

Aout 2010

RAPPORT DE DEVELOPPEMENT DURABLE 2009

INFRABEL
Right On Track





Table des matières

1. AVANT-PROPOS	3	5.2. Propreté dans les gares	32	8. STAKEHOLDERS	59
2. LE GROUPE SNCB DANS LES GRANDES LIGNES	4	5.3. Accessibilité des gares	33	8.1. Clients	60
2.1. Quelques chiffres-clés	4	5.4. Modernisation des ateliers	34	8.2. Nos collaborateurs	61
2.2. Les quatre défis du Groupe SNCB	5	5.5. Investissements dans les gares et points nodaux multimodaux	35	8.3. Actionnaires	62
2.3. Le Groupe SNCB	7	5.6. Sécurité des voyageurs	36	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	63
2.4. Distinctions	9	5.7. Consommation énergétique	37	8.5. Les organisations patronales	64
3. INVESTIR DANS LA CROISSANCE	10	5.8. Emissions de CO ₂	38	8.6. Le service de médiation, le Comité Consultatif des Usagers et les autres organisations représentatives des voyageurs	64
3.1. Investissements	10	5.9. Economie d'énergie	39	8.7. Les fournisseurs	64
3.2. Résultats	14	5.10. Eau	41	8.8. Les médias	64
3.3. Dotations d'exploitation de l'Etat	15	5.11. Déchets	42	8.9. Les organisations représentatives des travailleurs	64
4. LE TRAIN	16	5.12. Sol	44	8.10. Les riverains	64
4.1. Qualité	17	6. LA VOIE	45	8.11. Les citoyens et les organisations non gouvernementales	64
4.2. Ponctualité	19	6.1. Sécurité d'exploitation	45	9. INDEX GRI	65
4.3. Accessibilité	20	6.2. Biodiversité	46	10. PARAMETRES DE REPORTING	71
4.4. Sécurité d'exploitation	21	6.3. Déchets	47	10.1. Siège social	71
4.5. Consommation d'énergie pour la traction	22	6.4. Bruit	48	10.2. Période de reporting	71
4.6. Emissions de CO ₂	25	7. NOS COLLABORATEURS	50	10.3. Contact	71
4.7. Economie d'énergie	27	7.1. Emploi	51		
5. LA GARE ET L'ATELIER	28	7.2. Diversité	53		
5.1. Les gares deviennent des points de rencontre intégrés dans la ville	29	7.3. Sécurité et santé	57		
		7.4. Formation et développement des compétences	57		

Avant-propos

L'objectif à long terme du Groupe SNCB est d'assurer sa croissance de manière durable. Au travers de ce deuxième rapport de développement durable, les trois sociétés du Groupe (le propriétaire des gares, la SNCB-Holding, la société de transport SNCB et le gestionnaire d'infrastructure Infrabel) entendent mettre en lumière les efforts consentis dans la perspective d'une prestation de service durable.

Le Groupe s'efforce de fournir une prestation de service sociétale de qualité et souhaite en même temps utiliser à bon escient les moyens publics reçus pour maintenir l'équilibre financier. Le fait que l'activité principale, à savoir le transport de personnes et de marchandises par chemin de fer, soit une forme durable de mobilité, est un stimulant quotidien pour le management et pour les collaborateurs.

En tant que groupe de transport public, notre ambition est également de faire en sorte que le train représente une partie de plus en plus importante des déplacements.



Nous évoluons dans la bonne direction car depuis quelques années déjà, le transport ferroviaire de voyageurs augmente plus rapidement que la mobilité dans son ensemble. Il reste toutefois un long chemin à parcourir. La demande de mobilité continuera à augmenter à long terme, engendrant des préjudices sociétaux aussi notoires que la congestion, la pollution de l'air, les nuisances sonores et autres.

Dans ce rapport, vous découvrirez quels efforts ont été fournis pour créer une capacité d'infrastructure supplémentaire et nous positionner de manière attractive sur le marché du transport et sur le plan de l'accueil dans nos gares. Celles-ci sont d'ailleurs mieux intégrées dans l'environnement urbain. En outre, nous développons des processus et consentons des investissements qui visent à encore réduire notre consommation d'eau et d'énergie ainsi que nos émissions de CO₂ tout en garantissant que nos trains et nos gares soient propres et sécurisants.



Nous nous attelons également à attirer de nouveaux collaborateurs et à les former puisque 50% des quelque 39.000 collaborateurs actuels atteindront l'âge légal de la retraite au cours des prochaines années.

En 2009, les trois sociétés ont établi leur premier 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 activités ferroviaires séparées.

Ce deuxième rapport de développement durable, exclusivement publié sur support électronique, est similaire à notre premier rapport de 2008 en termes de contenu et de présentation. Une version thématique de ce rapport est également disponible sur notre site web et permet de consulter séparément des aspects partiels du rapport intégral.

L. Bovy, présidente SNCB
M. Descheemaeker, CEO

C. Vanderveeren, présidente Infrabel
L. Lallemand, CEO

J.C. Fontinoy, président SNCB-Holding
J. Haek, CEO

Le Groupe SNCB dans les grandes lignes

2.1. QUELQUES CHIFFRES-CLÉS

LE GROUPE SNCB DANS LES GRANDES LIGNES (DONNÉES 2009)

Nombre de voyageurs	220,4 millions ou en moyenne près de 600.000 par jour. Soit une croissance de 1,7 % par rapport à 2008.
Marchandises	36,5 millions de tonnes ou en moyenne 152.000 tonnes par jour ouvrable. Soit une diminution de 34% par rapport à 2008.
Investissements	1,9 milliards € ou 7,4 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 339 points d'arrêt par Infrabel.
Nombre de collaborateurs	38.792 collaborateurs.
Nombre de km de voies	3.578 kilomètres de lignes ferroviaires, soit la distance entre Madrid et Moscou ou 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 2 ateliers.
Nombre de trains par jour	Chaque jour de semaine, la SNCB fait circuler un peu plus de 3.700 trains de voyageurs et 750 trains de marchandises.
Nombre de places assises	La flotte de la SNCB compte 304.700 places assises. D'ici 2015, ce nombre augmentera à 389.000 places assises.
Emplacements pour vélos et voitures	Ces quatre dernières années, 24.000 places réservées aux voitures et aux vélos ont été rénovées ou ajoutés.



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 de qualité doit permettre de mesurer la qualité de manière objective. L'usager du train compte aussi sur une information fiable, qui soit rapidement disponible. Sur ce plan, 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. Cette offre a été complétée en 2010 avec un canal d'information via smartphone et télétexte. Les clients sont informés en permanence, via le site web de la SNCB et par SMS MY TRAIN INFO ou SMS (2828), des problèmes éventuels concernant la circulation des trains.

La hauteur de l'augmentation annuelle des tarifs est fonction, entre autres, de la différence entre, d'une part, le score de ponctualité réalisé et, d'autre part, le score de ponctualité visé. Lors de l'adaptation des tarifs de février 2009, l'objectif de ponctualité était de 91 %, pour février 2010 et 2011, il était respectivement de 91,5 % et 92 %. 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 établit 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 sont 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. Depuis 2007, le groupe est sorti du rouge. 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.

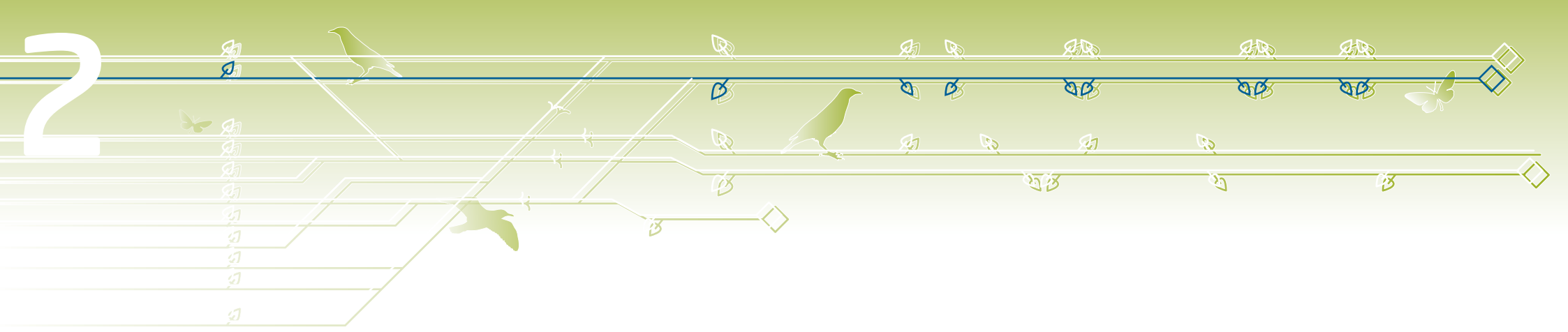
Dans le secteur des transports, 10% de la consommation énergétique doit, en outre, être d'origine durable à l'horizon 2020.

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.mobily.be).

