



Bienvenue à bord



SNCB Rapport d'activités 2015



Un super accueil de l'accompagnateur de train
et un départ à l'heure. Il n'en faut pas plus.

#service #SNCB

Bienvenue à bord



Le personnel de bord vous souhaite la "Bienvenue à bord de ce train", voilà l'annonce utilisée pour accueillir nos clients. **Heure après heure, jour après jour, dans chaque train.** Des mots tout simples qui résument parfaitement notre stratégie visant à placer le client au cœur de nos préoccupations.

"Bienvenue à bord" exprime nos efforts pour améliorer notre service et renforcer notre rôle dans la mobilité. **En 2015, nous avons enregistré des progrès dans de nombreux domaines,** avec une amélioration de la ponctualité, une augmentation du nombre de places assises, une offre répondant mieux à la demande, le lancement de l'offre S, la commande de nouvelles voitures à deux niveaux et une amélioration du dialogue avec nos clients et stakeholders.

Nous avons également défini les lignes directrices de notre politique à court terme et précisé la façon dont nous voulons évoluer. **Être plus proche du client,** grâce à des solutions simples et pratiques, des investissements pour offrir une meilleure offre et davantage de confort, en vue d'atteindre un juste équilibre entre coûts et recettes. Bref, **pour un avenir durable.**

Chiffres-clés 2015

SUR LE PLAN FINANCIER*



2.458,1
mio. d'euros
recettes



12.044,7
mio. d'euros
total du bilan

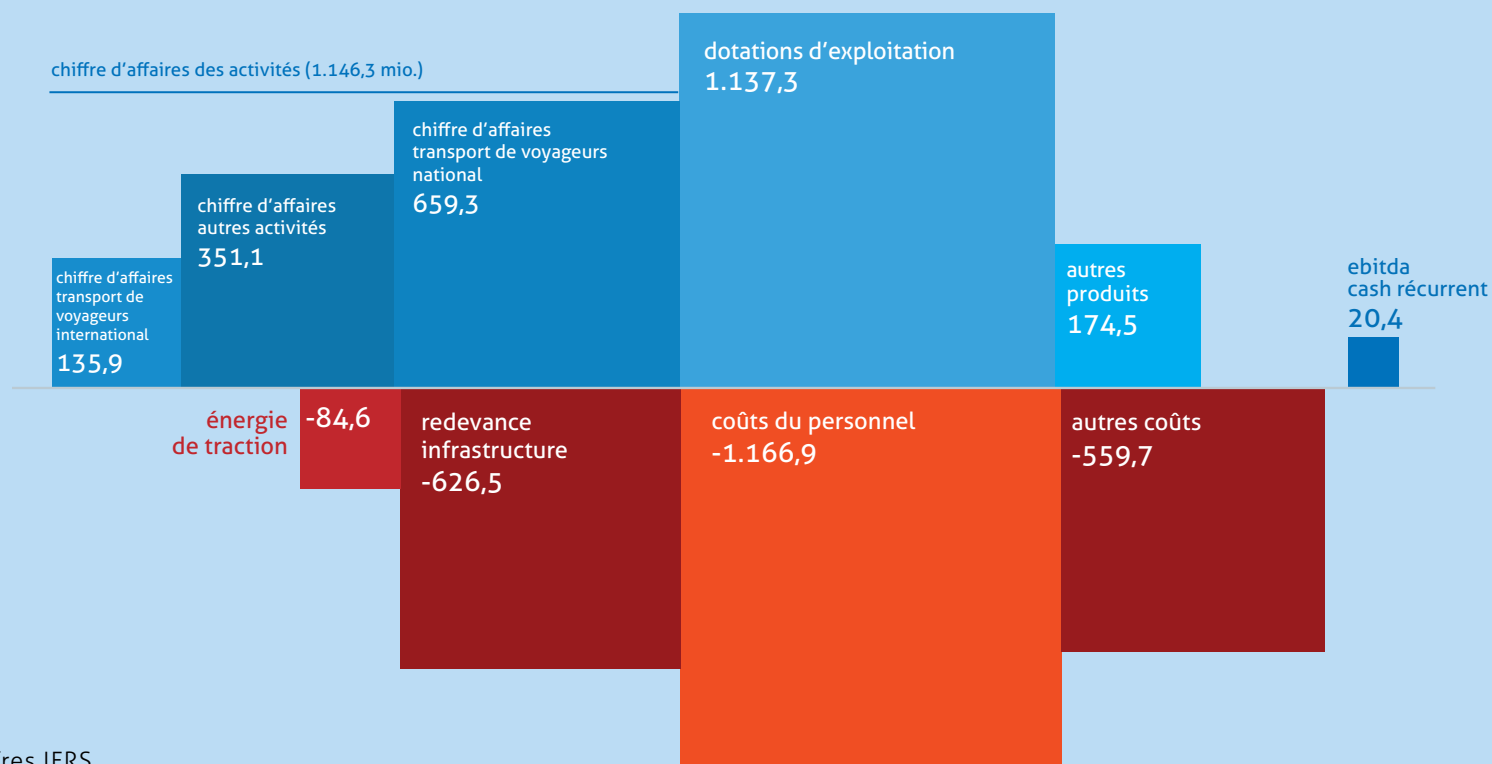


693,9
mio. d'euros
investissements

Meilleur résultat opérationnel

Le résultat opérationnel de la SNCB s'élève à 20,4 millions d'euros, soit 14,7 millions de mieux que l'an dernier. Cette évolution est principalement due à une augmentation de la productivité. Les recettes baissent de 3,4 % en raison de l'autonomisation des activités Thalys en avril 2015. Sur une base comparable (hors Thalys), le chiffre d'affaires augmente de 2,9 % pour atteindre 1.036 millions d'euros.

Dashboard financier 2015 (en millions d'euros)



* chiffres IFRS

SUR LE PLAN OPÉRATIONNEL



226,7 mio.
de voyageurs
trafic intérieur
+0,9%



4,9 mio.*
de voyageurs
trafic international
-52,0%



9.926,9 mio.
de voyageurs-km
trafic intérieur
+0,1%



405,6 mio.
de voyageurs-km
trafic international
-61,6%



74,1 mio.
de trains-km
trafic intérieur
(avec passagers)
-0,1%



90,9%
ponctualité
+2,7%



6,58/10
satisfaction
générale
-0,11



89
dépassements
de signaux
+25



361.000
places assises



552
gares et
points d'arrêt



19.361
collaborateurs
(ETP)



20.325
collaborateurs
(effectifs)



1.260
recrutements

* La diminution est principalement due à l'autonomisation des activités Thalys en 2015.
Les voyageurs Thalys ne sont plus repris dans les chiffres SNCB.

Faits marquants 2015

| 01 |

29/01

Regus et la SNCB ouvrent le premier espace de travail flexible dans la gare de Liège-Guillemins

| 02 |

01/02

Lancement du tarif à bord : l'achat d'un billet dans le train coûte 7€ de supplément

25/02

La gare de Tournai a été entièrement rénovée

| 03 |

01-07-08-15/03

Concertation avec les stakeholders concernant le plan de transport 2017

| 04 |

02/04

L'utilisation des trains vers Brussels Airport connaît un succès croissant

| 05 |

11/05

Le nouveau terminal portable ITRIS des accompagnateurs de train améliore le service aux voyageurs

21/05

Présentation de la première automotrice quadruple AM75 rénovée

29/05

L'accès à la gare de Brussels Airport s'opère désormais via des portiques

06

19/06

La gare d'Arlon a été rénovée

08

14/08

Go Unlimited offre l'opportunité aux jeunes de voyager sans limites à petit prix

28/08

La SNCB a transporté cet été 2 millions de voyageurs à destination de la Côte

07

03/07 – 15/07

Lancement du compte SNCB sur Facebook et Instagram

10

28/10

La SNCB gagne le prix de la meilleure couverture de magazine interne décerné par l'ABCi (Association Belge de la Communication interne)

09

03/09

Délai de réservation plus court pour les personnes à mobilité réduite

25/09

Ouverture de Train World, le nouveau musée national des chemins de fer à Schaerbeek

12

14/12

Lancement de l'offre "S" pour le Réseau Express Régional (RER) autour de Bruxelles

14/12

Ouverture de deux nouveaux points d'arrêt : Gerموir et Tour et Taxis (Bruxelles)

18/12

Commande des nouvelles voitures à deux niveaux de type M7 pour un montant de 1,3 milliard d'euros

Vision et mission

Raison d'être

Nous sommes un prestataire de services publics désireux d'offrir à nos clients **une mobilité en train durable et de qualité**, d'un point de vue multimodal et grâce au développement de nos gares en tant que nœuds d'intermodalité intégrée.

Vision

En plaçant le **client au centre** de nos préoccupations, nous pouvons **jouer un rôle-clé** dans la mobilité en Belgique et renforcer notre position en tant que carrefour européen. De cette façon, nous créons une **plus-value sociale, écologique et économique** (triple P).

Mission

Nous offrons à nos clients des **solutions de mobilité sûres, fiables et efficaces** pour leurs différents besoins en déplacement en Belgique et à l'étranger. Lors du développement de nos activités, nous nous **concentrons sur le client** afin de mettre en place un service pertinent et rentable.



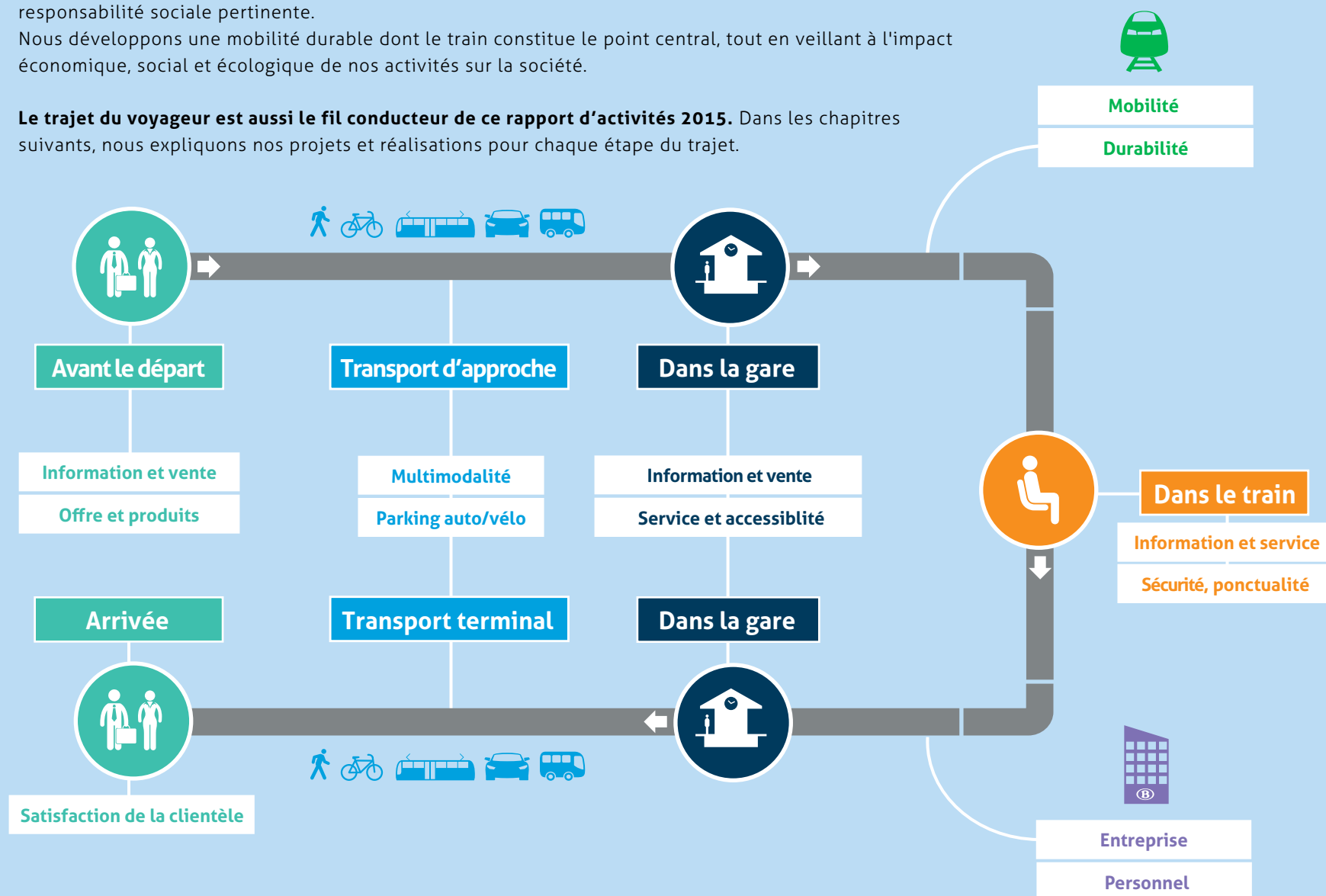
Notre stratégie

Notre stratégie est axée sur le client durant tout le trajet

Tous nos efforts visent à accompagner notre client pendant la totalité du trajet et à lui offrir ce qu'il attend en termes de qualité, service et confort. C'est pourquoi nous attachons également de l'importance à une responsabilité sociale pertinente.

Nous développons une mobilité durable dont le train constitue le point central, tout en veillant à l'impact économique, social et écologique de nos activités sur la société.

Le trajet du voyageur est aussi le fil conducteur de ce rapport d'activités 2015. Dans les chapitres suivants, nous expliquons nos projets et réalisations pour chaque étape du trajet.



Notre stratégie à court terme

Le client se trouve désormais au centre de toutes les décisions que nous prenons. Nous nous concentrons sur trois piliers : l'offre train, l'accueil clientèle et la communication.

