

Entreprise Durable

Le Groupe SNCB sur la voie du développement durable



Table des matières

Table des matières	1
Luc Lallemand (CEO INFRABEL)	5
Jannie Haek (CEO NMBS-Holding)	6
Marc Descheemaeker (CEO SNCB)	7
Vision	9
Gouvernement d'entreprise	9
Autres comités et commissions de concertation	10
Stakeholders	11
Nous sommes convaincus que l'écoute active de nos stakeholders est une des clés de notre bonne gestion, mais aussi d'une mobilité encore p	11
Qualité	12
Mobilité en réseau	14
Objectif	14
Agressivité envers le personnel	14
Ponctualité	15
Objectif	16
Emplacements pour vélos et points vélos	16
Propreté dans les gares	17
Moyenne pondérée score de qualité dans les gares Holding	17
Le système TBL1+ et ETCS	18
Commerces et Horeca	18
Bâtiments de gare	19
Propreté	19
Objectif	20
Vélos partagés	20
Confort dans les trains	21
Vision d'Infrabel sur la sécurité d'exploitation	21
Crèches	22
Les quais et l'accès aux quais	22
Sécurité d'exploitation	23
Case Study	23
Objectif	24
Parkings voitures	24
Vision de la SNCB sur la sécurité d'exploitation	25
Accroître le niveau de sécurité à court terme: TBL1+ sur tous les trains en 2013	25
Vers un système de sécurité interopérable: un European Train Control System (ETCS) sur tous les trains en 2023 ..	26
Le Nouveau Concept de Travail	26
Les trains	27
Sécurité sociétale	27
Case Study	28
Objectif	28
Cambio	29
Accompagnement dans les gares	29
Accessibilité	30

Objectif	31
Les kiss-and-ride et les zones taxi	32
Info aux voyageurs	32
via Internet	32
via sms	32
via smartphone	32
via les stands d'information mobiles	32
En voiture électrique	32
Bus et Tram	33
Vision des gares	33
Le rôle de la gare a évolué. Elle est aujourd'hui :	33
Objectif	34
Personnel	34
Emploi	35
Témoignages	36
Des loisirs pour les enfants	36
La possibilité de travailler à temps partiel	37
Le « Club des ambassadeurs »	38
Modalités	39
Une attention accrue quant à l'équilibre travail/vie privée	39
Diversité	41
Case Study	42
Objectif	43
Compétences et formation	43
Témoignages	44
Start@Rail: un programme d'intégration pour les nouveaux collaborateurs	44
Profils de compétence	45
Objectif	46
Gestion des compétences	47
Formation et processus d'apprentissage tout au long de la carrière	47
Gestion des compétences	47
Dialogue social et fonctionnement syndical	48
Age	49
Reclassement	49
.....	49
Intégration	50
Femme	50
Personnes d'origine étrangère	51
Environnement	51
Climat	53
Case Study	54
Emissions de traction	54
Emissions trafic voyageurs	55
Prendre le train engendre 5 à 20 fois moins d'émissions de CO2 que la voiture.	55
Consommation d'énergie primaire hors traction	56
La propreté à bord des trains	57
Masse Totale par région	57
Coûts par région	57
Emissions hors traction	58
Emissions CO2 hors-traction	58
consommation d'énergie traction	59
Consommation d'énergie primaire (trains de voyageurs et de marchandises)	59

Le train est de 2 à 9 fois plus sobre en énergie que la voiture.	60
Emissions - Fret	60
Le tri sélectif	61
Le tri sélectif des déchets dans les gares de la SNCB-Holding	61
Masses des fractions triées sélectivement dans les 12 gares concernées	61
Energie	62
Objectif	62
Fret	63
Transport marchandises plus sobre en énergie	63
Flux de déchets des ateliers	63
Flux de déchets des ateliers SNCB et Infrabel	64
Eau	64
Consommation d'eau dans les gares et les bureaux	64
Gares	64
Bureaux	65
Consommation d'eau dans les ateliers de la SNCB	65
Case Study	66
Objectif	66
Déchets	66
Objectif	67
Bruit	67
Case Study	68
Les nouvelles lignes ferroviaires sont plus silencieuses	68
Moins de nuisances sonores grâce aux ponts en béton	69
Les longs rails soudés	69
Des systèmes de contrôle plus étendus	69
Objectif	70
Sol	70
Coûts des essais de sol et de l'assainissement de sols	71
Case Study	71
Objectif	72
Biodiversité	72
Case Study	73
Achats durables	74
Modification de critères de sélection de fournisseurs et matériaux	74
Sensibilisation des partenaires commerciaux aux impacts environnementaux de l'énergie	74
Sensibilisation des collaborateurs en matière de marchés publics durables	75
Objectif	75
Finance	75
Chiffres-clés 2012	76
Investissements	77
Investissements du Groupe SNCB	78
Résultats	80
Explication de la terminologie utilisée:	81
Dotations d'exploitation de l'Etat	81
Investissements SNCB-Holding	81
Investissements SNCB	81
Investissements Infrabel	82
Activité	83
Activités	83
SNCB-Holding	83
SNCB	84

Infrabel	85
Contrats de gestion	86
SNCB-Holding	86
SNCB	86
Infrabel	87
Structure du Groupe SNCB	87
GRI	89
Siège social	89
Période du rapport	89
Modification des paramètres	89
Détermination du contenu des rapports de développement durable du Groupe SNCB	89
Contact pour toute question	90
GRI	90
Archives	90
Infos juridiques	92

Luc Lallemand (CEO INFRABEL)



Afin de soutenir encore plus activement la mobilité durable, Infrabel a mis au point un nouveau plan stratégique dont les 5 principes clés sont : « La sécurité d'abord », « Les trains à l'heure », « Un réseau ferroviaire pour les trains de demain », « Une entreprise financièrement saine » et « En phase avec la société ».

« En phase avec la société » reflète notre approche de développement durable et se caractérise par la prise en compte des attentes économiques, environnementales et sociales de nos stakeholders. L'objectif étant d'identifier les valeurs partagées entre Infrabel et ses stakeholders et de les intégrer, dans la mesure du possible, à la stratégie de notre entreprise.

Pour y arriver, dialoguer avec nos stakeholders internes et externes constitue une étape essentielle. Ce n'est que par le biais de ce dialogue que notre démarche de responsabilité sociétale trouve toute sa légitimité et elle nous apprendra à définir les domaines d'actions prioritaires en matière de développement durable.

Jannie Haek (CEO NMBS-Holding)



Les réalités économiques (prix du carburant), sociétales (saturation du réseau routier) et environnementales (émissions de gaz à effet de serre) poussent le citoyen à se déplacer autrement, de façon plus intelligente et plus respectueuse de l'environnement. Une des missions de base de la SNCB-Holding est de susciter et d'accompagner ce changement des mentalités afin de permettre cette évolution et le « modal shift » : via l'ouverture de lignes ferroviaires supplémentaires, la mise en service de nouveau matériel de train, l'entretien et la rénovation des gares... Tout cela a permis au transport ferroviaire de gagner du terrain, avec un nombre de passagers en hausse et une augmentation de sa part de marché, passant de 6% en 2000 à 7,3% en 2010. Un chiffre encore plus parlant est celui des trajets « domicile-travail » (déplacements dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles), qui grimpent à 45% aux heures de pointe.

La SNCB-Holding est consciente que se déplacer devient un véritable enjeu, pour aujourd'hui et pour demain. Elle met tout en œuvre pour proposer à ses clients et voyageurs des solutions de mobilité écologiques et interconnectées. Cette stratégie de longue haleine où transports public et privé se complètent, s'avère payante : train, vélos Blue-bike, voitures partagées Cambio, métro/tram/bus, râteliers pour vélos et parkings sécurisés pour voitures, taxis... chaque moyen de transport joue un rôle spécifique et complémentaire. L'un n'exclut pas l'autre car tous se combinent dans la mobilité d'aujourd'hui.

La SNCB-Holding consacre aussi d'importants moyens financiers pour moderniser, rénover et entretenir les 37 gares les plus fréquentées du pays. En 2012, elle a investi plus de 48 millions d'euros dans les gares, les parkings et dans l'accueil des voyageurs. La gare est par excellence un centre de la mobilité en réseau, où différents modes de transport convergent. Mais c'est aussi devenu un lieu convivial, propre et sûr, où l'on vient pour d'autres raisons que simplement prendre le train : faire des petites courses, voir une expo, rencontrer des amis autour d'un verre ou des collègues pour un lunch...

A l'heure où les smartphones et tablettes ont envahi notre quotidien, la SNCB-Holding développe aussi des applications modernes pour faciliter la vie de ses clients qui, en un seul clic sur le site www.lagare.be peuvent planifier leurs déplacements, voir le départ du prochain train,

trouver une place de parking, louer un vélo Blue-bike, etc.

Nous poursuivons ces efforts sans relâche, au service de nos clients, du public et de l'Etat, afin qu'ensemble, nous puissions nous déplacer en toute liberté et de façon durable.

Marc Descheemaeker (CEO SNCB)



2012 a été une année passionnante pour la SNCB, avec de nombreuses nouveautés qui sont apparues. Nos trains Desiro à haut rendement énergétique ont été mis sur rail, nous avons ouvert la nouvelle connexion rapide vers l'aéroport de Bruxelles, nous avons lancé un site Web convivial entièrement rénové et nous avons fait des progrès dans la ponctualité des trains, ainsi que dans la satisfaction de la clientèle.

Nous avons également réussi nos efforts pour obtenir davantage de sécurité tout en restant à un haut niveau, afin que tous nos trains soient équipés pour le deuxième trimestre de 2013 avec le système d'arrêt automatique TBL1+.

Pouvons-nous dire que la SNCB est prête pour l'avenir? Oui, car les projets lancés ces dernières années ont renforcé considérablement notre position en tant qu'opérateur ferroviaire sûr et de haute qualité. Oui, car nous restons vigilants sur nos dépenses et nous rationalisons nos processus industriels et, de cette façon, nous augmentons notre productivité et notre efficacité.

Cependant, beaucoup reste à faire si nous voulons continuer à progresser. Pour instaurer une mobilité plus durable dans notre pays (moins d'embouteillages, moins d'utilisation de la voiture; des transports durables), nous avons besoin d'une vision globale des différents modes de transport. Une vision intégrant les ambitions locales, régionales et nationales, mais aussi tournée vers l'avenir et qui se concentre sur le rôle que nous voulons jouer en Europe comme pôle multimodal, dans un pays de transit et d'exportation, afin d'assurer un avenir durable.

La SNCB est prête à échanger ses points de vue et à fournir les informations nécessaires - après tout, notre avenir en dépend.

Vision

Le besoin en mobilité n'a jamais été aussi élevé et augmentera encore dans les années à venir

La mobilité du 21^{ème} siècle sera complètement différente de celle que nous connaissons, elle devra être complète et plus durable, faite pour et par les hommes. Afin que nous puissions nous déplacer en toute liberté.

Le Groupe SNCB veut être le moteur de la nouvelle mobilité en proposant à ses clients et voyageurs des solutions de mobilité intelligentes, modernes et écologiques:

Train, métro/tram/bus, vélos et voitures partagés, bornes de recharge pour véhicules électriques se complètent. Le conflit traditionnel entre la voiture et les transports en commun disparaît.

Pour cette raison, le Groupe continuera à investir dans des trains confortables, des lignes supplémentaires et des gares modernes et agréables. Ceux-ci doivent contribuer à ce que le modal shift en faveur des transports en commun, et du train en particulier, se poursuive de façon substantielle.

Gouvernement d'entreprise

Le gouvernement d'entreprise constitue un défi important dans le monde moderne et exige une attention particulière et des règles 100 % transparentes. En tant qu'entreprises publiques, les trois entreprises du Groupe SNCB reconnaissent pleinement cette exigence de prise de conscience et d'optimisation de l'efficacité et de la gestion du contrôle de leurs activités. Dans le cadre de leurs missions de service public, elles doivent rendre des comptes à l'Etat et à leurs clients, les usagers du rail.

Pour ce qui est des règles de gouvernement d'entreprise, les trois sociétés du Groupe SNCB se conforment au Code de référence fixé par l'Arrêté royal du 6 juin 2010 (Moniteur belge du 28 juin 2010, pp. 39622 et suivantes), sauf dispositions contraires de la loi du 21 mars 1991 concernant la réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Dans le cadre de la mise en œuvre de leurs missions respectives, les trois entreprises sont épaulées par un Conseil d'Administration, mais également par deux comités spécialisés (le comité d'Audit et le comité de Désignation et de Rémunération) plus le Comité de direction

Conseil d'Administration et Comités de Direction (au 1^{er} janvier 2013)

	Nombre d'hommes	Nombre de femmes

Conseil d'Administration SNCB-Holding	6	4
Comité de direction SNCB-Holding	5	-
	Nombre d'hommes	Nombre de femmes
Conseil d'Administration SNCB	5	3
Comité de direction SNCB	4	
	Nombre d'hommes	Nombre de femmes
Conseil d'Administration Infrabel	5	3
Comité de direction Infrabel	3	1

En outre, le Conseil d'Administration de la SNCB-Holding et de la SNCB est également soutenu par un ou plusieurs autres comités ou commissions de concertation.

Autres comités et commissions de concertation

Au niveau de la SNCB-Holding, les comités et les commissions suivants ont été créés :

- le Comité stratégique, qui est compétent pour le conseil préalable dans le domaine de :
 - la conclusion et le suivi du contrat de gestion ;
 - les mesures qui peuvent influencer l'emploi à moyen et long terme ;
 - les questions stratégiques ayant une influence sur le long terme (stratégie d'entreprise, filiales, fusion, acquisitions, politique de GRH et politique d'investissement, plan d'entreprise, finances et budgets) ;
 - a été créé par la loi du 22 mars 2002 modifiant la loi du 21 mars 1991.
- le Comité de Pilotage :
 - est composé des trois administrateurs délégués et trois membres désignés par la Commission Paritaire Nationale, sur conseil unanime des organisations syndicales reconnues ;
 - est compétent pour l'accompagnement du développement de nouvelles structures, les projets d'entreprise et les problèmes liés à la gestion opérationnelle ;
 - a été créé par l'Assemblée générale tenue le 28 mai 2004.
- la Commission Paritaire Nationale :
 - dans le cadre du dialogue social, les questions de personnel sont traitées à la Commission paritaire nationale pour le Groupe SNCB au niveau national ;

- la Commission est composée de représentants des organisations syndicales reconnues et du Groupe SNCB.
- le Comité des trois CEO :
 - prépare, entre autres, les réunions du Comité de pilotage ;
 - coordonne les projets qui concernent le Groupe dans son ensemble.

Une description plus détaillée de la structure de gestion et des règles de fonctionnement des organes de gestion de la SNCB-Holding est reprise dans la Charte de Gouvernement d'Entreprise (Corporate Governance Charter). Cette charte est disponible sur le site internet de SNCB-Holding (www.sncb-holding.be) pour consultation.

Au niveau de la SNCB, il existe un Comité d'Orientation :

- fondé par la loi du 21 mars 1991 ;
- chargé de fournir des conseils à propos de l'ensemble des mesures qui peuvent influencer la collaboration avec les sociétés de transport régionales ;
- composé de six représentants issus des sociétés de transport régionales et de six représentants de la SNCB.

De plus, dans chacune des trois entreprises, nous avons également d'autres organes de contrôle comme le Commissaire du Gouvernement ou le Collège des Commissaires.

Stakeholders

Nous sommes convaincus que l'écoute active de nos stakeholders est une des clés de notre bonne gestion, mais aussi d'une mobilité encore plus durable.

Clients, voyageurs, autorités, partenaires, riverains, associations environnementales, collaborateurs... la liste des stakeholders du groupe SNCB est longue et diversifiée. Néanmoins, le groupe SNCB entend entretenir un dialogue avec tous ses stakeholders. En effet, en tant qu'entreprise publique, nous avons conscience que pour mener à bien nos missions de base il est nécessaire d'écouter l'ensemble de nos stakeholders. La prise en compte de leurs besoins

constitue pour le groupe SNCB un gage de la qualité de ses activités.

L'instauration d'un processus de dialogue avec les stakeholders est une tâche ardue, continue et progressive puisque nos stakeholders, de même que leurs attentes, peuvent varier au gré des évolutions sociétales. Dans cette optique, différentes démarches sont menées par le groupe SNCB en vue de définir les types de consultation adéquats, par catégorie de stakeholders, en vue de créer un dialogue optimal.

Les différents canaux de consultation de nos stakeholders utilisés en 2012 sont :

- Organisation de six tables rondes avec des associations de voyageurs
- Cinq 'safety Desks' avec les entreprises ferroviaires et le SSICF (Service Sécurité et Interopérabilité des Chemins de Fer)
- Accès Réseau (Infrabel) a des contacts journaliers avec toutes les entreprises ferroviaires
- 33 sessions d'informations pour les riverains
- Traitement de 6793 questions de riverains
- Participation à la plateforme Environnement, Energie et Développement durable de l'UIC
- Organisation de trois réunions d'information avec les principaux stakeholders de la SNCB (TrainTramBus, le PTCA, les médiateurs, le CCU (Comité consultatif des usagers) et le SPF Mobilité et Transports)
- à côté d'un contact étroit avec les différents clients, le Groupe SNCB consulte fréquemment les collaborateurs, actionnaires, organismes publics, organisations des travailleurs, services ombuds et CCU (Comité Consultatif des Usagers), les fournisseurs, les médias, les riverains, les citoyens et les ONG.

Qualité

Le nombre de voyages en train en trafic intérieur a augmenté au cours des douze dernières années de 60% .

Le train a récupéré des parts de marché du transport en voiture.

Le Bureau fédéral du Plan prévoit que la demande pour le transport ferroviaire dans les prochaines décennies va continuer à croître fortement. Cette croissance sera encore plus élevée que la croissance totale de la mobilité.

Le défi à long terme pour le Groupe SNCB consistera donc à absorber l'augmentation attendue de la demande de manière rapide et efficace.

Le Groupe SNCB s'efforcera en même temps à maintenir et renforcer ce transfert modal. Cela exige une attention minutieuse à la qualité dans tout ce que nous faisons pour nos clients.

La SNCB effectue des enquêtes trimestrielles pour mesurer le degré de satisfaction de la clientèle. Ce baromètre de la qualité comprend entre autres la ponctualité, l'accueil, les services et la propreté dans les gares et dans les trains.

La perception générale de la clientèle est évaluée sur la base de la moyenne des scores pour chacun de ces facteurs. Ce chiffre global a diminué au cours des dernières années, principalement en raison de la détérioration de la perception sur la ponctualité.

Satisfaction générale des clients (score moyen sur 10)				
2008	2009	2010	2011	2012
6,93	6,92	6,41	6,28	6,49

Source: SNCB - baromètre de la qualité

L'amélioration de la ponctualité des trains constitue donc un enjeu majeur. Mais cela n'est pas tout. Nous portons une attention particulière aux services favorisant le passage d'un mode de transport à un autre, à la sécurité du trafic ferroviaire, au sentiment de sécurité dans les trains et les gares, à un accès aisé aux trains et dans les gares. Nous construisons ces gares et leur

entourage en collaboration avec les communes, afin d'en faire des lieux de rencontre agréables, des lieux de passage facile d'un moyen de transport à un autre.

Des efforts continus sont en outre fournis pour informer de manière transparente les clients.

Mobilité en réseau

Se déplacer est devenu un véritable défi . La demande de mobilité augmente depuis des décennies et toutes les prévisions indiquent qu'elle continuera à augmenter. Mais, sous l'influence des pressions économiques (carburant), sociales (saturation des routes et autoroutes) et environnementales (émissions de gaz à effet de serre), il s'agit de plus en plus d'une mobilité réfléchie. Se déplacer ne se limite plus, ainsi, à l'utilisation d'un seul mode de transport, que ce soit la voiture, le train, le vélo, le tram ou le bus. La division classique entre la voiture et les transports en commun disparaît.