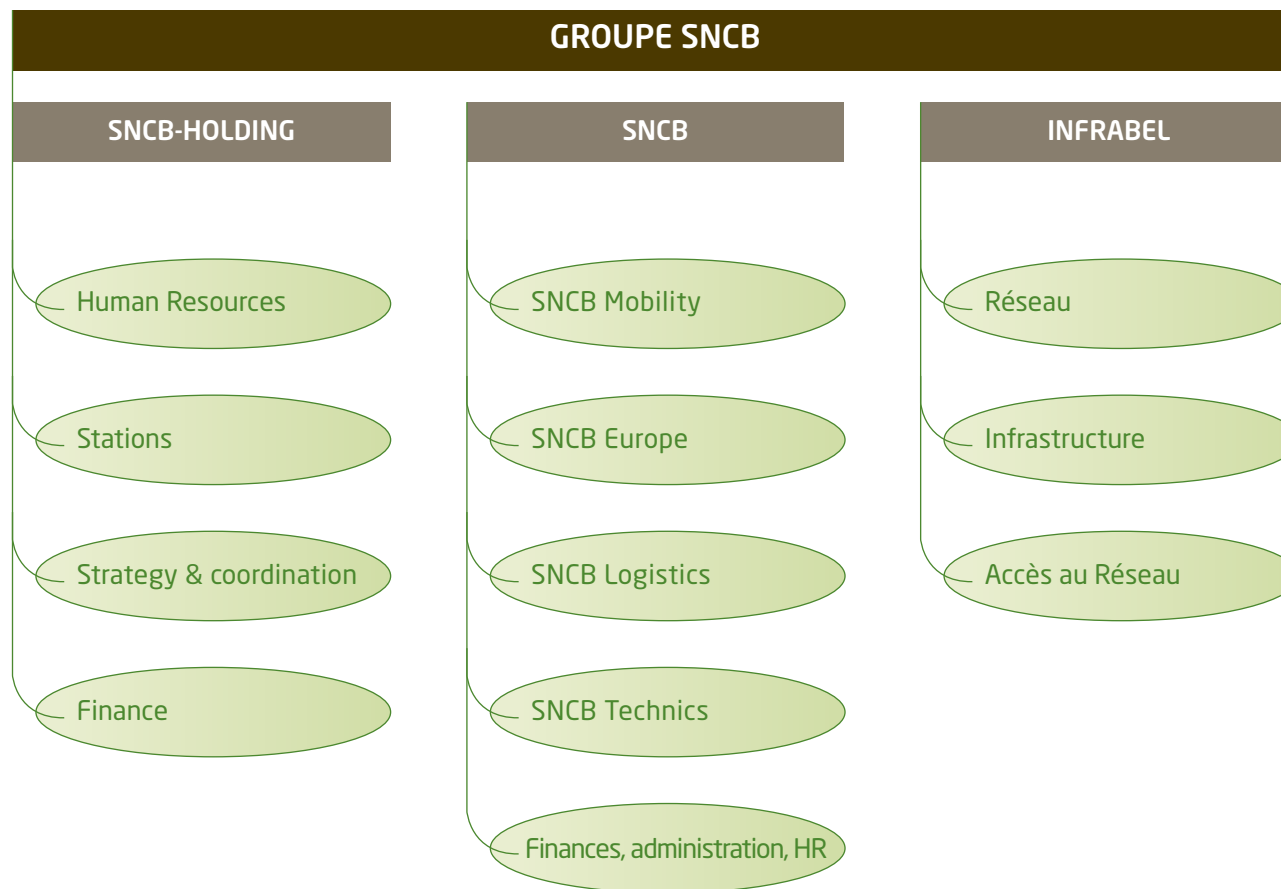


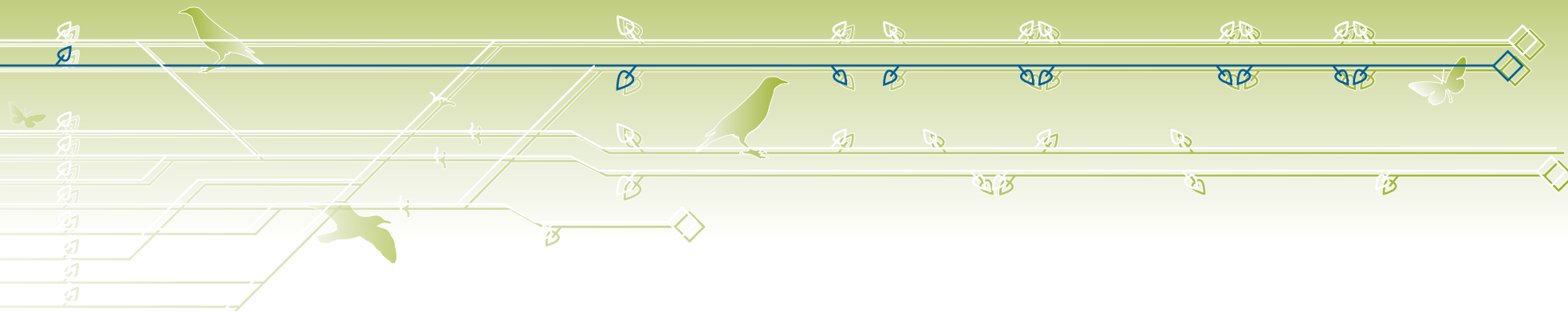
2.3. LE GROUPE SNCB

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'Etat 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 214 gares, et des 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 177 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 SNCB Logistics 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, SNCB Logistics 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 à des filiales.

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

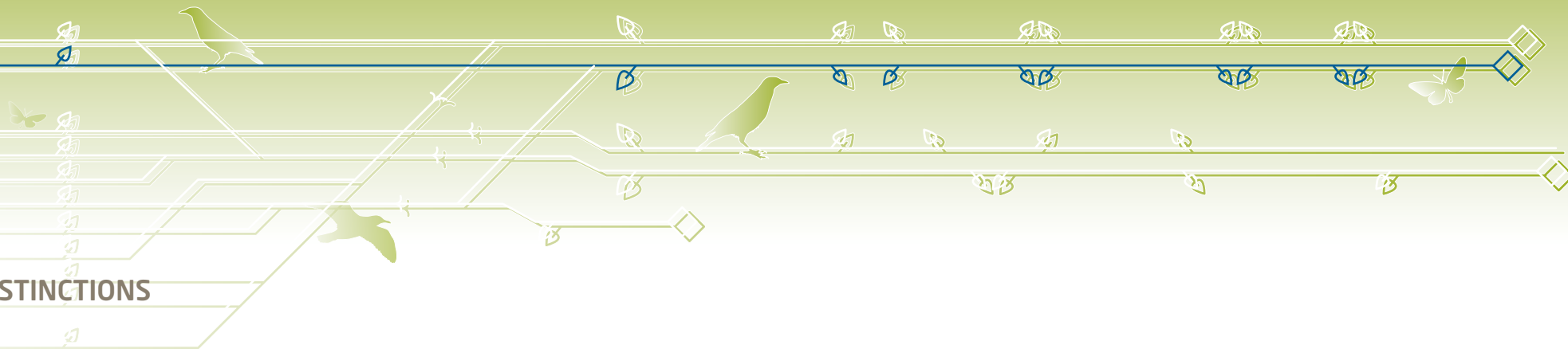
Infrabel

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 est également propriétaire de cette infrastructure.

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 2007

TRAFFIC CONTROL SOLUTION

Le trophée 'ICT Manager of the Year', organisé par Trends et Data News, a été remis en 2007 à 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 évolutions financières importantes. 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 organisée à Londres par l'UIC du 11 au 13 septembre 2009 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.

DISTINCTIONS REÇUES EN 2009

INFRASTRUCTURE DEAL OF THE YEAR POUR LA LIAISON FERROVIAIRE LIEFKENSHOEK

Le 21 janvier 2009, le projet de la liaison ferroviaire Liefkenshoek a été couronné comme l' "Infrastructure Deal of the Year" pour le secteur Europe. Le magazine anglais PFI, un journal financier à Londres, décerne ce prix chaque année. Ce prestigieux prix récompense la manière originale dont l'un des plus grands projets de mobilité en Belgique a été financé. La liaison ferroviaire Liefkenshoek

permettra un accès ferroviaire optimal du port d'Anvers et a été réalisé au moyen d'un partenariat public-privé (PPP).

INAUGURATION DE LIEGE-GUILLEMINS ET ANVERS-CENTRAL

Le monde entier a pu admirer les chefs d'œuvre ferroviaires de la SNCB-Holding lors des inaugurations, le 18 septembre 2009, des gares d'Anvers-Central et de Liège-Guillemins !

Grâce à Liège-Guillemins, inaugurée en direct télé avec un spectacle époustouflant de Franco Dragone devant 68.000 personnes, la plupart des journaux ont titré "la Belgique réinvente l'architecture ferroviaire". Quant à Anvers-Central, elle a été classée 4^{ème} plus belle gare du monde par le magazine américain Newsweek.

CAMPAGNE PUBLICITAIRE "GIANT"

A l'occasion du 18^{ème} festival CinéRail organisé par l'UIC à Paris, la SNCB-Holding a reçu le CinéRail d'Or de la Publicité pour sa campagne "Giant" !

La concurrence était rude, au total 45 films venant des pays tels que l'Espagne, Dubai, la France, la Belgique, la Corée, la Lettonie, etc.

Le jury a récompensé les chemins de fer Lettons dans la catégorie communication d'entreprise. La SNCB-Holding, elle, s'est distinguée dans la catégorie publicité. Il s'agit de Giant, un spot publicitaire réalisé dans le cadre de la campagne de recrutement. Ces géants sont des hommes et des femmes qui construisent le chemin de fer de demain.

Investir dans la croissance

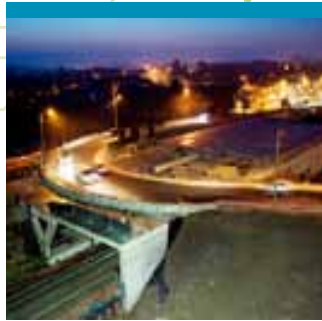
3.1. Investissements

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 roulant**. La SNCB a préparé un ambitieux programme d'achat et de modernisation : nouvelles voitures à deux niveaux, automotrices et locomotives électriques, transformation d'anciennes rames, adaptation du matériel roulant au système de signalisation TBL1+/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, et les principaux chantiers se situent à Gand Saint Pierre, Charleroi, Mons, Bruges, Malines et Ostende. Un nombre

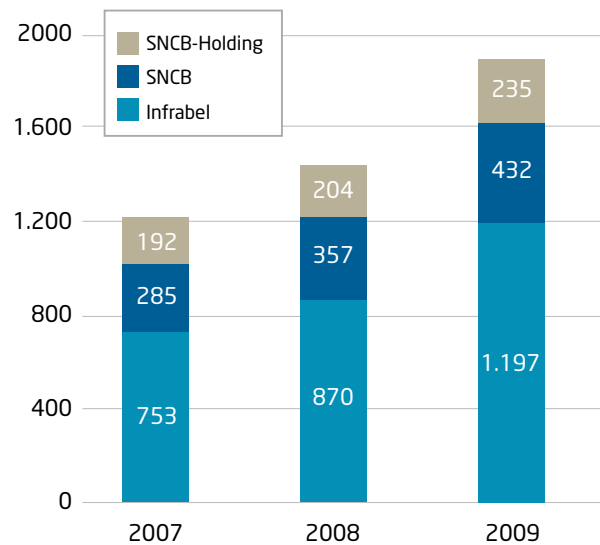
important de parkings, tant pour les voitures que les vélos, est modernisé ou agrandi avec, notamment, un important projet à Louvain la Neuve.

- > 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 le placement de matériel à bord du matériel roulant. Ce système permet un contrôle complet et permanent de la vitesse du train. On a installé aussi le réseau radio digital GSM-R.
- > La **desserte des zones portuaires et industrielles**. Infrabel exécute d'importants projets, notamment autour du port d'Anvers, pour aider 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 2007-2009, le Groupe SNCB investissait les montants repris ci-après (sans tenir compte des actifs immobilisés, vendus entre les trois sociétés, pour Infrabel incl. SPV)



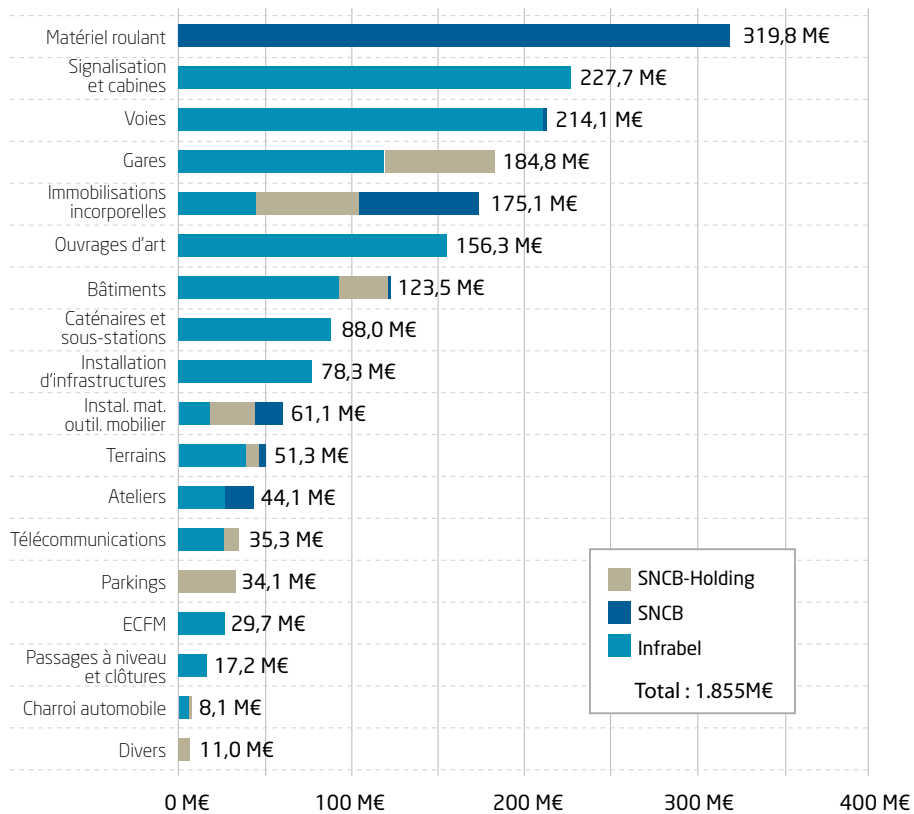
source : Rapports annuels SNCB-Holding, SNCB, Infrabel

	2007 ♦ ¹	2008 ♦	2009
SNCB	265.029	298.076	241.022
Infrabel	672.577	719.518	553.994
SNCB-Holding	125.926	190.578	172.325
RER (total pour le Groupe)	210.709	210.709	222.066
Total	1.274.241	1.418.881	1.189.407

source : calcul SPF 09/04/2010 sur base des contrats de gestion 2008-2012

¹ pour la signification du symbole ♦, voir chapitre 9

Groupe SNCB - Investissements 2009 (millions € courant)



LES INVESTISSEMENTS DU GROUPE SNCB :

La SNCB investit fortement dans le matériel roulant

Le 15 mai 2008, la SNCB et Siemens ont conclu un contrat pour la livraison de 305 automotrices type Desiro ML. La flotte totale de 305 automotrices triples représente une capacité totale de 85.400 de places assises. Un tiers de ces trains a spécifiquement été acheté pour le RER autour de Bruxelles. Les autres trains pourront être utilisés sur tout le réseau belge, un certain nombre d'entre eux pourra également rouler sur les lignes à grande vitesse. Un montant de 1,425 milliard d'euro est lié à cette commande.

