyageurs. Ainsi, au début de l'année 2009, Infrabel a lancé son tout nouveau site web : www.railtime.be. Cette application internet offre au voyageur un aperçu en temps réel du trafic ferroviaire. Grâce à RailTime, les voyageurs peuvent suivre le parcours de leur train et rester informés des éventuels retards. De plus, le site web fournit des informations générales concernant les travaux exécutés sur le réseau ferroviaire ou d'autres événements ayant des répercussions sur la circulation des trains.

Depuis fin 2009, RailTime est également disponible via Smartphone et RSS feed. Mais Infrabel entend encore aller plus loin en 2010. Depuis février 2010, un aperçu

du trafic ferroviaire peut être retrouvé via le télétexte. De même, le service sera prochainement étendu à une application téléphonique. Avec RailTime, vos informations proviennent directement de la voie!

En 2009, la diffusion d'informations dans les gares a également fait peau neuve. Les affiches jaunes renseignant les heures de départ des trains dans les gares et points d'arrêt non gardés ont fait l'objet d'un relooking. En outre, l'organisation de laboratoires de langues pour les quelque 400 agents de l'info trafic doit permettre d'optimiser l'information dans les gares. Le manuel utilisé quotidiennement par les agents de l'info trafic dans l'exercice de leurs fonctions, a été entièrement revu en 2009 pour le rendre plus convivial et sera publié en 2010. ■



Teamware O. WebService Apple Yahoo! Google Maps YouTube Wikipedia News Popular

QUI SOMMES-NOUS? NOUS VOUS PROPOSONS NOS MÉTIERS NOS COLLABORATEURS EN SAVOIR PLUS

Construisons ensemble le train de demain

NOS OFFRES D'EMPLOI

Découvrez nos offres d'emploi actualisées par diplôme ou par activité

NOS COLLABORATEURS

Nos collègues vous en disent plus sur leur métier

Envie d'en apprendre davantage sur le travail aux chemins de fer ? Vous cherchez plus d'infos sur une fonction en particulier ? Nos collègues vous racontent leur quotidien.

ACTUALITÉS

Lundi 31 mai 2010
Job de la Semaine !
Planning System Administrator SNCB Mobility (H/F)
» en savoir plus

Dimanche 30 mai 2010
NOUVEAU !!! FAQ
Questions... et réponses!
» en savoir plus

www.lescheminsdeferengagent.be 1.300.675 visites en 2009 !

En 2009, le site "lescheminsdeferengagent" a reçu 1.300.675 visites provenant de 898.406 visiteurs différents qui ont visité 12.670.764 pages en cliquant 84.074.734 fois ! Les mois le plus "visités" ont été les mois de mars et d'avril, le site étant à ce moment renforcé par une campagne de publicité dans les journaux et sur les affiches. Les visiteurs sont plus actifs les mardis, mercredis et jeudis et moins actifs les week-ends. Chaque visiteur consulte jusqu'à 14 pages.

La tendance s'est amplifiée encore pour les 6 premiers mois de 2010 avec un nombre de pages plus élevé pour chaque visiteur (14,56). Le temps moyen passé sur le site est de 2'39". La répartition linguistique des visiteurs est quasi paritaire. 57% des visiteurs arrivent sur "lescheminsdeferengagent.be" par des moteurs de recherches, 24% via des sites référents, 13% y arrivent en direct et 6% par d'autres voies. Le navigateur principalement utilisé par le visiteur est Internet Explorer (72%) devant Firefox (19%).

C'est évidemment de Belgique que les internautes sont les plus nombreux (96%) devant les pays voisins dans l'ordre France, Pays-Bas, Allemagne et Grande-Bretagne. Le site obtient un taux global de "conversion des objectifs" (le nombre d'internautes qui ont introduit une candidature ou une demande de renseignement complémentaire) de 1,71%.

Le site fera prochainement l'objet d'un "relifting" pour encore en améliorer l'attractivité et la facilité d'emploi. ■



RailTime
Votre info en direct du rail

Pas de perturbation sur le réseau 12:06:29 MER 30 JUN 2010

Mon voyage DÉPARTS & ARRIVÉES DÉPARTS DU TRAFIC INFOS-TRAVAUX

Aller plus loin VOYAGER EN BELGIQUE LES TRAINS EN EUROPE

En savoir plus ACTUALITÉ LES OUTILS RAILTIME FAQ

A l'écoute DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS CONTACT

Bienvenue sur le portail de l'info-voyageurs !
Internet, horaires en gare, écrans d'affichage, annonces sonores, GSM... avec RailTime, l'info vous accompagne !

Horaires des trains actualisés en temps réel

Gare: Plage horaire: 12:00 - 13:00

Date: 30/06/2010

N° de train (facultatif):

Chercher

ACTUALITÉ

Légères adaptations des horaires à partir du 13 juin

A partir du dimanche 13 juin, quelques légères adaptations sont apportées aux horaires afin, notamment, de répondre au mieux aux besoins des voyageurs.