La mobilité est devenue un réseau interconnecté dans lequel les différents modes de transports jouent chacun un rôle spécifique et complémentaire. Dans cette nouvelle « mobilité en réseau », le client devient « maître » de ses déplacements qu'il peut adapter en fonction des circonstances, personnelles et occasionnelles.

Pour répondre à ces attentes, tous les modes de transports doivent fonctionner de manière parfaitement cohérente et coordonnée, dans une infrastructure efficace et de qualité. Une mobilité en réseau exige aussi des points de correspondance aisés et attractifs. Le Groupe SNCB place la gare au cœur de ce processus, comme une plateforme intermodale. Les gares deviennent de véritables hôtels de ville de la mobilité interconnectée.

Le Groupe joue un rôle moteur en fournissant aux voyageurs des solutions concrètes et durables pour atteindre le « last mile » : des parkings sécurisés, des points vélos et des emplacements pour vélos modernisés, les voitures partagées, les vélos partagés et les bornes de chargement pour véhicules électriques. Des plans directeurs ont été élaborés avec de nombreuses villes afin d'améliorer l'accessibilité aux gares. Une grande attention y est accordée pour le passage aux bus, trams et taxis.

Objectif

La gare doit être une plaque tournante d'activités et de services, le centre de la mobilité en réseau en rassemblant différents modes de transport au cœur des zones d'habitation.

Agressivité envers le personnel

En 2012, les agents SNCB ont rempli 1.359 formulaires suite à une agression. C'est un recul par rapport à 2011 ou l'on en comptait 1.541.

Observons en détail les types d'agressions commises à l'encontre des accompagnateurs de train (le plus important groupe de victimes):

	2010	2011	2012
Coups et blessures	178	215	196
Violences légères	237	261	299
Menaces	436	537	454
Insultes	233	217	229
Total	1.084	1.230	1.178

Le nombre global d'agressions sur les seuls accompagnateurs de trains repart à la baisse après une augmentation en 2011. Différentes raisons peuvent expliquer ce recul:

- la batterie de mesures mise en place par la SNCB qui, notamment, forme ses accompagnateurs à la gestion positive des conflits;
- l'augmentation du nombre de caméras de surveillance dans les gares afin de contrer le sentiment d'impunité des malfrats;
- l'accroissement constant du nombre de patrouilles Securail (SNCB-Holding) et des "Ticket Control" (SNCB), principalement sur les lignes les plus denses où se concentrent la plupart des problèmes;
- la plus grande fermeté des tribunaux envers les agresseurs d'accompagnateurs : à l'agression en elle-même s'ajoute en effet la circonstance aggravante d'entrave méchante à la circulation des trains.

Ponctualité

Depuis 2005, la ponctualité des trains s'est détériorée.

La SNCB et Infrabel ont donc commencé en 2011 un plan d'action commun.

En grandes lignes, ces actions se répartissent comme suit :

- La fiabilité et la disponibilité du matériel roulant. L'achat de nouvelles voitures et de nouveaux trains joue ici un rôle majeur. Ce renouvellement est en cours depuis plusieurs années et devrait encore perdurer un certain temps.
- Le plan de transport et le calendrier. De nouveaux horaires de trains plus robustes entreront en vigueur à la fin de 2014.
- Une amélioration de la collaboration entre Infrabel et la SNCB
- La discipline, la vigilance et la proactivité pour le personnel concerné par la ponctualité
- La modernisation de l'infrastructure

Tous les éléments du plan seront un à un exécutés pour 2015 afin d'améliorer le plus rapidement possible la ponctualité.

Les chiffres détaillés sur la disponibilité sont disponibles via [ce lien](#).

Objectif

Dans le contrat de gestion les prix des billets sont liés aux résultats de la ponctualité. L'objectif pour la ponctualité est le suivant :

91,0 % pour l'adaptation tarifaire de février 2009;

91,5 % pour l'adaptation tarifaire de février 2010;

92,0 % pour l'adaptation tarifaire de février 2011.

Emplacements pour vélos et points vélos

Fin 2012, un total de 82.400 râteliers pour vélos avait été installé dans les gares et les points d'arrêt. Cela représente 28.900 de plus qu'en 2005 ! Ils sont mis gratuitement à disposition de la clientèle.

Les "Points vélos" représentent presque 40% de ce chiffre total. Il s'agit là d'un partenariat entre la SNCB-Holding et des entreprises d'économie sociale. Fin 2012, 42 Points vélos avaient été installés. Les clients peuvent aisément y laisser leur vélo pour qu'ils soient entretenus et réparés quand il s'agit de petites réparations, ou en louer un.

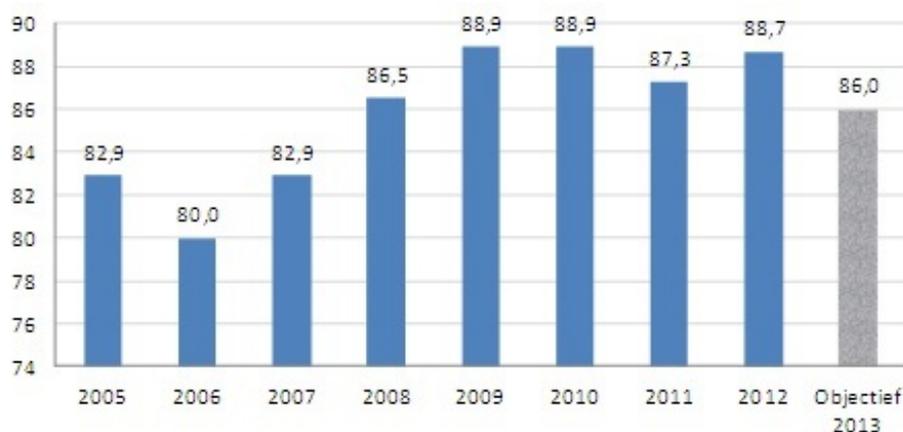
En 2013, la SNCB-Holding vise à ouvrir 25 points vélos supplémentaires.

Propreté dans les gares

Les prestations de nettoyage des 37 gares les plus fréquentées du pays, exploitées par la SNCB-Holding, sont mesurées mensuellement sur base d'un manuel de qualité et d'une méthode développée par le bureau de conseil IPSO. Dans le contrat de gestion conclu avec le gouvernement fédéral, l'objectif annuel à atteindre est un score de 86%.

Depuis 2008, ce seuil a été dépassé chaque année, comme illustré dans le graphique ci-dessous sur le score moyen pondéré sur la qualité dans les 37 gares.

Moyenne pondérée score de qualité dans les gares Holding



Source: rapport des scores de qualité dans les gares Holding

La SNCB effectue des enquêtes trimestrielles sur la propreté et le confort dans les trains.

Le résultat des enquêtes depuis 2005 est exposé dans le tableau ci-dessous. Le résultat annuel moyen sur 10 de la SNCB-Holding est mesuré chaque mois. Celui-ci continue d'augmenter au-delà de l'objectif de 86% fixé par les autorités dans le contrat de gestion.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Propreté	6.67	6.74	6.79	6.76	6.76	6.53	6.52	6.53

Confort	7.21	7.12	7.12	7.04	6.99	6.83	6.87	6.89
---------	------	------	------	------	------	------	------	------

En 2009, le concept de collecte de déchets sélectifs a débuté. Ce concept a depuis lors été étendu à 16 gares.

Le système TBL1+ et ETCS

Le système TBL1 + est basé sur une balise de voie qui envoie un signal électromagnétique à une antenne située en dessous de la locomotive. Le système détecte un train 300m avant un signal rouge et l'arrête automatiquement si celui-ci roule à plus de 40 kilomètres par heure. Le matériel utilisé est conforme au système européen ETCS.

ETCS est un système de contrôle automatisé du train, qui affiche en continu la vitesse maximale autorisée dans la cabine du conducteur. Contrairement à TBL1 +, ETCS est un système de sécurité européen. En outre, ce système surveille en permanence la vitesse du train et intervient si nécessaire.

Après l'accident de Buizingen, la décision a été prise d'accélérer l'installation de la technologie TBL1+.

Commerces et Horeca

Les clients trouvent, dans les gares, les commerces qu'ils recherchent, de la pharmacie à la librairie, du snackbar au centre de repassage, de l'office du tourisme au restaurant, le tout à côté du Travel Center de la SNCB.

Dans ce lieu bouillonnant de vie, les concessionnaires ont aussi leur rôle de contrôle social à jouer. Les boutiques et les commerces du secteur horeca sont essentiels pour créer une ambiance favorable à la flânerie et aux rencontres. Ils contribuent aussi à renforcer le sentiment de sécurité dans les gares.

En 2012, la SNCB-Holding comptait 306 commerces et plus de 600 distributeurs automatiques de boissons et d'aliments dans 134 gares (Bruxelles-midi inclus), générant une recette de plus de 22 millions d'euros. Ce qui représente une augmentation de plus de 50% par rapport à 2008, soit une augmentation supérieure à la croissance du nombre de voyageurs.

La croissance rapide de ces recettes proviennent principalement des «segments de commodité» que sont le café, les sandwiches et les collations chaudes, pour lesquels les voyageurs et les visiteurs dans les gares veulent un service rapide et un bon rapport qualité/prix. Nous voyons

des commerces déjà existants qui continuent à croître fortement, mais nous avons également facilité de nouveaux concepts, comme par exemple le remplacement de certains buffets en sandwicheries ou en salons de thé.

Le succès des automates bancaires installés dans les gares est également significatif. Fin 2012, il y avait 68 automates installés dans 49 gares. Onze de ceux-ci se retrouvent dans le top 25 des meilleurs distributeurs de notre partenaire BNP Paribas Fortis (plus de 2000 automates en Belgique). Ceci illustre parfaitement la haute visibilité et la forte fréquentation des gares belges.

Bâtiments de gare

La SNCB-Holding veille à ce que l'accès des bâtiments de gare soit facilité et à ce que les personnes à mobilité réduite puissent voyager de la manière la plus autonome possible. Un bâtiment de gare est considéré "accessible" aux personnes à mobilité réduite (PMR) s'il satisfait aux cinq conditions suivantes :

1. un accès adapté et sans obstacle au hall de gare et aux guichets depuis la voirie publique;
2. un accès adapté entre le hall de gare et les quais;
3. des lignes de guidages pour malvoyants (dalles podotactiles);
4. des sanitaires adaptés si des sanitaires sont disponibles;
5. des places de parking réservées si un parking est présent.

Fin 2012, 49 gares étaient accessibles selon ces cinq critères, ce qui représente 57 % des voyageurs embarquant sur l'ensemble du réseau.

Le Groupe SNCB a relevé le défi de rendre 100% des gares accessibles aux personnes à mobilité réduite au terme du plan pluriannuel d'investissements 2013-2025.

Propreté

Des gares et des trains attractifs et sûrs ne peuvent exister sans la propreté. Il s'agit là d'une priorité permanente.

La qualité du nettoyage des 37 gares de la SNCB-Holding est mesurée chaque mois. Celle-ci continue d'augmenter au-delà de l'objectif de 86% fixé par les autorités dans le contrat de gestion.

En 2009, le concept de collecte de déchets sélectifs a été inauguré. Ce concept a depuis lors été

étendu à 16 gares.

Les trains sont régulièrement nettoyés, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur. Ils passent dans des installations de nettoyage spécifiques à certains sites sur le réseau.

Ils sont nettoyés à l'intérieur après chaque trajet, et depuis 2007, l'équipe « B-Clean » se charge également de rafraîchir l'intérieur de certains trains durant la journée.

Des toilettes chimiques sont installées depuis pas mal d'années sur tous les nouveaux trains et en cas de rénovation de trains existants. Les voyageurs accordent beaucoup d'importance à la propreté et à l'amélioration du confort. A peine 30% des voitures en étaient pourvues. En 2015 il approchera les 100%.

Objectif

86% dans les gares les plus fréquentées du pays

Vélos partagés

Dans ces points vélos, les clients du rail peuvent aussi utiliser les Blue-bike, les vélos partagés de la SNCB et de FIETSenWERK. Ce service est disponible dans 41 gares. La nouveauté 2012 a été de faciliter l'accès à ces vélos par l'installation de distributeurs automatiques et de boîtes à clés sécurisés. Les vélos peuvent ainsi être emportés et rapportés 7 jours sur 7, indépendamment des heures d'ouverture du point vélos. En 2012 est également apparue la variante électrique du Blue-bike dans les points vélos d'une dizaine de gares. Certaines gares sont équipées d'une station de recharge et de location automatisée pour ces vélos électriques. Les vélos électriques y sont donc également disponibles 24h/24. Alors pour une petite course en ville, se déplacer pour un lunch entre collègues ou entre amis... Le Blue-bike vous attend. Et on peut aussi les réserver en ligne via www.blue-bike.be. Blue-bike est en effet très facile à utiliser. On prend un abonnement annuel à un prix très raisonnable et on règle ses locations à la fin du mois. Il y a aussi des accords avec certaines entreprises pour promouvoir ce mode de transport très écologique pour les déplacements de service.

Certaines villes ont également conclu un accord pour permettre la location gratuite des vélos Blue-bike sur leur territoire, tant pour leurs habitants que pour les visiteurs. Concrètement, ces villes paient toutes les locations de vélos Blue-bike réalisées sur leur territoire. Ce système est actuellement d'application à Deinze et Termonde. Plusieurs autres villes ont déjà manifesté leur

intérêt pour ce système du tiers payant.

Confort dans les trains

La dernière voiture double-étage M6 a été livrée fin avril 2011. La SNCB dispose au total aujourd'hui de 492 voitures.

Une partie des voitures I6 et I10 dispose d'une homologation pour 200 km/h, la climatisation des voitures I6 est renouvelée.

Toutes les voitures M4 et les automotrices "CityRail» ont été modernisées.

La modernisation des voitures M5 a été achevée au cours de l'année 2012 par l'Atelier Central de Cuesmes. La 130ème et dernière voiture a été livrée en décembre 2012.

Beaucoup de travaux ont été effectués pour la modernisation des automotrices «Break » et « Quadruples ». Ces projets ont été effectués par l'Atelier Central de Malines.

La première des nouvelles automotrices "Desiro" a été mise en service sur le réseau ferroviaire belge au cours de l'année 2012. Elles quittent l'usine à un rythme d'environ 8 par mois. Dans le courant du premier semestre de 2015, 305 automotrices triples de 3 voitures seront mises en circulation.



Vision d'Infrabel sur la sécurité d'exploitation

Depuis sa création en 2005, Infrabel place la sécurité au cœur de ses préoccupations. En tant que gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire, Infrabel investit énormément dans l'installation de systèmes de protection automatique des trains. Dans cette optique, et conformément à son

master plan ETCS (European Train Control System), le réseau ferroviaire devra être entièrement équipé du système de sécurité européen ETCS d'ici 2022. Mais dans l'intervalle, Infrabel entend accélérer la manœuvre en implémentant la technologie TBL1+ qui permet, dès à présent, d'améliorer progressivement la sécurité. Fin 2012, les principaux nœuds ferroviaires étaient déjà tous équipés de ce système de sécurité. D'ici 2015, le programme TBL1+ sera finalisé et l'entièreté du réseau ferroviaire sera équipée de ce système.

En 2012, Infrabel a par ailleurs créé une nouvelle division « Culture de la sécurité » ayant pour mission de propager la culture de la sécurité et de l'ancrer à chaque échelon de l'entreprise. Infrabel ambitionne, à travers une culture de la sécurité renforcée, de tirer un maximum d'enseignements de ses expériences.

Crèches

La SNCB-Holding a retenu comme projets pilotes deux implantations pour les crèches: la gare de Liège-Guillemins et de Niel. La crèche de Liège-Guillemins a été inaugurée en septembre 2012. La gestion est entre les mains de la ville de Liège. A Niel, un point d'arrêt, la crèche s'était déjà implantée en 2010 dans l'ancienne gare, après que cette dernière ait été rénovée par la SNCB-Holding. D'autres implantations sont à l'étude.

Les quais et l'accès aux quais

Infrabel installe des ascenseurs et des plans inclinés vers les quais afin de les rendre facilement accessibles.

Fin 2012, 37 gares et arrêts furent équipés, ce qui représente 50% du nombre total de passagers. Suivant le planning, 50 gares seront équipés d'ici à la fin de 2018, et 100 gares à la fin de 2028.

Et afin de descendre du train de manière confortable, la différence entre la hauteur du quai et la hauteur du plancher du train est minimisée. Infrabel a entrepris à ce sujet un programme à long terme pour amener les quais des gares et des points d'arrêt à la hauteur standard.

(76 cm plus haut que la surface supérieure du rail).

Fin 2012, les quais de 213 gares et arrêts avaient été mis à hauteur standard, contre seulement 115 à la fin de 2007. À la fin de 2018, Infrabel veillera à que ce nombre monte à 275 gares et arrêts. L'ensemble du réseau belge comptera au total 552 gares et points d'arrêts à la fin 2012.

Sécurité d'exploitation

La sécurité des passagers est une priorité absolue pour le Groupe SNCB. Le Groupe est plus que jamais conscient du fait que la sécurité opérationnelle est l'un des domaines les plus importants de sa politique.

L'introduction des systèmes d'avertissement et de contrôle des trains, TBL1+ en ETCS est donc une priorité absolue.

Ils nécessitent l'installation d'équipements et de logiciels, à la fois dans l'infrastructure ferroviaire et à bord des trains, avec une transmission de données entre les deux.

Infrabel et la SNCB ont donc chacune une vision prononcée en matière de sécurité.

Après l'accident de train à Buizingen en 2010, il a été décidé d'accélérer de manière drastique les programmes en cours. Infrabel et la SNCB ont des plans directeurs qui respectent le strict calendrier suivant:

	INFRABEL	NMBS
TBL1+	2015: la TBL1+ sera installée sur tout le réseau belge	2013: 100% des véhicules en sont équipées.
ETCS	2022: réseau totalement équipé avec l'ETCS	2023: 100% des véhicules en sont équipées.

Fin 2012, tous les grands noeuds ferroviaires étaient pourvus du système d'arrêt automatique belge TBL1 +. Ce système est compatible avec le système européen ETCS.

Case Study

Une nouvelle procédure de départ plus sûre à partir de 2015...

La sécurité est une priorité absolue à la SNCB et Infrabel. Pour cette raison, les entreprises ont mis au point une nouvelle procédure de départ en 2012. Cette nouvelle procédure élimine toute situation de conflit potentiel entre les passagers et l'accompagnateur du train à la dernière porte ouverte du train. La procédure deviendra également plus uniforme pour former les accompagnateurs de train, les conducteurs et les passagers.

En outre, avec cette mise en place, la SNCB et Infrabel se mettent en conformité avec la Directive Européenne qui exige des opérateurs ferroviaires de pouvoir garantir dès le 1er juin 2017 que toutes les portes du train soient fermées avant que le train ne quitte le quai. Un projet pilote est prêt à être implémenté en 2013. Selon l'agenda, les certificats de sécurité nécessaires seront émis d'ici la fin de 2014. Le déploiement progressif du système informatique nécessaire et des adaptations techniques sur tous les quais et dans les trains pourra alors commencer en 2015.

Objectif

Les masterplans de la SNCB et d'Infrabel faisant suite aux recommandations de la Commission pour la Sécurité du Rail après l'accident de train de Buizingen.

Volet important à ce niveau : introduction accélérée des systèmes TBL1+ et ETCS.

Les masterplans présentent le calendrier suivant:

Infrabel :

2015:

TBL1+ sur tout le réseau belge

2022:

réseau entièrement équipé avec l'ETCS

SNCB :

2013:

TBL1+ dans tous les véhicules

2023:

ETCS dans tous les véhicules

Parkings voitures

En 2012, la SNCB-Holding disposait de 56.804 places de parking pour voitures dans les gares

et points d'arrêts du pays. La filiale B-Parking gère les parkings des plus grandes gares du domaine ferroviaire et veille à ce que les clients disposant d'une carte train soient assurés d'avoir une place de stationnement à un tarif préférentiel. Fin 2012, 38 parkings étaient équipés d'un système de contrôle pour un total de 16.600 places, ce qui fait de B-Parking un acteur de taille dans ce domaine. Tous ces emplacements de stationnement sont destinés aux utilisateurs des trains. La sélection s'effectue par une tarification à trois niveaux : le prix plancher (moyenne 1 €/jour) pour les navetteurs quotidiens ; le prix moyen (moyenne 3 €/jour) pour les voyageurs de train occasionnels et le prix plafond (moyenne 8 €/jour) pour les utilisateurs du parking qui n'utilisent pas le train.