De plus, la SNCB a décidé le 5 décembre 2008 de commander auprès de Bombardier Alstom un complément de 72 voitures M6 à deux niveaux, 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 (entre autres à Bruges et à Charleroi). Ce nouvel investissement fait suite aux 420 voitures à deux niveaux commandées ces dernières années. Au total, quelques € 551 millions ont été investis dans l'achat de voitures M6.

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 s'ajoute à la première commande de 60 locomotives Type 18 qui a été passée fin 2006.

Compte tenu du programme de modernisation des voitures M5 (€ 85 millions) et des automotrices type Break (€ 216 millions), la SNCB a investi annuellement € 542 millions dans le matériel roulant durant la période 2004-2009. Ce montant est 7,2 fois plus élevé que le montant qui a été investi annuellement dans le matériel roulant entre 1995 et 2003.

Infrabel : Pas moins de 20% du budget d'investissement pour la sécurité !

Depuis la création d'Infrabel en 2005, la sécurité de la circulation des trains est à l'ordre du jour. Grâce à la modernisation continue du réseau ferroviaire, nos installations satisfont toujours aux normes de sécurité les plus exigeantes. Mais, malgré ces installations modernes et automatisées, un risque zéro ne pourra jamais être atteint sur le réseau. Pourtant, Infrabel continue à consacrer annuellement pas moins de 20% du budget d'investissement global exclusivement à la sécurité, ce qui représente un investissement annuel d'environ 30 millions d'euro.

3.2. Résultats

Terminologie utilisée:

EBITDA est l'abréviation de "Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization" ou "Revenus avant intérêts, impôts, amortissements 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". Mathématiquement, on obtient l'EBIT en diminuant l'EBITDA des "coûts des ventes et prestations non cash": amortissements, 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".

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 (SNCB-Holding, SNCB, Infrabel) (montants en 1.000 €)

	2007 ♦	2008 ♦	2009
I. Ventes et prestations	3.310.916	3.456.729	3.189.864
Chiffre d'affaires	2.898.714	2.941.457	2.638.474
Variations des en-cours	-3.758	-1.660	6.878
Production immobilisée	385.745	477.668	510.084
Autres produits d'exploitation	30.215	39.264	34.428
II. Coûts des ventes et prestations (cash)	-3.161.188	-3.370.298	-3.305.034
Approvisionnements	-190.432	-214.649	-186.070
Services et biens divers	-1.052.795	-1.151.381	-988.526
Rénumérations et charges sociales	-1.908.773	-1.994.588	-2.123.431
Autres charges d'exploitation	-9.188	-9.680	-7.007
EBITDA	149.728	86.431	-115.169
II. Coûts des ventes et prestations (non-cash)	-183.432	-287.945	-688.499
EBIT	-33.704	-201.514	-803.668
Résultats financiers	247.556	385.945	744.954
Produits financiers	395.531	681.269	908.806
Charges financières	-147.975	-295.324	-163.852
Résultats exceptionnels	-200.922	-198.307	-29.298
EBT	12.930	-13.876	-88.012



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 €)

	2007 ♦	2008 ♦	2009
SNCB	894.280	905.927	937.062
Infrabel	434.998	433.108	106.090
SNCB-Holding	211.151	220.802	231.670
Total	1.540.429	1.559.837	1.274.822

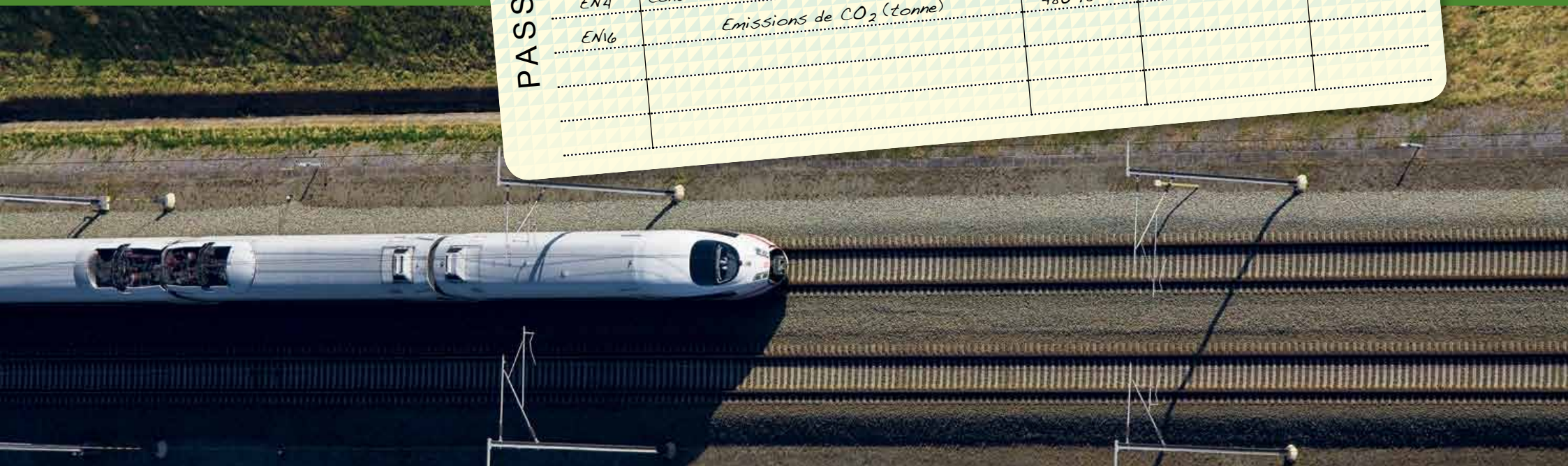
source : calcul SPF 09/04/2010 sur base des contrats de gestion 2008-2012

Le train

Valable jusqu'au : 30/07/2011

PASS CSR

Indicateur	Description	De 2007	En passant par 2008	A 2009
PR5	Satisfaction (score/10)	7,23 ♦	6,93 ♦	6,92
	Ponctualité (%)	89,2%	90,2%	88,9 %
EN3	Consommation diesel primaire (GJ)	1.859.887 ♦	1.812.709 ♦	1.049.421
EN4	Consommation d'énergie électrique primaire (GJ)	14.708.911 ♦	14.898.391 ♦	14.541.917
EN16	Emissions de CO ₂ (tonne)	480.983 ♦	452.411 ♦	364.042



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 une bonne échelle 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 13816 et 15140.

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)			
	2007 ♦ (n=11.422)	2008 ♦ (n=11.524)	2009 (n=13.994)	Score moyen 2005 2009
Satisfaction générale	7,23	6,93	6,92	7,17
Accueil et service dans les gares	7,25	7,21	7,17	7,23
Propreté des gares	6,68	6,68	6,74	6,65
Confort à bord des trains	7,12	7,04	6,99	7,10
Propreté dans le train	6,79	6,76	6,76	6,63
Fréquence des trains	6,64	6,54	6,52	6,74
Ponctualité des trains	6,29	5,99	5,88	6,67
Information à bord des trains	6,86	6,77	6,68	6,86
Personnel SNCB à bord des trains	7,67	7,64	7,60	7,66
Personnel SNCB dans les gares	7,34	7,32	7,28	7,33
Information dans les gares	7,24	7,14	7,11	7,23
Achat du titre de transport	-	7,63	7,47	7,54
Prix	7,02	7,08	6,78	6,94

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

4



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 bénéficient d'une formation spécialisée. En outre, 19 nettoyeurs B Clean supplémentaires ont encore été engagés en 2008.

Les résultats de cette extension récente 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).

74% 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 2009, ce taux est passé à 74% et atteindra pratiquement 100% à l'horizon 2015.

Le client a aussi la possibilité de s'adresser au service de médiation, qui peut intervenir dans les plaintes formulées à propos de la prestation de service. Il publie un rapport chaque année. En 2009, les plaintes portaient surtout sur la ponctualité (1.369), la composition des trains (442), les horaires (422), et la suppression de trains (391).





4.2. Ponctualité



La ponctualité reste l'aspect de qualité le plus sensible (Tableau 5) et constitue une priorité permanente pour Infrabel et la SNCB. Infrabel coordonne et surveille rigoureusement la circulation des trains. Elle enregistre et inventorie dès lors tous les retards à l'arrivée des trains ainsi que les retards encourus pendant le trajet en train. 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.

Le chiffre de ponctualité avant neutralisation (1) reflète le mieux la ponctualité générale, mesuré à l'arrivée des trains. 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 (3),

le retard d'un train ayant beaucoup 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 dès lors 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.

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

	2007	2008	2009
Avant neutralisation (1)	89,2%	90,2%	88,9%
Après neutralisation (2)	93,6%	94,3%	88,8%
Compte tenu du nombre de voyageurs (3)		88,7%	87,1%
Mesuré sur l'ensemble du parcours (4)		91,2%	92,9%



4.3. Accessibilité

L'accessibilité du matériel roulant est une priorité permanente 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.

Dans 113 gares, les personnes à mobilité réduite peuvent faire appel à une assistance du premier au dernier train, 7 jours sur 7 (à condition d'en faire la demande auprès du service clientèle au moins 24 heures à l'avance via le numéro de téléphone 02/5282828 ou via le site web de la SNCB (<http://www.b-rail.be/nat/N/practical/limitedmobility/index.php>)). Plus d'informations concernant ce service d'assistance sont disponibles sur le site web de la SNCB.

La SNCB placera également des bornes d'assistance pour les personnes à mobilité réduite dans 113 gares. Grâce à ces bornes, les personnes à mobilité réduite peuvent demander de l'assistance ou attendre cette assistance. En 2009, les tests de ces bornes dans les gares de Bruges et de Namur ont été poursuivis.

BROCHURE EN BRAILLE

La nouvelle offre de services étoffée pour les personnes à mobilité réduite est expliquée dans une brochure qui est également disponible en braille. La version en braille est disponible via le Conseil Supérieur National des Personnes handicapées (CSNPH) ou via la mailbox spéciale créée par la SNCB braille@sncb.be.

4.4. Sécurité d'exploitation

Le train reste un mode de transport extrêmement fiable. En 2008 et 2009, aucun accident mortel n'a été déploré (accidents dont la cause incombe à la SNCB) sur le réseau. L'accident le plus lourd avant Buizingen était Pécrot en 2001 où 8 personnes ont perdu la vie.

Tableau 6. Morts et blessés graves parmi les voyageurs (cause SNCB)

	Morts	Blessés graves
2007	4	10
2008	0	6
2009	0	7

Les statistiques ne prennent pas en compte les collisions aux passages à niveau, les suicides ou les accidents dus à l'imprudence.

Le niveau de sécurité élevé du train paraît encore plus évident si nous comparons ces chiffres à ceux du trafic routier. Sur la route, le nombre de morts par milliard de voyageurs-kilomètres est de 7,12, tandis que le nombre de blessés graves s'élève à 51,15 (chiffres disponibles pour 2008, nombre total de voyageur/km pour le trafic automobile : 1.32,6 milliards, source : SPF Economie). Pour le train, il s'agit respectivement de 0 morts par milliard/vkm et 0,65 blessé/milliard/vkm au cours de cette même année.