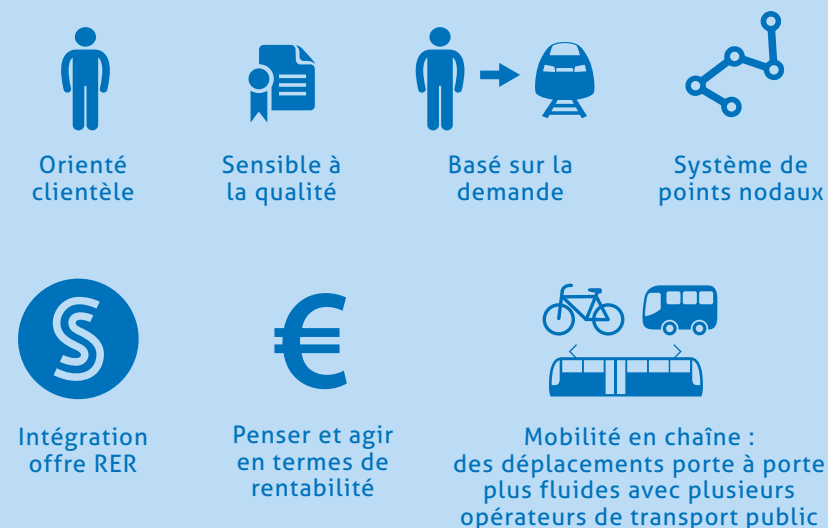
UNE OFFRE DE TRAIN AMÉLIORÉE

1. Nouveau plan de transport 2017

Nous souhaitons harmoniser de manière optimale l'offre ferroviaire et la demande de mobilité. Le plan de transport de décembre 2014 constituait une étape primordiale, qui a abouti à l'amélioration de la ponctualité des trains et à la baisse du nombre de trains suroccupés.

Le plan de transport 2017 contiendra les adaptations nécessaires pour répondre aux attentes spécifiques. C'est pourquoi nous organiserons au préalable une concertation claire avec les autres sociétés de transports publics, les autorités régionales et nos principaux stakeholders.

Objectifs du plan de transport 2017



3 types de trains & un réseau suburbain

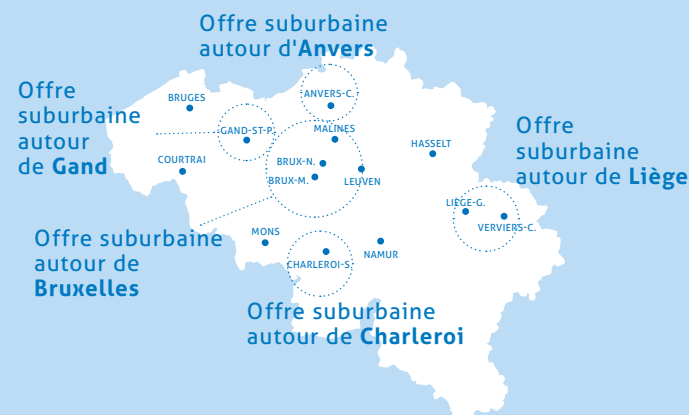
Le nouveau plan de transport 2017 prévoit trois types de services de train.

Trains IC

Les trains IC assurent des liaisons rapides entre les grandes villes.

Trains S

L'offre S est l'appellation commerciale de l'offre ferroviaire suburbaine dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles. La SNCB étudie aussi en ce moment les possibilités de développer une offre ferroviaire suburbaine autour des villes d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi (AnGeLiC).



Trains L dans les zones rurales

Les trains L desservent les petites gares ou les points d'arrêt situés dans des zones rurales ou régions à plus faible densité de population.

2. Une offre internationale

Au niveau international, la SNCB veut :

- organiser le transport des voyageurs en Europe en partenariat avec les grands opérateurs européens ;
- commercialiser le service aux clients via ses canaux de distribution (physiques et virtuels) en Belgique et à l'étranger ;
- faire de Bruxelles une des plaques tournantes ferroviaires les plus performantes.

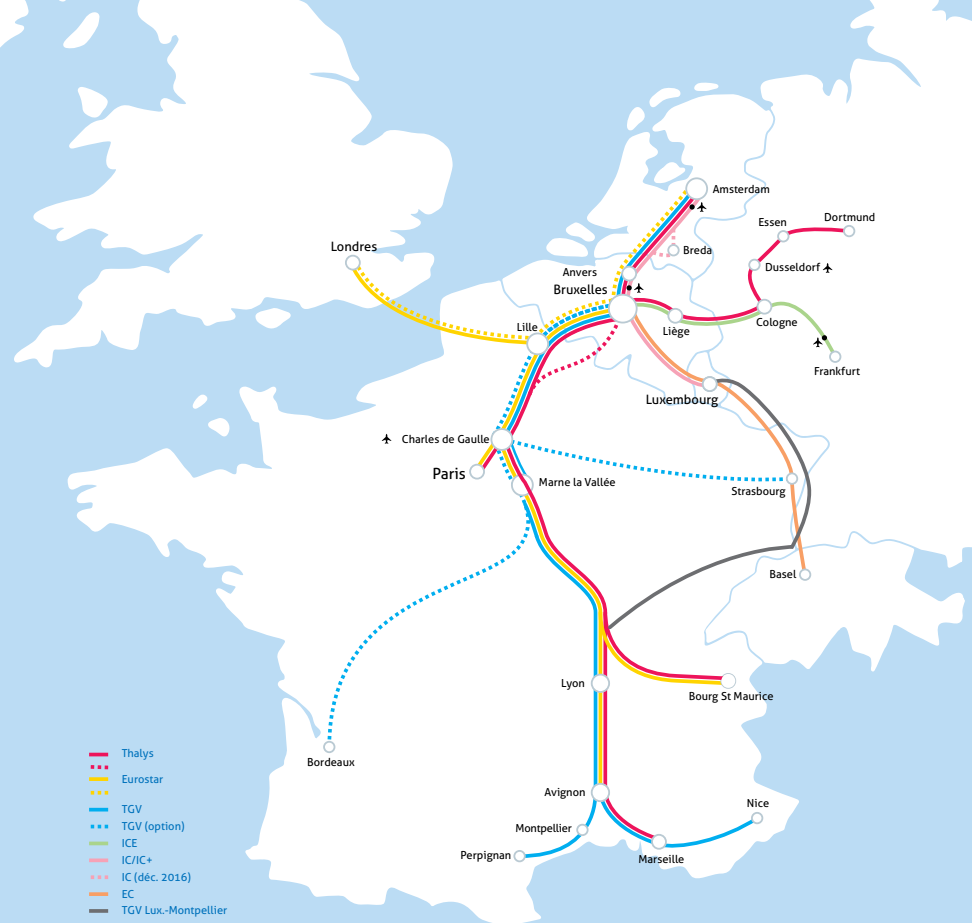
A cette fin, nous nous focalisons sur les 4 domaines d'activités suivants :

- activité d'opérateur ferroviaire ;
- activité de distributeur ;
- activité de prestataire de services pour le compte de tiers ;
- activité d'entretien du matériel roulant.

Objectif de la SNCB :

Maintenir la position de la Belgique sur le réseau européen, grâce :

- à quatre lignes à grande vitesse ;
- aux trois gares internationales importantes : Bruxelles-Midi, Liège-Guillemins et Anvers-Centraal ;
- aux liaisons avec tous les grands aéroports (Brussels Airport Zaventem, Schiphol, Charles de Gaulle, Francfort, Düsseldorf et Eindhoven) ;
- aux liaisons entre les régions (l'Euregio Meuse-Rhin) ;
- aux parts détenues dans Thalys (40 %) et Eurostar (5 %).



UN ACCUEIL CLIENTÈLE AMÉLIORÉ

1. Des trains plus récents, davantage de places assises

Nos trains sont âgés en moyenne de 22 ans. Alors que sur d'autres réseaux comparables, la moyenne d'âge du matériel roulant est de 16 ans. Pour continuer à progresser en termes de confort, offrir suffisamment de places assises et profiter des avantages au niveau de la fiabilité et de l'entretien, nous investissons dans des nouveaux trains.

Nous voulons également limiter le nombre de types de train (passer des 14 types de train actuels à 8 types d'ici 2023). Cela nécessitera moins de formations et de pièces de rechange et permettra de standardiser un plus grand nombre de processus afin de réduire les coûts d'entretien.



Age moyen
des trains

Objectif :

22 ➤ **20**
ans ans
(2016) (2023)



Nombre de types
de train

Objectif :

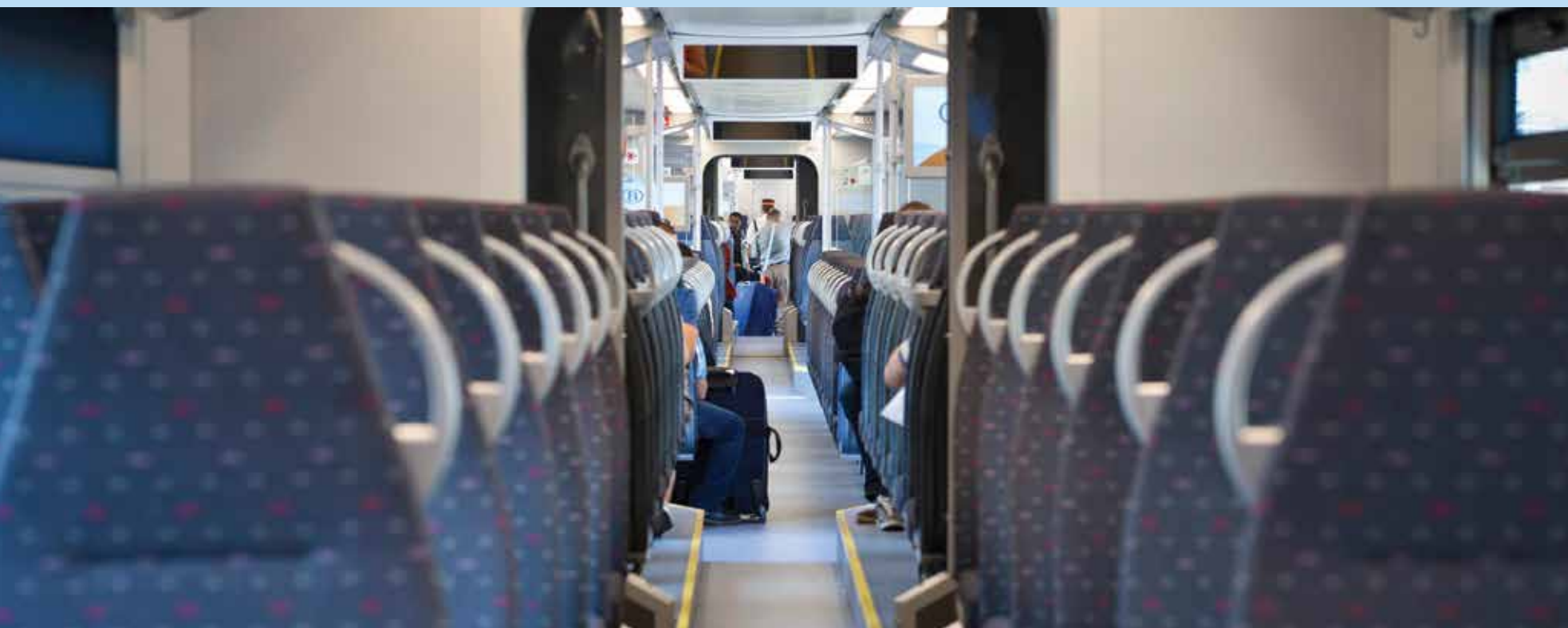
14 ➤ **8**
(2016) (2023)



Nombre de places
assises disponibles

Objectif :

+105.000
(2023 par rapport à 2015)
75.000
suite au remplacement
du vieux matériel
30.000
supplémentaires



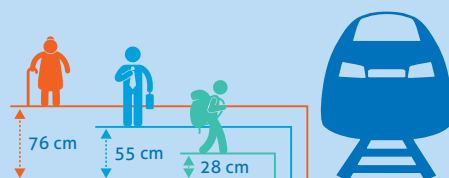
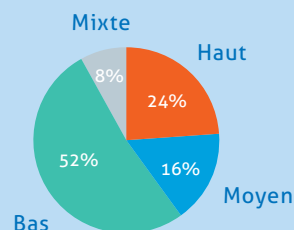
2. Des gares et parkings sur mesure pour le voyageur

Dans un avenir proche, nous souhaitons axer les investissements sur l'accessibilité et le confort lors de la rénovation ou construction de nos gares. L'accent est donc mis sur les priorités fonctionnelles du voyageur.

1. Quais rehaussés

En Belgique, il existe actuellement trois hauteurs de quais, un héritage du passé. Les quais bas sont les plus fréquents et ce sont ceux que nous voulons rehausser. Les voyageurs pourront ainsi facilement embarquer et débarquer du train.

Quais en Belgique par type (%)



2. Augmentation du nombre d'emplacements de parking pour voitures et vélos

Une correspondance intermodale aisée est une condition sine qua non à tout trajet de déplacement fluide. D'ici 2018, la SNCB souhaite disposer de 100.000 râteliers pour vélos et de 65.000 emplacements de parking pour voitures.

Objectif 2018



100.000

places
+8,4%

(par rapport à 2015)



65.000

places
+8,7%

(par rapport à 2015)

3. Un meilleur service pour les personnes à mobilité réduite

D'ici 2019, les personnes à mobilité réduite doivent disposer d'une gare intégralement accessible dans un rayon de 30 km autour de leur domicile, c'est-à-dire disposant d'un accès entièrement dégagé au bâtiment de gare, aux guichets et aux quais, de lignes guides pour les malvoyants, de sanitaires adaptés et d'emplacements de parking qui leur sont réservés.