Vision de la SNCB sur la sécurité d'exploitation

Nous considérons que la sécurité est un élément fondamental et vital pour garantir le bon fonctionnement de l'entreprise. Nous nous engageons à garantir la sécurité de nos clients, des citoyens, des tierces parties et de nos employés. Nous considérons la sécurité comme faisant partie intégrante de notre stratégie d'entreprise et nous lui permettons de jouer un rôle clé dans toutes nos activités quotidiennes. La SNCB reconnaît que les attentes de la société par rapport à la sécurité augmentent en permanence. Afin de répondre à ces attentes, la SNCB poursuivra intensivement le développement de sa gestion de la sécurité, en vue d'être reconnue dans toute l'Europe comme une entreprise ferroviaire fiable.

Depuis 2005, le management a poursuivi une stratégie reposant sur objectifs fondamentaux suivants:

- Accroître le niveau de sécurité à court terme
- Evoluer vers un système de sécurité interopérable

Accroître le niveau de sécurité à court terme: TBL1+ sur tous les trains en 2013

Afin de fournir la plus haute assurance de sécurité de ses trains, la SNCB a décidé en 2005 d'équiper tout le matériel roulant du système d'arrêt automatique belge TBL1+ (Transmission Balise Locomotive 1+). L'accident ferroviaire survenu en 2010 à Buizingen a plus que jamais confirmé l'importance des choix faits par la SNCB sur le plan des technologies de sécurité. L'objectif de la SNCB est de pouvoir garantir que 100% du matériel roulant sera équipé avec le système en 2013.

Déploiement de la TBL1+ sur le matériel roulant: planifié vs. réel (% du matériel)

	2010	2011	2012	2013
Planifié	31.2%	64%	91.7%	100%
Réel	32.2%	66.5%	98.2%	-

Vers un système de sécurité interopérable: un European Train Control System (ETCS) sur tous les trains en 2023

La SNCB vise un déploiement de 100 % de son matériel roulant en 2023. A la fin de 2012, la SNCB disposait déjà de 246 locomotives équipées avec l'ETCS.

Le Nouveau Concept de Travail

La SNCB-Holding a commencé en 2013 le développement d'une stratégie d'entreprise reposant sur un Nouveau concept du Travail dans et aux alentours des gares (lieux de rencontres, bureaux satellites, ...). La congestion croissante et les problèmes de mobilité qui engendrant des coûts sociétaux, conduisent à une demande croissante de travailler peu importe l'endroit ou l'heure. Ce « nouveau concept du Travail » répond à la tendance du succès croissant d'un troisième lieu qui ne soit ni le domicile ni le bureau, mais qui pourrait être un café, un aéroport, le train ou une gare...

Ce Nouveau Concept du Travail est considéré comme une étape importante vers un déplacement domicile-travail qui soit plus efficace et durable.

La première phase des 3 projets pilotes a commencé durant le premier semestre de 2013:

- Working corner: pour tout visiteur et pour une durée courte, dans un endroit visible; projet pilote à Bruxelles-Midi, Namur, Anvers-Central;
- Meet on the Move: pour les hommes d'affaires; un lieu de rencontre dans une partie réservée d'une concession. Projets pilotes à Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central, Anvers-Central, Bruges, Charleroi-Sud;
- Flex office: un lieu de travail temporaire dans des bâtiments de bureau, destinés aux salariés du Groupe SNCB, afin d'utiliser au mieux le temps perdu en déplacement.

Dans une deuxième phase, le concept des lieux de rencontre et des bureaux satellites sera développé dans un solide « Business Model ».

Les trains

Des emplacements spécifiques pour les usagers en chaise roulante ont été installés fin 2012 dans:

- 204 des 1525 voitures;
- 349 des 774 automotrices et autorails;

Ceci équivaut à 24% du nombre total de véhicules.

Chaque train est composé de voitures à double étage modernisées M5, de voitures à double étage M6 (véhicule polyvalent), les I10 et I11 possédant au moins une voiture équipée d'au minimum une place spéciale pour les usagers en chaise roulante. L'automotrice MR96, le Sprinter, le Break modernisé (compartiment polyvalent) peuvent accueillir une ou plusieurs chaises roulantes. Les automotrices MR08 ("Desiro"), dont la livraison est en cours, ainsi que 44 automotrices quadruples à moderniser auront un compartiment polyvalent pouvant accueillir des chaises roulantes.

Pour les malentendants, les voitures M5 modernisées, les M6 et I11, les automotrices CityRail modernisées et Break, ainsi que les MR96 ont été équipées d'écrans indiquant le prochain arrêt.

Sécurité sociétale

Le nombre de personnes utilisant les trains et les gares ne cesse d'augmenter ces dernières années. En 2012, nous comptons environ 230 millions de trajets en train dans notre pays. Les trains et les gares sont des espaces publics par excellence, et ils sont confrontés en première ligne avec tout ce qui peut se passer dans notre société. Il est donc évident que le Groupe SNCB accorde une grande attention à assurer la sécurité, tant pour les voyageurs que pour son propre personnel.

C'est la tâche du Corporate Security Service au sein du Groupe. Ses moyens, aussi bien humains que technologiques, se sont considérablement renforcés dans la décennie écoulée.

Le service, déployé dans les gares et les trains, emploie près de 500 agents de sécurité Securail, supervise environ 4.500 caméras, mène des campagnes de prévention et crée de plus en plus de partenariats avec les zones de police, les villes et les communes.

Cette politique a porté ses fruits, mais il est clair que les efforts doivent être poursuivis car le nombre de cas d'agressions, concernant principalement les accompagnateurs de trains, a légèrement diminué en 2012 mais reste cependant élevé. Et depuis quelques années est apparu

le phénomène de vols de câbles dans les installations du Groupe.

Pour plus d'informations au sujet des agressions envers les accompagnateurs de train et sur le fonctionnement du "Corporate Security Service"

Case Study

Priorité à la sécurité du client lors des Jeux Olympiques de Londres

Avec Eurostar, Londres est devenue très proche. Ville hôte des Jeux Olympiques et Paralympiques,

Londres a accueilli, cet été 2012, des millions de visiteurs et près de 300.000 ont opté pour Eurostar depuis Bruxelles pour rejoindre la capitale du Royaume-Uni. Bruxelles-Midi, au même titre que Paris-Nord, devenait plus que jamais une porte d'entrée vers Londres. Ceci entraîna énormément de responsabilités et d'obligations pour nos agents Securail, car un tel événement mondial nécessite des mesures anti-terrorisme drastiques, encore accrues par le passage névralgique que constitue le tunnel sous la Manche.

Bien en amont de l'événement, le Terminal du Channel a fait l'objet d'un audit "sécurité" complet et a vu ses caméras de surveillance remplacées par le matériel HD numérique de la dernière génération, les procédures ont toutes été revues en fonction des exigences des services de sécurité et d'immigration britanniques, les flux de passagers réétudiés, notamment pour les voyageurs vers Lille, et les déplacements des délégations d'athlètes et de VIP ont fait l'objet de programmations hyper précises.

Au total, ce sont près de 300.000 voyageurs qui ont rejoint Londres via Bruxelles-Midi pendant l'été de 2012. Quand tout est prêt, quand les procédures ont été vérifiées et revérifiées, quand les délégations sportives belges et néerlandaises sont annoncées, il est temps de s'occuper des détails communicationnels : Mettre, avec l'aide du COIB et du Paralympics Comitee, toute la gare, la plus grande du pays, aux couleurs de nos équipes olympiques et paralympiques, créer le Belgian Olympic Meeting Point, ouvrir une salle de presse les jours de départ des athlètes, et organiser les retours festifs en direct TV.

Objectif

La politique de sécurité doit être abordée intégralement : elle doit être proactive, préventive,

répressive et curative.

Elle est aussi menée de manière intégrée : des accords de coopération sont développés en dehors du Groupe SNCB

Cambio

Si le client a besoin d'une voiture en cours de journée, il peut toujours réserver une voiture Cambio, quand il le souhaite. Depuis décembre 2009, la SNCB-Holding a conclu un partenariat avec Cambio. Ainsi, le client peut louer ces voitures partagées quand il veut, dans 15 gares (Bruxelles-Midi, Namur, Anvers-Central, Anvers-Berchem, Bruges, Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Louvain, Saint-Nicolas, Turnhout, Charleroi-Sud, Liège-Guillemins, Liège-Palais, Mons et Ottignies). Facile et économique. Le public ne s'y trompe pas puisque le nombre d'utilisateurs et la fréquence d'utilisations n'ont cessé de croître. Fin 2012, 62 voitures étaient disponibles dans ces 15 gares.

Accompagnement dans les gares

- Le nombre total de gares pourvues d'assistance pour PMR s'élève actuellement à 131.
- Dans 114 de ces gares, les PMR peuvent disposer d'une chaise roulante non pliable ou d'une chaise roulante électrique, et ce du premier jusqu'au dernier train, 7 jours sur 7 (si une demande a été introduite au moins 24 heures à l'avance auprès du Contact Center via internet ou par téléphone).
- 17 gares supplémentaires collaborent avec des sociétés de taxi pour le transport des PMR avec chaise roulante vers une des 114 gares, où ils peuvent bénéficier des services adéquats qui leur sont offerts.
- Dans les autres gares, une assistance est prévue uniquement pour les PMR sans chaise roulante.
- Lampes de signalisation d'embarquement et de débarquement de PMR: afin d'améliorer la sécurité des PMR et du personnel SNCB, les services des accompagnateurs de trains et du personnel des gares ont travaillé à la mise en place d'une nouvelle procédure d'embarquement et de débarquement des PMR. Une lampe est désormais installée sur la voiture concernée pour indiquer qu'un embarquement/débarquement d'une PMR est en train de se faire. Tant que cette lampe clignote, l'accompagnateur de train ne peut valider le départ du train. Cette procédure a encore été renforcée en 2012. Quand une rampe mobile est utilisée pour l'embarquement ou le débarquement d'une PMR, il doit y avoir au début et à la fin de l'embarquement/du débarquement un contact verbal et continu entre

l'accompagnateur de train et le personnel de la gare.

- Bornes d'assistance : la mise en place de 114 bornes d'assistance a commencé en 2011. A la fin 2012, 75 bornes supplémentaires avaient été installées et le reste (39 bornes) sera installé en 2013. Ces bornes ont comme objectifs: être un point de rencontre, permettre un contact direct avec le prestataire de service « B for You » et donner un feu vert de confirmation pour les malentendants. En attendant l'installation de toutes les bornes d'assistance, des points de collecte ont été indiqués.
- Points de collecte PMR: les PMR qui ont réservé une assistance doivent se présenter à une borne d'assistance 15 minutes avant le départ de leur train.
- Oreillette à induction : 330 oreillettes à induction (destinés à faciliter la communication entre le guichetier et le malentendant) ont été installées dans les gares en 2011 et 2012.
- Formation élémentaire en langue des signes pour les guichetiers: des séances d'essais néerlandophones et francophones ont été organisées en 2011.
- Rampes mobiles d'embarquement et chaises roulantes : fin 2012, la SNCB disposera de 286 rampes mobiles pour l'embarquement/débarquement de PMR.
- La SNCB Mobility dispose depuis l'hiver 2011-2012 d'au moins 35 nouveaux chasse-neiges motorisés pour évacuer la neige et la glace des quais et des accès aux gares.
- Suite au test réussi d'un monte-escalier à Waregem, 24 monte-escaliers ont été achetés. Un monte-escalier est un appareil permettant de monter et de descendre en toute sécurité un escalier avec une chaise roulante.

Accessibilité

Les transports publics doivent être accessibles à tous. Plus particulièrement, les personnes à mobilité réduite doivent pouvoir y trouver leur place. Les accueillir et faciliter leur accès à nos installations constitue un de nos objectifs.

Les trois sociétés du Groupe SNCB accordent une attention particulière aux personnes à mobilité réduite.

Les efforts du Groupe se concentrent sur :

- Les bâtiments de gare
- Les quais et leur accès

- Les trains
- L'accompagnement des personnes dans les gares

Des critères ont été définis pour les gares et les quais afin de pouvoir les considérer comme accessibles aux personnes à mobilité réduite. Des programmes à long terme permettront l'équipement systématique des installations.

Objectif

Gares :

2025 :

Toutes les gares accessibles aux PMR

Situation en 2012 :

49 gares avec au total 57% des voyageurs

Ascenseurs et rampes d'accès :

50 gares en 2018

100 gares en 2028

situation en 2012 :

37 gares ; 50% des voyageurs

Hauteurs des quais :

2018 :

275 gares et points d'arrêts

situation en 2012 :

213 gares ; 60% des voyageurs

Trains :

Places pour les utilisateurs de fauteuils roulants et accompagnement dans les gares

Les kiss-and-ride et les zones taxi

Beaucoup de personnes arrivent en gare en voiture mais comme passagers, conduits par la famille, des amis ou en taxi. Ils sont déposés dans la zone "kiss-and-ride" ou la "zone taxi", deux zones qui sont de plus en plus rapprochées des quais ou mieux connectées avec les autoroutes et les voies rapides. Cette zone est aussi souvent aménagée dans les parkings à côté des gares qui proposent un accès gratuit pendant 15 minutes pour décharger ou charger des connaissances et leur intégration dans la ville a été grandement améliorée.

Info aux voyageurs

Pour informer les voyageurs en temps réel des multiples canaux et applications ont été développés:

via Internet

- Informations sur les trains en temps réel via le planificateur de trajet sur la page d'accueil du [site de la SNCB](#)
- Informations sur les trains en temps réel via le site web mobile m.nmbs.be
- www.railtime.be

via sms

- Informations payantes sur les trains en temps réel via SMS 2828
- Informations gratuites sur les trains et en temps réel pour les titulaires d'une carte de train via l'application « My Train Info »

via smartphone

- Application « Train Info for smartphones »

via les stands d'information mobiles

En voiture électrique

Le véhicule électrique est une autre combinaison idéale et écologique avec le train. Que ce soit la voiture ou le vélo électrique, tous deux pourront bientôt être rechargés en gare. Les expériences-pilotes, menées en 2012, ont démontré le bien-fondé de cet investissement...

Bus et Tram

La connexion avec les transports en commun fait aussi l'objet de toutes les attentions. La SNCB-Holding promeut activement l'innovation dans la conception des gares (comme à Namur ou à Mons) pour amener les bus à s'arrêter au plus près des quais de la gare, si possible dans des bâtiments communs. A Mons, le bus rejoindra le quai n°1 à l'intérieur même de la gare-passerelle, sur un quai commun avec le train. A Namur, la gare des bus sera construite au-dessus de la gare ferroviaire, dans une intermodalité parfaite. C'est la philosophie "au service du client" qui est donc suivie.

Vision des gares

Le rôle de la gare a évolué. Elle est aujourd'hui :

- un lieu de passage rapide d'un moyen de transport à l'autre ;
- un centre économique dynamique doté de magasins, de services horeca et d'autres services ;
- un lieu de rencontre agréable facilement accessible ;
- une liaison entre les quartiers de part et d'autre de la ligne de chemin de fer, ce qui requiert une architecture transparente au niveau des bâtiments et de l'infrastructure ferroviaire.

On ne vient plus à la gare seulement pour prendre son train, mais également pour y retrouver un environnement agréable avec des magasins et une multitude de services. C'est le centre de la mobilité en réseau, un pôle de développement où tous les modes de transports se concentrent : train, bus, vélos, voiture électriques, taxi... La gare est un moteur de développement urbain et fait partie de la vie urbaine.

Cette approche gagne le monde entier et la SNCB-Holding, conjointement avec ses filiales Eurostation et Eurogare, fait œuvre de pionnière en la matière. Ces dernières ont développé des plans directeurs pour les gares et leur entourage en collaboration avec les villes et avec les opérateurs de transport public de la route De Lijn et les TEC.

Cette approche a déjà été appliquée à la fin 2012 à Anvers-central, Bruges, Bruxelles-central, Louvain, Gembloux, Liège-Guillemins, Charleroi-Sud, Namur.

Et la liste des plans directeurs en préparation ou en cours de réalisation est impressionnante. Pour ne citer que quelques-uns: Gand-Saint-Pierre, Malines, Mons, Herstal, Alost, Ostende, Landen, Bruxelles-Nord, Liège-Palais, Braine-le-Comte.

Les commerces et l'horeca ont été renouvelés et connaissent un succès retentissant. On cherche des opportunités pour des nouvelles crèches et on expérimente avec " le Nouveau Concept de Travail".

Objectif

La gare doit être une plaque tournante d'activités et de services, le centre de la mobilité en réseau, en rassemblant différents modes de transport au cœur des zones d'habitation.

Personnel

Le Groupe SNCB est l'un des plus grands employeurs du pays.

Des agents compétents et bien formés, qui se sentent bien dans l'entreprise, représentent le plus grand atout.

La pyramide des âges actuelle est telle qu'un nombre important d'employés atteindront l'âge de la retraite, souvent dans des métiers en pénurie. Il faudra trouver sur le marché du travail les candidats adaptés afin d'assurer la continuité des compétences au sein de la société. Ce défi quotidien impose au Groupe de se profiler comme un employeur proposant une bonne ambiance de travail, une diversité de l'emploi et une collégialité.

La poursuite du déploiement de H₂R, le programme de transformation des Ressources Humaines, ne concerne pas uniquement l'automatisation de la partie administrative des RH (feuilles de salaires, relevé de temps, ...). Le système intègre également un management transparent des formations, talents et compétences ainsi qu'un processus de feedback.

Emploi

Des collaborateurs compétents et bien formés qui s'épanouissent au sein de l'entreprise : voilà le principal atout du Groupe SNCB.

Au 1^{er} janvier 2013, le Groupe SNCB comptait 36.206 agents, soit 34.703 équivalents temps plein. Le Groupe SNCB est donc un des plus grands employeurs de Belgique. En 2012, un total de 1.558 nouveaux agents a été recruté.

	Effectif de personnel/Effectif de personnel par entreprise					
	Nombre			ETP		
	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013
SNCB Holding	4.217	4.107	4.098	3.972	3.866	3.865
Infrabel	12.750	12.364	12.033	12.234	11.851	11.551
SNCB	20.411	19.725	19.127	19.542	18.896	18.365
Caisse des soins de santé	155	158	149	142	145	136

Détachés auprès d'autres organismes	572	631	799	563	619	786
Total	38.105	36.985	36.206	36.453	35.377	34.703

La répartition en fonction de la relation de travail montre que 96,8 % du personnel est employé sur base statutaire.

	Effectif de personnel/Selon contrat					
	Nombre			ETP		
	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013
Statutaires	36.980	35.958	35.061	35.363	34.391	33.593
Non-statutaires	1.125	1.027	1.145	1.090	986	1.110

Il existe différentes modalités liées à une carrière statutaire ou non-statutaire

Témoignages

Des loisirs pour les enfants

Des loisirs pour les enfants

Pendant les vacances scolaires, les enfants ne risquent pas de s'ennuyer : nous organisons des plaines de jeu ainsi que des camps à divers endroits. Elise a déjà participé à ce genre d'activités et elle nous raconte son expérience.