Il est toujours possible de faire mieux. Comparée à d'autres réseaux européens (chiffres UIC 2008), la SNCB est intégrée à la meilleure moitié mais elle n'est pas en tête si l'on considère le nombre d'accidents par train-kilomètre. Dès la création de l'opérateur SNCB en 2005, le management a tout mis en oeuvre pour procéder le plus rapidement possible à l'homologation puis à l'installation du système de sécurité TBL1+ à bord des trains. Ce système détecte le train à 300 mètres du signal rouge et le stoppe

automatiquement si celui-ci roule à plus de 40 km/h. En plus, en 2008 la SNCB a commencé l'implémentation d'un système de gestion de la sécurité.

Autre aspect important : la communication entre le conducteur de train et le dispatching a été optimisée grâce au réseau GSM-R, spécialement conçu pour les chemins de fer et qui offre de meilleures liaisons que les réseaux GSM traditionnels. Entre-temps, des modules GSM-R ont été installés sur tous les trains.

En attendant le système de sécurité européen ETCS, la SNCB a décidé après l'accident de Buizingen d'accélérer l'implémentation de TBL1+. La totalité du matériel roulant sera équipée de TBL1+ à la fin 2013.

Pour plus d'infos sur la sécurité : jetez un coup d'œil aux séquences sur les conducteurs et accompagnateurs de trains sur www.sncb.tv.

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 2009, la part des trains de voyageurs remorqués en traction électrique est passée de 89% à 93%. La part des trains de marchandises remorqués en traction électrique a augmenté de 59% à 92%.

Cela donne lieu à une consommation énergétique primaire totale 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.



	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
Electrique (GJ)	10.861.497	14.708.912	14.898.391	14.541.917
Diesel (GJ)	3.260.810	1.859.887	1.812.709	1.049.421
Total (GJ)	14.122.307	16.568.799	16.711.100	15.591.338

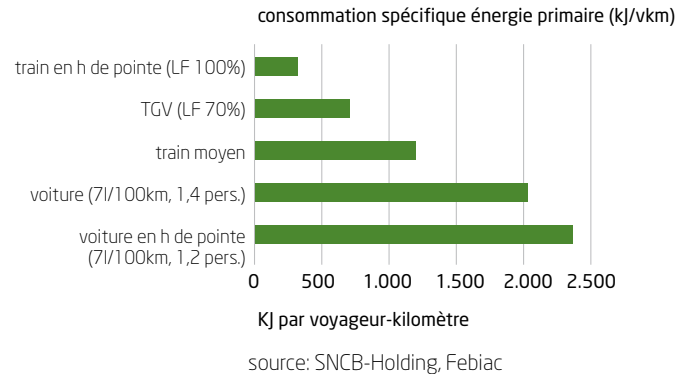
La grande capacité de transport et la faible résistance au roulement au niveau du contact entre les roues et les rails en acier rendent le transport par chemin de fer extrêmement économique du point de vue énergétique. La consommation énergétique spécifique ou l'énergie primaire moyenne requise par voyageur 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 manœuvre, les parcours à des fins d'entretien, de réparation et de garage des locomotives, ainsi que les pertes électriques dans la caténaire.

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 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 personne dans une voiture, le train se révèle 7 à 9 fois plus économique.



LE TAUX D'OCCUPATION DES TRAINS SNCB A LÉGÈREMENT DIMINUÉ

En 2009, la société a transporté 10.426 millions de voyageurs-km. En comparaison avec 2008, cela représente, malgré la crise économique, encore une légère augmentation de 0,2% mais pour un tel résultat, 1% de train-km en plus ont été nécessaires. Le taux d'occupation moyen a par conséquent légèrement diminué. La constante croissance dans les années précédentes a connu provisoirement une fin.

LA SNCB A OFFERT UN BILLET "CLIMAT" DANS LE CADRE DU SOMMET CONCERNANT LE CLIMAT À COPENHAGUE

Le 5 décembre 2009, une série de manifestations a eu lieu à Bruxelles dans le cadre du Sommet concernant le climat à Copenhague. Ainsi, le Climate Express, un train "Climat" de l'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC) avec à son bord plus de 400 politiciens, scientifiques et activistes écologiques est parti de Bruxelles-Midi direction Copenhague et environ 15.000 personnes ont pris part à une marche à travers le quartier européen. Dans ce cadre, la SNCB offrait un billet "climat".

Le 5 décembre 2009, ce billet permettait de réaliser un aller-retour vers Bruxelles pour un montant forfaitaire de € 8.

Tableau 8. Consommation énergétique spécifique au transport de voyageurs

	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
prestation de transport voyageurs, millions de vkm	6.539	9.932	10.403	10.426
consommation d'énergie primaire traction électrique voyageurs (Gj)	8.067.011	11.448.149	11.516.457	12.040.707
consommation d'énergie primaire traction diesel voyageurs (Gj)	993.023	520.768	531.124	364.149
consommation totale d'énergie primaire voyageurs (Gj)	9.060.034	11.968.917	12.047.581	12.404.856
consommation d'énergie primaire spécifique transport de voyageurs (kJ/vkm)	1.386	1.205	1.158	1.190



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 raison de la crise économique mondiale en 2009, le transport de marchandises a atteint un niveau

historiquement bas (-33% par rapport à la moyenne des 5 dernières années). Cela a inévitablement eu comme conséquence une légère augmentation de l'énergie consommée par tkm transportée.

Cette dernière constatation se retrouve dans la diminution du chargement net par train de marchandises.



	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
prestation de transport marchandises, millions de tkm	8.354	8148	7882	5439
consommation d'énergie primaire traction électrique marchandises (GJ)	2.794.486	3.260.762	3.381.935	2.501.210
consommation d'énergie primaire traction diesel marchandises (GJ)	2.267.787	1.339.119	1.281.585	817.469
consommation totale d'énergie primaire marchandises (GJ)	5.062.273	4.599.881	4.663.520	3.318.679
consommation d'énergie primaire spécifique transport marchandises (kJ/tkm)	606	565	592	610

ANNÉE	Charge moyenne par train de marchandises (tonne)
2007	575
2008	584
2009	567

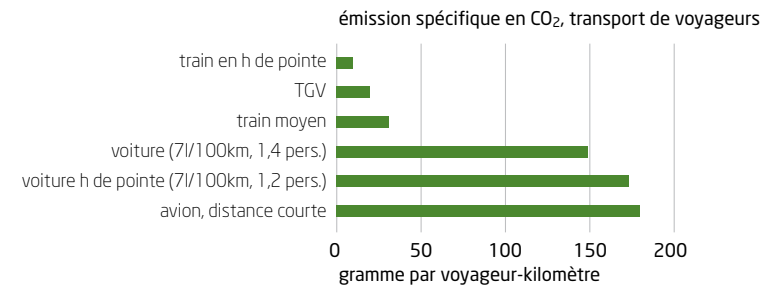
4.6. Emissions de CO₂

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 (données 2003, OCDE). 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 2009, de 50% pour le transport de voyageurs et de 35% pour le trafic marchandises. Cette diminution est possible étant donné que de plus en plus de trains sont remorqués en traction électrique (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 209 g/kWh (chiffres de 2008, 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 11. Emissions de CO₂ spécifiques au transport de voyageurs

	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
CO ₂ trains de voyageurs à traction électrique (tonne)	266.660	268.141	246.900	237.670
CO ₂ trains de voyageurs à traction diesel (tonne)	72.862	38.211	38.971	31.874
total des émissions de CO ₂ trains de voyageurs (tonne)	339.522	306.352	285.871	269.544
émissions de CO ₂ spécifiques au transport de voyageurs (g/vkm)	51,9	30,9	27,5	25,9

5. Certes, hors aviation et navigation internationale.
6. Entre 1990 et 2009, 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

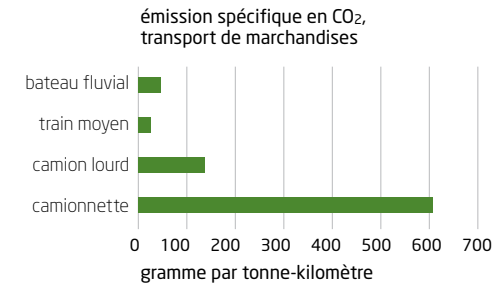
La SNCB a créé un 'portefeuille de mobilité' grâce auquel des entreprises peuvent combiner l'utilisation d'une voiture de leasing avec le train. De cette manière, le travailleur peut à tout moment, et en fonction de sa destination, choisir le moyen de transport le plus approprié. Résultat : un gain de 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. La vente de Railease était un succès en 2009. Fin 2009, déjà 1.390 cartes-mères étaient déjà vendues.

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

Grâce à la diminution continue des émissions de CO₂ spécifiques de la production d'électricité et à la part significativement plus élevée de la traction électrique vis-à-vis de la traction diesel, les émissions de CO₂ spécifiques du transport de marchandises par train continuent à diminuer.

Une comparaison similaire à celle du transport de voyageurs est appliquée au trafic marchandises. Par tkm transportée, les émissions atteignent 20 g, soit 5 fois moins que la moyenne pour le transport par route avec des camions lourds.



source : SNCB-Holding, Febiac

Tableau 12. Emissions de CO₂ spécifiques au trafic marchandises

	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
CO ₂ trains de marchandises à traction électrique (tonne)	92.373	76.374	72.505	49.371
CO ₂ trains de marchandises à traction diesel (tonne)	166.397	98.257	94.035	59.981
total des émissions de CO ₂ trains de marchandises (tonne)	258.770	174.631	166.540	109.352
émissions de CO ₂ spécifiques au trafic marchandises (g/vkm)	31,0	21,4	21,1	20,1



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 2009, 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 le long de la ligne à grande vitesse Louvain Liège dans la région de Hannut Landen, qui offrira dès 2011 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 Avenas : 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 voyageur et par trajet d'ici 2012.

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

L'outil internet Ecopassenger 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 mai 2010, ECOTRANSIT-World a été lancé. Désormais, cet instrument offre la possibilité de calculer et de comparer l'empreinte écologique de chaque chaîne de transport dans le monde.

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 : 30/07/2011

Indicateur	Description	De 2007	En passant par 2008	2009
EN3	Consommation d'énergie primaire* bâtiments et installations (GJ)	873.244 ♦	922.866 ♦	922.635
EN4	Consommation électrique primaire bâtiments et installations (GJ)	2.244.706	2.371.458 ♦	2.535.035
EN16	Emission totale de CO ₂ (tonne)	115.649 ♦	117.851 ♦	107.815
EN8	Consommation d'eau ateliers SNCB (m ³)	333.226	351.743	366.650
EN10	Consommation d'eau de pluie ateliers SNCB (m ³)	16.667	23.321	24.957
EN10	% consommation d'eau de pluie	5%	6%	7%
EN22	Masse totale de déchets (tonne)	5.833	6.041	6.098
	Coûts assainissement du sol (€)	1.965.449 ♦	1.377.242 ♦	2.542.826
	Investissements dans les gares et points nodaux multimodaux (mio. €)	173	184	218

* (gaz, gasoil, carburant)



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

La Belgique compte 553 gares et points d'arrêt. La SNCB-Holding est propriétaire de toutes les gares et gère les 37 gares principales du pays, 177 gares sont gérées en concession par la SNCB et 339 points d'arrêt par Infrabel.

LES GARES CONSTITUENT DES POINTS D'ANCRAGE EN VILLE ET DANS LES COMMUNES

Leur importance économique et sociale est évidente.

Ces dernières années, la SNCB-Holding y a consacré des investissements considérables. Nous avons pour cela considéré que les gares représentaient bien plus qu'une porte vers le transport ferroviaire.

Il était à présent temps de redéfinir clairement un nouveau concept de gare. C'est pourquoi la marque "La Gare" a été lancée en mars 2009.

LA MARQUE 'LA GARE'

Les grandes gares qui répondent aux idées de base de la philosophie de la gare – pas de perte de temps, lieu de rencontre et rationalisation du temps – ont été équipées d'une nouvelle identité visuelle de 'La Gare' et d'un logo clairement identifiable. Il attire l'attention, symbolise la

nouvelle stratégie et évoque un certain schéma parmi les visiteurs de la gare.