**Objectif
2019**
50 gares
intégralement
accessibles



4. Confort et information

La SNCB investit résolument dans un bon éclairage et un aménagement qui améliorent la sécurité sociétale. Le nettoyage reste un point d'attention.

Enfin, nous souhaitons déployer encore plus d'efforts pour offrir des informations correctes (en temps réel), tout spécialement en cas de perturbation du trafic.



5. Gares standard

La SNCB entend standardiser les gares de moyenne importance et les points d'arrêt afin qu'ils offrent tous un même confort et équipement, partant des priorités pour le voyageur.

UNE MEILLEURE COMMUNICATION

1. Vers le client :

Wifi dans les gares et à bord des trains

Pour rendre les voyages en train encore plus attrayants, nous veillerons à ce que nos clients puissent profiter utilement de leur temps de parcours. En offrant un accès internet à bord des trains et dans les gares, les voyageurs auront encore plus de possibilités pour travailler, suivre les actualités ou se relaxer.

Techniquement complexe

Les trains fonctionnent comme une cage de Faraday et bloquent 90% du signal gsm ou wifi. Offrir une bonne connexion à tout le monde à bord constitue donc un véritable défi sur le plan technique. Après une étude réalisée en 2015, la SNCB a lancé un projet-pilote début 2016, sur base duquel un business plan sera établi : nos voyageurs pourront tester pendant trois mois deux solutions techniques.

2. Vers les stakeholders : dialogue plus intense

Notre focalisation sur le client va de pair avec une communication plus intense à l'intention de nos stakeholders. Il s'agit ici avant tout de partenaires stratégiques, tels que les sociétés de transport publics STIB, TEC et De Lijn, les associations de voyageurs, le SPF Mobilité et Transports et les responsables politiques.

L'accent est mis sur l'information et le dialogue. Que ce soient des projets cruciaux ou des projets de renouvellement qui concernent directement les voyageurs, nous entendons les soumettre au préalable à nos stakeholders afin de les confronter à leur vision. Les séances d'information en préparation du plan de transport 2017 et les consultations relatives à la commande des voitures à deux niveaux M7 en sont un bon exemple.



GROS PLAN SUR LES PROJETS ET RÉALISATIONS



Avant le départ p.16

1. Le voyage commence à domicile
2. Le dialogue via les médias sociaux
3. Lancement de l'offre S pour Bruxelles
4. Une meilleure offre vers Brussels Airport
5. Le client, toujours au premier plan
6. L'accent sur les loisirs et les jeunes
7. Un trajet souple



L'Avant et l'après transport p.22

1. Le voyage est multimodal
2. Parking auto/vélo



En gare p.26

1. Une offre d'information correcte et lisible
2. Un processus d'achat plus aisé
3. Des gares intégralement accessibles
4. Des gares et des trains sûrs grâce à Securail
5. Des gares propres
6. Les principaux projets de gare en 2015



Dans le train p.32

1. Vers une sécurité optimale
2. Ponctualité
3. Les nouvelles voitures à deux niveaux M7
4. Un meilleur service à bord
5. Rénovation et entretien des trains



Arrivée p.50

1. Satisfaction clientèle
2. Compensation en cas de retards



Mobilité et durabilité p.52

1. Part de marché du train : progrès dans les déplacements domicile-travail
2. Croissance de voyageurs : légère progression
3. Durable sur toute la ligne
4. Consommation énergétique des trains
5. Consommation énergétique des bâtiments
6. Émissions de CO₂



Entreprise et personnel p.58

1. Meilleur résultat opérationnel
2. Benchmark : importante différence entre la performance opérationnelle de la SNCB et des autres opérateurs
3. Faire plus avec moins
4. Remplacer les agents qui partent et attirer de nouveaux talents
5. La communication est cruciale
6. Promouvoir la diversité



Avant le départ

1. Le voyage commence à domicile
2. Le dialogue via les médias sociaux
3. Lancement de l'offre S pour Bruxelles
4. Une meilleure offre vers Brussels Airport
5. Le client, toujours au premier plan
6. L'accent sur les loisirs et les jeunes
7. Un trajet souple

Nous accueillons déjà le client à domicile avec une offre globale de porte-à-porte

1. LE VOYAGE COMMENCE À DOMICILE

La SNCB souhaite simplifier et rendre accessibles les processus d'information et d'achat. Les apps et applications internet doivent permettre aux clients d'avoir à portée de main des possibilités d'information et d'achat en permanence.

L'app SNCB actuelle a été téléchargée près de 2 millions de fois en 2015. Outre le lancement de l'app pour Windows, la conversion des billets sms en code-barres 2 D pour Android et iPhone fut également un progrès, car les billets peuvent désormais aussi être achetés directement via une tablette.

2. LE DIALOGUE VIA LES MÉDIAS SOCIAUX

Après le lancement d'un compte Twitter en octobre 2013, la SNCB a franchi une seconde étape en ouvrant un compte Facebook, suivi par un compte Instagram. Le dialogue a du succès car le compte Facebook de la SNCB comptait pratiquement 18.000 fans à la fin de l'année.

Les médias sociaux ont un impact important sur notre communication. Leur premier grand atout est d'informer en temps réel sur le trafic des trains. Ils permettent aussi d'éclaircir certains points de l'actualité et d'expliquer notre travail. Chaque jour ils renforcent le lien avec nos voyageurs et nos stakeholders.

L'app SNCB



1.969.267
téléchargements

Contact Center



548.581
appels



59.171
e-mails

Médias sociaux



40.000
abonnés sur
Twitter



17.984
fans sur
Facebook



2.017
abonnés sur
Instagram

En 2015, **353.228 posts** ont été envoyés de et vers tous les comptes SNCB confondus, dont **83.096** par la SNCB (de manière réactive et proactive).

Lancement du réseau suburbain bruxellois et amélioration des liaisons ferroviaires vers l'aéroport

3. LANCEMENT DE L'OFFRE S POUR BRUXELLES

Avec le réseau S Bruxelles se voit dotée d'un réseau suburbain complet. Le réseau S se compose de 12 relations autour de la capitale avec un total de 142 gares et points d'arrêt. Les trains S circulent dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles. En Flandre, les villes de Hal, Grammont, Zottegem, Alost, Termonde, Vilvorde et Malines sont les gares terminus des relations S. Côté wallon, l'offre S se termine à Braine-le-Comte, Braine-l'Alleud, Nivelles, Ottignies et Louvain-la-Neuve. En heure de pointe il y a 3 à 4 trains par heure qui circulent sur les relations S. Le réseau S vit en parfaite correspondance avec le réseau train-tram-bus et quasi toutes les destinations à Bruxelles sont accessibles en transport en commun.



Germoir



Tour et Taxis



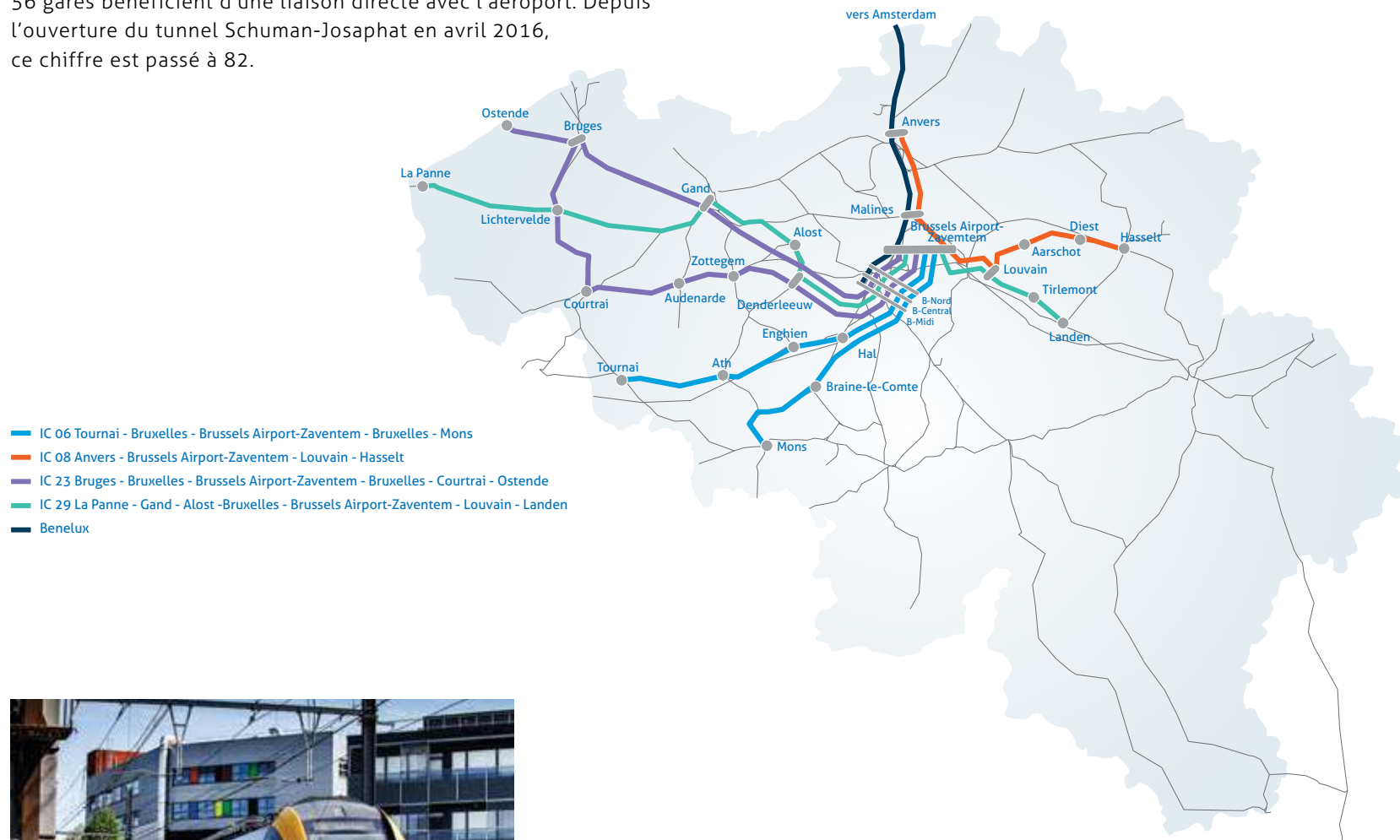
Deux nouveaux points d'arrêt : Germoir et Tour et Taxis

En décembre 2015, la SNCB mettait en service deux points d'arrêt du réseau S : le point d'arrêt Tour et Taxis se situe à proximité du site du même nom, dans un quartier qui est en plein développement sur les plans économique, culturel et de l'habitation. L'arrêt Germoir est entièrement neuf et se trouve sur la L.161 entre les gares d'Etterbeek et de Bruxelles-Luxembourg. Il y a une correspondance directe avec le tram et le point d'arrêt dispose d'un ascenseur.

4. UNE MEILLEURE OFFRE

56 liaisons directes vers Brussels Airport

Suite à l'introduction du plan de transport en décembre 2014, 56 gares bénéficient d'une liaison directe avec l'aéroport. Depuis l'ouverture du tunnel Schuman-Josaphat en avril 2016, ce chiffre est passé à 82.



Le tronçon Mol - Herentals (ligne 15) est désormais électrifié

Depuis décembre 2015, la conduite électrique est possible sur le tronçon Mol - Herentals. Grâce à cette électrification, la SNCB peut organiser deux trains de pointe entre Herentals et Bruxelles-Midi (un le matin et un le soir) et assurer le service omnibus entre Mol et Anvers également à bord de trains électriques.

B-Open : une nouvelle approche commerciale



5. LE CLIENT, TOUJOURS AU PREMIER PLAN

Sous l'appellation B-Open, la SNCB a lancé une nouvelle approche commerciale où les besoins des clients dictent les priorités. Penser et agir "client" sont au centre du développement des nouveaux services, dont les apps et les sites web, ou les produits. L'ensemble du voyage doit être une expérience où la qualité est le maître-mot.

6. L'ACCENT SUR LES LOISIRS ET LES JEUNES

La SNCB veut aussi offrir une gamme intéressante de produits pour tout type de déplacement et pour chaque voyageur. En 2015 on a fortement misé sur les jeunes et les déplacements de loisirs, avec une promotion robuste du train comme moyen de transport idéal vers les festivals et le lancement de la formule Go Unlimited (voyager sans limites à petit prix pendant une période déterminée).

7. UN TRAJET SOUPLE

Via les tickets digitaux, une carte à puces qui donne accès à tous les transports en commun ou des prix all-in pour un voyage + des attractions, nous simplifions le voyage.



Destination : les festivals de l'été

La campagne pour les festivals de l'été a du succès. Il ressort d'une enquête réalisée après la campagne que **56 % des participants** considèrent le train comme le moyen de transport idéal pour se rendre aux festivals.



2.273 participants à un concours original

Go Unlimited a recherché de la notoriété auprès du public via un concours original dans le cadre duquel les voyageurs pouvaient adapter eux-mêmes le nom de leurs gares favorites. Nivelles a ainsi été temporairement rebaptisé "Tarte al djote".