« Je m'appelle Elise Roland et j'ai 14 ans. Je suis en troisième année, option Latin-Math-Sciences à Ath. Mes hobbies sont la danse, le théâtre, la musique et les voyages. Puisque ma maman travaille pour la SNCB-Holding, je peux participer chaque année aux camps organisés avec les enfants des autres employés des chemins de fer. »

« J'ai déjà participé à des plaines de jeu, mais je suis trop grande pour ça maintenant. Les plaines de jeu, c'est génial pour les petits. On y fait de super activités. Les camps avec Top Vacances sont géniaux pour tous les âges ! On a le choix entre plusieurs types de camps. En 2011, je suis partie une semaine à Coxyde en camp linguistique de néerlandais et j'y ai beaucoup appris ! Les moniteurs étaient supers, je m'y suis vraiment bien amusée. J'y ai rencontré de nouveaux amis avec lesquels je suis toujours en contact via Facebook. »

« Vivement les vacances ! »

Le travail à temps partiel

La possibilité de travailler à temps partiel

Nous avons eu un entretien avec un collègue qui a choisi de travailler à temps partiel et nous lui avons demandé pourquoi il avait fait ce choix.

« Je m'appelle Joël Depiesse et j'ai 50 ans. Les trains me passionnent depuis que j'en ai pris un avec mon grand-père lorsque j'étais enfant. A 18 ans, j'ai vu sur une affiche que les chemins de fer engageaient et je n'ai pas hésité un seul instant à poser ma candidature. Lorsque j'ai été embauché, c'était comme un rêve qui devenait réalité. Je suis entré en service en tant qu'accompagnateur de train et j'ai fait ce travail avec plaisir pendant plus de 30 ans. Depuis février 2011, je travaille dans le bureau de la SNCB qui traite les plaintes des voyageurs et qui gère les compensations pour les retards de train. J'aime aussi beaucoup ce travail, car je me sens utile! »

« Je travaille à temps partiel depuis une dizaine d'années. J'ai tout d'abord fait ce choix pour des raisons familiales. En tant qu'accompagnateur de train, vous avez des horaires irréguliers, et en travaillant en 4/5ème, je pouvais passer plus de temps avec ma femme et mes enfants, car toutes les 4 semaines, j'étais une semaine à la maison. Je suis de plus convaincu qu'en réduisant la durée du travail, nous laissons plus de place à l'engagement des jeunes. C'est une autre raison qui a motivé mon choix. »

« Depuis que je suis au bureau de Bruxelles, je travaille tous les jours, mais je preste moins d'heures par jour. Cela me permet d'accompagner ma femme à son travail chaque matin et de déposer mes enfants à l'école. Le soir, je peux aussi aller rechercher tout le monde. C'est très important pour moi d'être présent pour ma famille. »

« Il faut bien l'admettre : lorsque l'on travaille à temps partiel, on gagne moins et la quantité de travail que l'on peut accomplir est elle aussi inférieure. Mais d'un autre côté, dans mon cas, à 50 ans, cela vous aide à mieux récupérer et je crois que la qualité de mon travail en est meilleure, car je suis plus reposé. Et puisque je suis moins fatigué, je travaillerai peut-être plus longtemps que ce que je n'imaginai auparavant. »

« Je trouve donc que la possibilité de pouvoir réduire la durée de travail est un élément très positif, car cette formule permet de parfaitement combiner vie professionnelle et vie privée, mais aussi d'engager plus de personnes. »

Club des ambassadeurs

Le « Club des ambassadeurs »

Le « Club des ambassadeurs » se compose de collaborateurs des trois sociétés du Groupe SNCB et de la direction des Ressources humaines, qui présentent leur travail et l'entreprise de manière professionnelle et enthousiaste aux nouveaux collaborateurs potentiels. Ils suivent pour cela une formation. Nous avons interrogé une de ces ambassadrices enthousiastes.

Donatienne Mottet, 42 ans, travaille depuis 2004 pour le Groupe SNCB. Elle est actuellement instructrice en chef pour « l'accompagnement de train ». Pour elle, travailler pour le Groupe, c'est un rêve devenu réalité, car elle savait qu'elle ferait partie d'une véritable communauté, pour ainsi dire familiale. Cela a en effet été le cas : elle a été accueillie à bras ouverts et s'est rapidement intégrée dans son équipe.

Dès qu'elle a entendu parler du « Club des ambassadeurs », elle a contacté les responsables de ce projet ambitieux et leur a dit qu'elle y participerait volontiers. Donatienne a été invitée à suivre deux formations, au cours desquelles elle a appris à se présenter elle-même et à présenter le Groupe SNCB, à attirer les gens et à répondre aux questions très diversifiées des intéressés.

Donatienne: « Je trouve que le Club des ambassadeurs est une excellente initiative, car le groupe doit engager beaucoup de nouveaux collaborateurs. Le contact direct entre le public et les travailleurs du Groupe permet de présenter un large éventail de postes et de montrer combien ces différentes fonctions peuvent être des sources d'inspiration. Raconter, informer, corriger les mauvaises impressions des gens, présenter de nouvelles possibilités de

carrière : tel est mon objectif en tant que membre du Club des ambassadeurs ». Et grâce à son enthousiasme et à sa motivation, Donatienne y arrive sans aucun doute très bien.

Modalités

Un agent recruté sur base statutaire ne signe pas de contrat de travail, il tombe sous l'application du Statut du personnel fixant la situation juridique de l'ensemble du personnel statutaire. Le statut comprend les dispositions relatives au recrutement, à la rémunération, aux vacances, aux droits et obligations diverses, aux différents avantages sociaux, à la retraite...

Les collaborateurs non-statutaires sont recrutés pour répondre aux besoins particuliers et temporaires de personnel, afin d'effectuer des tâches requérant une expérience ou des connaissances spécifiques, pour remplacer des agents pendant leur absence ou exécuter des missions complémentaires ou spéciales.

La rémunération du personnel du Groupe SNCB est basée sur des échelles de traitement et des règles strictes garantissant un traitement égal en termes de rémunération. Une très petite minorité de collaborateurs contractuels, recrutés en raison de leur expertise et expérience étendues, forment une exception à cette règle.

Dès le recrutement au sein du Groupe SNCB, chaque nouveau membre du personnel profite de certains avantages. Par exemple, les agents non statutaires voyagent gratuitement en train sur l'ensemble du réseau belge, et les agents statutaires, sur l'ensemble du réseau Benelux. De plus, tous les collaborateurs bénéficient de tarifs préférentiels pour les trains internationaux.

Les agents recrutés sur base statutaire sont automatiquement affiliés à la Mutuelle des cheminots, qui, à côté du système obligatoire, fournit un large éventail d'interventions complémentaires.

Une attention accrue quant à l'équilibre travail/vie privée

Le Groupe SNCB engage beaucoup d'efforts afin d'aider son personnel à conserver un certain équilibre entre le travail et la vie privée. Un des moyens pour y parvenir est le développement du régime de travail à temps partiel. Travailler à temps partiel ne se fait que sur base volontaire et existe sous deux formes : 32 heures par semaine ou à mi-temps.

Au sein du Groupe SNCB, il y a plusieurs façons de prendre un temps partiel ou d'interrompre sa carrière. Si les conditions d'octroi internes sont remplies, les possibilités sont variées et souples.

Les membres du personnel peuvent choisir de travailler moins de jours par semaine ou moins d'heures par jour. De cette manière, ils peuvent répartir leur temps plus facilement et donc trouver un meilleur équilibre entre leur vie professionnelle et privée.

En 2012, presque 22% des membres du personnel travaillaient dans le régime du temps partiel. La majorité de ceux-ci ont choisi le régime de travail à 32 heures par semaine. Les travailleurs de moins de 30 ans travaillent généralement moins à temps partiel que leurs collègues plus âgés. Par contre, dans la tranche d'âge à partir de 50 ans, près d'un membre du personnel sur trois a choisi de travailler à temps partiel.

Tranche d'âge	Nombre total de membres du personnel dans cette catégorie d'âge	32 heures/semaine		Mi-temps	
		Nombre	% de cette catégorie d'âge	Nombre	% de cette catégorie d'âge
< 30 ans	4.067	87	2,1%	10	0,3%
De 30 à 49 ans	13.011	1.372	10,5%	140	1,1%
A partir de 50 ans	19.128	5.651	29,5%	585	3,1%
TOTAL	36.206	7.110	19,6%	735	2,0%

Sur base du sexe, les pourcentages montrent que ce sont surtout les femmes qui choisissent de travailler à temps partiel plutôt que les hommes, bien que le nombre de travailleurs masculins travaillant à temps partiel soit élevé : 20,1% des hommes contre 33,5% des femmes du personnel travaillent 32 heures par semaine ou à mi-temps.

Sexe	Nombre total de membres du personnel	32 heures/semaine		Mi-temps	
		Nombre	% total hommes/femmes	Nombre	% total hommes/femmes
Hommes	31.995	5.959	18,6%	473	1,5%
Femmes	4.211	1.151	27,3%	262	6,2%

Total	36.206	7.110	19,6%	735	2%
-------	--------	-------	-------	-----	----

Outre l'opportunité de travailler à temps partiel, le Groupe SNCB offre à ses collaborateurs d'autres possibilités afin de combiner plus facilement leur vie de famille et professionnelle.

Ainsi, le service social met en place différentes initiatives pour l'accueil des enfants des membres du personnel durant les vacances scolaires :

- des séjours de vacances sont organisés durant toutes les vacances scolaires, en collaboration avec un partenaire externe, pour les enfants à partir de 3 ans, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays. Voici un aperçu du nombre de participants en 2012 :

Vacances de carnaval	174
Vacances de Pâques	518
Vacances d'été	1.967
Vacances de Toussaint	54
Vacances de Noël	170
Total	2.883

- durant les vacances d'été, des journées d'accueil connues sous le nom de « Kids' Days » sont prévues à différents endroits pour les enfants âgés entre 3 et 14 ans. Après Bruxelles, Namur, Liège, Gand, Anvers et Louvain, un 7^e lieu a été ajouté dans le courant de l'année, à Charleroi. En 2012, 370 enfants au total ont participé aux Kids' Days.

De plus, fin 2012, le service social a conclu un contrat avec un service de garde d'enfants à domicile professionnel pour les enfants malades. Grâce à cela, depuis le début de l'année 2013, les membres du personnel peuvent faire appel à ce service pour garder leur enfant malade à domicile.

Diversité

Dans le Statut du personnel, un engagement clair a été pris pour le respect et la courtoisie entre collègues et vis-à-vis des clients. Le règlement du personnel garantit également un traitement égal entre tous les agents. Mais en plus de ça, le Groupe SNCB a introduit en 2006 une politique de la diversité pour donner une réponse encore plus adéquate au contexte social en pleine

évolution.

Le Groupe SNCB est une grande entreprise dans laquelle la diversité occupe une place importante.

Cette diversité se manifeste à différents niveaux : sexe, origine, couleur de peau, handicap, religion, degré de formation et orientation sexuelle sont autant de critères de diversité que le Groupe SNCB souhaite prendre en considération. Dès lors, respecter chacun et estimer chaque collaborateur à sa juste valeur sont deux aspects essentiels.

L'importance de la diversité au sein du Groupe SNCB est clairement illustrée par les campagnes de recrutement. Le message est simple : chaque fonction est accessible à quiconque répond aux conditions requises, nonobstant l'âge, le sexe, l'origine,...

Case Study

Projets de diversité

Dans le cadre du contrat de gestion conclu pour la période 2008-2012, plusieurs projets de diversité ont été mis sur pied. Ils abordent des thèmes variés comme la collaboration et la vie en société au sein du Groupe SNCB.

Dans le courant de l'année 2012, le projet « Respect au travail » a été préparé : outre la diversité, beaucoup d'attention est portée à la sensibilisation autour des comportements abusifs sur le lieu de travail.

Des actions entamées précédemment et ayant rencontré le succès ont été prolongées et de nouvelles initiatives ont été amorcées. Quelques exemples concrets :

Le contrôle et l'optimisation de la politique de sélection, de recrutement et d'accueil.

L'organisation de sessions en équipes favorisant la cohésion sociale. Lors de ces sessions en équipes interactives « Respect au travail », les collaborateurs sont amenés, grâce à des exercices dirigés, à réfléchir sur des thèmes comme l'exclusion, les préjugés, les stéréotypes,...

La mise en place de nouveaux canaux de recrutement orientés vers les groupes

défavorisés :

projet mené auprès des chercheurs d'emploi bruxellois et des personnes d'origine étrangère, grâce auquel les candidats peuvent suivre une formation technique préparatoire à Iris Tech afin d'augmenter leur chance de réussite aux épreuves de sélection de technicien ;

à l'occasion du jobday organisé à Gand et Bruxelles, les responsables régionaux des groupes d'intérêts pour les personnes d'origine étrangère ont été invités préalablement à une session d'information et une visite guidée afin de les motiver à faire de la publicité pour ces jobdays ;

collaboration avec des experts en groupes-cibles marketing afin de mettre en place des campagnes publicitaires ciblées.

La mise en place de la chaire diversité lors d'un Business Breakfast sur les travailleurs plus âgés, organisé par l'université de Liège.

La prolongation du sponsoring du Jump-forum qui défend la promotion active des femmes sur des postes de direction.

Objectif

Trois chiffres ont été repris dans le Contrat de gestion conclu avec l'Etat pour le flux de recrutement pour l'ensemble de l'effectif

20% de femmes dans le flux d'entrée

10% personnes d'origine étrangère dans le flux d'entrée

3% de personnes handicapées dans l'ensemble de l'effectif

Compétences et formation

Pour pouvoir relever les défis d'aujourd'hui et de demain, le Groupe SNCB a besoin de

personnel compétent et correctement formé.

Dans cette optique, le Groupe SNCB investit dans la formation de ses collaborateurs.

Coûts de formation professionnelle et pourcentage de la masse salariale totale			
	2010	2011	2012
Coûts de formation (millions d'€)	113,9	95,9	106,1
Pourcentage de la masse salariale	5,4%	4,6%	5,0%

Le contrat de gestion conclu entre l'État fédéral et le Groupe SNCB prévoit une obligation de dépense d'au moins 3 % de la masse salariale globale pour la formation. Cette mesure est largement respectée par le Groupe, qui fait de la formation et du développement des compétences et des talents de ses collaborateurs une priorité.

Témoignages

Start@Rail: un programme d'intégration pour les nouveaux collaborateurs

Start@Rail: un programme d'intégration pour les nouveaux collaborateurs

Michele Favuzzi, 41 ans, est entré au service du Groupe SNCB en juin 2010. Tout d'abord dessinateur, il se consacre aujourd'hui surtout aux manuels de réparation des dysfonctionnements électriques sur les trains Thalys. En tant que nouveau membre du personnel du Groupe, Michele a participé à Start@Rail, le programme d'intégration pour les nouveaux bacheliers et masters engagés. Lors de leur première année au sein du Groupe, les nouveaux membres du personnel sont invités à divers moments à des activités très variées. L'objectif est surtout d'aider les débutants à mieux comprendre la structure et le fonctionnement du Groupe, à les soutenir dans le développement de leurs compétences et à leur offrir la possibilité d'élargir leur réseau professionnel. Michele nous a expliqué ce qu'il pensait de Start@Rail.

« Avant d'entrer au service du Groupe SNCB, je travaillais pour une petite entreprise familiale ; je ne savais donc pas très bien comment j'allais m'intégrer ici. Mais mes nouveaux collègues m'ont réservé un excellent accueil : j'ai la chance d'être entouré de collègues très compétents et sociables, qui m'ont permis de m'intégrer rapidement et de recevoir de nombreuses informations. »

« J'ai trouvé le programme Start@Rail très intéressant, car il permet de mieux connaître les trois entreprises du Groupe SNCB. De nombreux participants ne savaient pas que le Groupe SNCB se composait en fait de trois entreprises. Les explications relatives à la structure du Groupe étaient donc vraiment nécessaires pour avoir une bonne idée de la situation exacte de son propre service dans cette grande entreprise. Les visites sur le terrain étaient elles aussi très enrichissantes. Nous avons entre autres visité le Traffic Control et l'atelier de Schaerbeek, et nous avons pu y voir comment les activités se déroulaient sur le terrain, comment nos collègues y travaillaient. »

« Lors des formations Management Basics, nous avons abordé la communication efficace, l'organisation du travail et l'expression écrite. Ces formations étaient variées et agréables. Bien que je les aie surtout trouvées intéressantes pour le personnel administratif, elles étaient aussi enrichissantes pour les agents actifs dans le secteur technique, tout comme moi. D'ailleurs, si le programme peut encore être étendu, il serait intéressant d'y ajouter quelques activités spécifiques aux collaborateurs actifs dans des secteurs plus techniques. »

« J'ai en tout cas beaucoup apprécié pouvoir rencontrer des collègues d'autres unités et secteurs. Grâce à ce programme, je me suis senti mieux épaulé et accompagné en tant que nouvel arrivant dans la grande et passionnante entreprise qu'est le Groupe SNCB. »

Profils de compétence

Profils de compétence

Afin de garantir une base commune pour tous les processus de gestion des talents, un modèle de données sur les compétences a été développé en concertation avec les trois entreprises. Un catalogue de fonctions et de compétences a été développé, les compétences exigées ont été structurées et un système a été mis en place pour l'enregistrement et l'entretien des compétences acquises.

En 2011, les projets-pilotes se concentraient pleinement sur les profils de compétences chez Ictra, CPS et le Corporate Security Service.

Au niveau du Corporate Security Service, ce sont les employés de sécurité qui ont été impliqués dans le projet. L'ensemble des tâches d'un employé de sécurité peut être très

diversifié : certains sont chargés de l'accueil et de la surveillance dans les bâtiments de direction, tandis que d'autres font partie du service de sécurité de Securail.

Nous nous sommes entretenus sur le déroulement du projet-pilote au niveau de la brigade de train de Securail avec Marleen Busschots, experte en gestion des talents pour la Direction des RH, Jean-Pierre Tondeleir et Hélène Hoven, responsables des principes et procédures de RH pour le Corporate Security Service, et David De Scheemaecker, responsable de la brigade de train.

Jean-Pierre: « Avec la brigade de train de Securail, nous tentons d'une part d'accroître le sentiment de sécurité et d'autre part, nous assurons des interventions rapides en cas de problème. Nous sommes beaucoup plus confrontés à des agressions verbales et physiques qu'auparavant. Le risque n'est pas le même partout : le risque d'agression est plus grand sur certaines lignes et dans certaines gares, à des moments spécifiques. Travailler pour la brigade de train n'est donc pas un travail 9-17 : des interventions peuvent être nécessaires au premier et au dernier train. »

Marleen: « En raison de la nature spécifique de ce travail, il est important que les membres de la brigade de train disposent des bonnes compétences. C'est justement pour cela qu'il était très intéressant de sélectionner la brigade de train en tant que projet-pilote pour tester les compétences personnelles par rapport au profil de compétences exigé ».

Hélène: « Lors de plusieurs réunions préparatoires, nous nous sommes largement concertés sur la manière dont nous pouvions comparer les profils de compétence exigés avec les compétences réelles dont disposent les collaborateurs. Nous avons aussi beaucoup réfléchi à l'approche pratique. Nous avons finalement invité les collaborateurs en petits groupes à une session d'information, à laquelle ils ont reçu de plus amples informations sur ce que l'on attendait précisément d'eux et sur l'objectif du projet. »

David: « Chaque collaborateur a ensuite reçu un document reprenant dans la colonne de gauche une liste des compétences exigées, pour lesquelles il devait indiquer dans quelle mesure il disposait déjà de ladite compétence. Le collaborateur pouvait aussi ajouter des compétences dans la colonne de droite. Les résultats ont ensuite été validés par le responsable. En cas de différences entre l'évaluation du membre du personnel et celle du chef, celles-ci étaient abordées lors d'un entretien. Dans la pratique, il est arrivé qu'un collaborateur sous-estime ou surestime un peu ses compétences, mais les différences n'étaient pas très grandes. »

Objectif

Le contrat de gestion conclu entre l'Etat fédéral et le Groupe SNCB mentionne l'obligation de consacrer au moins 3% de la masse salariale totale à la formation.

Gestion des compétences

Formation et processus d'apprentissage tout au long de la carrière

Les nouveaux agents recrutés pour une fonction typiquement ferroviaire, par exemple conducteur de train, accompagnateur de train, sous-chef de gare... sont tenus de suivre une formation obligatoire de base. Cette dernière est assortie d'un large éventail de formations tantôt obligatoires tantôt pas :

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

En tant que centre de formation du Groupe SNCB, Train@Rail joue ici un rôle tout particulier. Outre l'offre étendue de formations, Train@Rail assure également un soutien en termes de contenu, de pédagogie, d'organisation et de logistique.