Le logo multicolore et l' 'Identity Design' correspondant suggère l'architecture, un pont reliant l'intérieur et l'extérieur. Une passerelle qui communique entre la gare et la ville. Un logo qui évoque le dynamisme et les échanges, mais également la protection et la convivialité. Les rencontres et les émotions. Les couleurs accentuent les aspects vitalité et diversité de la nouvelle philosophie.

Le projet "La gare" souhaite conférer une image clairement identifiable aux gares transformées ainsi qu'à leurs fonctions sociales et commerciales et ce, aussi bien pour les voyageurs que pour la communauté locale aux abords des gares, les différents acteurs et les concessionnaires.

Le nouveau site internet www.lagare.be, qui se consacre à la marque online, constitue un outil pratique et accessible destiné au visiteur des gares et comporte des informations sur les commerces et les services, les projets d'aménagement et les événements qui peuvent s'y produire.

Les gares qui réalisent déjà les promesses de la marque sont identifiables aux totems placés aux entrées de la gare et aux mentions du logo sur les autres indications de gare.



ANVERS-CENTRAL, RESPLENDISSANTE COMME AUTREFOIS !

Nous pouvons comparer Anvers-Central à un papillon lentement sorti de son cocon. La vieille dame qui avait été déclarée monument classé en 1975 a bénéficié d'une prodigieuse cure de jouvence ces dernières années.

D'une gare en impasse, Anvers-Central s'est transformée en une gare de passage. Suite à l'aménagement de la Jonction Nord-Sud, la gare a quelque peu gagné en superficie. Il avait dès lors été décidé de la pourvoir d'un deuxième accès côté Lange Kievitstraat. Tout comme dans le hall de gare, le concepteur Eurostation et l'architecte Jacques Voncke ont opté en faveur d'un projet qui laisse la part belle à la lumière du jour aux différents niveaux de quai souterrains. Ce n'est pas pour rien que le magazine américain Newsweek a décerné à Anvers-Central une quatrième place au classement des plus belles gares au monde.

Le vendredi 25 septembre, les travaux prenaient fin. C'est un Prince Philippe des plus enthousiastes qui a alors visité les lieux, accompagné de l'administrateur délégué de la SNCB-Holding, Jannie Haek, et du bourgmestre Patrick Janssens. L'inauguration a attiré son lot de curieux, ravis d'admirer 'leur' gare enfin terminée.

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 2009, 1 500 emplacements vélos ont été modernisés, tandis que leur nombre a été augmenté de 3.598 unités pour atteindre un total de 66.028 sur l'ensemble du réseau. 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.

Fin 2009, 31 points vélos avaient déjà été mis en service dans gares dont trois à Bruxelles. Le point de la situation le plus actuel figure sur www.fietspunten.be.



Début 2011, l'objectif visé est d'atteindre les 41 points vélos actifs dont les quatre premiers en Wallonie. Par la suite, environ 50% des places pour vélos disponibles sur l'ensemble du réseau seront placées sous le service des points vélos.

En 2009, le nombre d'emplacements de parking pour les voitures a augmenté de 2.483 pour atteindre 51.607 places. 523 emplacements ont été rénovés. Le contrat de gestion en prévoit 54.550 d'ici 2012.



LIÈGE-GUILLEMINS, SHOW DEVANT !

A l'issue des travaux commencés en 2000 à Liège-Guillemins, une nouvelle ère commence en 2009. La gare renaît comme un espace unique qui illustre à la perfection le nouveau concept de gare. Car la Gare vit et c'est ce que ressentent les 30.000 voyageurs qui la fréquentent chaque jour.

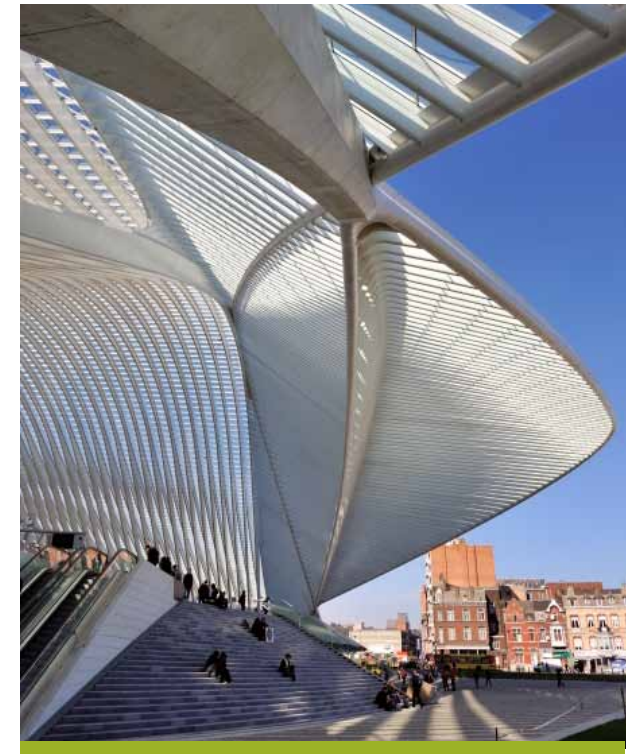
Le 19 septembre, Liège-Guillemins était officiellement inaugurée en présence du Prince Philippe. Les festivités avaient déjà débuté la veille par un spectacle époustouflant mis en scène par Franco Dragone.

La nouvelle 'gare vitrée' ne possède aucune façade et peut aisément être traversée de part en part. Deux passerelles pour piétons et un couloir sous-voies relient le quartier des Guillemins à celui de la 'Colline de Cointe'. La coupole longue de 200 m et haute de 40 m, les splendides marquises et les quais couverts procurent en outre au voyageur un sentiment de sécurité et de protection.

De nombreux services y sont également disponibles, car plus que jamais, la gare se tourne vers la ville. EuroLiègeTGV et Santiago Calatrava, concepteur et architecte de cette gare, l'ont imaginé comme suit : une construction moderne, aérienne, à la fois légère et robuste grâce à une combinaison judicieuse de béton, verre, acier et pierre naturelle de la région.

La nouvelle Liège-Guillemins présente une structure d'accueil optimale, tant pour les trains intérieurs qu'internationaux. Elle assiste la ville dans son développement.

Avec Bruxelles-Midi, Anvers-Central, Liège-Guillemins et les 3 lignes à grande vitesse (le tronçon Liège-frontière allemande a été ouvert en juin), la Belgique est à présent le premier pays européen où le réseau TGV est complètement terminé. De là, le voyageur regagne aisément Bruxelles, Paris, Londres et l'Allemagne.



5



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, de 86,5 % en 2008 et de 88,79% en 2009, ce qui était situé donc bien au-delà de l'objectif. La propreté contribue donc



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 graffiti. 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 déjà 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 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 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-Nat. 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.

Enfin, la SNCB définit la hauteur du plancher de ses nouvelles rames sur la base de ces nouveaux quais standards et assure l'accompagnement des personnes handicapées lors de l'embarquement et du débarquement des trains (voir § 4.3).

5.4. Modernisation des ateliers

Infrabel dispose de deux ateliers centraux : Bascoup et Schaerbeek. 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'ancien atelier d'Etterbeek, actif dans le domaine de la signalisation, des télécommunications et des caténaires, a été 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 sont chauffés au gaz naturel. Les bâtiments délaissés étaient mal isolés et étaient chauffés à la vapeur, ce qui implique une grande perte de chaleur. Les installations de Wondelgem et Roulers dépendent de Schaerbeek. L'atelier de Wondelgem est chargé des opérations de la branche "bois". L'atelier de Roulers fabrique des éléments en béton préfabriqué. L'atelier central de Bascoup se spécialise complètement dans la fabrication d'aiguillages.

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 dans l'entretien du matériel roulant. Le travail durable, tel est le fil conducteur qui sous-tend les investissements dans les ateliers 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. Et avec succès: entre 2005 et 2009, la consommation d'énergie a diminué de plus de 12% dans les ateliers de la SNCB !

Dans les prochaines années, de nouveaux ateliers seront créés à Ottignies, Melle et Kinkempois en vue de remplacer et d'étendre les ateliers existants car la mise en service de nouveaux trains pour le RER exige un agrandissement de la capacité de maintenance. Les nouveaux bâtiments seront conçus dorénavant sur base du concept peu énergivore et avec une attention pour l'utilisation de sources d'énergie alternatives.



AUDITS ÉNERGÉTIQUES DANS TOUS LES ATELIERS DE LA SNCB

Dans le courant de l'année 2009, la SNCB a commencé à effectuer des audits énergétiques dans tous les ateliers et dans les principaux bâtiments de la direction "SNCB Technics". Cela concerne environ 60 sites différents répartis sur tout le territoire.

Les recommandations de ces audits sont implémentées de façon à pouvoir atteindre en 2020 l'objectif repris dans le contrat de gestion à savoir une consommation d'énergie plus basse de 20% en comparaison avec celle de 2005.



5.5. Investissements dans les gares et points nodaux multimodaux

Depuis quinze ans, 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.

Tableau 13. Investissements dans les gares et parkings

Montants en mio €	2007	2008	2009
Gares	108	153	184
Parkings	65	31	34
Total	173	184	218



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 14).

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 2009, la consommation de gasoil et de gaz naturel a continué à diminuer par rapport à 2005. Durant les mois d'hiver 2009, la moyenne des températures a été aussi

basse qu'en 2005. La diminution résulte donc entièrement d'une meilleure efficacité énergétique.

En 2009, la consommation électrique globale pour les bâtiments et installations fixes a augmenté de 12% par rapport à 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. Il est vrai que l'hiver 2009 n'a pas été plus froid que celui de 2005 mais les chutes de neige ont été plus importantes et par conséquent, le réchauffement électrique des aiguillages a été utilisé de manière plus intensive. Compte tenu de cela, nous concluons que la consommation a été environ 10% plus élevée.

La baisse de 14% de la consommation de gasoil et de gaz naturel, et la hausse de 10% de la consommation électrique hors traction entraînent une diminution globale de 4% de

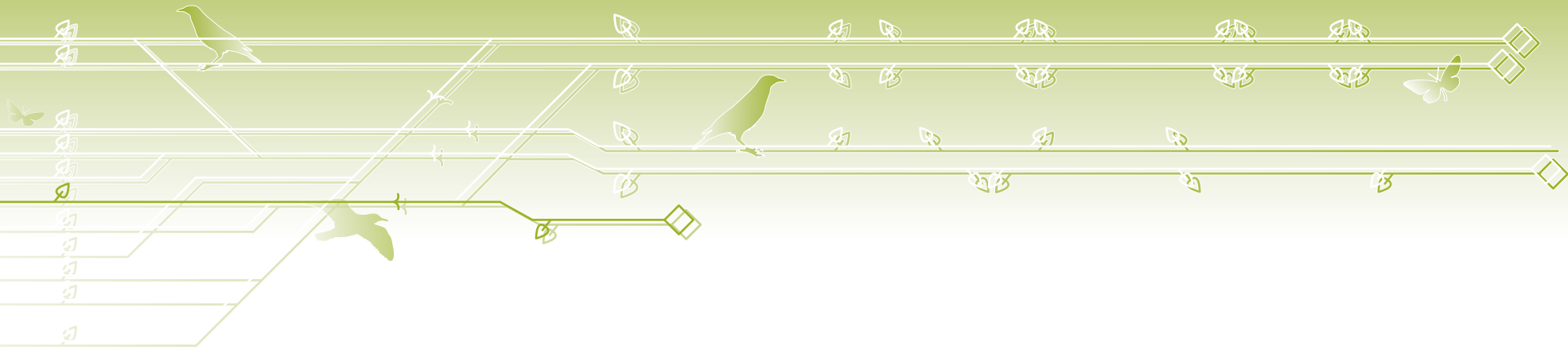
la consommation d'énergie primaire. Fin 2008, la diminution globale était encore de 6%.