Un super long week-end grâce au Billet Week-end

Avec le billet Week-end, la SNCB vise tous les types de voyageurs qui partent le week-end. La promotion XXL durant les mois de juillet et août a permis de convaincre près de **2 millions de voyageurs**.



l'Avant et l'après transport

1. Le voyage est multimodal
2. Parking auto/vélo

Pour nous, la totalité du voyage compte, également avant et après le parcours en train

1. LE VOYAGE EST MULTIMODAL

Nous voulons offrir une expérience de voyage souple. C'est pourquoi nous investissons, aux abords des gares, dans des possibilités de correspondances aisées et de bonnes correspondances avec d'autres transports publics. Cela s'opère en étroite collaboration avec les autres sociétés de transports publics, les villes et les communes.

Nous sommes en outre partenaires dans des projets qui font la promotion d'une mobilité alternative, comme Blue Bike (vélos partagés) et Cambio (voitures partagées). En prévoyant des points vélos dans ou à proximité des gares, le cycliste peut compter sur un service adapté.

points vélos
dans **53** gares



blue bike
dans **45** gares
140.000
parcours
en 2015

Comment nos voyageurs se rendent-ils à la gare ? *

(résultats baromètre qualité 2015)

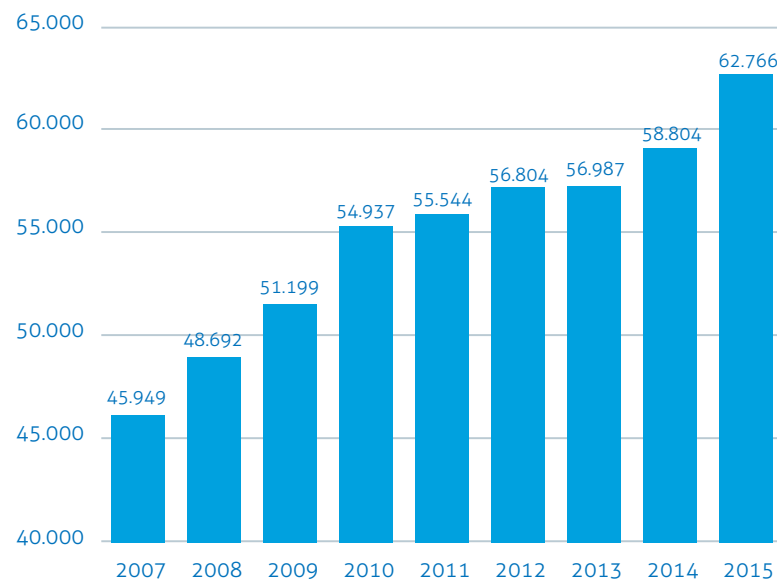
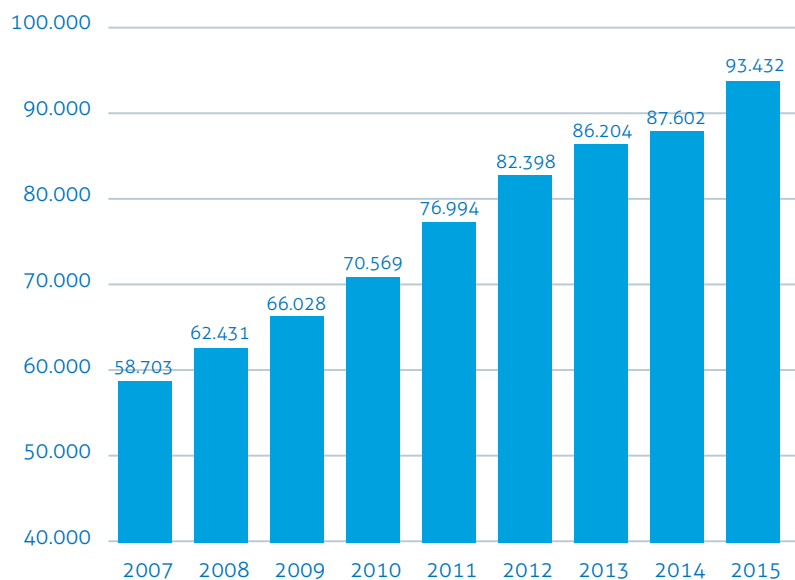


* Le total dépasse les 100 % parce que certains voyageurs utilisent plusieurs modes de transport.

2. PARKING AUTO/VÉLO

Les cyclistes et automobilistes profitent de suffisamment de possibilités de parking à proximité de la gare. Depuis 2007, la SNCB a considérablement investi dans l'aménagement de nouveaux

emplacements de parking. Le nombre d'emplacements vélos a augmenté de 59,2%, celui des emplacements voitures de 36,6%. En 2015, la gestion de tous les parkings a été confiée à la filiale B-Parking.



Bâtiment de parking pour vélos d'Anvers-Berchem : un temple à l'honneur du vélo

Le 25 mars 2015, la SNCB a ouvert un nouveau parking pour vélos à proximité de la gare d'Anvers-Berchem. Ce parking pour vélos de 2.150 places, confortable, sûr, couvert et gratuit pour les usagers du train, a coûté 5,8 millions d'euros. La gare d'Anvers-Berchem compte une fréquentation de plus de 15.000 voyageurs, dont au moins 20 % s'y rendent en vélo. Elle propose au total 4.200 emplacements pour vélos.

A photograph of two men sitting at a small round table in a train car, playing cards. The man on the left is holding a fan of cards, including the 8 of spades and the 2 of diamonds. The man on the right is smiling and looking at his own cards. The background shows a large window with a view of a blurred landscape.

Vélo en gare et direct dans le train.

Activité relax !

#gagnant #camarades



En gare

1. Une offre d'information correcte et lisible
2. Un processus d'achat plus aisé
3. Des gares intégralement accessibles
4. Des gares et des trains sûrs grâce à Securail
5. Des gares propres
6. Les principaux projets de gare en 2015

Nous proposons des informations et un service sur mesure pour le client



1. UNE OFFRE D'INFORMATION CORRECTE ET LISIBLE

Une fois en gare, le parcours de voyage doit se poursuivre aisément. Il est crucial à ce moment-là de pouvoir trouver facilement des informations concernant son voyage en train. En 2015, nous avons adapté nos affiches de départ et écrans d'information, afin d'en améliorer la lisibilité. En cas de retard, les écrans d'information affichent également l'heure de départ prévue.



725
automates dans
538
gares



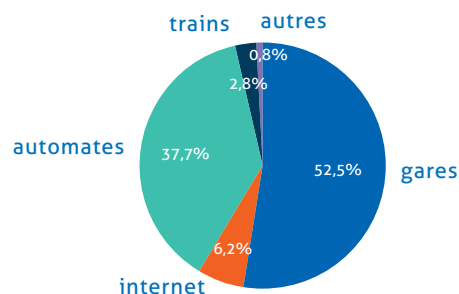
345
guichets dans
139
gares

2. UN PROCESSUS D'ACHAT PLUS AISÉ

Le temps des longues files d'attente aux guichets des gares est révolu. De plus en plus de clients achètent leur billet ou renouvellent leur abonnement aux automates en gares. En 2015, 37,7 % des billets ont été achetés via des automates. En décembre 2015, ce canal de vente atteignait même 42 % des ventes.

Le changement de comportement d'achat et la nécessité d'utiliser les ressources disponibles aussi efficacement que possible nous ont amenés à devoir fermer les guichets dans 34 petites gares. Jusqu'en 2020, il n'y a pas de fermeture supplémentaire de guichets prévue.

Part des canaux de vente (nombre d'opérations 2015)



Le guichetier devient un véritable guide en mobilité

En raison de l'utilisation croissante des automates et canaux de vente digitaux, les vendeurs aux guichets reçoivent une nouvelle fonction. Ils deviennent de véritables guides en mobilité, qui approchent le client de manière proactive et lui proposent la meilleure solution.

Nos gares doivent être aisément accessibles à chacun, mais aussi sûres

3. DES GARES INTÉGRALEMENT ACCESSIBLES

La SNCB souhaite accueillir le mieux possible les personnes à mobilité réduite. Notre stratégie consiste à prévoir, pour 2019, une gare intégralement accessible à tous dans un rayon de 30 km.



114 gares
accessibles aux PMR
308 rampes d'accès pour
faciliter l'embarquement/
débarquement
24 monte-chenilles



17 gares
collaborent avec
des sociétés de taxis



330 systèmes
de boucles à induction
pour malentendants



107
bornes d'assistance

15 gares sont intégralement accessibles

En 2015, les gares ont été réévaluées, si bien que 14 d'entre elles ont perdu leur statut d'accessibilité intégrale. En cause, des critères d'accessibilité plus stricts appliqués aux quais.

Délais de réservation plus courts pour les demandes d'assistance

Actuellement, les personnes à mobilité réduite doivent réserver leur assistance 24 heures à l'avance, ce qui est mieux que le temps de réservation prescrit par la législation européenne (48 heures). Ce délai est indispensable pour organiser, correctement et en toute sécurité, l'assistance gratuite à l'embarquement et au débarquement.

Afin d'améliorer encore notre service, nous avons, en février 2016, réduit ce temps de réservation à 3 heures pour les relations directes entre 18 gares.



59.559
demandes
d'assistance

4. DES GARES ET DES TRAINS SÛRS GRÂCE À SECURAIL

Securail, le service de sécurité interne de la SNCB, dispose d'environ **540 agents** qui veillent à la sécurité des personnes dans les gares et à bord des trains. A cette fin, ils collaborent étroitement avec la police des chemins de fer (police fédérale) et la police locale dans le cadre des partenariats avec les villes et communes.

Via un réseau de **5.400 caméras de surveillance**, les agents travaillant au Security Operations Center (SOC) peuvent surveiller de près toutes les grandes gares. Mis à part le Security Operations Center il y a encore 3 antennes locales à Bruxelles, Anvers et Liège qui gèrent les images de caméra surveillance et les alarmes entrantes.

5. DES GARES PROPRES

La SNCB réalise des investissements considérables dans le nettoyage de ses gares. En fonction de la taille de la gare, nous évaluons son état de propreté deux à trois fois par an.

Il s'agit ici de mesures techniques qui permettent à la SNCB d'envisager les améliorations nécessaires. Les chiffres ne reflètent donc pas l'expérience personnelle des voyageurs.

Scores de propreté moyens en 2015 :

- gares comptant 20.000 voyageurs ou plus : 89,6 %
- gares comptant 10.000 voyageurs ou plus : 87,1 %
- autres gares : 89,9 %
- points d'arrêt : 89,7 %



Nous rénovons tant les grandes que les petites gares

6. LES PRINCIPAUX PROJETS DE GARE EN 2015

Ostende

- Rénovation complète
- Réaménagement des abords de la gare

Masterplan Gand-Saint-Pierre

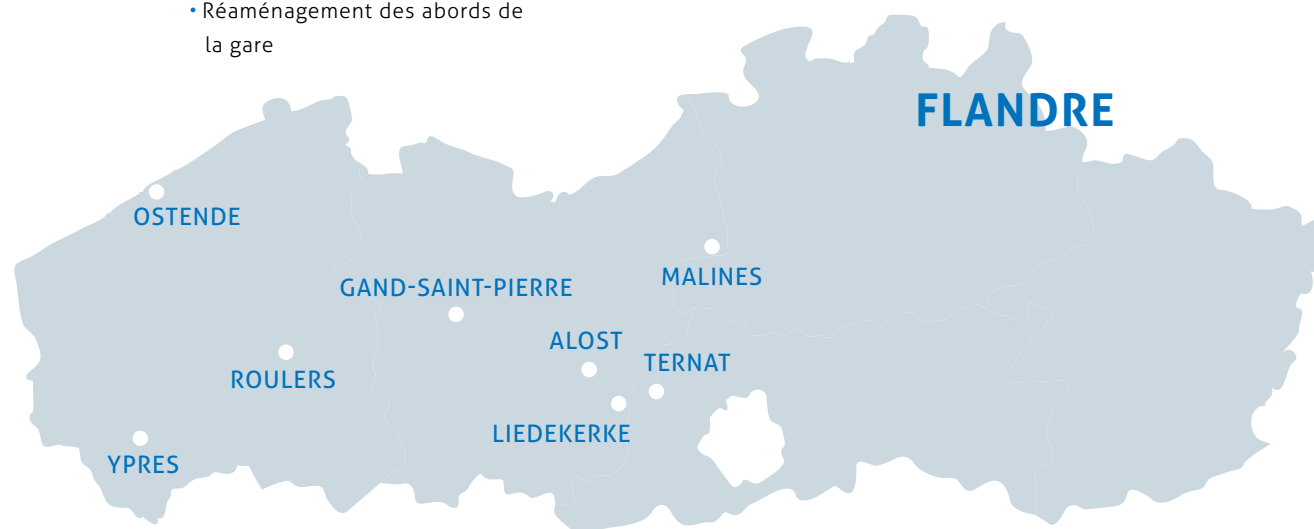
- Rénovation complète et développement en un noeud multimodal
- Nouveaux quais plus larges et entrée arrière
- Réaménagement des abords de la gare

Alost

- Réaménagement des abords de la gare

Malines

- Nouvelle gare
- Réaménagement des abords de la gare en insistant sur l'intermodalité



Ypres

- Réaménagement des abords de la gare
- Finalisé

Roulers

- Nouvelle gare
- Réaménagement des abords de la gare

Liedekerke

- Réaménagement des abords de la gare
- Renouvellement des quais et du couloir sous voies

Ternat

- Réaménagement des abords de la gare
- Finalisé

Lessines

- Réaménagement du bâtiment de gare

Ath

- Rénovation intérieure de la gare

Braine-le-Comte

- Réaménagement du bâtiment de gare
- Aménagement parking

Namur

- Réaménagement de la gare en surplomb des voies et implantation d'une gare de bus
- Parking pour 483 voitures
- Attention particulière à l'intermodalité