Actualisations sur securiteferroviaire.be

La ponctualité sur le réseau ferroviaire: un dossier complexe



La nouvelle identité de la SNCB est déjà bien visible à Bruxelles-Midi avec l'espace "Departure Today" pour le trafic international

Un logo pour chaque activité de la SNCB

Depuis le 2 octobre 2009, la SNCB arbore une nouvelle architecture de marque. La SNCB est une entreprise d'envergure, qui exerce différents métiers. Ces différents pôles de compétences constituent la force de l'entreprise et la base de sa structure. Il s'avérait donc logique de conférer à chacun une identité propre mais dont "l'air de famille" SNCB saute au premier coup d'œil.

En plus de services stratégiques et administratifs, la SNCB comprend donc 4 divisions importantes : Mobility, Europe, Logistics et Technics. La marque SNCB, qui chapeaute l'ensemble des activités, reste au centre de l'identité. En complément, chaque entité a reçu une dénomination propre et une couleur. Celle-ci se greffe sur l'emblème "B" et au logo SNCB, communs à toutes les entités.

SNCB Mobility

SNCB Mobility, assure la mobilité



des usagers aux quatre coins du pays. Avec une nouvelle image soignée, plus moderne et dynamique, SNCB Mobility veut être plus proche de ses clients. Le terme Mobility répond à la volonté de promouvoir la mobilité globale.

SNCB Europe

SNCB Europe assure le transport de voyageurs en Europe, notamment via ses partenariats avec Thalys et Eurostar ou encore TGV et Fyra. Elle assure également la commercialisation de ses produits



par différents canaux : internet, les agences de voyage et les gares. Le nom "Europe" précise le champ d'action.

SNCB Logistics

SNCB Logistics assure le transport ferroviaire de marchandises vers les pays voisins. SNCB Logistics traduit la volonté d'offrir au client un service complet dans le transport de marchandises. L'entité regroupe B Cargo, qui devient un opérateur à part entière, les filiales IFB, RailForce et Xpedys (res-



ponsables pour la commercialisation de l'offre fret).

SNCB Technics

SNCB Technics réunit les différents ateliers du pays qu'il s'agisse de la réparation des voitures, des wagons ou des locomotives. Elle assure l'entretien et le bon fonctionnement technique et technologique des trains tout comme ceux de certains partenaires. SNCB Technics est aussi en charge de la gestion et des formations pour les conducteurs et les techniciens des ateliers. ■



TRAIN + AUTO

Les voitures CAMBIO en gares!

CAMBIO et la SNCB-Holding se marient. La collaboration, concrétisée par une participation financière de la SNCB-Holding dans cambio, s'inscrit à la perfection dans les missions et les objectifs de la SNCB-Holding : jouer un rôle majeur dans la politique de mobilité en Belgique et développer de nouvelles synergies dans les transports publics du pays. Chaque citoyen a ses propres besoins de déplacement. Dans la gare, il trouvera toute une série de services qui lui faciliteront la vie : le bus, le tram, le métro mais aussi des parkings auto et vélo et des points vélo. En 2009, cette offre s'est complétée par cambio. Ce service de voitures partagées est aujourd'hui proposé à Bruxelles-Midi, Anvers-Central, Anvers-Berchem, Namur, Liège-Palais et sera élargi dès 2010. ■



Le vélo regagne du terrain en Wallonie

la Gare, marque déposée !

En 2009, la SNCB-Holding, sur base d'une étude de marché approfondie, a déposé la marque "la Gare".

La SNCB-Holding gère 37 des 545 gares et points d'arrêt disséminés sur le réseau en Belgique. Par ces 37 gares transitent plus de 65% des voyageurs. Ces dernières années, la plupart de ces grandes gares ont fait l'objet d'inaugurations (Liège, Anvers) après des travaux de construction ou de rénovation. Et de nombreux chantiers de modernisation sont entamés ou programmés.

Le rôle de la gare évolue. On n'y vient plus simplement pour prendre le train.

Lieu de rencontres. A la gare, vous trouverez toujours quelqu'un à rencontrer, quelque chose à découvrir. L'ouverture de petits magasins ou de points Horeca offre de nouvelles opportunités dans une ambiance conviviale et dy-

namique, rythmée par plus de 700 événements : concerts, défilés de mode, expositions, cours de tango, chorales, brocantes,...

Intermodalité et efficacité. Tous les efforts sont concentrés sur l'optimalisation des correspondances et des connexions depuis le bus ou le tram et depuis les parkings autos (54.000 places en 2012) et vélos (20.000 places) rendus plus confortables et plus sûrs pour ne pas perdre de temps. Et les personnes qui se déplacent moins facilement ne sont pas oubliées : escalators et ascenseurs équipent la plupart des grandes gares.