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 sur une base régulière. 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 pour cent;
- 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 14. Consommation énergétique primaire hors traction

	2005	2007 ♦	2008 ♦	2009
Gasoil bâtiments (GJ)	423.917	319.638	310.698	276.799
Gaz naturel bâtiments (GJ)	651.682	553.606	612.168	645.836
Electricité bâtiments et installations (hors traction) (GJ)	2.256.353	2.244.706	2.371.457	2.535.035
Charroi automobile (GJ)	133.789	132.886	134.140	134.214
Total (GJ)	3.465.741	3.250.836	3.428.463	3.586.992



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 209 g/kWh (chiffres 2008, dernier rapport annuel d'Electrabel disponible). Pour l'électricité fournie par Nuon, 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.

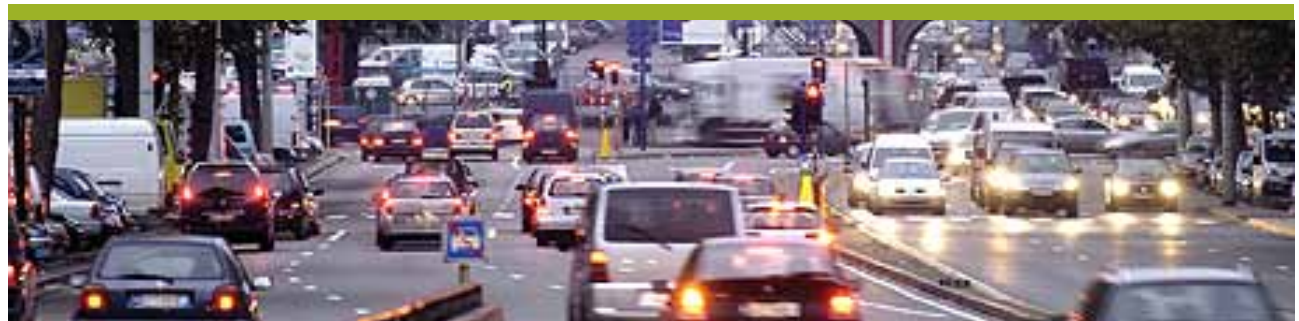


Tableau 15. Emissions de CO₂ hors traction

Emissions de CO ₂	1990	2007 ♦	2008 ♦	2009
Gasol bâtiments (GJ)	86.755	23.334	22.681	20.206
Gaz bâtiments (GJ)	5.625	30.448	33.669	35.252
Electricité bâtiments et installations (hors traction) (GJ)	43.626	52.576	52.123	52.356
Essence et mazout pour le charroi automobile (tonne)	7.127	9.291	9.378	9.784
Total (tonne)	143.133	115.649	117.851	117.598

5.9. Economie d'énergie

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

Les résultats obtenus sont le fruit d'une double stratégie : le recours à de nouvelles technologies éco efficaces 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.

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 3.513 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%.

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 manière 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 d'interlocuteur 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".

LA 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 10ème 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 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.

Pense à la planète, Colette !



Soyons chacun 'Relais Énergie' là où nous travaillons. Et adressons nos constats d'anomalies, nos suggestions, etc. à forumenergie@b-holding.be



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 16).

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 Salzannes, 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), est 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 16. Consommation d'eau ateliers SNCB

	2007	2008	2009
Consommation d'eau de distribution (m ³)	333.226	351.743	366.650
Consommation d'eau de pluie (m ³)	16.667	23.321	24.957
Eaux souterraines	6.435	9.347	10.308
Total (m ³)	356.328	384.411	401.915
% consommation d'eau de pluie	5%	6%	7%



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 17 et tableau 18).

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. Cet essai pilote sera étendu 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 17. Masse totale de déchets par région

Flux de déchets	2007	2008	2009
Masse Flandre (tonne)	2.715	2.640	2.823
Masse Bruxelles (tonne)	955	943	902
Masse Wallonie (tonne)	2.163	2.458	2.373
Masse totale (tonne)	5.833	6.041	6.098

Tableau 18. Coûts flux de déchets par région

	2007	2008	2009
En Flandre (€)	568.833	437.263	473.525
A Bruxelles (€)	149.846	171.434	171.787
En Wallonie (€)	286.508	285.652	291.407
Total (€)	1.005.188	894.349	936.719



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 19).

Tableau 19. Flux de déchets ateliers SNCB et Infrabel

		Quantité (tonne)	Coût (€)	Profit (€)
2007	Directement valorisable au plan économique	3.287		856.720
	Autre	9.516	608.736	
2008	Directement valorisable au plan économique	3.347		950.666
	Autre	8.885	663.287	
2009	Directement valorisable au plan économique	11.643		3.499.177
	Autre	13.163	847.241	



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 20 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 ans 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 du domaine 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 2009, un total de 2,5 million € a été consacré à des chantiers à Merelbeke, Courtrai, Anvers, Gand Saint Pierre, Bruges, Louvain, Bruxelles et Stockem (Tableau 20).

	2007 ♦	2008 ♦	2009
Coûts assainissement du sol (€)	1.965.449	1.377.242	2.542.826

ASSAINISSEMENT DU SOL À WONDELGEM (GAND)

L'installation de traitement des traverses en bois à Wondelgem a été modernisée voilà déjà quelques années. Cette installation est exploitée par "Woodprotect", une filiale d'Infrabel à 51%. Cette nouvelle installation est certifiée environnement ISO14001, toutes les mesures de précaution nécessaires sont prises afin d'éviter de nouvelles pollutions de sol. En 2009, environ 1 million EUR ont été dépensés au démantèlement des installations vieilles de plus de 60 ans et à la première phase de l'assainissement du sol. Entretemps, l'examen est poursuivi de sorte que les prochains travaux d'assainissement du sol nécessaires puissent être déterminés.





La voie

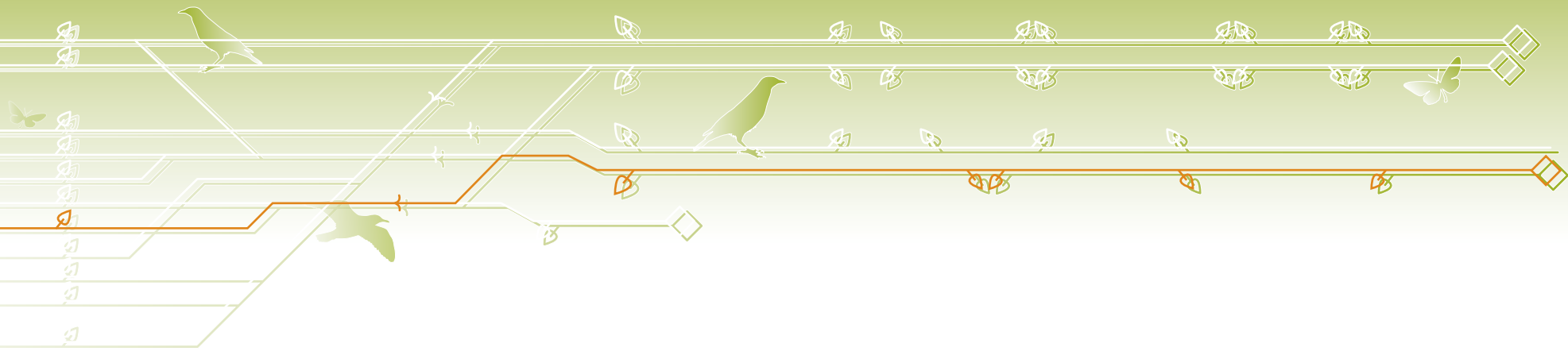


6.1. Sécurité d'exploitation

Afin d'améliorer encore la sécurité des voyageurs sur notre réseau, Infrabel a, au cours de l'année 2009, équipé plus de 600 signaux de la technologie TBL1+, ce qui représente une couverture de 24% du risque global sur le réseau. Ce système d'arrêt des trains entraîne, en cas de non-respect d'un signal rouge ou d'une vitesse trop élevée du train, un arrêt d'urgence automatique sans que le conducteur du train n'intervienne. L'ordre chronologique dans lequel Infrabel équipe ses infrastructures avec ce système repose sur une analyse des risques dépendant notamment de la fréquence du trafic, du nombre de voyageurs et de l'impact éventuel d'un accident à cet endroit. Les endroits possédant le coefficient le plus élevé sont les premiers à être équipés du TBL1+. L'équipement du réseau ferroviaire avec le système TBL1+ constitue une étape intermédiaire décidée par Infrabel dans l'attente du système européen interopérable ETCS qui garantit la communication directe à bord de toutes

les informations nécessaires au conducteur du train. Le système ETCS a déjà été implémenté sur les lignes à grande vitesse en direction des Pays-Bas et de l'Allemagne. A l'horizon 2013, l'ETCS sera implémenté sur tous les axes importants de transport de marchandises. Infrabel investit annuellement 30 millions d'euros dans la mise en œuvre de ces systèmes.

Suite au dramatique accident de train le 15 février 2010 à Buizingen, Infrabel a pris quelques mesures exceptionnelles. Ainsi, l'implémentation de la technologie TBL1+ a été accélérée et pour 2012, une couverture en efficacité de 87% du réseau sera d'actualité. Pour atteindre cet ambitieux objectif, Infrabel ne renforce pas uniquement son personnel technique qualifié mais plus de parcours de trains devront aussi être supprimés durant cette période pour pouvoir procéder aux travaux d'infrastructure nécessaires.



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 la base de la Directive "Oiseaux" (1979) et la Directive "Habitats" (1992). Dans 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 la 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 réalisée en Flandre a révélé que les talus ferroviaires 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. 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.

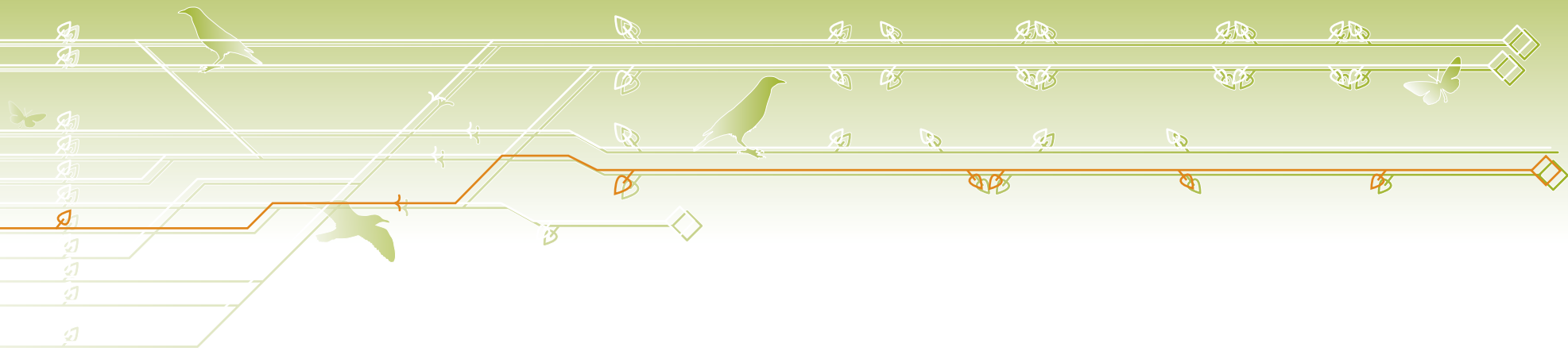
A cela s'ajoute aussi l'aspect relatif au paysage. La gestion écologique des talus ferroviaires n'est pas seulement importante pour la faune et la flore, ces talus constituent aussi un élément attractif du paysage naturel. Par conséquent, aux endroits où la sécurité et la garantie de la régularité des trains le permettent, Infrabel opte en faveur d'une gestion des talus qui tienne compte des valeurs écologiques et esthétiques des talus. 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 fédérales 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 broyés en pellets, puis incinérés 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 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 en priorité 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 aux Etats membres;
- 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.