Verviers-Central

- Rafrâichissement des locaux intérieurs et des quais

Jurbise

- Réaménagement du bâtiment de gare

Mons

- Nouvelle gare
- Réaménagement des abords de la gare en insistant sur l'intermodalité
- Parking pour 862 voitures

BRUXELLES

- BRUXELLES-NORD
- BRUXELLES-SCHUMAN

Bruxelles-Nord

- Réaménagement de la gare
- Réorganisation complète avec équipements multimodaux et plus d'espace commercial

Bruxelles-Schuman

- Nouvelle gare multimodale

Libramont

- Rénovation du bâtiment de gare (partie accueil voyageurs)

Arlon

- Rénovation de la gare
- Finalisé





Dans le train

1. Vers une sécurité optimale
2. Ponctualité
3. Les nouvelles voitures à deux niveaux M7
4. Un meilleur service à bord
5. Rénovation et entretien des trains

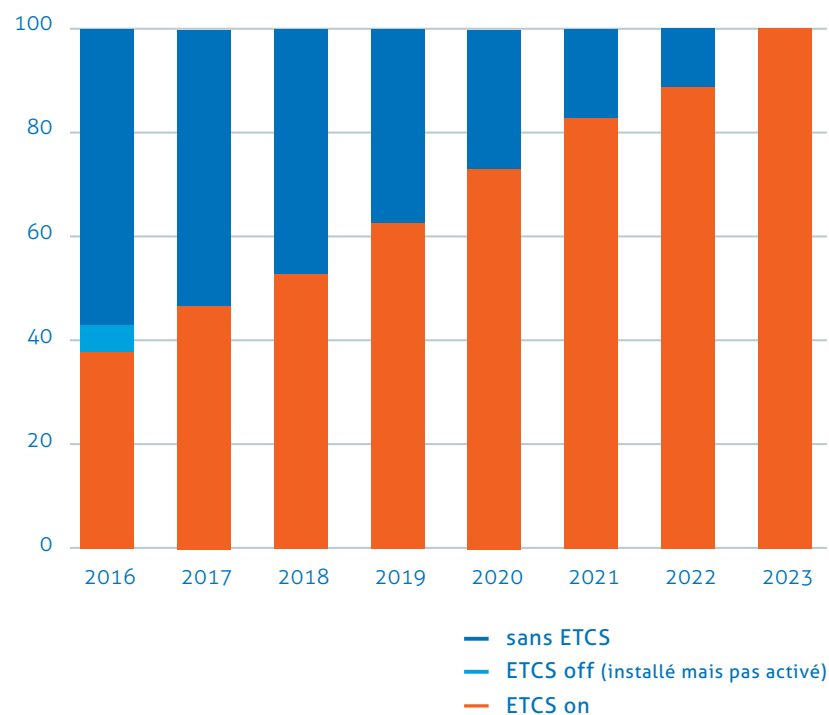
La sécurité reste notre priorité

1. VERS UNE SÉCURITÉ OPTIMALE

La SNCB investit énormément dans des systèmes de sécurité de meilleure qualité, en étroite collaboration avec le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel. Depuis 2013, tous nos trains sont équipés du système d'arrêt automatique TBL1+ et 29 % de nos trains sont équipés du système de sécurité européen ETCS, qui contrôle en permanence la vitesse du train et le fait freiner ou stopper si la vitesse de référence sur un tronçon est dépassée.

Nous nous engageons à ce que tous nos trains soient équipés de l'ETCS pour la fin 2023.

Calendrier relatif à l'introduction de l'ETCS
(European Train Control System)



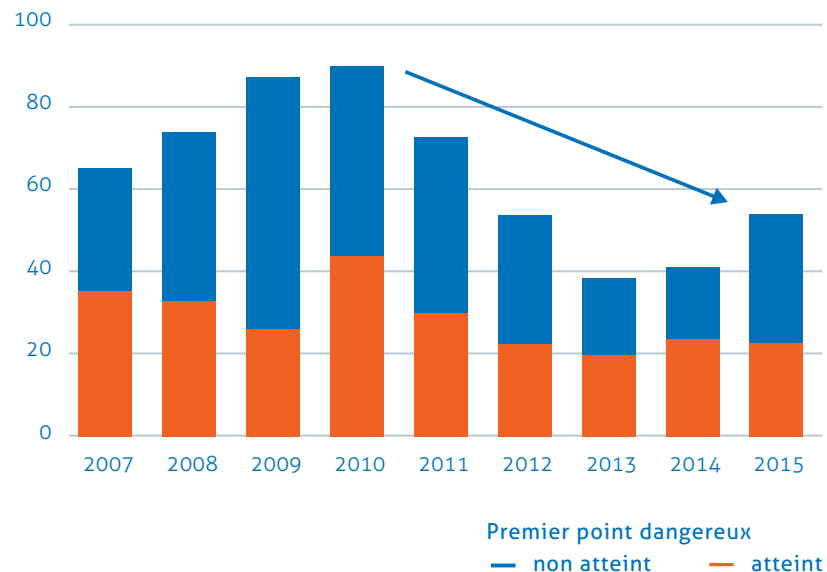
Dépassements de signaux : tendance positive au cours de ces dernières années

Entre 2010 et 2015, nous avons enregistré une baisse de 16 % au niveau des dépassements de signaux.

Le nombre de dépassements de signaux dans les voies principales et accès à celles-ci a été de 52 en 2015 (contre 40 en 2014). Cette augmentation n'a pas eu d'impact sur la sécurité vu que le nombre de points potentiellement dangereux atteint en conséquence est, lui, resté stable (22 en 2015 contre 23 en 2014).

Cette constatation est importante pour la sécurité du trafic ferroviaire. Les systèmes de sécurité doivent toujours éviter que les points dangereux (faisceaux) soient atteints. Les dépassements de signaux ont également lieu sur une distance moyenne plus courte : deux tiers des trains qui dépassent un signal rouge s'arrêtent à moins de 50 mètres du signal.

Nombre de dépassements en voie principale



Que fait la SNCB contre les dépassements de signaux ?



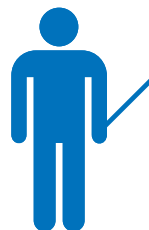
1.

Enquête approfondie de chaque dépassement de signal et gestion via une base de données centrale.



2.

Suivi du conducteur de train : examen médical et psychologique, formation sanctionnée par un examen



3.

Modules d'enseignement spécifiques lors de la formation de base et des formations permanentes



4.

Accompagnement et suivi des nouveaux conducteurs : sessions de sensibilisation (jusqu'à 4 sessions par an pour les conducteurs ayant peu d'années de service)



5.

La SNCB tiendra également à jour les cas pour lesquels un **freinage d'urgence activé par le système TBL1+** a pu éviter un dépassement de signal.



Une visite à ma petite-fille.

Je me sens bien dans le train, et en sécurité.

#pourtous #voyagesecurisant

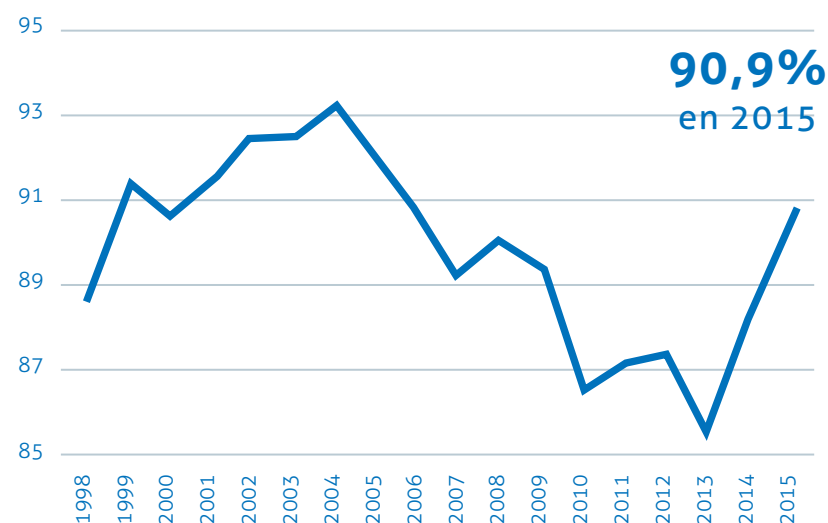
La bataille contre les retards porte ses fruits

2. PONCTUALITÉ

Une nette amélioration

L'amélioration sensible de la ponctualité observée en 2014 se poursuit en 2015. En moyenne, 90,9 % des trains étaient à l'heure (+2,7 % par rapport à 2014), soit le meilleur résultat depuis 2005. L'introduction du nouveau plan de transport fin 2014 a eu une influence positive, indépendamment des autres mesures destinées à améliorer la ponctualité.

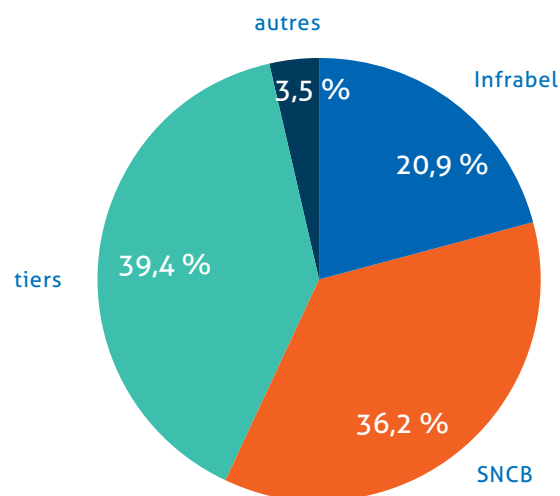
Evolution de la ponctualité moyenne



Part dans les retards

La part de la SNCB dans les retards n'a pratiquement pas changé par rapport à 2014; la part d'Infrabel est en baisse, tandis que la part des tiers a fortement augmenté. Parmi les tiers, citons e.a. les accidents aux passages à niveau, les heurts de personne ou actes de malveillance. L'augmentation de la part des "tiers" est surtout imputée aux personnes qui s'approchent trop près des voies ou qui se déplacent dans celles-ci.

Part dans les retards

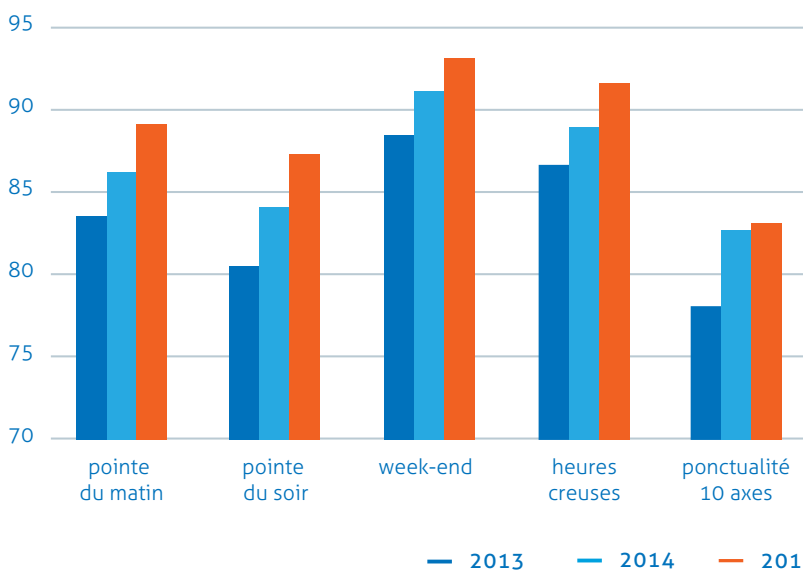


Améliorer également la pointe du matin et du soir

La ponctualité moyenne progresse aussi à tous les moments de la journée et le week-end. La progression est surtout spectaculaire durant les pointes du matin et du soir.