Gestion des compétences

Sur base des résultats positifs du projet-pilote lancé en 2011 avec ICTRA, le Corporate Security Service et le Corporate Prevention Service ont entamé, début 2012, la mise en place du projet de gestion des compétences au sein de toutes les directions de la SNCB Holding. Jusqu'à

aujourd'hui, avec la participation des correspondants HR et de leurs collaborateurs, les dirigeants et les membres du personnel ont répertorié 112 fonctions et ont dressé un catalogue technique des compétences.

Depuis octobre 2012, 2.200 membres du personnel peuvent évaluer eux-mêmes leurs compétences via SAP Talent et faire valider cette auto-évaluation par leur dirigeant. Sur base de la comparaison de profil, un plan d'action peut être mis en place tant au niveau individuel qu'au niveau du service ou de la direction afin de permettre le développement professionnel et personnel continu de chaque membre du personnel, l'organisation du transfert des compétences, l'amélioration des prestations, la formation d'équipes de projets pour des missions temporaires, la promotion de la mobilité interne et le recrutement et la sélection de compétences qui diminuent par le fait des mises à la pension.

De plus, le management de performance étant de plus en plus informatisé, environ 1000 cadres, en concertation avec leur dirigeant, ont introduit leurs objectifs pour l'année prochaine dans SAP Talent. Ceux-ci seront suivis par un ou plusieurs entretiens de fonctionnement au cours de l'année 2013.

Dialogue social et fonctionnement syndical

Les relations sociales jouent un rôle important pour la durabilité d'une entreprise. La direction et les représentants des organisations syndicales reconnues négocient périodiquement les conventions sectorielles. Celles-ci portent principalement sur les matières directement en rapport avec le personnel. Les négociations débouchent sur un protocole d'accord social et sont, en règle générale, d'application pour une période bien déterminée.

Les différents organes paritaires ont chacun une compétence spécifique

Ainsi, la **Commission Paritaire Nationale (CPN)** s'occupe des questions du personnel au niveau national. Toute modification de la réglementation du personnel doit être présentée pour avis. Le Statut du personnel peut uniquement être modifié avec l'accord de la CPN à une majorité des deux tiers. La CPN rend également son avis concernant le contrat de gestion et contrôle les informations économiques et financières du Groupe SNCB.

La **Sous-commission Paritaire Nationale** est chargée de la préparation des questions à soumettre à la Commission Paritaire Nationale.

Enfin, les **Commissions Paritaires Régionales** s'occupent des questions relatives au personnel local. Elles assurent le suivi de l'évolution de l'emploi au niveau régional. Elles s'intéressent à la situation locale au niveau des performances et des temps de repos, des

vacances et des régimes de travail spéciaux. Elles examinent les propositions et les plaintes du personnel relatives à la prévention et la protection au travail et l'organisation du travail.

Outre les organes paritaires classiques, épinglons également **un comité stratégique** au cours duquel les responsables des syndicats, reçoivent des informations sur la stratégie de l'entreprise, et **un comité de pilotage** où les 3 administrateurs délégués du Groupe se concertent avec les responsables des syndicats.

Age

Bien que la plupart des nouveaux recrutés aient entre 20 et 49 ans, plus de 60 nouveaux collaborateurs de plus de 50 ans sont également entrés au sein du Groupe SNCB en 2012. D'ailleurs, n'oublions pas que le Groupe SNCB a, de toute façon, une pyramide d'âge très spécifique avec presque 60% des membres du personnel âgés de plus de 45 ans.

Reclassement

Les personnes ne pouvant plus exercer normalement leur fonction pour des raisons médicales peuvent continuer à travailler au sein du Groupe SNCB grâce au système du reclassement de personnel en vigueur au sein de l'entreprise. En pratique, les personnes reconnues temporairement ou définitivement inaptes à l'exercice de leur fonction peuvent demander une « remise à l'emploi ». Lors du reclassement, le Groupe recherche un emploi correspondant aux capacités de la personne dans un poste et dans un grade que cette personne peut exercer. Pour permettre le fonctionnement de ce dispositif, chaque entité du Groupe SNCB réserve au moins 1,25 % des emplois au reclassement de membres du personnel.

	2010	2011	2012
Nombre total d'agents déclarés complètement et définitivement inaptes à leurs fonctions normales	547	576	534
Nombre d'entre eux à avoir accepté la rééducation	159 (29 %)	210 (36 %)	231 (43%)
Nombre d'entre eux à avoir refusé la rééducation	388 (71 %)	366 (64 %)	303 (57%)

Intégration

Le recrutement éventuel de collaborateurs handicapés est également à l'étude, sans pour autant que cette option ne vienne ébranler le système de reclassement du personnel. Le Groupe SNCB examine toutes les possibilités d'exploiter l'expérience ainsi que les compétences des personnes présentant un handicap et étudie les adaptations de l'infrastructure et le matériel requis pour leur intégration.

Femme

Au 1^{er} janvier 2013, le Groupe SNCB comptait 4.211 femmes, soit l'équivalent de 11,63 % de l'ensemble du personnel.

Pourcentage de femmes au sein du Groupe SNCB			
01.01.2010	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013
9,88 %	10,40 %	11,02 %	11,63%

L'évolution positive globale se poursuit, bien que le nombre de femmes au sein du Groupe SNCB reste bas. Il existe de grandes différences entre les unités : il y a davantage de femmes qui travaillent là où il y a beaucoup de personnel administratif et formé. Dans les unités comprenant majoritairement des profils techniques, les femmes sont sous-représentées. Cette conséquence est due au fait que certaines catégories d'emploi (surtout les emplois techniques et manuels) sont toujours considérées comme typiquement masculines. De plus, les femmes se dirigent moins vers des filières d'études techniques, provoquant ainsi une entrée limitée des femmes dans ces catégories d'emploi.

Après une légère diminution de l'entrée des femmes en 2011 (dû au nombre important de recrutements de profils techniques), la proportion a de nouveau progressé en 2012. Avec un afflux de 19,5% de collaboratrices, nous sommes proches du chiffre visé des 20%.

Afflux de collaboratrices	
2008	18 %
2009	près de 20 %

2010	20 %
2011	17 %
2012	19,5%

Des promotions accordées en 2012, 11,72% de celles-ci l'ont été pour des femmes, ce qui correspond au pourcentage de collaboratrices visé dans la composition du personnel (11,63%).

Début 2013, la position en faveur de l'égalité des femmes du Groupe SNCB a été renforcée par une nomination au Wauw-award qui récompense une personne ou une organisation qui a agi en faveur des femmes l'année précédente.

Personnes d'origine étrangère

Le nombre de collaborateurs d'origine étrangère dans la composition du personnel reste difficile à chiffrer avec précision. L'analyse qui se base sur la nationalité reste, en ce moment, le seul critère objectif.

La proportion de personnes de nationalité étrangère dans la composition du personnel est encore très basse (1%).

Les chiffres de l'afflux des personnes d'une autre nationalité lors des années précédentes montrent bien qu'en 2012, un nombre considérable de personnes de nationalité étrangère a été recruté : 2,73% contre 1,80% en 2011.

Environnement

Vu sous l'angle des émissions de CO₂ et de la consommation énergétique, le train obtient un très beau score.

Mais ces dernières années, nous avons également enregistré de sérieux progrès pour la réduction du niveau de nuisance sonore. Et de gros efforts sont fournis au profit de la réduction de la consommation d'eau, de la collecte d'ordures, de l'assainissement des sols et de la biodiversité.

L'Ecological Transport Information Tool (EcoTransIT) est un outil internet utilisé pour établir une comparaison, au niveau mondial, de l'impact écologique du transport de fret selon les divers modes de transport utilisés. EcoTransIT compare la consommation énergétique, les émissions de gaz à effet de serre et la pollution atmosphérique du transport de marchandises par rail, par route, par bateau ou par avion. Cliquez sur le logo pour comparer les indicateurs environnementaux !



L'Union internationale des Chemins de Fer (UIC) a développé un outil internet utile pour calculer l'impact écologique des déplacements de voyageurs en Europe. La méthodologie scientifique utilisée permet de contrôler la quantité d'énergie requise pour un déplacement et le rejet de gaz à effet de serre y associé. Tant pour le train que la voiture ou l'avion.

Cliquez sur le logo pour essayer EcoPassenger !



Climat

Le climat est l'une de nos principales richesses environnementales. L'accumulation de gaz à effet de serre dans l'atmosphère provoque le réchauffement de notre climat. L'augmentation des émissions, accélérée ces 50 dernières années, est due à l'activité humaine et principalement à l'usage de carburants fossiles.

La gravité des conséquences du réchauffement climatique de la Terre (de 1,1 à 6,4°C au cours du XXIème siècle) à long terme dépendra de la politique de réduction des émissions de gaz à effet de serre qui sera effectivement menée sur le plan mondial. Il faut s'attendre à une hausse du niveau des mers, des pénuries d'eau potable (qui peuvent toucher plus d'un milliard d'êtres humains rien qu'en Asie), une extension des régions où apparaissent certaines maladies, des catastrophes naturelles plus fréquentes et plus intenses, des vagues d'immigration, etc. Les conséquences de ces changements affecteront d'autant plus les pays en développement que leurs possibilités d'adapter leur infrastructure sont moins nombreuses. Ces dernières décennies, l'Europe est en proie à des conditions météorologiques plus extrêmes, lesquelles se soldent par une dégradation des activités sociales et économiques. [www.lentevanhetleefmilieu.be/FR/ – Documents thématiques sur le Climat et l'Energie]

Voyager en [train](#) permet non seulement de réaliser des économies d'énergie, mais également de prévenir la consommation de [carburants fossiles](#).

Les nouvelles infrastructures ferroviaires sont conçues pour durer au moins 100 ans. Le design et la construction tiennent compte des risques d'inondations accrus, de chutes de neige plus fréquentes, de tempêtes plus violentes, de périodes de sécheresse plus longues, etc.

- Des bassins d'orage sont construits le long des nouvelles lignes ferroviaires;
- Les câbles des caténaires résistent à des vitesses de vent plus élevées;
- Pour éviter que la neige et la glace n'immobilisent les aiguillages en cas de chutes de neige, la partie mobile des aiguillages comporte un système de dégivrage électrique plus puissant.

De plus en plus, [les nouvelles gares](#) se révèlent être des maillons indispensables de la mobilité en réseau moderne de demain. Les transports publics, plus économiques sur le plan énergétique, deviendront une alternative plus attractive que le véhicule particulier, tantôt pour des trajets complets, tantôt pour des parties du trajet.

Case Study

3.846.000 kWh d'énergie solaire verte

En 2012, 3.846.000 kWh d'électricité ont été produites grâce à des panneaux solaires photovoltaïques à Anvers-Nord, Schoten (sur le toit du Peerdsbostunnel), Deinze, Charleroi, Ronet, Aiwaylle, Ans, Jemelle et Arlon. La plus grande installation se trouve à Schoten. 16.000 panneaux reposent sur le toit du tunnel fermé long de 3,4 km de la LGV longeant la E19 et le Peerdsbos. Toute l'électricité produite est ré-injectée dans le Groupe SNCB, soit pour l'exploitation des gares, soit pour le déplacement des trains.

Emissions de traction

Le secteur du transport (navigation et aviation internationales non comprises) est responsable d'environ 25% des émissions de CO₂ en Belgique et est donc devenu aussi important que le secteur des bureaux et du logement. Par ailleurs, ces statistiques nationales de l'EEA (European Environmental Agency) ne comprennent pas les émissions causées par la navigation et l'aviation internationales.

97% de la partie relative au transport est causée par le trafic routier.

Bien qu'il assure 7,3 % du transport voyageurs (chiffre 2010) et 10 % du transport de marchandises (chiffre 2009), le rail émet, par rapport à tous les autres modes de transport, seulement 1,2% des émissions de CO₂.

L'utilisateur du train produit donc beaucoup moins de CO₂. (Source : Institut National de Statistique et calculs internes).

Les chiffres ci-dessous tiennent compte des émissions directes par les locomotives diesel et des émissions indirectes induites par la production de diesel et d'électricité. L'électricité utilisée pour l'entraînement des trains sur le réseau Infrabel est fournie par Electrabel. Pour ses centrales

électriques belges, Electrabel fait état d'une émission de CO₂ spécifique de 158 g/kWh (dernier rapport d'activités disponible d'Electrabel). C'est nettement moins qu'un an auparavant (177 g/kWh).

Nous faisons une distinction entre les émissions causées par le trafic voyageurs et le fret.

Emissions trafic voyageurs

Suite à la plus faible consommation énergétique, au taux d'occupation plus élevé des trains, à la diminution des émissions de CO₂ pour la production d'électricité susmentionnée et à la diminution du nombre de trains diesel, les émissions de CO₂ par vkm ont fortement diminué ces au cours des dernières années.

Prendre le train engendre 5 à 20 fois moins d'émissions de CO₂ que la voiture.

	1990	2010	2011	2012
CO ₂ trains de voyageurs traction électrique (tonne)	266.660	248.613	205.188	179.152
CO ₂ trains de voyageurs traction diesel (tonne) (1)	79.331	38.394	43.719	45.509
total CO₂ trains de voyageurs (tonne)	345.990	287.007	248.907	224.661
Emissions de CO ₂ spécifiques au transport de personnes (g/vkm)	52,9	27,0	22,9	20,7

(1) Conformément à la nouvelle norme EN16258, ce rapport tient compte d'une valeur "well-to-wheel" ("du gisement à la roue") plus élevée pour les trains diesel.

En 2012, un usager du rail rejetait en moyenne à peine 21 grammes de CO₂ par kilomètre parcouru (voyageur-kilomètre ou vkm). D'après les chiffres de l'IEA, un voyage moyen en voiture produit 139 g/vkm, soit environ 7 fois plus. À l'heure de pointe, lorsque les trains sont bondés, les émissions par vkm pour un usager du rail sont presque réduites par 4. Autrement dit, aux heures de pointe, pour un trajet moyen, le rail est environ 20 fois plus efficace par rapport à l'automobile. (source : IEA)

Grâce à un taux d'occupation moyen plus élevé, le train à grande vitesse (TGV) présente un

profil encore moins énergivore que celui d'un train moyen.

L'empreinte CO₂ d'un voyage en TGV est 10 fois inférieure à celle laissée par un avion pour le voyage équivalent.(source : ecopassenger)

Consommation d'énergie primaire hors traction

	2005	2010	2011	2012
Gasoil bâtiments (GJ)	423.917	302.185	263.081	222.757
Gaz naturel bâtiments (GJ))	651.682	753.820	557.959	633.940
Electricité bâtiments et installations (hors traction) (GJ)	2.256.353	2.944.641	2.583.529	2.783.806
Parc de véhicules automobiles (GJ)	133.789	141.804	135.102	135.988
Total (GJ)	3.465.741	4.142.449	3.539.671	3.776.491

Les chiffres du tableau incluent une majoration de 14 % de la consommation énergétique finale de gasoil, de mazout, d'essence et de gaz naturel pour tenir compte de l'énergie nécessaire pour l'extraction, la production et le transport. En ce qui concerne la consommation électrique, on tient compte d'un supplément de 194% (rendement supposé de la production et du transport d'électricité = 34%) pour que l'énergie nécessaire pour la production et le transport d'électricité soit elle aussi comptabilisée.

En 2012, nous avons comptabilisé 2.327 degrés-jours. C'est plus que durant l'année de référence 2005 (2.218 degrés-jours), mais moins que durant l'année 2011, exceptionnellement froide (1.928 degrés-jours). Le nombre de « degrés-jours » donne la mesure du froid pendant la saison froide.

La consommation énergétique de mazout et de gaz naturel a diminué de 20% en comparaison avec 2005. Mais en tenant compte qu'il fit plus froid, nous avons quand même pu améliorer l'efficacité énergétique de 24%.

Malgré une courte mais intense période de gel et de neige en février et quelques jours de neige en décembre 2012, et qui se répercuta dans une utilisation de pointe du chauffage, on peut cependant constater une augmentation de la consommation électrique d'à peine 15 GWh en 2012 par rapport à 2011.

Après exclusion de ce chauffage de pointe, en soustrayant la consommation imputée à des tiers et après correction du nombre de degré-jours, nous pouvons même conclure que la consommation électrique du Groupe SNCB a légèrement diminué par rapport à 2011.

En comparaison avec 2005, la consommation électrique a augmenté de 19%.

La consommation énergétique totale absorbée par les bâtiments et les installations a diminué de 5,6% en 2012 en comparaison avec l'année de référence 2005. L'objectif de 7,5% n'a donc pas pu être atteint mais ceci s'explique par une extension des prestations de service : beaucoup plus de parkings, d'escalators, d'ascenseurs, de panneaux d'information dans les gares, une plus grande surveillance par caméra, etc. Les nouvelles technologies offrent plus de possibilités, mais elles consomment généralement plus d'électricité.

La propreté à bord 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.

Le volume des déchets collectés par région reste stable en Flandre et en Wallonie, mais augmente sensiblement à Bruxelles.

La qualité du tri sélectif a également augmenté à Bruxelles.

Les coûts ont considérablement augmenté en Flandre. A Bruxelles et en Wallonie, le coût est retombé. Au total, le coût a augmenté dans une mesure limitée.

Masse Totale par région

	2010	2011	2012
Flandre (tonnes)	4.255	3.864	3.907
Bruxelles (tonnes)	1.061	1.051	1.787
Wallonie (tonnes)	2.723	2.880	2.717
Total (tonnes)	8.039	7.795	8.411

Coûts par région

	2010	2011	2012
Flandre (€)	581.230	406.004	490.905
Bruxelles (€)	196.222	191.535	190.029
Wallonie (€)	317.411	317.232	276.504
Total (€)	1.094.862	914.770	957.438

Emissions hors traction

Depuis 1990, les émissions de CO₂ induites par la consommation énergétique des bâtiments, l'usage d'installations fixes et l'usage de véhicules automoteurs ont diminué grâce :

- aux économies réalisées au niveau de la consommation de gaz et de gasoil;
- à la transition du gasoil au gaz naturel;
- à la réduction des émissions spécifiquement liées à la production d'électricité.

Le groupe ferroviaire achète l'électricité consommée dans les bâtiments et les installations techniques fixes partiellement à Electrabel, Luminus, plusieurs propriétaires de grandes installations photovoltaïques, et des installations photovoltaïques propres. Les émissions de CO₂ moyennes par kWh produit dans les centrales électriques belges exploitées par Electrabel sont passées de 349 g/kWh en 1990 à 158 g/kWh (chiffre pour 2012 tiré du dernier rapport annuel disponible d'Electrabel). En ce qui concerne l'électricité fournie par Luminus, on calcule avec 0 g/kWh, car toute l'électricité provient de sources d'énergie renouvelables, et plus précisément d'éoliennes, d'installations photovoltaïques, de biomasse et hydrauliques. La valeur 0g/kWh s'applique aussi à l'électricité provenant des autres installations photovoltaïques mentionnées.

Outre les émissions directes de CO₂, les chiffres ci-après prennent également en compte les émissions de CO₂ indirectes résultant de la production d'électricité et de la production et du transport des carburants fossiles mentionnés.

Emissions CO₂ hors-traction

	1990	2010	2011	2012
Gasoil bâtiments (tonnes CO ₂)	86.755	22.059	19.205	16.261
Gaz naturel bâtiments (tonnes CO ₂)	5.625	41.460	30.688	34.867

Electricité bâtiments et installations (hors traction) (tonnes CO ₂)	43.626	60.382	20.538	20.064
Essence et mazout pour le parc de véhicules automobiles (tonnes CO ₂)	7.127	9.994	9.834	9.971
total (tonnes CO₂)	143.133	133.896	80.265	81.109

consommation d'énergie traction

La traction, le chauffage, le refroidissement, la ventilation et l'éclairage des trains représentent quelque 80% de la consommation d'énergie du Groupe SNCB. Les trains sont essentiellement tractés à l'électricité. De 1990 à 2012, la part de l'énergie électrique dans les trains de voyageurs est passée de 89% à 97%. La proportion de trains de marchandises électriques a grimpé de 59% à 86%.