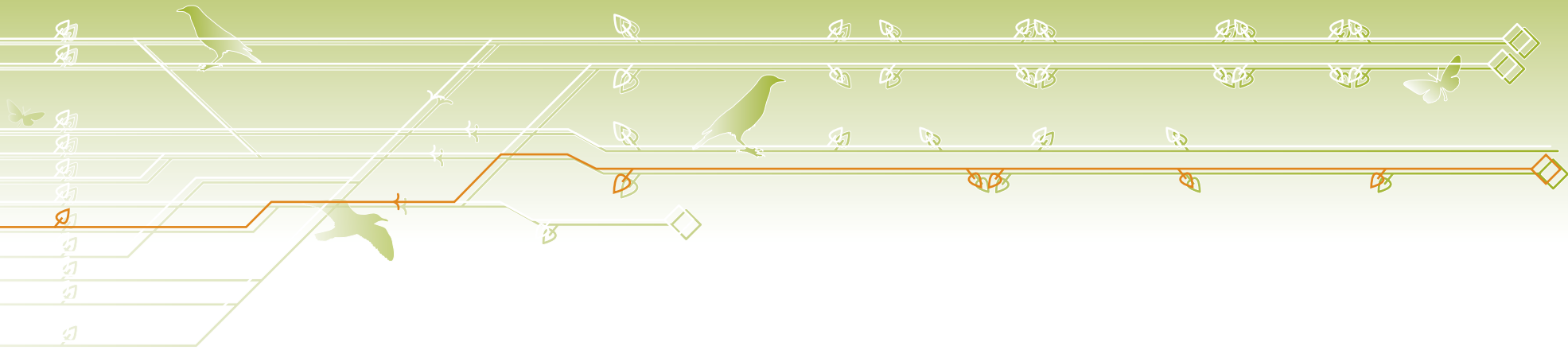
En Belgique, les autorités régionales entendent bien appliquer ces directives. Dans une première phase, des cartes du bruit ont été dressées le long des lignes ferroviaires empruntées par plus de 60 000 trains par an. Cette opération devra être répétée à l'horizon 2012 pour toutes les lignes ferroviaires comptant plus de 30 000 trains par an. Cela représente environ 1 450 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.lne.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>.

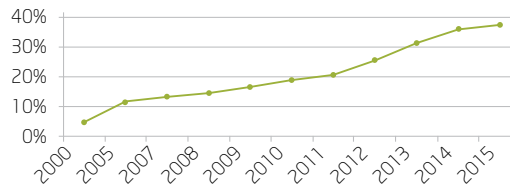
L'étude européenne STAIRRS (Strategies and Tools to Assess and Implement noise Reducing measures for Railway Systems) a démontré qu'il est beaucoup plus rentable de réduire le bruit à la source que de construire des murs et des bermes antibruit aux endroits où les voies traversent des zones résidentielles. 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 2009, le parc de véhicules a été élargi de 84 voitures à deux niveaux 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 de la STI, le bruit de roulement est conforme à la valeur prévue dans la STI. 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 également utilisées pour le RER (Réseau Express Régional autour de Bruxelles), et la poursuite de la mise en service des voitures à deux niveaux 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 antibruit conformément au permis de bâtir. En 2009, des écrans antibruit ont été posés le long des lignes Bruxelles-Ottignies et Bruxelles-Braine L'Alleud. Fin 2008, le réseau ferroviaire de 3.513 km comptait 43 km d'écrans antibruit et 48 km de bermes antibruit.

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

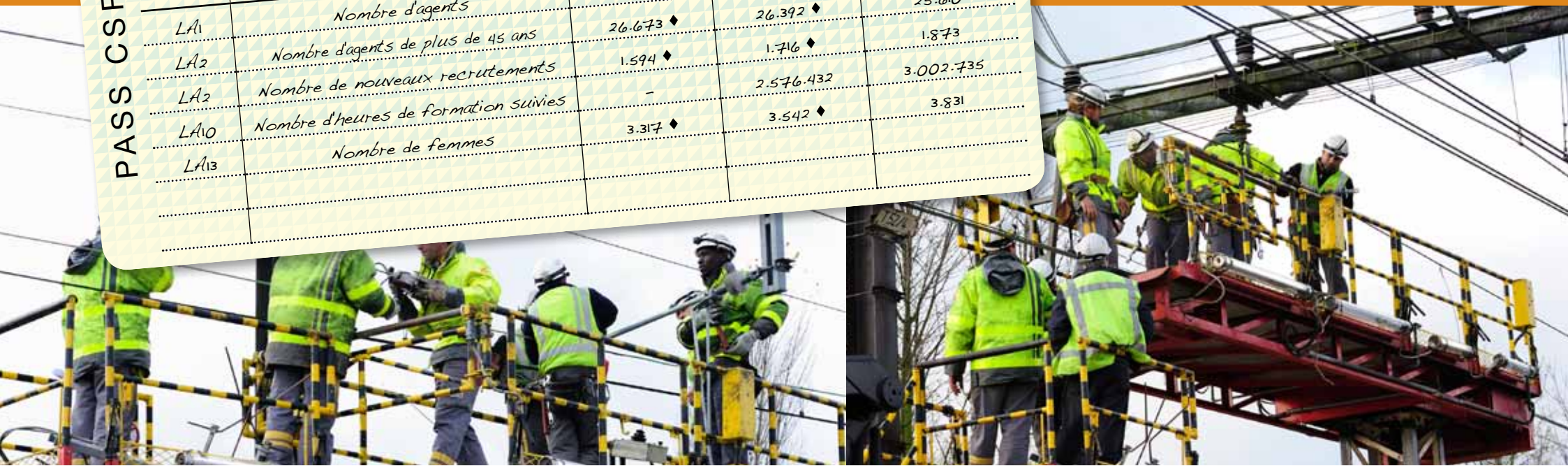
Les longs rails soudés atténuent le bruit et les vibrations du trafic ferroviaire. Plus de 90% des voies principales du réseau d'Infrabel sont constituées de longs rails soudés.

Nos collaborateurs

Valable jusqu'au : 30/07/2010

Indicateur	Description	Situation intermédiaire au		
		Du 01.01.2008	01.01.2009	Au 01.01.2010
LA1	Nombre d'agents	38.331 ♦	38.587 ♦	38.792
LA2	Nombre d'agents de plus de 45 ans	26.673 ♦	26.392 ♦	25.610
LA2	Nombre de nouveaux recrutements	1.594 ♦	1.716 ♦	1.873
LA10	Nombre d'heures de formation suivies	-	2.576.432	3.002.735
LA13	Nombre de femmes	3.317 ♦	3.542 ♦	3.831

PASS CSR



7.1. Emploi

Le Groupe SNCB est l'un des plus grands employeurs du pays avec 38.792 collaborateurs au 1^{er} janvier 2010. 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 : 96,98% du personnel rémunéré en 2009 étaient statutaires, 3,02% 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.

	NOMBRE			ETP		
	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2010	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2010
SNCB-Holding	4.111	4.149	4.272	3.876	3.906	4.025
Infrabel	12.749	12.692	12.849	12.271	12.198	12.342
SNCB	20.761	21.054	20.979	19.929	20.216	20.118
Caisse des Soins de Santé	152	157	158	140	144	145
Détachés auprès d'autres organismes	558	535	534	547	525	524
Total	38.331	38.587	38.792	36.763	36.990	37.154

	NOMBRE			ETP		
	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009
statutaires	37.393	37.727	37.620	35.857	36.153	36.016
non-statutaires	938	860	1.172	907	836	1.138

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



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.

La répartition de l'effectif du personnel par catégorie professionnelle au 1^{er} janvier 2010 affichait le top 3 suivant :

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

Tableau 23. Nombre total de membres du personnel qui ont quitté le Groupe avec répartition par sexe et par tranche d'âge

	HOMMES			FEMMES			TOTAL		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
18 - 24	54	74	99	7	7	11	61	81	110
25 - 29	63	67	96	22	16	24	85	83	120
30 - 34	57	59	67	15	16	11	72	75	78
35 - 39	41	49	51	7	12	14	48	61	65
40 - 44	28	30	32	8	6	5	36	36	37
45 - 49	95	119	95	13	12	10	108	131	105
50 - 54	195	234	306	9	8	11	204	242	317
55 - 59	462	521	664	2	6	9	464	527	673
60 - 65	152	176	165	6	4	2	158	180	167
Total	1.147	1.329	1.575	89	87	97	1.236	1.416	1.672

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 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 2009, à 45 ans et 5 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.

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.

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 genres. Les agents contractuels constituent une exception. Il s'agit toutefois ici d'une très petite minorité possédant une grande expérience et une grande 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 collaborateurs 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.

Le Groupe SNCB a vu les efforts consentis en septembre 2008, récompensés par la prolongation du label "Egalité Diversité" pour la période 2008-2009.

FEMMES

Fin 2009, 3.831 femmes travaillaient au sein du Groupe, contre 34.961 hommes. Les femmes représentent donc 9,9% du nombre total des employés. Fin juillet 2010, ce pourcentage a atteint 10,3%. La représentation féminine est donc très faible, certainement dans les catégories professionnelles qui étaient considérées historiquement comme de véritables "métiers d'hommes"; en particulier, les métiers techniques et les tâches manuelles. 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. Parmi tous les nouveaux collaborateurs recrutés pendant les sept premiers mois de 2010, les femmes représentaient 23%. En 2009, presque 20% étaient des femmes, contre 18% en 2008 et 17% en 2007. Cette tendance à la hausse est une conséquence directe de la politique de diversité mise en place par le Groupe SNCB en 2006.

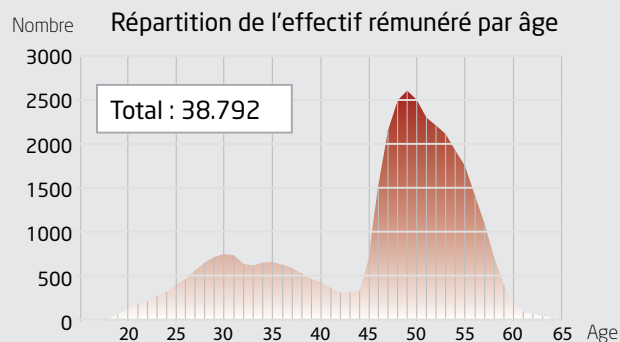
Tableau 24. Nombre d'hommes et de femmes par rang

catégorie professionnelle	NOMBRE								
	2007			2008			2009		
	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes	hommes	femmes	% femmes
Fonctionnaires supérieurs	571	61	9,65	631	71	10,11	698	96	12,09%
Personnel universitaire	922	315	25,46	1.010	350	25,74	1.105	439	28,43%
Mouvement	3.425	211	5,80	3.471	230	6,21	3.538	256	6,75%
Factage	254	17	6,27	200	18	8,26	171	9	5,00%
Vente et info trafic	1.090	516	32,13	1.075	518	32,52	1.005	441	30,50%
Administration	1.814	1.160	39,00	1.758	1.197	40,51	1.882	1.368	42,09%
Traductions	7	1	12,50	7	1	12,50	6	1	14,29%
Comptabilité	196	87	30,74	185	85	31,48	184	88	32,35%
Dessin technique	425	25	5,56	417	25	5,66	425	28	6,18%
Informatique	344	50	12,69	336	51	13,18	223	47	17,41%
Electromécanique - surveillance et techniciens	3.362	8	0,24	3.383	9	0,27	3.479	12	0,34%
Hors électromécanique - surveillance et techniciens	1.352	10	0,73	1.454	14	0,95	1.609	16	0,98%
Planningman brigadier, préparateur chronométrateur, vérificateur visiteur	572	0	0	561	0	0,00	494	0	0,00%
Personnel de maîtrise	12.946	98	0,75	12.725	119	0,93	12.263	116	0,94%
Conduite des trains	4.968	80	1,58	5.038	97	1,89	5.042	107	2,08%
Accompagnement des trains	2.400	580	19,46	2.405	642	21,07	2.378	685	22,36%
Sécurité	357	40	10,08	377	53	12,33	448	63	12,33%
Personnel paramédical	9	58	86,57	12	62	83,78	11	59	84,29%
Total	35.014	3.317	8,65	35.045	3.542	9,18	34.961	3.831	9,88%

AGE

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

PYRAMIDE DES ÂGES GROUPE SNCB (01/01/2010) :



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 2009, à peu près 190 membres du personnel ne possédaient pas la nationalité belge, parmi lesquels à peu près 11% de femmes.