	2014	2015	Différence
Pointe du matin	86,2 %	89,1 %	+2,9 %
Pointe du soir	84,0 %	87,3 %	+3,3 %
Week-end	91,2 %	93,3 %	+2,1 %
Heures creuses	88,9 %	91,7 %	+2,8 %
Ponctualité des 10 axes vers Bruxelles (matin)	82,6 %	83,0 %	+0,4 %

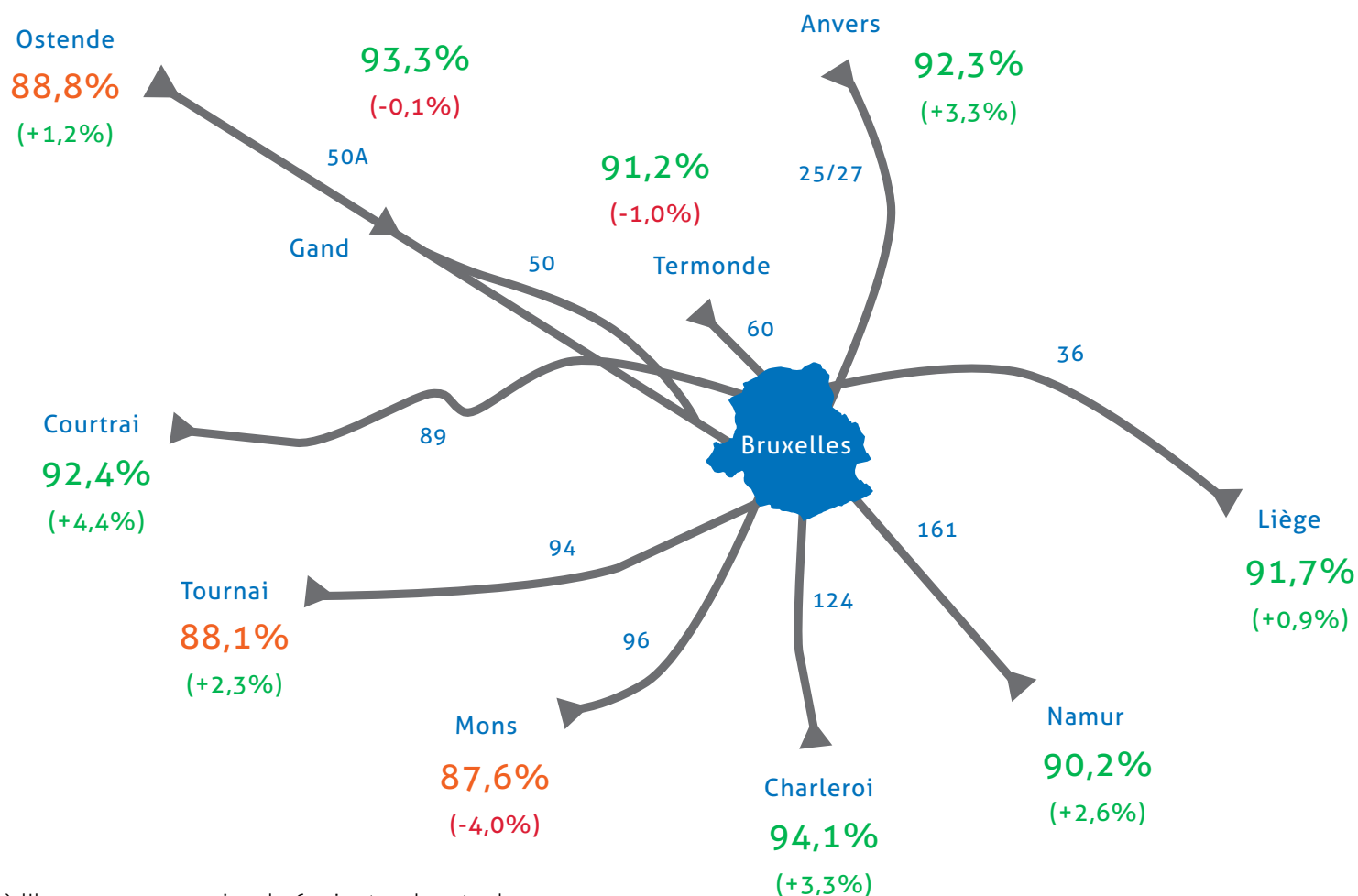
Chiffres de ponctualité sans neutralisation



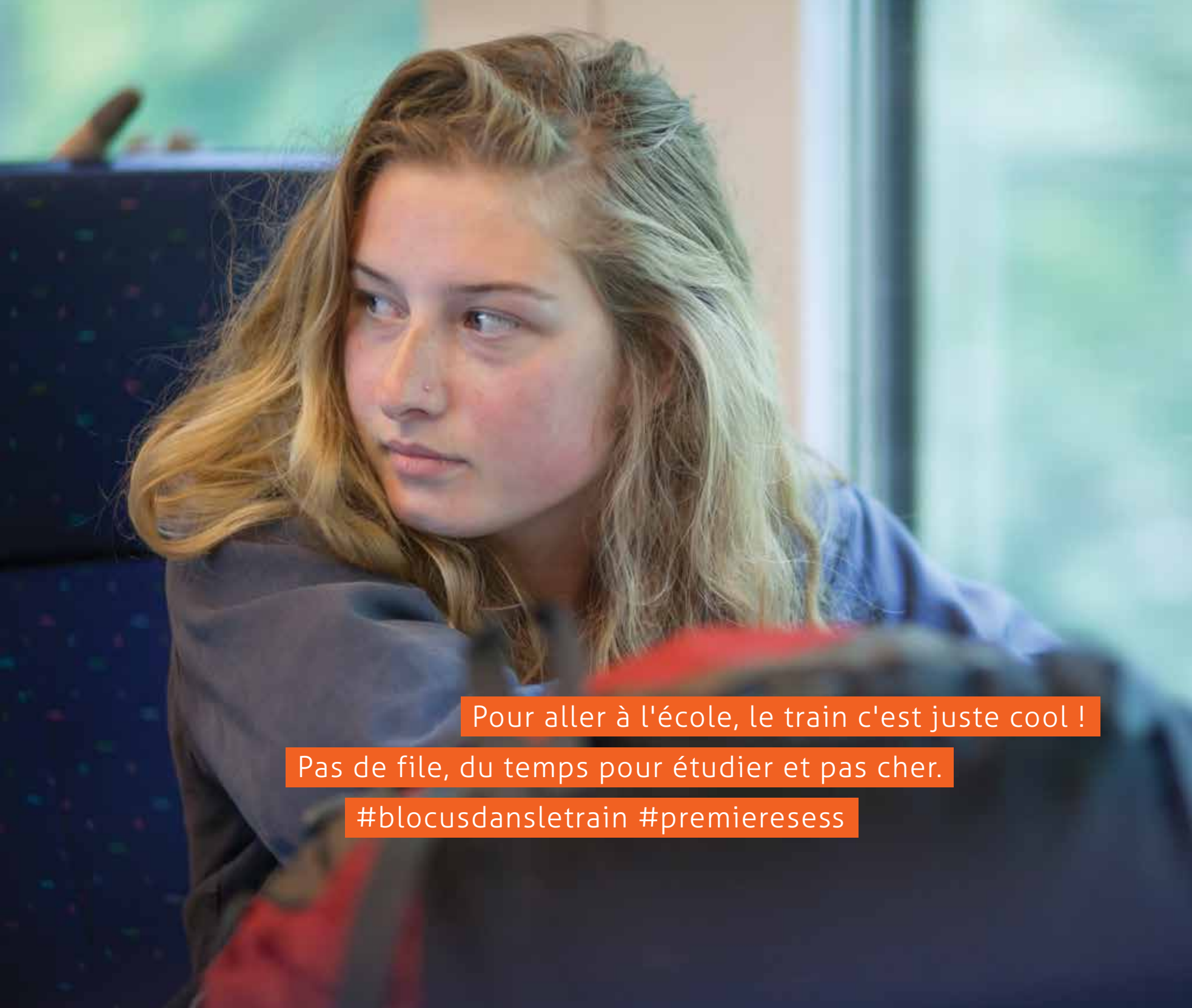
Ponctualité globale des 10 grandes lignes à l'arrivée à Bruxelles

(moyenne 2015 + augmentation/baisse par rapport à 2014)

La plupart des axes montrent une nette amélioration par rapport à 2014, à l'exception de la ligne Mons-Bruxelles. Nous avons créé un groupe spécifique pour suivre cette liaison et trouver une solution à la problématique.



Trains à l'heure ou avec moins de 6 minutes de retard



Pour aller à l'école, le train c'est juste cool !

Pas de file, du temps pour étudier et pas cher.

#blocusdansletrain #premieresess

5 actions ayant un impact positif sur la ponctualité

1



le nouveau plan de transport 12/2014

Des temps de parcours plus réalistes, un service des trains plus robuste et des temps de correspondance prolongés favorisent un trafic ferroviaire plus fluide et le respect de l'horaire. Le nouveau plan de transport a indéniablement un effet positif sur la ponctualité.

2



une attention particulière pour les premiers départs des trains

Lorsqu'un train est déjà trop en retard lors de son premier départ, cela pose des problèmes pour l'ensemble du trajet, ce qui peut perturber l'horaire d'autres trains. Nous avons davantage sensibilisé notre personnel à faire tout particulièrement attention aux premiers départs, même si ce n'est pas gagné d'avance.

3



des trains fiables

Début 2015, les nouvelles automotrices Desiro rencontraient encore une panne en moyenne tous les 8.000 km.
A présent, nous ne comptons plus qu'un seul incident tous les 50.000 km, dont découle un retard.

4



un entretien plus efficace

Nous avons déjà consenti de nombreux efforts afin d'améliorer l'entretien par la mise en place d'un processus qualité. Nous renouvelons nos ateliers afin que l'entretien se déroule de manière plus efficace. 20 % de nos trains sont immobilisés pour entretien, un taux que nous comptons réduire à 14 %.

5



une bonne collaboration SNCB/Infrabel

La concertation systématique avec le gestionnaire de l'infrastructure porte ses fruits.

Que peut-on encore améliorer?

1.



On recense encore trop d'incidents avec le matériel roulant (tant sur les locomotives récentes T18 que sur les types T27 plus anciennes)

Solution :



plus d'attention portée sur l'entretien des anciens trains, plus de pression sur les constructeurs et les fournisseurs pour le matériel récent.

2.



La communication entre les divers acteurs (conducteurs, répartiteurs, ateliers, dépanneurs, etc.)

Solution :



développer des procédures et des solutions techniques pour une communication plus rapide et plus claire.

3.



Retard lors des premiers départs

Solution :



un suivi strict. Début décembre 2013, 30 % des trains partaient encore avec une (1) minute de retard lors du premier départ, et même 10 % avec plus de 3 minutes. En 2015, 21,8% des trains en moyenne partaient encore avec plus d'une (1) minute de retard lors du premier départ, et 6,1% avec plus de 3 minutes.

4.



La ponctualité en heure de pointe du matin sur les relations vers Bruxelles

Solution :

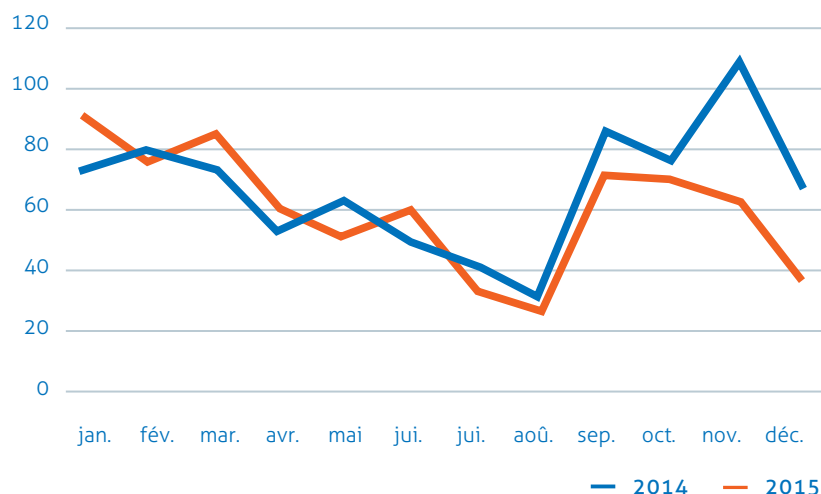


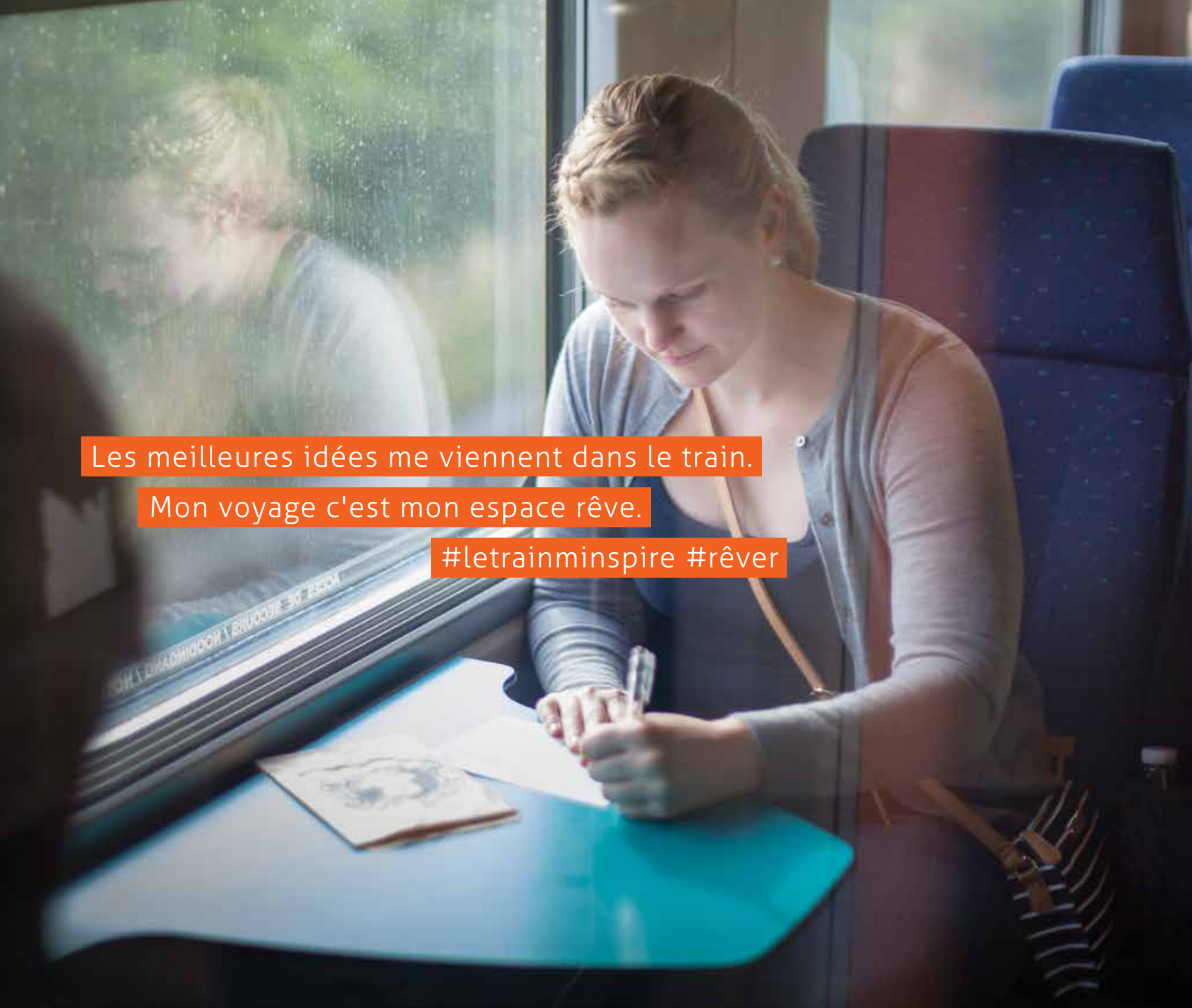
les différentes actions menées en vue d'améliorer la ponctualité oeuvrent de concert pour progresser en la matière.