Cela donne une consommation d'énergie primaire totale pour la traction comme reproduit dans le tableau ci-dessous. Pour pouvoir additionner et comparer correctement les différentes formes d'énergie finales avec la consommation énergétique d'autres modes de transport, la consommation d'énergie a été convertie en énergie primaire. *

Consommation d'énergie primaire (trains de voyageurs et de marchandises)

	1990	2010	2011	2012
Electrique (TJ)	10.861	14.941	14.321	13.929
Diesel (TJ)	3.261	1.202	1.150	1.035
Total (TJ)	14.122	16.143	15.471	14.964

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 particulièrement sobre en énergie. La consommation d'énergie spécifique ou l'énergie primaire moyenne nécessaire par voyageur-km (vkm) ou tonne-km (tkm) presté constitue l'indicateur le plus sûr de la consommation d'énergie. Les chiffres tiennent compte de toute l'énergie qui est consommée par les trains, comme la consommation énergétique pour les retours à vide, les opérations de triage, les réparations et le garage des trains, ainsi que les déperditions électriques au niveau des

caténares.

Le train est de 2 à 9 fois plus sobre en énergie que la voiture.

	1990	2010	2011	2012
Prestation de transport voyageurs, millions vkm	6.539	10.609	10.848	10.857
Consommation d'énergie primaire électrique voyageurs (TJ)	8.067	12.849	12.073	12.007
Consommation d'énergie primaire diesel voyageurs (TJ)	993	481	568	570
Total consommation d'énergie primaire voyageurs (TJ)	9.060	13.330	12.641	12.577
Consommation d'énergie primaire spécifique au transport de voyageurs (kJ/vkm)	1.386	1.256	1.165	1.158

En 2012, il a été transporté autant de voyageurs avec autant de trains qu'en 2011. La croissance moyenne de 2% par an des 20 dernières années s'est donc temporairement arrêtée.

En comparant 2012 par rapport à 2011, on constate une baisse de 0,5% dans la consommation d'énergie, et ce malgré le fait que 2% d'énergie supplémentaire était requis pour le chauffage ou le refroidissement des trains, à cause de l'hiver plus rude et de l'été plus chaud. L'efficacité énergétique s'est donc améliorée de 2%.

Comparé à un déplacement moyen en voiture, un déplacement moyen en train nécessite deux fois moins d'énergie. Aux heures de pointe, avec une occupation des trains de 3 à 4 fois plus élevée et une moyenne de seulement 1,2 personne par voiture, le train est de 7 à 9 fois plus sobre. Prendre un TGV, c'est consommer près de 3 fois moins que l'avion.

Emissions - Fret

Grâce à la poursuite de la diminution de la traction diesel par rapport à la traction électrique, à la plus grande efficacité énergétique du transport de marchandises et à la diminution susmentionnée des émissions de CO2 par la production d'électricité, en 2012, les émissions de

CO2 par tkm de marchandises transportées ont à nouveau considérablement diminué.

	2010	2011	2012
CO ₂ trains de marchandises électriques (tonnes)	40.198	38.214	26.681
CO ₂ trains de marchandises diesel (tonnes)	52.895	42.708	37.151
Total CO₂ trains de marchandises (tonnes)	93.084	80.922	65.832
Emissions de CO ₂ spécifiques au transport de marchandises (g/tkm)	16,3	13,7	12,6

Pour chaque tonne-km transportée, les émissions sont de 12,6 grammes seulement, soit presque 3 fois moins que la moyenne pour le transport routier par poids lourds. (source: eco-transit)

Le tri sélectif

Le tri sélectif des déchets dans les gares de la SNCB-Holding

Des poubelles pour le tri sélectif des déchets sont mises à disposition dans les 12 plus grandes gares: à Anvers-Central, Bruges, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Gand-St-Pierre, Louvain, Mons, Namur, Ostende et Ottignies. Un total estimé de 2.992 tonnes de déchets a été collecté et éliminé en 2012. Cela correspond à environ 40% du tonnage total de toutes les gares. Ce dernier se chiffrait à un coût de 309.788 EUR.

L'ensemble des fractions triées (papier/carton, PMC, verre, ...) représente environ 50% du total des déchets collectés dans les 12 gares. Cette valeur s'est considérablement accrue par rapport au chiffre de 17% pour l'année 2011. Cette amélioration explique également le coût nettement inférieur de l'élimination des déchets. Les déchets collectés sélectivement sont plus facilement recyclés et leur traitement est moins cher.

Masses des fractions triées sélectivement dans les 12 gares concernées

	2010	2011	2012
Papier/carton	556	439	1.399

PMC	27	53	182
Verre	36	30	56
Résiduels	2.088	2.327	1.356
Total (tonnes)	2.707	2.849	2.992
Total (€)	401.289	380.425	309.788

Au printemps 2013, la SNCB-Holding a lancé une campagne de communication pour motiver les voyageurs à bien choisir le récipient pour leurs déchets. Nous travaillons également sur la clarification des pictogrammes indiquant le type de déchets de chaque récipient.

Energie

Environ 20% de la consommation énergétique globale du Groupe SNCB est consacrée au chauffage, à l'éclairage, à l'aération et la climatisation des gares, des ateliers, des bureaux et d'autres bâtiments, au fonctionnement de toutes les installations techniques pour l'exploitation du réseau ferroviaire, de l'appareillage de communication, de l'équipement des bureaux, du parc de véhicules automobiles, etc.

Le 8 juillet 2005, le Groupe SNCB s'est engagé à accroître l'efficacité énergétique des bâtiments et des ateliers de 7,5 % d'ici 2012 et de 20 % d'ici 2020 (en comparaison avec 2005). Cet objectif est largement dépassé en ce qui concerne l'efficacité énergétique pour réchauffer les bâtiments. Il est par contre difficilement réalisable au niveau de la consommation d'électricité, mais il ne faut pas oublier qu'il y a eu une forte augmentation des prestations de services.

La consommation d'énergie du Groupe SNCB peut être divisée en 3 parties:

- La consommation d'énergie primaire hors traction
- La consommation d'énergie par et dans les trains
- La consommation d'énergie pour le fret

Objectif

Le 8 juillet 2005, le Groupe SNCB s'est engagé à accroître l'efficacité énergétique des bâtiments et des ateliers de 7,5 % d'ici 2012 et de 20 % d'ici 2020 (en comparaison avec 2005).

Fret

Transport marchandises plus sobre en énergie

	1990	2010	2011	2012
Prestation de transport de marchandises, millions tkm	8.354	5.729	5.913	5.220
Consommation d'énergie primaire électrique marchandises (TJ)	2.794	2.092	2.248	1.922
Consommation d'énergie primaire diesel marchandises (TJ)	2.268	721	582	465
Total consommation d'énergie primaire marchandises (TJ)	5.062	2.813	2.830	2.387
Consommation d'énergie primaire spécifique au transport de marchandises (kJ/tkm)	606	491	479	457

Sous l'effet de la crise économique, le trafic marchandises avait enregistré une chute de 30% en 2009, suivie par un léger redressement en 2010 et en 2011. Suite à la baisse de production dans le secteur automobile en Europe mais aussi dans d'autres secteurs, le trafic marchandises par rail est retombé à un niveau encore plus bas qu'en 2009, qui fut pourtant une année exécrable.

L'énergie nécessaire pour le transport de marchandises a diminué dans les mêmes proportions. La consommation d'énergie spécifique, c'est-à-dire la quantité d'énergie nécessaire pour acheminer 1 tonne de marchandises sur 1 km, a baissé de 4%.

Pour les transports où tant le camion que le train entrent en ligne de compte, le train se révèle 3 fois plus sobre en énergie que le transport de marchandises sur la route.

Flux de déchets des ateliers

Les ateliers de la SNCB et d'Infrabel génèrent bon nombre de flux de déchets. Ces ateliers effectuent 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.

Flux de déchets des ateliers SNCB et Infrabel

	2010	2011	2012	
Déchets valorisables au niveau économique	Quantité (tonnes)	16.468	17.178	9.011
	Revenu (€)	5.517.247	7.618.173	6.044.080
Autres déchets	Quantité (tonnes)	7.317	8.749	8.748
	Coût (€)	666.398	696.799	501.717

La production de déchets d'ateliers a fortement chuté en 2012 en raison de la baisse significative de la collecte de ferraille. L'atelier d'Infrabel à Schaerbeek a indiqué une baisse de 6000 tonnes de cette ferraille (principalement des vieux rails et aiguillages).

les quantités de déchets produites au sein des ateliers ont également plus facilement tendance à varier d'une année à l'autre (baisse/gain d'activité, superficie limitée de la zone de stockage des déchets, leur rénovation ou leur démolition).

Eau

De l'eau est utilisée sur environ 800 sites du Groupe SNCB répartis sur tout le territoire belge.

Consommation d'eau dans les gares et les bureaux

Gares

Dans les 37 plus grandes gares exploitées par la SNCB Holding, 129.000 m³ d'eau ont été consommés en 2012. Les plus importantes consommations sont enregistrées dans les gares d'Anvers-Central, Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi et Liège-Guillemins.

(m ³)	2010	2011	2012
-------------------	------	------	------

Eau courante	130.000	133.000	129.000
--------------	---------	---------	---------

Dans les gares, l'eau est principalement utilisée par l'équipe de nettoyage, dans les concessions, pour les toilettes et dans les bureaux aménagés dans les bâtiments des gares.

Bureaux

(m ³)	2010	2011	2012
Eau courante	65.000	58.000	59.000

En 2012, 59.000 m³ d'eau ont été utilisés dans les immeubles de bureaux du Groupe SNCB. La grande majorité de cette quantité (40.000 m³) est consommée dans les bureaux de Bruxelles.

Consommation d'eau dans les ateliers de la SNCB

Les consommations d'eau les plus importantes sont le fait des centres d'entretien des trains, dont notamment les « centres de lavage des trains ».

(m ³)	2010	2011	2012
Eau courante	407.923	433.687	449.064
Eau de pluie	16.559	21.832	25.620
Eaux souterraines	5.492	2.632	3.590
Total	429.974	548.151	478.274
% eau grise (eau de pluie + eau de surface) en comparaison avec le total	4,0%	5%	5,7%

L'augmentation de la consommation d'eau potable est en grande partie due à un usage intensif des installations de lavage des rames de trains et des voitures, et au fait que l'on a dressé un inventaire encore plus complet de la consommation d'eau dans les postes d'entretien.

L'atelier central de Malines a réduit sa consommation d'eau de plus de 40% durant deux années de suite (cf. étude de cas).

Lorsque c'est possible, de l'eau de pluie est utilisée pour le nettoyage de l'atelier, des trains ou pour les chasses d'eau dans les toilettes. La part d'eau grise augmente légèrement mais se situe autour de 5%. La SNCB étudie comment et où ce pourcentage peut être accru.

Case Study

L'atelier SNCB de Malines réduit sa consommation d'eau de 70% sur deux ans de temps

Les voitures et les motrices pour les trains de voyageurs de la SNCB sont révisées et modernisées dans l'atelier central de Malines.

Jusqu'à il y a peu, on utilisait toujours de la vapeur pour le chauffage des halls de construction et dans les machines pour le nettoyage des éléments métalliques des trains. Cette installation à vapeur consommait non seulement beaucoup d'énergie, mais aussi beaucoup d'eau. Suite au passage au gaz naturel pour le chauffage et à l'utilisation de nouvelles machines pour le nettoyage industriel des éléments des trains, la consommation d'eau a diminué d'environ 70% sur deux ans de temps.

L'eau du bain de nettoyage pour les bogies doit par exemple à présent être remplacée tous les 3 à 4 mois, alors qu'auparavant, elle était remplacée tous les 14 jours.

	2010	2011	2012
Eau courante	20.935	14.078	8.831
Eau souterraine	3..214	0	0
Total	24.149	14.078	8.831

Objectif

Un système général de recyclage et de triage des déchets doit être développé. Le Groupe SNCB réduira la consommation d'eau lorsque c'est possible.

Déchets

La propreté à bord des trains de la SNCB est assurée par les équipes de nettoyage mobile “B-Clean”.

Tous les déchets des voyageurs et des visiteurs des gares sont collectés et enlevés régulièrement par des sociétés agréées de traitement des déchets.

Tant le volume des déchets que leur coût ont connu en 2012 une augmentation par rapport à l'année dernière.

Le tri sélectif des déchets dans les gares de la SNCB-Holding est une réussite. La séparation sélective des déchets s'améliore, ce qui entraîne une baisse des coûts pour l'enlèvement ou de recyclage des déchets.

Le flux de déchets dans les ateliers d'Infrabel et de la SNCB a diminué fortement. Il s'agit là d'un phénomène fluctuant.

Objectif

La politique d'achat du Groupe SNCB tiendra compte de la diminution de la quantité de déchets et de déchets dangereux en particulier. Un système général de recyclage et de triage des déchets doit être développé.

Bruit

La sensibilité de la société aux nuisances sonores (engendrées par le trafic) a considérablement augmenté cette dernière décennie.

L'introduction en Europe ([Directive 2002/49/CE](#)) d'une approche commune visant à éviter, prévenir ou réduire les effets néfastes de l'exposition au bruit dans l'environnement. Les nuisances sonores occupent le premier plan de cette directive. L'approche de la directive repose sur :

- la création de cartes de nuisances acoustiques suivant des méthodes communes ;
- l'adoption de plans d'action fondés sur ces cartes de nuisances acoustiques et des seuils de tolérance déterminés par les Etats membres ;
- la sensibilisation du public.

La directive s'articule autour de 4 volets : routes, chemins de fer, aéroports et agglomérations

En Belgique, la responsabilité d'exécution de cette directive incombe aux autorités régionales. Au cours de la première phase, des cartes de nuisances acoustiques ont été établies pour les voies où transitent plus de 60.000 trains par an. En 2012, cette opération est reconduite pour toutes les voies où transitent plus de 30.000 trains par an, ce qui revient à environ à 1.450 kilomètres de voies ou près de la moitié du réseau ferroviaire principal d'Infrabel. Infrabel et la SNCB mettent les données relatives à la localisation de ces lignes ferroviaires, les caractéristiques de l'infrastructure ferroviaire ainsi que le nombre et le type de train par jour à disposition. Le Gouvernement flamand a définitivement approuvé un premier plan d'action le 23/07/2010.

Les cartes et les plans d'action [pour la Flandre](#) et pour les agglomérations de Gand et Anvers sont consultables à [cette adresse](#); ceux pour la Wallonie seront disponibles pour consultation sur [ce site](#); ceux pour Bruxelles sont consultables sur le site de l'[IBGE](#) (Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement).

Une des principales clés pour réduire les nuisances acoustiques imputables au trafic ferroviaire est à chercher dans la politique européenne qui vise leur réduction à la source. Il est en effet beaucoup plus rentable de réduire le bruit à la source que d'installer des murs et des bermes antibruit lorsque les voies ferrées traversent des zones habitées.

Les nouveaux trains doivent désormais satisfaire à des normes acoustiques strictes, qui sont entrées en vigueur en juillet 2006. Ces normes acoustiques sont uniquement d'application pour le nouveau matériel roulant et le matériel existant qui est transformé de telle sorte qu'un nouveau contrôle est exigé. La modernisation progressive du matériel roulant et de l'infrastructure ferroviaire rend le trafic de plus en plus silencieux.

Case Study

Les lignes ferroviaires silencieuses

Les nouvelles lignes ferroviaires sont plus silencieuses

Aux endroits où Infrabel étend son réseau ferroviaire, les mesures décrites dans le RIE (Rapport d'Incidence Environnementale) sont prises pour réduire le bruit et les vibrations. Non seulement grâce à l'amélioration des méthodes de construction et des matériaux, mais également grâce à la construction de murs antibruit ou de bermes antibruit conformes aux prescriptions du permis de construction. En 2012, des écrans antibruit ont été installés ou

sont en cours d'installation dans le cadre des travaux du RER (Réseau Express Régional autour de Bruxelles) entre Denderleeuw et Bruxelles, entre Ottignies et Bruxelles, entre Braine-l'Alleud et Bruxelles et le long des nouveaux tronçons du projet Diabolo.

Moins de nuisances sonores grâce aux ponts en béton

Les ponts en béton requièrent moins d'entretien et réduisent en même temps les nuisances acoustiques.

Les longs rails soudés

Les longs rails soudés réduisent les nuisances acoustiques et les vibrations induites par le trafic ferroviaire. Plus de 90% des voies principales du réseau d'Infrabel sont équipées de rails soudés.

Des systèmes de contrôle plus étendus

Infrabel a décidé d'équiper le réseau ferroviaire de dispositifs W.I.M. (Weight In Motion). Ces appareils contrôlent non seulement la charge sur chaque bogie d'un train en mouvement, mais également le bruit et les vibrations transmis aux rails. Il s'agit donc du moyen de repérer les convois extrêmement bruyants et de les signaler à la compagnie ferroviaire concernée. Au terme de l'évaluation menée en 2 sites pilotes, il a été décidé d'installer un système W.I.M. en 15 endroits.

Les nouveaux trains sont plus silencieux

En 2012, le parc de véhicules de la SNCB a été étendu aux nouvelles locomotives de la série 18 et aux premières livraisons des 305 wagons de la série 08. Avec la mise en service des nouvelles locomotives de la série 18, on s'est vite aperçu d'un sifflement bruyant, surtout lors des arrêts en gare. Ces locomotives, lors de leurs approches des gares, freinent grâce à leurs moteurs qui sont alors utilisés comme génératrices d'électricité. L'énergie cinétique est ainsi transformée en électricité. Cette électricité ne peut toutefois pas être stockée et dans le cas où elle ne peut être remployée par un autre train à proximité, cette énergie de freinage est alors transformée en chaleur à bord des locomotives. Afin d'éviter toute surchauffe, cette chaleur est évacuée via des ventilateurs. C'était l'activation des ventilateurs qui provoquait le sifflement bruyant.

Au début, ces ventilateurs entraient trop vite en action et tournaient plus longtemps que nécessaire.

Le logiciel de ces locomotives a été adapté en juillet/août 2012 afin qu'ils ne se déclenchent seulement qu'en cas réel de surchauffe. La probabilité que ce bruit ne survienne (et qui sera d'une durée plus courte) a donc fortement été réduite, mais elle n'a pas complètement disparue.

Le niveau sonore de ces locomotives est nettement inférieur à celui de toutes les autres locomotives, et elles contribuent donc à la diminution des émissions acoustiques du trafic ferroviaire.

En 2006, environ 12% du matériel de train de la SNCB destiné au transport de voyageurs était du type silencieux. Avec l'arrivée des voitures M6 précitées et des 305 autorails commandés de la série 08 (qui seront utilisés, entre autres, pour le Réseau Express Régional autour de Bruxelles), ce pourcentage atteindra presque 40% en 2015.

Objectif

Le respect de la directive 2002/49/CE en matière d'évaluation et de maîtrise du bruit environnant.

Sol

En 2010, nous avons fêté les 175 ans du chemin de fer en Belgique. En plus d'un siècle d'activité, de nombreux terrains ont dû être affectés à l'exploitation ferroviaire ou des activités apparentées. Les pratiques réputées « normales » il y a 150, 100 ou encore 50 ans ont laissé des traces dans le sol des terrains du Groupe SNCB.

Il ne s'agit pas seulement d'une pollution imputable aux activités ferroviaires telles que les ateliers d'entretien ou les « stations d'approvisionnement » pour locomotives diesel, mais aussi de celles qui résultent de l'utilisation des terrains des chemins de fer par des ferrailleurs, la distribution de carburant ou pour d'autres activités industrielles.

Beaucoup de terrains ne sont plus d'aucune utilité au regard des besoins contemporains du transport par le rail. Ils sont donc revendus et réaffectés à des projets de constructions

résidentielles, de parcs ou d'autres zones industrielles. D'autres sites ont reçu une nouvelle affectation au sein du Groupe SNCB. Cette réaffectation ou l'exécution de nouveaux projets implique souvent l'assainissement des sols.