Gagnez du temps! La gare vous permet, aujourd'hui, de gagner du temps. Les magasins sont étudiés pour la clientèle des gares. Ils offrent de plus en plus de services : ateliers de repassage, job-services, points Poste, agences de voyage, bureaux d'informations touristiques, "points-vélos"...

"Destination: la Gare". C'est là, précisément, l'évolution qui est en cours dans les gares Holding. De plus en plus de gares répondent, progressivement, à ce cahier des charges de "la Gare". Et cela va continuer. L'identité "la Gare" symbolise cette évolution. Vous avez remarqué les totems dressés à l'entrée de votre gare ? Alors vous savez que vous entrez dans un lieu qui n'est pas seulement synonyme de "prendre le train". ■



Les totems devant la gare de Courtrai.

POINT-VELO

Enfin en Wallonie!

Il y a aujourd'hui 31 point vélos ouverts en Belgique. Après la Flandre (27 points) et Bruxelles (3 points), la Wallonie s'est enfin lancée dans cette dynamique qui vise à remettre les deux-roues dans les solutions de mobilité des citoyens. Et il s'agit en plus d'une action sociale...

Pour améliorer l'accueil des cyclistes et des motocyclistes dans les parkings de ses gares, la SNCB-Holding fait appel à des associations d'économie sociale auxquelles elle confie la gestion des points vélos selon des cahiers de charges bien précis. Avec cette offre, la SNCB-Holding propose un service complémentaire aux navetteurs cyclistes afin de stimuler l'usage des deux roues en liaison avec les transports en commun pour une mobilité plus durable. ■

Votre confort, le fil conducteur d'Infrabel

En tant que gestionnaire de l'infrastructure indépendant, Infrabel est propriétaire de pas moins de 339 points d'arrêt non gardés. Afin d'améliorer progressivement le confort des voyageurs, Infrabel a fait réaliser une enquête de satisfaction auprès des voyageurs qui utilisent ces points d'arrêt. Grâce à cette enquête, Infrabel a permis au voyageur de participer à la modernisation de ses points d'arrêt.

Projet pilote à Havré, Beersel et Bordet

En 2009, Infrabel a dès lors lancé un projet pilote dans les points d'arrêt de Beersel, Havré et Bordet. Dans ces trois points d'arrêt, les supports d'information et le matériel visuel ont été profondément revus. Grâce au totem d'information situé à hauteur de chaque accès et sur les quais, les voyageurs

disposent désormais de toutes les informations utiles concernant leur parcours. De même, via l'aménagement d'un bouton SOS sur le totem, la sécurité des voyageurs n'a pas été négligée.

Moderniser les points d'arrêt

Les mesures supplémentaires ont été accueillies favorablement par les voyageurs qui utilisent ces 3

points d'arrêt. C'est pourquoi Infrabel a décidé de moderniser tous les points d'arrêt non gardés à compter de 2011. Outre l'amélioration de la visibilité et de l'information aux voyageurs dans les points d'arrêt, Infrabel accroît encore le confort via l'installation de bancs supplémentaires et le renouvellement des abris. Un meilleur éclairage doit aussi contribuer à renforcer le sentiment de sécurité. ■

Editeur responsable

Erik Sclep, Communication manager SNCB-Holding
Rue de France 85
1060 Bruxelles

Juin 2010

Photos Groupe SNCB
Leo Goossenaerts, Denis Moinil, Tom D'Haenens

Impression Cartim

Lay-out H-CO.01

Imprimé sur papier respectueux de l'environnement.

Ne pas jeter sur la voie publique, svp.

31.309 candidatures sur le site www.lescheminsdeferengagent.be

1.873 nouveaux collaborateurs engagés en 2009 et cela ne s'arrêtera pas là : le Groupe SNCB est le premier employeur et le premier investisseur du pays.

En 2009, le Groupe SNCB a engagé 1.873 nouveaux collaborateurs. "Et le Groupe maintiendra cette cadence d'engagements sur les dix années à venir", explique Mireille Protin, responsable du recrutement et de la sélection au sein du groupe ferroviaire. Parce que la pyramide des âges du personnel fait que, d'ici 2020, 55% des cheminots prendront leur retraite. Mais aussi parce que le Groupe SNCB fourmille de projets d'avenir ambitieux pour lesquels il a besoin d'hommes et de femmes motivés.

Electromécaniciens et ingénieurs

Au sein du Groupe SNCB, il y a plus de 300 métiers différents. Mais la difficulté principale réside dans le fait que le Groupe SNCB recherche six professions parmi les dix métiers qui connaissent la plus grande pénurie de mains d'œuvre.