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.



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.

Au sein de chaque entité du Groupe SNCB, au moins 1,25% des emplois du cadre sont réservés au reclassement de membres du personnel.

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, 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 examinées plus avant.

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 : 16 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 de sexe féminin ¹¹.

Tableau 25. Répartition des organes de gestion par tranche d'âge

Age	CONSEILS D'ADMINISTRATION	COMITÉS DE DIRECTION
35 - 39	4	0
40 - 44	4	2
45 - 49	6	0
50 - 54	3	3
55 - 59	2	4
60 - 64	7	4
65 - 69	0	0

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

7.3. Sécurité et santé

Le Groupe SNCB étend 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 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 26. Coûts de formation du personnel (en millions €) et en % de la masse salariale totale

Année	COÛTS DE FORMATION	% DE LA MASSE SALARIALE
2007	109,79 millions €	5,87%
2008	118,57 millions €	6,04%
2009	136,35 millions €	6,49%



Tableau 27. 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	3.473
Formation professionnelle de base	186.682
Formation permanente	53.124
Formation complémentaire	109.178
Formation linguistique obligatoire	3.392
Formation de perfectionnement	2.993
Formation pour l'intégration dans le Groupe SNCB	1.118
Formation de requalification	2.840
Formation en vue de la préparation aux examens	39
Formation en bureautique	482
Formation linguistique facultative	1.095
Formation développement management	1.735
Total	366.151



FORMATION ET APPRENTISSAGE TOUT AU LONG DE LA VIE

Afin de pouvoir faire face aux défis d'aujourd'hui et de demain, le Groupe SNCB 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 lancé le programme de performance management (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 (2009) : 1.131.

Pourcentage de collaborateurs concernés (2008) : 3%.

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.

De plus, il est prévu au moins un entretien formel par an, au cours duquel la réalisation des objectifs de la période précédente 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.



Stakeholders



Les trois sociétés du Groupe SNCB évoluent dans un environnement complexe, avec beaucoup d'acteurs ayant des intérêts différents. Par conséquent, il doit 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

Le Groupe SNCB entretient 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 tracasseries administratives 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 fortes. 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 tâche 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 de nouveau un outil 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. En 2009, en moyenne 3500 personnes par mois voyageaient avec leur carte d'identité électronique.

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 Œuvres 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.

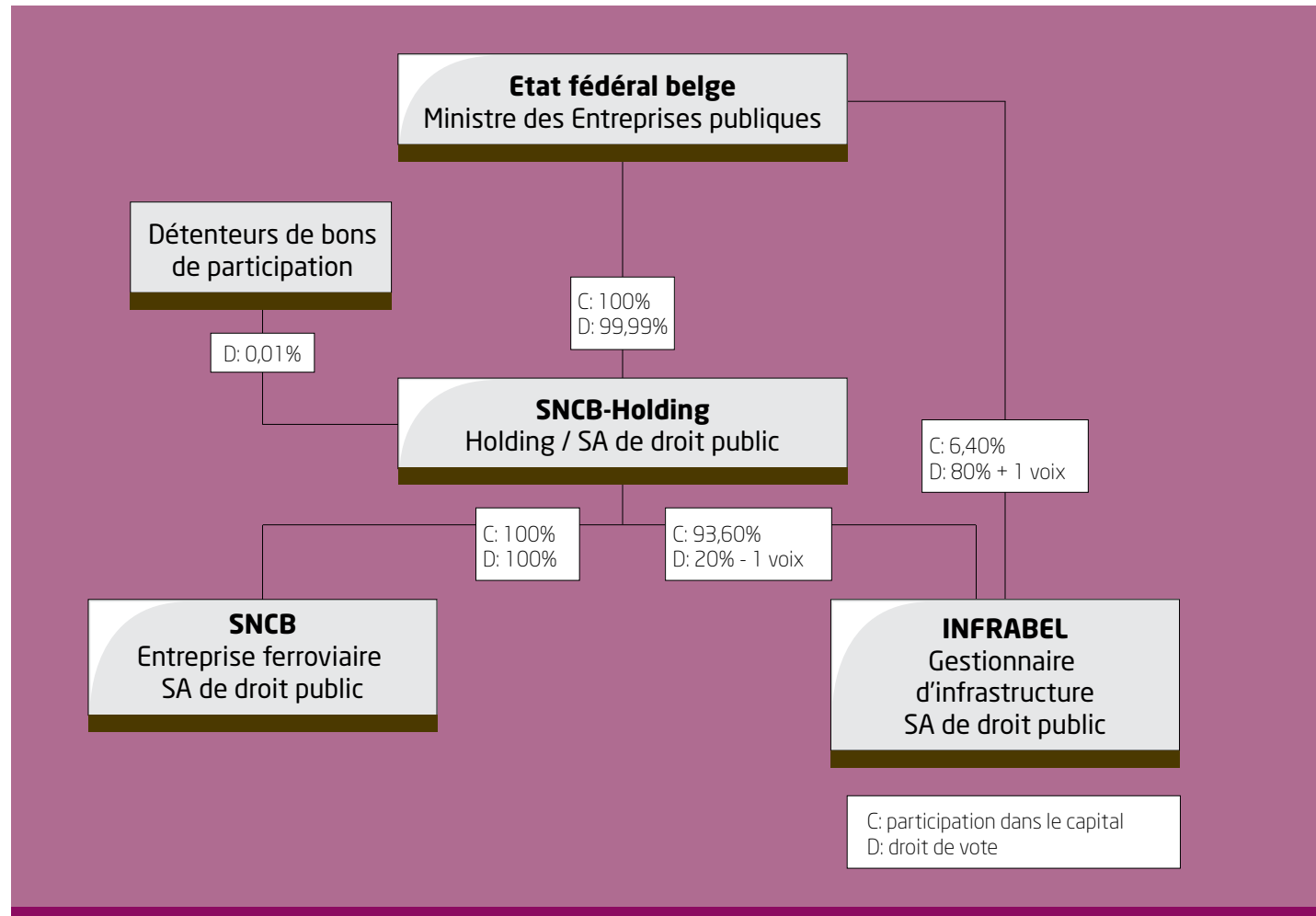


8.3. Actionnaires

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).

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, et s'assure que la politique de la société concernée ne compromette pas l'exécution des missions de service public.





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

- 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 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 dans le 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 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 états fédérés.
- 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 leur 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 des autres organisations de voyageurs ou de consommateurs.

8.7. Les fournisseurs

Le Groupe SNCB possède un grand nombre de fournisseurs; il est essentiel que la concurrence soit suffisamment ouverte (et internationale) pour optimiser les achats, et ce dans le cadre de la loi sur les marchés publics. De plus, il y a lieu de trouver un bon équilibre entre les fournisseurs internes (ateliers centraux) et les fournisseurs externes.

8.8. Les médias

Les médias forment un chaînon important entre le Groupe SNCB et tous ses stakeholders. Le Groupe SNCB leur fournit des informations transparentes et complètes.

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 important, plus particulièrement lors de consultations dans le cadre des procédures d'obtention de permis d'urbanisme. Le groupe SNCB entend établir avec eux un dialogue constructif et engager également des moyens considérables afin d'améliorer en permanence l'intégration harmonieuse des activités ferroviaires dans leur environnement.

8.11. Les citoyens et les organisations non gouvernementales

En tant qu'acteur socialement engagé, le Groupe SNCB veut contribuer à l'instauration d'un climat favorable pour le développement local et durable en Belgique. Il prend le pouls des grands développements structurels dans la société (mégatendances).

Index GRI

Le groupe SNCB a établi ce deuxième 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, lors de l'élaboration du premier rapport de développement durable portant sur l'année 2008.

FOURNITURE D'INFORMATION PARTIE I: Profil			
1. Stratégie et Analyse			
§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
1.1	Déclaration du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie.	1	Complet
2. Profil de l'organisation			
§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
2.1	Nom de l'organisation.	1	Complet
2.2	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes.	2.3	Complet
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises.	2.3	Complet
2.4	Lieu où se trouve le siège de l'organisation.	10.1	Complet
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'exploitation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport s'avèrent particulièrement pertinentes.	10.1	Complet
2.6	Nature du capital et forme juridique.	2.3	Complet
2.7	Marchés où l'organisation opère avec répartition géographique, secteurs desservis et types de clients ou de bénéficiaires.	2.3	Complet
2.8	Taille de l'organisation concernée par le rapport.	2.1	Complet
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	Complet
2.10	Récompenses reçues au cours de la période de reporting.	2.4	Complet

3. Paramètres du rapport

§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
3.1	Période considérée pour les informations fournies.	10.2	Complet
3.2	Date du dernier rapport publié, le cas échéant.	10.2	Complet
3.3	Cycle considéré (annuel, biennal, etc.).	10.2	Complet
3.4	Personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu.	10.3	Complet
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport.	2.2 et 8	Complet
3.6	Périmètre du rapport.	10.1	Complet
3.7	Indication des éventuelles limites spécifiques du champ ou de périmètre du rapport.	10.1	Complet
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les co-entreprises, filiales, installations en crédit-bail, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur les possibilités de comparaison d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre.	10.1	Complet
3.12	Tableau identifiant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport.	9	Complet

4. Gouvernance, engagements et dialogue

§	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
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	Pas d'app.
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 inclus par l'organisation.	8	
4.15	Base d'identification et sélection des parties prenantes avec lesquelles dialoguer.	8	

FOURNITURE D'INFORMATION PARTIE III: Indicateurs de performance

Economique			
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
EC1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et aux États.	3.2	Complet
EC4	Subventions et aides publiques significatives reçues.	3.3	Complet
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit.	3.1 et 5.5	Complet



Environnement			
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire.	4.4 et 5.7	Complet
EN4	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire.	4.4 et 5.7	Complet
EN5	Energie économisée grâce à l'efficacité énergétique.	4.6 et 5.9	Partiellement
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.	4.6 et 5.9	Partiellement
EN7	Initiatives pour réduire la consommation d'énergie indirecte et réductions obtenues.	4.6 et 5.9	Partiellement
EN8	Volume total d'eau prélevé, par source.	5.10	Partiellement
EN10	Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée.	5.10	Partiellement
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	Complet
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	Complet
EN13	Habitats protégés ou restaurés.	6.2	Complet
EN14	Stratégies, actions en cours et plans futurs de gestion des impacts sur la biodiversité.	6.2	Partiellement
EN16	Emissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids.	4.5 et 5.8	Partiellement
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et réduction obtenues.	4.6	Partiellement
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement.	5.11 et 6.3	Partiellement
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci.	4.6 et 6.2	Complet
EN30	Dépenses totales et investissements pour la protection de l'environnement selon type.	5.12	Partiellement

Social : Relations sociales et travail décent

INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
LA1	Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique.	7.1	Complet
LA2	Turnover du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique.	7.1	Complet
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective.	7.1	Complet
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes Direction-salariés d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis sur les programmes de santé et de sécurité au travail.	7.3	Complet
LA8	Programmes d'éducation, 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	Partiellement
LA9	Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords formels avec les syndicats.	7.3	Complet
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle.	7.4	Complet
LA11	Programmes de développement des compétences et de 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	Complet
LA12	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodiques.	7.4	Complet
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité.	7.2	Complet
LA14	Rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle.	7.1	Complet



Social : Economie indicateurs de performance			
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
S01	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés.	5.1	Complet
S05	Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying.	2.2	Partiellement
S08	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non financières pour non-respect des lois et des réglementations.		Complet

Social : Responsabilité du fait des produits			
INDICATEUR	DESCRIPTION	RÉFÉRENCE	NIVEAU DE REPORTING
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client.	4.1	Complet
PR9	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et des réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et des services.		Complet

Paramètres de reporting

10.1. Siège social

Le 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 – 1060 Bruxelles.

10.2. Période de reporting

Ce deuxième rapport de développement durable couvre la période du 1/1/2009 au 31/12/2009, avec un coup d'œil sur les deux années précédentes. Les initiatives et réalisations pertinentes de 2010 ont aussi été mentionnées.

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