En exécution des législations régionales, l'étude et l'assainissement des sols ont été poursuivis. En 2012, 6,5 millions d'euros ont été consacrés à des chantiers ou des études à Anvers, Ans, Audenarde, Auderghem, Bruxelles, Courtrai, Hasselt, La Panne, Louvain, Maasmechelen, Malines, Melle, Merelbeke, Ostende, Ottignies, Roulers, Saint-Nicolas, Salzennes, Schaerbeek, Stockem, Tirlemont, et Wondelgem. Depuis 1998, 50 millions d'euros y ont été consacrés.

Coûts des essais de sol et de l'assainissement de sols

Période	2010	2011	2012
EUR	4.598.163	1.964.230	6.532.252

Case Study

Assainissement du sol à Schaerbeek-Josaphat

En plein coeur de la Région Bruxelloise, sur les territoires des communes de Schaerbeek et d'Evere, plus précisément entre le Boulevard du Lambermont, l'Avenue Charles Gilisquet et le Boulevard Léopold III, se trouve un site de 25 ha qui, jusqu'en 1994, était encore utilisé comme une gare de marchandises. Seule subsiste aujourd'hui la ligne 26, qui relie Halle à Malines sans passer par la jonction Nord-Midi. Le site n'est plus la propriété du Groupe SNCB depuis 2005 mais la SNCB-Holding restait responsable de la dépollution des sols.

Assainissement du sol à Courtrai

Des activités ferroviaires sont menées depuis 1886 sur le grand site ferroviaire longeant la Marksesteenweg à Courtrai, mieux connu sous le nom de « Courtrai-formation ». En 1949, lors de la reconstruction suivant la guerre, le site a été rehaussé de 4 à 5 mètres. Entre 1969 et 1999, des locomotives diesel y ont été approvisionnées. En tout, 920.000 litres de mazout pouvaient y être stockés dans 6 grandes citernes. Lors des premières études de sol en 1997-1998, une pollution du sol a été décelée jusqu'à une profondeur de 6 à 7 mètres par rapport à la hauteur du site ferroviaire. Il n'était pas possible de tout excaver. En 2007, lors

d'une première phase, 40 filtres d'extraction sous vide ont été installés et ont empêché que la pollution puisse s'étendre en dehors du site. En 2011, 102 filtres ont été installés. Chaque filtre est cycliquement vidé avec une pompe à vide. L'émulsion d'eau et de mazout aspirée est amenée vers une installation d'épuration des eaux, l'eau souterraine épurée est déversée et la fraction polluée est évacuée vers une installation de combustion. L'assainissement prendra au moins encore cinq ans. Ce site partiel a entre-temps accueilli le nouveau centre logistique local d'Infrabel. Un montant total de 760.000 EUR a été consacré à l'étude et aux travaux d'assainissement de ce site.

Objectif

En exécution des législations régionales, un programme pluriannuel d'assainissement des sols est dressé.

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 protégées en vertu de la Directive « Oiseaux » (1979) et de la Directive « Habitats » (1992). Dans les zones appelées « zones de protection spéciale » ou « zones soumises aux directives oiseaux et habitats », des mesures doivent être prises et il convient de définir des conditions-cadres afin de préserver les espèces et les types d'habitats qu'elles comportent, ou d'en améliorer la situation.

Sur les plus de 3500 kilomètres de voies ferrées du réseau ferroviaire belge, 327 kilomètres longent une réserve naturelle protégée. En cas de travaux dans ou à proximité de ces zones, le chantier est mis en œuvre en étroite 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. Ces talus forment un réseau ininterrompu de mailles entre les zones naturelles et forestières. Les plantes et animaux utilisent ces passages pour se déplacer d'une zone à l'autre.

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 pour une gestion des talus qui tienne compte des valeurs écologiques et esthétiques des talus. La biodiversité peut ainsi pour le moins être conservée, et renforcée dans le meilleur des cas.

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

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 l'environnement Natuurpunt vzw. Pour chaque projet, un contrat d'une durée de huit ans a été conclu. Infrabel assure l'entretien de la lisière et Natuurpunt se charge de l'entretien de la zone de buissons et de la zone corridor.

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) et sur la ligne 50A (Bruxelles-Gand). Comme la voie ferrée élargie empiète nécessairement sur la zone naturelle, des mesures compensatoires sont prises dans les deux cas. À l'endroit où la ligne 161 traverse la Forêt de Soignes, Infrabel construit un écoduc de 50 mètres de large. Le long de la L 50 A, 31 hectares sont reboisés : 19 ha à Dilbeek et 12 ha à Ternat. Cette forêt sera gérée par le Gouvernement flamand.

Aménagement de la « Roselière de Kallo », près du centre du village de Kallo, Linkeroever à 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). En guise de mesure compensatoire, l'étude EIE a imposé l'aménagement d'une zone naturelle compensatoire de type « Riet & Veld » de 46,6 ha. Infrabel se charge de l'aménagement de la nouvelle roselière de Kallo en collaboration avec Havenbedrijf (le gestionnaire du port) et Maatschappij Linkerscheldeover.

Case Study

Le talus comme écotope

Les 3.500 km de talus ferroviaires d'Infrabel constituent un vaste réseau vert reliant des

régions naturelles et boisées. Les animaux les utilisent pour se déplacer.

Lorsqu'elle en a la possibilité, Infrabel opte pour une gestion des talus respectueuse des plus-values écologiques et esthétiques que comportent les talus ferroviaires.

Elle privilégie d'abord un désherbage mécanique. Infrabel utilise le moins possible de pesticides. Il s'ensuit que l'impact environnemental des pesticides utilisés ces dernières années a diminué de plus de 95%.

Technologie de pointe pour le désherbage

Pour réduire l'utilisation des pesticides, Infrabel a mis un ingénieux train en service. Au moyen d'une caméra et d'un puissant logiciel, ce train repère automatiquement les grandes concentrations de mauvaises herbes le long des voies. Ensuite, celles-ci sont pulvérisées. Cette mesure débouche sur une réduction de 30 % de la quantité de pesticides utilisée et de 30 % de la végétation indésirable. Ce train traite chaque année 10.000 km de voies.

Achats durables

L'inclusion de critères environnementaux dans les politiques d'achat gagne chaque jour du terrain, tant dans le secteur privé, que pour les marchés publics. Et le groupe SNCB entend bien s'engager dans cette dynamique. Soucieux de contribuer au développement durable, le groupe a entrepris depuis quelques années déjà de développer une politique d'achat plus durable. Il importe cependant de ne pas négliger les difficultés et spécificités propres aux marchés publics qui constituent un domaine extrêmement réglementé.

Dans ce cadre, l'un des premiers angles d'action consiste à renforcer la connaissance à la fois de la législation applicable et des meilleures pratiques mises en œuvre dans ce domaine.

Différentes actions ont été initiées ou poursuivies en 2012 :

Modification de critères de sélection de fournisseurs et matériaux

Poursuite du groupe de travail « achats durables » en vue d'identifier un certain nombre de marchés dans lesquels il était possible d'intégrer des critères écologiques (par exemple le papier et le matériel de bureau).

Sensibilisation des partenaires commerciaux aux impacts environnementaux de l'énergie

Infrabel utilise notamment, pour la conclusion de contrats d'énergie, un modèle basé sur différentes phases pour la désignation des fournisseurs d'énergie, et tient compte de sa propre production d'énergie verte.

Sensibilisation des collaborateurs en matière de marchés publics durables

Participation à différentes formations proposées par le Service Public Développement durable et des organismes privés.

Objectif

La politique d'achat du Groupe SNCB tiendra compte de la diminution de la quantité de déchets et de déchets dangereux en particulier.

Finance

La part de marché sans cesse croissante prise par le rail au dépend des autres moyens de transports exige, en plus de besoins opérationnels, des efforts financiers tout aussi importants afin d'assurer une qualité optimale. Les chiffres clés démontrent clairement l'importance du Groupe SNCB dans la mobilité globale.

Poursuivre une discipline financière stricte tout en fournissant des efforts soutenus dans le domaine de la durabilité n'est pas une chose aisée.

Nous voyons apparaître dans les résultats un EBITDA positif en 2012, après un chiffre négatif en 2011, et ce grâce à une augmentation du chiffre d'affaires tandis que les coûts externes diminuaient.

En tant qu'un des plus importants investisseurs du pays, le Groupe SNCB se doit de prêter attention à tous les aspects du service à la clientèle. Cela ne pourra clairement se faire que via une politique d'investissements équilibrés.

Chiffres-clés 2012

Nombre de voyageurs	de	La SNCB Mobility transportait 223,3 millions de voyageurs en trafic intérieur en 2012, soit environ 1% de plus qu'en 2011. La SNCB Europe transportait en 2012 7,9 millions de voyageurs en trafic international (status quo avec 2011).
Investissements		1,736 milliard d'euros.
Gares		La Belgique compte 552 gares et points d'arrêt. LA SNCB-Holding est propriétaire de toutes les gares et gère les 37 plus grandes gares du pays. 176 gares sont gérées en concession par la SNCB et 339 points d'arrêt par Infrabel.
Nombre de collaborateurs	de	36.206 collaborateurs ou 34.703 en ETP, fin 2012.
Nombre km voie		3.592 kilomètres de voies ferrées.
Nombre de trains de voyageurs		La SNCB a affrété 1,2 millions de trains de voyageurs nationaux.
Nombre de places assises		La SNCB compte 325.000 places assises dans ses trains. D'ici 2015, ce nombre passera à environ 376.000 places.
Emplacement pour vélos et voitures	pour	Fin 2012 82.400 places pour vélo étaient disponibles. Fin 2012, il y avait en tout, pour toutes les gares et tous les points d'arrêt du pays confondus, 56.804 places de parking pour des voitures.
Ponctualité		En moyenne 87,2 % des trains accusaient moins de 6 minutes de retard.

CO₂, energie

Entre 1990 et 2012, la consommation énergétique primaire spécifique au transport de nos clients (donc par voyageur-kilomètre) a diminué de 16,5%. L'énergie nécessaire pour le transport de marchandises a diminué de 24,5% par tonne-kilomètre. Au cours de la même période, les émissions de CO₂ spécifiques (par voyageur-km ou par tonne-km) ont donc baissé de 60%.

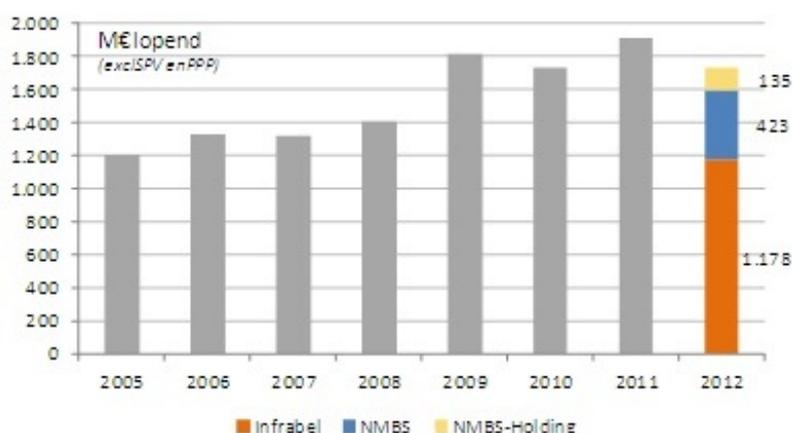
Investissements

Le Groupe SNCB est l'un des principaux investisseurs du pays.

Avec ses investissements, il veut continuellement améliorer la mobilité en Belgique, non seulement en termes d'offre de transport, mais aussi en termes de qualité et de multimodalité des services. En 2012, l'enveloppe destinée aux investissements s'est élevée à 1.736 millions d'euros. Ce fut 1% de moins que lors de l'année record de 2011 et à peu près le même niveau qu'en 2010.

[Un plan d'investissement ambitieux pour la période 2013-2025 a été approuvé par le conseil fédéral des ministres en juillet 2013](#) . Il porte sur 26 milliards d'euros, soit à peu près 2 milliards par an. Il s'élève à environ 200 millions d'euros de plus par an que dans le plan précédent de 2001-2012.

Actuellement, un accord de collaboration sur ce plan 2013-2025 est en cours de négociation avec les Régions.



Investissements Groupe SNCB

Investissements SNCB-Holding

Investissements SNCB

Investissements Infrabel

Investissements du Groupe SNCB

Environ la moitié des investissements a été consacrée en 2012 à l'infrastructure « classique ». Les trois entreprises ont investi plus de 110 millions d'euros pour l'accueil des voyageurs dans les gares « classiques » et les parkings. En outre, des investissements ont été réalisés dans les gares et les parkings dans le cadre des projets RER (14,4 millions) et dans le cadre des projets TGV (4,9 millions), ainsi que pour les systèmes de télésurveillance des espaces publics (2,6 millions).

Montants en K€ courant	Total	2008	2009	2010	2011	2012
TOTAL GENERAL	8.592.669	1.402.574	1.812.969	1.729.459	1.911.857	1.735.811
Infrastructure classique	3.913.091	672.453	881.886	788.183	743.139	827.431
Concentration des cabines	812.035	145.914	196.404	155.926	130.735	183.056
Extension classique	827.200	143.754	143.091	174.267	201.743	164.345
ETCS	215.264	17.527	29.893	37.572	61.180	69.091
Maintien classique général	1.354.133	253.734	320.199	261.882	217.559	300.759
Parkings (classiques)	147.509	30.479	29.536	49.980	31.147	6.366
Gares (classiques) & accueil général	556.950	81.043	162.763	108.555	100.774	103.814
Infrastructure RER	1.252.173	111.706	200.443	278.492	321.044	340.488
Infra Lignes RER	1.147.258	90.102	177.334	247.177	306.548	326.097
Parkings RER	38.191			15.226	10.591	12.374
Gares RER	66.724	21.604	23.109	16.089	3.905	2.017
Infrastructure	314.870	108.357	90.109	74.371	41.911	123

TGV						
LGV	168.421	55.765	40.494	43.309	33.663	-4.809
Parkings TGV	5.919			5.822	-348	445
Gares TGV	140.530	52.593	49.615	25.240	8.596	4.487
Bâtiments de service & moyens de production	1.286.451	246.015	316.620	254.233	210.910	258.673
Ateliers MR & Infrabel	176.984	39.322	40.154	26.534	31.784	39.190
Bâtiments de service	172.590	16.630	7.261	63.486	25.606	59.607
CLI	119.780	26.853	38.023	18.451	15.210	21.243
Informatique	700.826	139.201	202.984	120.725	120.283	117.633
Moyens de production & Serv. Gén.	116.270	24.009	28.199	25.037	18.026	21.000
Matériel Roulant	1.826.083	264.043	323.911	334.181	594.853	309.095
Automotrices	833.289	61.573	51.244	107.920	386.657	225.894
Autres Mat. roulant	70.126	18.444	20.022	8.419	8.293	14.948
ETCS Mat. Roulant	52.124			22.082	18.718	11.323
Locomotives	413.584	2.996	116.644	110.825	146.687	36.432
Rames TGV	48.803	3.681	25.271	16.265	2.182	1.404
Voitures	407.375	176.565	110.731	68.669	32.315	19.095
Wagons	784	784				

A côté de ces investissements globaux d'un montant de 1.736 millions d'euros, il existe cinq projets d'expansion de l'infrastructure financés par des moyens "alternatifs". Le Liefkenshoektunnel dans le port d'Anvers et le projet Diabolo à l'aéroport de Bruxelles National sont des partenariats public-privé. La modernisation de l'axe Bruxelles-Namur-Luxembourg, les travaux d'infrastructure de Zwankendamme (Zeebrugge) et le projet dans le port de Bruxelles

sont à chaque fois pré-financés par un SPV (Special Purpose Vehicle).

Les charges financières pour le Groupe SNCB (redevance PPP et remboursements d'emprunts) liées à ces moyens de financement alternatifs se sont élevées en 2012 à un peu plus de 35 M€.

Résultats

Les chiffres consolidés ci-dessous sont composés sur la base des résultats de la SNCB-Holding, de la SNCB, de la SNCB Logistics et d'Infrabel, hors leurs filiales.

A partir de 2010, on est passé du BGAAP (normes comptables belges) à une présentation selon les normes IFRS (normes comptables internationales).

Résultats du Groupe SNCB (SNCB-Holding, SNCB, SNCB Logistics, Infrabel) (montants en 1.000 €)	2010	2011	2012
Ventes et prestations	3.536.565	3.571.328	3.660.411
Chiffre d'affaire (subsides d'exploitation compris)	2.885.590	2.932.236	2.988.522
Modification des commandes en cours			
Production immobilisée	509.643	510.626	500.518
Autres produits d'exploitation	141.332	128.466	171.371
Coûts des ventes et prestations (cash)	-3.541.075	-3.629.051	-3.544.935
Approvisionnements et marchandises	-197.749	-229.692	-267.936
Services et biens divers	-1.170.442	-1.223.510	-1.080.216
Rémunérations et charges sociales	-2.171.420	-2.111.252	-2.132.518
Autres charges d'exploitation	-1.464	-64.597	-64.265
EBITDA	-4.510	-57.723	115.476
Coûts des ventes et prestations (non-cash)	-177.422	-157.653	-115.456
EBIT	-181.932	-215.376	20
Résultats financiers	-149.296	-190.887	-156.277
Produits financiers	303.575	314.875	433.202

Coûts financiers	-452.871	-505.762	-589.479
Résultats exceptionnels	-	-	-
EBT	-331.228	-406.263	-156.257
Impôts différés	21.380	55.366	-29.213
Résultat Net	-309.848	-350.897	-185.470

Explication de la terminologie utilisée:

EBITDA: abréviation de « Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization » ou « Revenus avant intérêts, impôts, amortissements et provisions ».

EBIT: abréviation de « Earnings before Interest and Taxes » ou « Revenus avant intérêts et impôts ».

EBT: signifie « Earnings before Taxes » ou « Revenus avant impôts ».

Dotations d'exploitation de l'Etat

L'Etat fédéral prévoit dans les contrats de gestion, pour chacune des trois sociétés du groupe SNCB, les dotations d'exploitation suivantes :

Dotations d'exploitation de l'Etat (montants en 1.000 €)	2010	2011	2012
SNCB	918.043	936.514	964.934
Infrabel	181.742	183.646	189.693
SNCB-Holding	249.332	268.607	275.309
Total	1.349.117	1.388.767	1.429.936

Investissements SNCB-Holding

La SNCB-Holding a pour sa part investi 75% de ses moyens dans les bâtiments (gares, avec leurs parkings, et bâtiments de service) et le reste (plus au moins 20 millions d'euro) dans l'informatique, les télécommunications et la sécurisation des personnes et des biens.

Investissements SNCB

Les investissements en matériel roulant de tous types (voitures, rames, wagons, locomotives) représentent plus de 70 % des investissements de la SNCB en 2012.

En 2011, la SNCB avait investi plus de 500 M€ dans l'acquisition de rames Desiro et des locomotives type 18. En 2012, en fonction de l'évolution des livraisons de ces deux types de matériel roulant, ce montant est nettement moins important et ne s'élève qu'à 300 millions d'euro.

Les investissements dans les outils de production (ateliers et informatiques principalement) ont mobilisé 25 % des dépenses.

L'équipement du matériel roulant en technologie ETCS (le système de sécurité européen) s'est également poursuivie, à hauteur de 11 millions.

Investissements Infrabel

Globalement, plus de 41 % des investissements d'Infrabel ont été consacrés aux extensions de capacité, principalement le RER, tandis qu'un quart des moyens est revenu au maintien en état du réseau classique.

Les investissements consacrés à l'installation de l'ETCS/TBL1+ ont encore continué de croître, en l'occurrence de 13 % par rapport à 2011. Il a été investi pour 69,1 millions d'euros

Le programme de concentration des cabines de signalisation a mobilisé pour sa part 16 % des investissements, les investissements relatifs aux outils de production 7 % (informatique, ateliers, centres logistiques, ...) et les gares 6 %.