Moins de trains suroccupés

Grâce à une utilisation plus judicieuse des sièges offerts, à un suivi permanent et à une intervention rapide dans la composition des trains, on constate une diminution du nombre de trains suroccupés. Le nombre de trains structurellement suroccupés a chuté d'une vingtaine en 2014 à une dizaine en 2015.

Nombre de trains suroccupés



A woman with blonde hair tied back is sitting in a train seat, leaning over a table and writing in a notebook with a pen. She is wearing a grey cardigan over a dark top. A small, square, patterned object is on the table next to her. The train window is visible in the background, showing a blurred view of the outside world. The text is overlaid on the image in orange boxes.

Les meilleures idées me viennent dans le train.

Mon voyage c'est mon espace rêve.

#letrainm inspire #rêver

3. LES NOUVELLES VOITURES À DEUX NIVEAUX M7

445 voitures pour davantage de confort

En décembre 2015, la SNCB a commandé de nouvelles voitures à deux niveaux de type M7 pour offrir plus de confort et des places assises en suffisance. La commande totale nécessite un investissement historique de 1,3 milliard d'euros (pour les automotrices Desiro 1,4 milliard a été déboursé). Les voitures M7 seront livrées durant la période 2018-2021.

Les 10 atouts des nouvelles voitures à deux niveaux M7

1. **Sécurité maximale** : la voiture M7 est équipée des systèmes de sécurité TBL1 et ETCS v2
2. **Encore plus de confort** : des sièges de meilleure qualité, plus d'espace pour les jambes, des plafonds plus hauts pour l'étage supérieur et un éclairage LED
3. Attention particulière à **l'accessibilité** : portes d'accès situées au-dessus des bogies (proches du quai) et portes d'accès adaptées aux personnes à mobilité réduite
4. **Un bon équipement d'information** : des écrans LED plus grands, équipés pour l'installation des systèmes de communication et d'information aux voyageurs les plus récents
5. **Rapides** : vitesse de pointe de 200 km/h
6. **Souples à mettre en service** : peuvent circuler à la fois en tant qu'automotrices ou avec une locomotive
7. **Compatibles** avec les voitures M5 et M6 à deux niveaux (130 voitures M5 et 492 voitures M6)
8. **Une offre de places assises supplémentaires** : les 445 voitures offrent au total 50.620 places assises
9. Des exigences élevées posées au constructeur en matière de **fiabilité**
10. Équipées de la **télémetrie**, afin que les données-clés pour l'entretien soient automatiquement transmises de manière proactive aux ateliers



Les clients et stakeholders ont pu largement contribuer au projet

L'opinion des clients au centre

En ce qui concerne les commandes des voitures M7, la SNCB peut se targuer d'une grande nouveauté : pour la toute première fois, clients et stakeholders ont été étroitement impliqués dans le processus. Fin 2014, une soixantaine de personnes participant à des groupes de discussion ont été questionnées afin de connaître leurs premières réactions à la vue de photos de l'intérieur et de l'extérieur de

la nouvelle voiture. A l'automne 2015, environ 240 clients et stakeholders ont ainsi eu l'occasion de donner leur avis concernant les matériaux utilisés, les sièges et l'aménagement en testant une voiture M6 modifiée.

Dans la mesure du possible, leurs remarques ont été prises en compte lors de la finalisation du concept des voitures M7.



ITRIS : payer plus vite et informer en temps réel

4. UN MEILLEUR SERVICE À BORD



Après une période d'essai étendue, la SNCB a mis en service, début novembre 2015, un nouvel appareil pour les accompagnateurs de train. Les appareils ITRIS remplacent l'ancien ordinateur portable IBIS. ITRIS nous permet d'améliorer encore le service à la clientèle à bord. ITRIS est un appareil intelligent de la plus haute technologie qui offre de nombreuses possibilités. Un de ses atouts importants est qu'il permet à l'accompagnateur de chercher des informations en temps réel pour renseigner les clients plus vite et de manière plus efficace.

Prêt pour le futur

Pour le futur il y a encore de nouveaux développements en réserve comme le téléchargement des titres de transport sur les cartes Mobib personnelles ou le scan des billets internationaux. ITRIS joue un rôle important dans la fourniture d'information, entre autres par des mises à jour automatiques et par la possibilité – dans un avenir tout proche – de se connecter au système info du train (Train Info Services).

Tous nos trains doivent offrir un confort moderne

5. RÉNOVATION ET ENTRETIEN DES TRAINS

Cure de jouvence pour les anciens trains

Afin de maintenir plus longtemps en service les trains plus anciens et d'améliorer le confort, la SNCB renouvelle une partie de sa flotte. Les trains sont dépouillés des pieds à la tête et puis rénovés. Ces missions complexes sont réalisées dans les propres ateliers de la SNCB.

Rénovation des automotrices quadruples AM 75

Une première automotrice quadruple AM 75 finie a été présentée en 2015. Ces rames fiables datant des années '70 feront non seulement peau neuve, mais seront également dotées de plus de confort (toilettes équipées d'un système en circuit fermé, espace multifonctionnel, nouvelles fenêtres), ainsi que de plusieurs éléments techniques améliorés (réseau de câblage, convertisseur statique, commande de porte).

Rénovation des automotrices : point de la situation 12/2015



AM75
1 prototype
fini (44 rames)



AM80 Break
67 rénovées
sur les 139

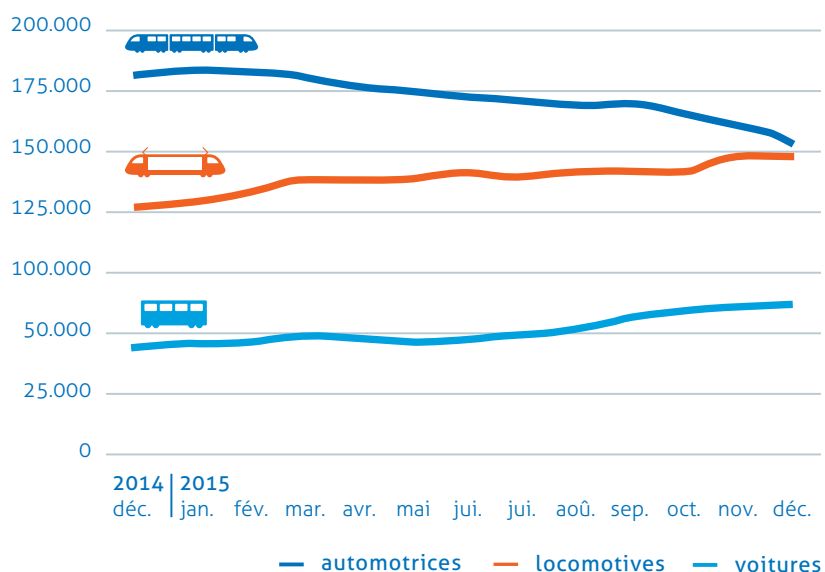


AM86 Sprinter
22 rénovées
sur les 51

La fiabilité des trains est stable

La fiabilité de nos trains s'est légèrement améliorée par rapport à 2014. Il y a cependant de gros décalages selon le type de train. Pour les automotrices Desiro, le nombre de pannes a fortement diminué et la fiabilité est à présent bonne. Pour les locomotives, l'ancienne Type 27 et la récente Type 18 enregistrent encore trop de pannes. Les voitures enregistrent également de moins bons résultats. Cela s'explique surtout par quelques maladies de jeunesse bénignes rencontrées sur le nouveau système ETCS installé à bord des voitures M6 à deux niveaux.

Évolution des minutes de retard par type de matériel



Il est essentiel de disposer de trains fiables et disponibles au maximum pour pouvoir améliorer la ponctualité

Focus sur la fiabilité, disponibilité et propreté

1. Que faisons-nous pour améliorer la fiabilité de nos trains ?

- Veiller à effectuer des **entretiens, révisions, modernisations et travaux d'adaptation de qualité**
- Effectuer régulièrement des contrôles qualité
- Améliorer les **échanges d'informations à propos des avaries** au matériel, grâce aux nouvelles tablettes portables des conducteurs et accompagnateurs de train. Ils sont les premiers à être confrontés aux problèmes et peuvent dès lors informer les ateliers des réparations à effectuer
- Intensifier les **échanges d'informations sur les erreurs de manipulation** et les réparations exécutées par les conducteurs de train, les dépanneurs, les visiteurs, etc.
- Améliorer les **formations et instructions de travail**
- **Éliminer les maladies de jeunesse** des locomotives T18 et des automotrices Desiro (AM 08) en collaboration avec le constructeur
- **Mettre les anciens trains hors service** le plus rapidement possible

2. Comment augmentons-nous la fiabilité du matériel ?

- **Renforcer les équipes de nuit et de week-end** si nécessaire
- **Analyser les causes d'allongement des temps d'immobilisation** du matériel et établir un plan d'action local. Cela comprend notamment :
 - une analyse des tâches critiques et récurrentes importantes
 - la constitution de paquets de tâches impliquant une charge de travail similaire
 - une analyse critique des tâches d'entretien planifiées

- une analyse continue des problèmes d'approvisionnement et des immobilisations dues à des pièces manquantes
- une meilleure planification des reprofilages de roues et des levages du matériel

3. Comment améliorons-nous la propreté ?

- **Se mettre à l'écoute de nos clients :**
 - **meilleur suivi** des plaintes, évaluation et remédiation des points qui posent problème
 - **évaluation des mesures de la qualité**, telles que les mesures trimestrielles de la propreté et baromètre qualité
- **Effectuer des contrôles de qualité internes**
- Créer une **cellule "nettoyage"** pour une meilleure coordination et un meilleur suivi
- Prévoir des actions et **mesures de prévention plus ciblées** afin d'éliminer les graffiti (groupe de pilotage "graffiti", meilleure protection et sécurisation des principaux faisceaux de garage)
- Mettre en service de **nouvelles installations de nettoyage** (toilettes, plateformes de nettoyage) et adapter l'horaire des trains aux entretiens
- Organiser des **formations locales** supplémentaires pour le personnel de nettoyage
- Rechercher de nouveaux **produits de nettoyage** plus efficaces et davantage respectueux de l'environnement
- Recourir aux **équipes mobiles B-Clean** toute la journée pour les trains utilisés intensivement

Nous renouvelons nos ateliers en vue d'un entretien plus efficace

Principaux projets de renouvellement 2015

Un certain nombre d'ateliers SNCB datent de juste après la Seconde Guerre mondiale et ne sont pas adaptés à l'entretien de notre nouveau matériel roulant. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre une grande opération de renouvellement de nos ateliers qui se terminera au cours de la période 2016-2020.

Ostende

nouvel atelier pour voitures et extension du bâtiment existant (ATE) (2018-2021)

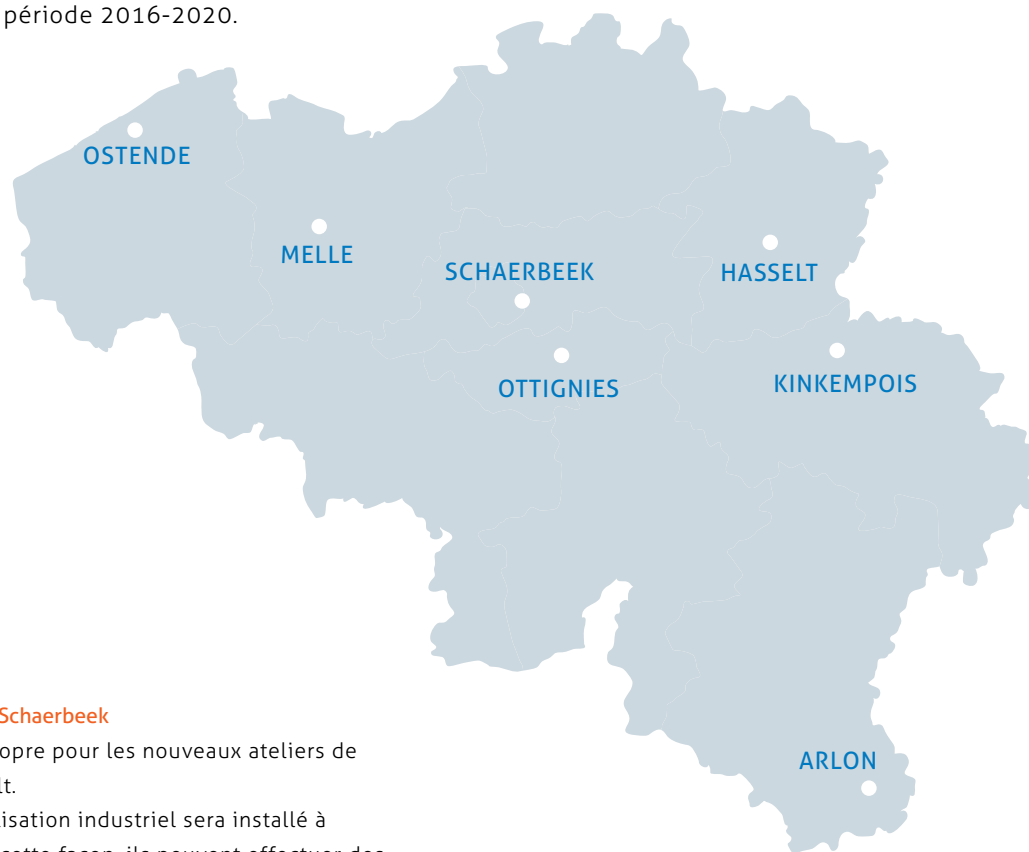
Melle

nouvel atelier (atelier de traction et atelier wagons) en remplacement de l'AT Merelbeke et de l'AC Gentbrugge (2018)

Kinkempois, Melle, Hasselt et Schaerbeek

signalisation industrielle propre pour les nouveaux ateliers de Kinkempois, Melle et Hasselt.