Il y a donc une concurrence féroce dans ces métiers là. Exemple : électromécaniciens et ingénieurs. "Les électromécaniciens, nous en avons attirés près de 1000 ces cinq dernières années. Un vrai tour de force dans un pays qui compte peu de diplômés de l'enseignement technique. Les ingénieurs ont quant à eux en Belgique l'embarras du choix : il y restera 2500 d'emplois d'ingénieurs vacants cette année". Sur le marché de l'emploi, le Groupe SNCB doit donc jouer des coudes. Des campagnes de recrutement accrocheuses, des présences massives aux salons de l'emploi, des rencontres dans les écoles... Tout est fait pour présenter les jobs au sein du Groupe SNCB. Et les atouts des chemins de fer.

Des atouts en grand nombre :

- La stabilité de l'emploi. Par les temps de crise économique, cette stabilité apporte sérénité et qualité de vie.
- Le bon équilibre entre le temps de travail et la vie privée grâce à des horaires fixés longtemps à l'avance.
- La formation prise en charge. Le Groupe SNCB a consacré 6,49% de sa masse salariale 2009 aux formations.
- Un travail en équipe. Les descriptions de fonctions sont précises et le travail est effectué dans une ambiance liée à l'esprit d'équipe.
- L'évolution personnelle au sein de l'entreprise. En 2009, 7.743 collaborateurs ont changé de job pour faire évoluer leur carrière.
- Des conditions salariales attractives, auxquelles s'ajoute de pouvoir bénéficier du train gratuit.
- Des jobs intéressants avec plein de défis personnels.
- Un boulot qui a du sens. Travailler à la SNCB, c'est remplir une mission sociale et environ-

nementale au travers de projets ambitieux.

31.309 candidatures sur internet

En 2009, 31.309 candidatures électroniques ont été réceptionnées via le site internet www.lescheminsdeferengagent.be. "Les candidats sont alors reçus pour des examens de sélection. Mais il est aussi tenu compte de la motivation, du potentiel de développement et des aptitudes. Une fois engagés, les nouveaux collègues sont pris en charge par un coach". Ainsi se transmettent les expériences, le patrimoine intellectuel et manuel de l'entreprise. Et c'est ce patrimoine immatériel qui a fait, grâce aux hommes et aux femmes qui ont œuvré à le construire et à le développer, que la Belgique est, depuis 1835, à la pointe du progrès dans les chemins de fer. ■

EVENEMENTS EN GARES

La 4^{ème} "Nuit de la Gare" : sold out!

La gare est devenue aujourd'hui un véritable lieu de vie et de rencontres, au cœur de la ville, où il se passe toujours quelque chose. La preuve une fois de plus avec "La Nuit de la Gare" : le 14 novembre, les gares d'Anvers-Central, Bruxelles-Central et Liège-Guillemins ont été pour quelques heures de véritables temples de la musique avec des Dj's belges et internationaux réputés. Une soirée qui affichait "sold out" quelques jours seulement après l'ouverture des inscriptions (gratuites) sur Internet. "La nuit de la Gare", c'est un concept original et ouvert qui donne l'occasion de découvrir les gares sous un nouvel angle. Car, plus que jamais, elles font battre le cœur de la ville, il s'y passe toujours quelque chose : expositions, concerts, festivals... Les gares sont aujourd'hui de véritables lieux de rencontres. C'est aussi la possibilité pour la SNCB-Holding, en tant que plus gros employeur du pays, de toucher le jeune public et lui démontrer son dynamisme. ■

Devenez l'un de nos nouveaux collègues



ENVIRONNEMENT

En train pour Copenhague!

La SNCB-Holding et la SNCB ont participé activement au "Train pour Copenhague" initié par l'UIC (Union Internationale des Chemins de Fer) avec la collaboration du WWF et qui, de Bruxelles-Midi, a emmené 400 experts en matière de réchauffement climatique vers la capitale danoise, où s'est déroulée la "Cop 15", Conférence des Parties, le rendez-vous mondial du climat.

Le "chef de train" symbolique du "Climate Express", était Jean-Pascal van Ypersele, le vice-président du GIEC (Groupement International des Experts du Climat), prix Nobel de la paix 2007, professeur à l'UCL. Le trajet en train a été utilisé pour... travailler. Trois des douze voitures étaient en effet aménagées pour des conférences, des lieux d'interviews, espaces conviviaux de rencontres entre experts, politiques et journalistes en charge de l'environnement. Le train, c'est la façon la plus durable pour aller à Copenhague.

A cette occasion, la SNCB et la SNCB-Holding ont lancé une grande campagne vers les navetteurs. "Merci de prendre le train pour la planète". ■

Groupe SNCB

INFRABEL
Right On Track

HOLDING

SNCB

Découvrez toutes nos offres d'emploi sur

www.lescheminsdeferengagent.be