Activité

Le Groupe en tant qu'entreprise ferroviaire est un acteur majeur de la mobilité belge. L'ambition est de renforcer considérablement ce rôle et de perpétuer le report modal en faveur du train initié ces dernières années. Cela se fera via la croissance et sans perte de qualité.

En 2012, le Groupe SNCB a transporté 223,3 millions de passagers en trafic ferroviaire intérieur, soit presque 1% de plus que l'année précédente.

Depuis 2000, le nombre de passagers des trains a augmenté de presque 60%, ce qui est supérieur à la croissance du trafic automobile.

Le Bureau fédéral du Plan prévoit que la demande pour le transport ferroviaire dans les prochaines décennies va continuer à croître fortement. Cette croissance sera supérieure à la croissance globale de la mobilité.

Le défi à long terme pour la SNCB sera donc d'absorber l'augmentation attendue de la demande d'une façon opportune et efficace.

Le Groupe a investi un total de 1,7 milliard d'euros en 2012, en particulier dans les nouveaux trains et les locomotives, les voies ferrées, les systèmes de sécurité et les gares. Dans l'ambitieux plan d'investissements pour la période 2013-2025 approuvé au Conseil des Ministres fédéral, l'investissement annuel approchera même les 2 milliards d'euros.

Près de 1.600 nouveaux collaborateurs ont rejoint le Groupe en 2012. Ceux-ci compensent en partie les départs naturels. Le nombre de recrutements se maintiendra au même niveau durant les 10 prochaines années.

Activités

Chacune des trois sociétés a signé un contrat de gestion avec l'Etat.

Dans ces contrats l'Etat précise un certain nombre de missions de service public, ainsi que le montant des [dotations](#) que de l'Etat accorde pour pour l'exécution de ces tâches.



La [SNCB-Holding](#) assure l'unité de la direction financière du Groupe et centralise les activités de trésorerie des trois sociétés. Elle joue un rôle de coordination dans l'élaboration des plans d'entreprises, des plans d'investissement et dans la politique environnementale du Groupe.

Mais à côté de cela, la SNCB-Holding exerce également des tâches opérationnelles et elle est prestataire de services au sein du Groupe.

La SNCB-Holding est propriétaire des 213 gares, parkings et hangars à vélo du réseau ferroviaire belge. Elle assure elle-même la construction, l'exploitation et l'entretien des 37 gares les plus fréquentées. La gestion des 176 gares restantes est confiée en concession à la SNCB.

La SNCB-Holding fournit à la SNCB et Infrabel des services au niveau informatique, des télécommunications et de gestion des ressources humaines et il est l'employeur du personnel du Groupe SNCB.

Le service de sécurité Securail est responsable de la sécurité des clients et du personnel. Le personnel de la sécurité visible patrouille surtout dans les gares et les trains, mais il assure également la surveillance des bâtiments et des installations du Groupe.

Enfin, grâce à son propre laboratoire, SNCB Holding fournit des services de conseil et des expertises sur les équipements et les pièces du matériel roulant, l'infrastructure et les bâtiments.



La SNCB, la plus grande entreprise de transport en Belgique, est responsable de l'exploitation du trafic ferroviaire.

La SNCB Mobility assure le transport de voyageurs national. Cette mission de service public est décrite dans le contrat conclu avec les autorités fédérales. Celles-ci attendent de la SNCB Mobility qu'elle offre à ses voyageurs une vaste offre de liaisons nationales, ainsi que plusieurs destinations juste au-delà des frontières belges. Les tarifs ont été étudiés pour encourager le trafic maison-travail, le trafic maison-école et la mobilité des moins favorisés sur le plan social. Comme la vente de billets et de cartes de train ne peut couvrir tous les coûts, SNCB Mobility reçoit chaque année une subvention de l'État pour le transport intérieur de voyageurs. Visitez notre site Web www.b-rail.be pour obtenir de plus amples informations sur notre service de trains national.

Pour ses activités commerciales, la SNCB n'a pas le droit de percevoir des subventions de l'État, elle doit donc engranger un chiffre d'affaires suffisant pour couvrir ses charges. Les services commerciaux englobent notamment le transport international de voyageurs (SNCB Europe) et le transport de marchandises. Les trains à grande vitesse Thalys, Eurostar, TGV et ICE offrent au voyageur international un spectre étendu de liaisons à destination des grandes villes chez nos voisins. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site Web www.b-europe.com.

Pour assurer le bon fonctionnement de ses activités, la SNCB doit également gérer les achats, l'entretien, la gestion et le financement de son matériel roulant. La Direction SNCB Technics dispose de plusieurs ateliers pour l'entretien et la gestion dudit matériel.

Freight Services est le nom de la direction de la SNCB en charge de la gestion des gares de marchandises. Les autres activités de fret sont assurées par la filiale SNCB Logistics SA. Le monde de l'entreprise recourt aux services de SNCB Logistics SA et de ses filiales dans les ports belges, sur les principaux axes de fret et dans certains segments de marché spécifiques, comme le transport de l'acier et de conteneurs. La majorité des filiales s'occupent de la commercialisation des opérations de fret et des services complémentaires apportant une valeur ajoutée au transport de marchandises. Leurs activités comprennent entre autres le transport de conteneurs, la navigation intérieure, le transport maritime, etc. Les activités de la SNCB Logistics SA ne font cependant pas partie de ce rapport de durabilité.



La mission d'[Infrabel](#) est définie dans le contrat de gestion, conclu avec l'autorité fédérale, et se compose de missions de service public.

En tant que gestionnaire du réseau ferroviaire belge, Infrabel offre une infrastructure compétitive et de qualité adaptée aux besoins de ses clients.

Outre la gestion quotidienne, l'entretien et la continuité du développement de l'infrastructure, elle se charge également de la régulation et de la sécurité du trafic ferroviaire dans son ensemble.

Sur le réseau ferroviaire européen, Infrabel entend contribuer à une mobilité durable au service du développement économique et social belge. Le réseau ferroviaire belge est le premier en Europe à disposer d'un réseau TGV de frontière à frontière entièrement achevé et à constituer, à ce titre, un carrefour important. La mission d'Infrabel vise à garantir la sûreté, la fiabilité et l'accessibilité du réseau ferroviaire par le développement d'une technologie puissante. Dans le cadre de cette mission, les attentes des parties prenantes internes et externes occupent le premier plan, tout comme l'intégration des différents moyens de transport.

Infrabel se compose de trois directions, qui sont soutenues par cinq Services Généraux :

- la Direction Infrastructure entretient, modernise et poursuit la construction du réseau ferroviaire
- la Direction Réseau s'occupe de l'organisation du trafic ferroviaire en temps réel et fournit aux voyageurs les informations nécessaires à propos de la situation du trafic

- la Direction Accès au Réseau, qui opère en toute indépendance au sein d'Infrabel, met cette infrastructure à la disposition des entreprises ferroviaires, traite leurs demandes, facture la redevance d'infrastructure et assure la sécurité sur le réseau ferroviaire. Cette direction assure également le suivi des grands projets d'investissement

Les Services généraux: Human Resources, Finance, Legal & IT, Corporate & Public Affairs, Strategy et Procurement.

Contrats de gestion

Les contrats de gestion entre l'Etat belge et chacune des trois entreprises du Groupe SNCB ont été conclus en exécution de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Ci-dessous sont énumérées les missions de service public, reprises dans les contrats de gestion pour la période 2008-2012.

SNCB-Holding

1. la détention et la gestion de ses participations dans le capital de la SNCB et d'Infrabel;
2. les activités de sécurité et de gardiennage dans le domaine ferroviaire;
3. l'acquisition, la construction, l'entretien et la gestion des gares et de leurs dépendances;
4. la conservation du patrimoine historique relatif à l'exploitation ferroviaire;
5. les autres missions de service public dont elle est chargée par ou en vertu de la loi.

Au titre de ces «autres missions» la SNCB Holding assure:

- des tâches de coordination (relations avec les autorités publiques, ICT, HR, communication, soutien juridique et affaires internationales, gestion financière, plan d'entreprise, sûreté, investissements, qualité du service);
- la mise à disposition de personnel aux deux autres sociétés du Groupe SNCB, la SNCB-Holding restant seul employeur, garant de l'unicité du statut et du dialogue social;

SNCB

1. le transport intérieur de voyageurs assuré par les trains du service ordinaire, ainsi que les

- dessertes intérieures par trains à grande vitesse;
2. le transport transfrontalier de voyageurs, c'est-à-dire le transport assuré par les trains du service ordinaire pour la partie du trajet national non couverte au titre du point 1 et jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins définies dans le contrat de gestion;
 3. les prestations que la SNCB est tenue de fournir pour les besoins de la Nation.

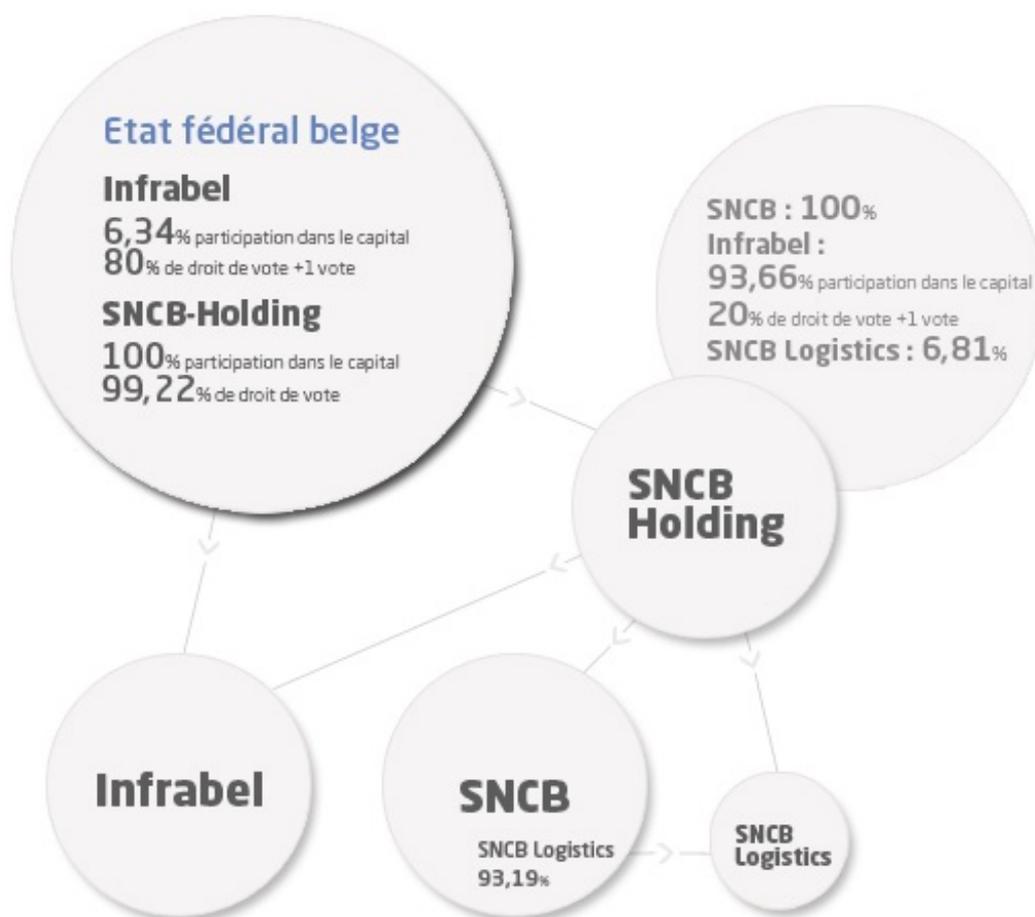
Infrabel

1. l'acquisition, la construction, le renouvellement, l'entretien et la gestion de l'infrastructure ferroviaire;
2. la gestion des systèmes de régulation et de sécurité de cette infrastructure ;
3. la fourniture aux entreprises ferroviaires des services tels que définis par la Loi sur l'infrastructure (loi du 4 décembre relative à l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire);
4. la répartition des capacités de l'infrastructure ferroviaire disponibles, dans le respect des principes et procédures définis par la Loi sur l'infrastructure et ses arrêtés d'exécution;
5. la tarification, la facturation et la perception des redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire et des services visés au 3°, dans le respect des principes et procédures définis par la loi et ses arrêtés d'exécution.

Structure du Groupe SNCB

Les trois entreprises publiques autonomes, la SNCB-Holding, SNCB et Infrabel forment le Groupe SNCB. Ce sont des sociétés anonymes de droit public:

- La SNCB est l'opérateur ferroviaire qui assure le transport de passagers. Sa filiale SNCB Logistics est active dans le transport de marchandises.
- Infrabel est le gestionnaire d'infrastructure
- La SNCB-Holding prend en charge la politique des ressources humaines et la gestion financière pour l'ensemble du Groupe, elle est propriétaire des gares et reste l'exploitant des plus grandes gares, gère l'immobilier, fournit des services ICT et les services de sécurité internes.



GRI

Siège social

Ce rapport se limite à la SNCB, Infrabel et la SNCB-Holding. Il ne concerne pas ses filiales ou participations. SNCB-Holding et Infrabel sont uniquement actives en Belgique. La SNCB est principalement active en Belgique, dans les pays voisins dans une moindre mesure, ainsi qu'en Italie, en Autriche et en Suisse.

Le siège social de la SNCB Holding est établi au 85 de la rue de France à 1060 Bruxelles.

Le siège social de la SNCB est établi au 40 de l'avenue de la Porte de Hal à 1060 Bruxelles.

Le siège social d'Infrabel est établi au 2 de la Place Marcel Broodthaers à 1060 Bruxelles.

Période du rapport

Ce cinquième rapport de développement durable couvre la période du 01.01.2012 au 31.12.2012. 2011 et 2010 constituent les deux années de référence, tant elles permettent d'observer les évolutions des performances. Lorsque nous en avons la possibilité, nous présentons les objectifs pour les années à venir.

Le Groupe SNCB s'engage à réaliser un Rapport de Développement durable tous les ans. Le premier rapport de développement durable date de 2008.

Modification des paramètres

A partir de 2010, tous les chiffres financiers sont présentés au format IFRS.

Détermination du contenu des rapports de développement durable du Groupe SNCB

Pour le cinquième rapport sur le développement durable pour l'année 2012, les données et le contenu du rapport précédent ont été présentés sous une nouvelle forme. Le rapport a été publié en ligne sur le site Web suivant, spécialement créé à cet effet : <http://www.rail-durabilite.be/fr>.

Le rapport sur le développement durable de l'année 2012 est exclusivement disponible sur ce site.

Une version raccourcie en format PDF peut être créée par chaque utilisateur.

Dans la préparation du Rapport de Développement durable de 2012, un groupe de travail spécialement créé à cet effet, composé de représentants des trois entreprises et piloté par la SNCB-Holding, a analysé les indicateurs à reprendre dans le rapport. Les membres se sont, pour cela, basés sur :

- Les données déjà collectées dans le cadre des 4 rapports de développement durable précédents ;
- La pertinence générale et l'intérêt pour l'organisation ;
- Les éléments qui ont été examinés dans le cadre d'un rapport de rating à propos du rapport de développement durable.

Un mappage opéré sur la base de ces critères a été réalisé et les thèmes relatifs au développement durable ont été agencés selon la pertinence pour la société. Cet agencement constitue la nouvelle structure et l'épine dorsale du rapport de développement durable du Groupe SNCB.

Contact pour toute question

Walter De Rijck, SNCB-Holding

Direction Stratégie & Coordination

Rue de France 56-58

1060 Bruxelles

walter.derijck@b-holding.be

Tél:02/52.63.901

GRI

Le rapport de développement durable du Groupe SNCB est établi selon le niveau d'application C de la directive « Global Reporting Initiative » (GRI). Les [indicateurs GRI](#) sont listés séparément.

Archives

Ici vous pouvez trouver des versions précédentes du rapport de développement durable du Groupe SNCB

Télécharger ici le formulaire PDF:

[Rapport Durable 2008](#)

Télécharger ici le formulaire PDF:

[Rapport durable 2009](#)

Télécharger ici le formulaire PDF:

[Folder durabilité 2010](#)

Télécharger ici le formulaire PDF:

[Rapport durable 2011](#)

Infos juridiques

Communication juridique importante

Les informations présentées sur ce site sont soumises à une Déclaration relative à la responsabilité, à une Déclaration relative au droit d'auteur et à une Déclaration relative à la protection de la vie privée.

La visite de ce site implique de votre part l'acceptation inconditionnelle de ces Déclarations sans que cela entraîne, subsidiairement, la formation d'une quelconque association juridique entre vous et le Groupe SNCB.

Nous vous invitons à prendre connaissance au préalable de chacune des Déclarations concernées, sans exception.

En tant que visiteur de ce site, vous ne pourrez en aucun cas faire valoir le moindre droit si vous négligez de lire ces déclarations.

Déclaration relative à la responsabilité

L'objectif du Groupe SNCB consiste à diffuser sur ce site des informations mises à jour et exactes.

Malgré tous les efforts déployés par le Groupe SNCB, il peut cependant arriver que ces informations mises gratuitement à votre disposition, contiennent des fautes de frappe, des erreurs techniques et autres inexactitudes. Ces informations peuvent également contenir des données qui ne sont pas nécessairement universelles, complètes, précises ou mises à jour.

Ce site n'est dès lors rien de plus qu'un outil, aussi précieux soit-il.

Le Groupe SNCB se réserve le droit de modifier ce site et toutes les informations qu'il contient à tout moment et sans notification préalable. C'est ainsi que vous êtes informé au plus vite des plus récentes modifications.

Pour votre facilité d'utilisation et à titre purement informatif, ce site est également relié à des sites externes sur lesquels le Groupe SNCB n'a pas nécessairement de pouvoir et pour lesquels il décline toute responsabilité, même quand c'est le Groupe SNCB qui a créé ou accepté elle-même le lien.

Le Groupe SNCB attire votre attention sur le fait qu'en aucun cas, sauf faute intentionnelle de l'un de ses organes, il ne pourra en aucune façon être tenue pour responsable des dommages d'une

quelconque nature découlant des données qui vous sont communiquées sur ce site ou des dommages dus au caractère incomplet, périmé ou fautif des informations.

Le Groupe SNCB ne peut pas non plus être tenue pour responsable des dommages, quelle qu'en soit la nature, découlant de l'usage que vous faites de ce site (par exemple: virus, fichiers endommagés, perte de programmes ou d'autres données; préjudices indirects, perte de bénéfices, etc.).

Enfin, le Groupe SNCB ne peut pas non plus être tenue pour responsable des interruptions, quelle qu'en soit la nature, ou des dommages qui en découleraient.

Déclaration relative au droit d'auteur

Le Groupe SNCB accorde un soin tout particulier au contenu et à la forme (lay-out) de son site afin de pouvoir vous offrir à vous, visiteur, des textes, des dessins, des photos, des modèles, etc. d'un niveau de qualité élevé.

Le Groupe SNCB possède également des protections légales sur ses logos et appellations commerciales.

C'est pourquoi le Groupe SNCB interdit à tout visiteur de ce site d'utiliser, de reproduire, d'afficher, de présenter, d'effacer, etc., partiellement ou sous une forme retravaillée, que ce soit électroniquement, mécaniquement ou par un autre procédé, les textes, dessins, photos, modèles, graphiques, logos, appellations commerciales et autres éléments apparaissant sur ce site sans en avoir reçu auparavant l'autorisation écrite expresse du Groupe SNCB.

Déclaration relative à la protection de la vie privée

Le Groupe SNCB souhaite garantir votre vie privée et celle de tout visiteur et le fait en respectant toutes les dispositions légales ou autres en matière de protection de la vie privée.

Le visiteur de ce site est conscient du fait que certaines données le concernant sont connues ou peuvent être connues par le Groupe SNCB par la simple connexion à ce site. Par votre simple connexion au site du Groupe SNCB en tant que visiteur, vous donnez au Groupe SNCB votre accord explicite pour l'enregistrement et le traitement de ces données.