Un nouveau poste de signalisation industriel sera installé à Schaerbeek (PET + ATE). De cette façon, ils peuvent effectuer des manœuvres sur leur propre terrain, indépendamment d'Infrabel.



Hasselt

nouveau hall et renouvellement de l'atelier existant (toiture surélevée et fosses de travail plus profondes) par l'aménagement de deux voies de 200 m (2017)

Kinkempois

nouvel atelier (2017)

Ottignies

nouveau poste d'entretien-dépannage (2016)

Arlon

nouvel atelier en remplacement de l'AT Stockem (2016)



Les escapades en famille, on les préfère en train.

Les enfants jouent et nous, on respire.

#sanssoucis #b-excursions



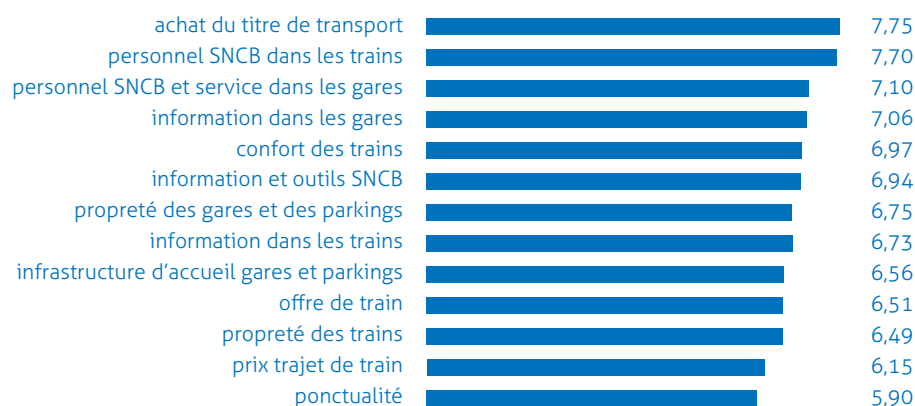
Arrivée

1. Satisfaction clientèle
2. Compensation en cas de retards

1. SATISFACTION CLIENTÈLE (COTE SUR 10)

6,58/10

satisfaction
générale



**Environ 6 clients sur 10 sont satisfaits
des services offerts par la SNCB et attribuent
un score de minimum 7/10.**

Les personnes les plus satisfaites

Au moins 70 % des voyageurs attribuent une note de 7/10 ou plus pour le personnel SNCB à bord des trains, l'achat du titre de transport, le personnel et le service dans les gares et l'information dans les gares.

Les personnes les moins satisfaites

La ponctualité des trains obtient un moins bon score : sur cet aspect, seulement 48,1 % des voyageurs sont satisfaits et 27,7 % des voyageurs ne sont pas satisfaits sur ce point. D'autres aspects qui enregistrent de moins bons scores (moins de 60 %) ont trait à l'infrastructure d'accueil dans les gares et parkings, à l'offre, à la propreté des trains et au prix.

2. COMPENSATION EN CAS DE RETARDS



66.539

demandes de
compensation
(-19%)



698.703

euros
versés
(-31%)



Mobilité Durabilité

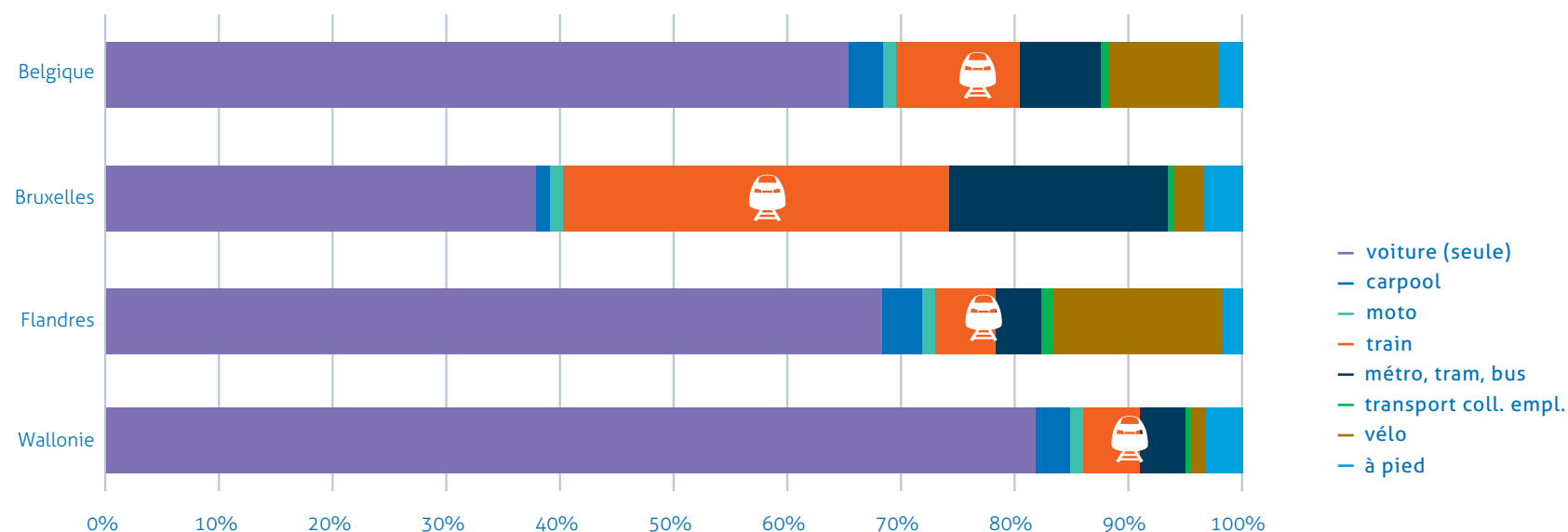
1. Part de marché du train : progrès dans les déplacements domicile-travail
2. Croissance de voyageurs : légère progression
3. Durable sur toute la ligne
4. Consommation énergétique des trains
5. Consommation énergétique des bâtiments
6. Émissions de CO₂

Lorsque le nombre de voyages en train augmente, notre mobilité est gagnante

1. PART DE MARCHÉ DU TRAIN : PROGRÈS DANS LES DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL

Dans son enquête intitulée "Diagnostic des déplacements domicile-travail 2014", le SPF Mobilité souligne les progrès réalisés au niveau de l'utilisation du train et des transports publics dans le cadre des déplacements domicile-travail. L'enquête menée auprès de toutes les entreprises belges comptant au moins 100 travailleurs permet d'apporter des nuances importantes à la part modale générale du train dans le cadre de nos déplacements (environ 7,4 % en 2012).

Répartition modale 2014 selon le poste de travail

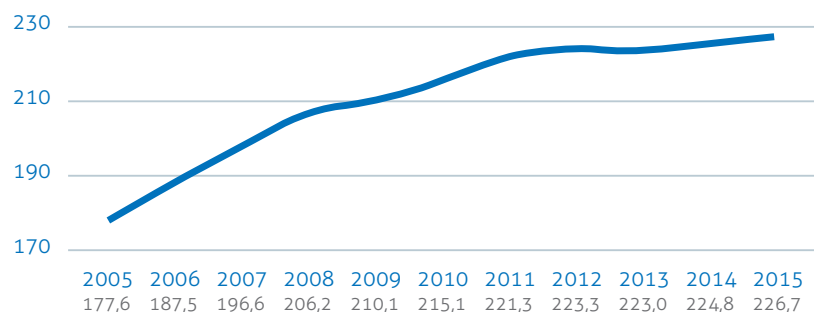


Nous devons accueillir toujours plus de voyageurs

2. CROISSANCE DE VOYAGEURS : LÉGÈRE PROGRESSION

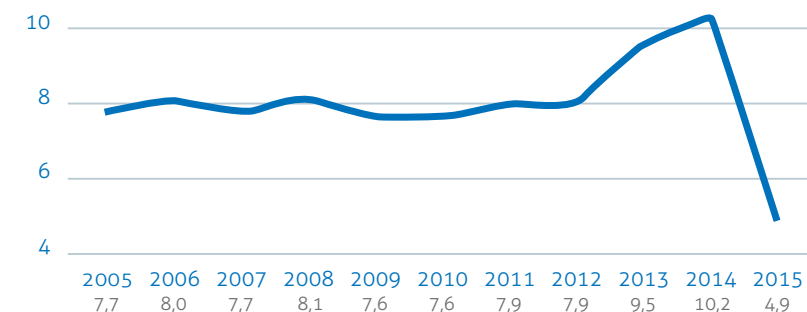
Après la progression spectaculaire enregistrée entre 1995 et 2010, la SNCB est confrontée à un ralentissement de la croissance du nombre de voyageurs en trafic intérieur. Dans des segments spécifiques la hausse est plus importante, comme le prouve par exemple le nombre de voyageurs vers l'aéroport.

Nombre de voyageurs national (mio.)



Le nombre de voyageurs internationaux a baissé de moitié en raison de l'autonomisation des activités Thalys. Les chiffres Thalys ne sont plus repris dans les chiffres SNCB. Par sa participation de 40 % dans Thalys, la SNCB continue de jouer un rôle important dans l'extension du trafic international à grande vitesse dans notre pays. Des produits comme le TGV Bruxelles-France et l'IC vers La Haye/Amsterdam comptent un peu moins de passagers en 2015, principalement suite aux attentats de Paris.

Nombre de voyageurs international (mio.)



4,2 millions
de voyageurs à destination
de l'aéroport (2015)

Il s'agit d'un chiffre record qui enregistre une hausse de 7,2 % par rapport à 2014.



2 millions
de voyageurs à destination
de la Côte (juillet/août 2015)

Ostende et, en deuxième position, Blankenberge sont les deux destinations les plus populaires des voyageurs en train.

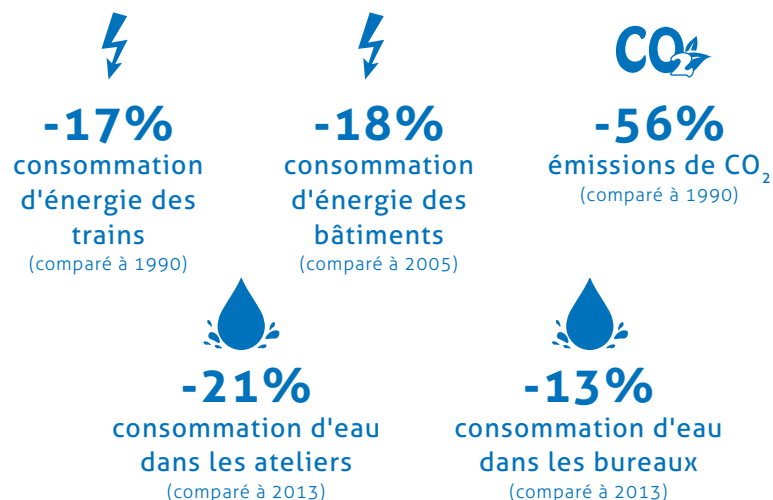


200.000
voyageurs à
destination des
festivals de musique
(2015)



860.000
jeunes
(juillet/août 2015)
voyagent en train pendant les mois d'été,
325.000 de plus qu'en 2014. Ils utilisent
Go Unlimited, Go Pass 1 ou Go Pass 10.

Le train demeure le moyen de transport durable par excellence



3. DURABLE SUR TOUTE LA LIGNE

Le train est un moyen de transport durable et dans d'autres domaines la SNCB choisit des solutions durables, en réduisant la consommation d'énergie et d'eau dans les bâtiments, ou en recyclant les déchets.

La politique de durabilité de la SNCB s'articule autour de 3 principes :

- Avoid :** éviter les solutions ou les procédures non durables (par exemple éviter du transport supplémentaire en développant des commerces, des bureaux, services et habitations dans ou à proximité des gares).
- Shift :** en transportant plus de gens par train, nous rendons le comportement en déplacement plus durable.
- Improve :** des améliorations techniques font que les trains et les bâtiments aussi sont plus écologiques (par exemple: des trains plus légers, des bâtiments mieux isolés).

4. CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES TRAINS

En Belgique, le rail consomme seulement 2 % de l'énergie totale dont l'ensemble des moyens de transport réunis a besoin, mais représente 7,4% du transport de voyageurs et 15,1 % du transport de marchandises (chiffres 2013).

Entre 1990 et 2015, la consommation d'énergie par voyageur-km a baissé de 17%. En 2015, la consommation énergétique a augmenté légèrement (4 %) par rapport à 2014, notamment en raison de l'hiver plus rude.

5. CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

La consommation énergétique dans les bâtiments de la SNCB a diminué de 18 % par rapport à 2005. Au cours de cette période, la consommation de mazout et de gaz naturel a baissé de 34 %, alors que la consommation d'électricité a augmenté de 19 %. Cette hausse dépend de la forte augmentation du nombre de parkings, escalators, ascenseurs, panneaux éclairés et caméras dans les gares.

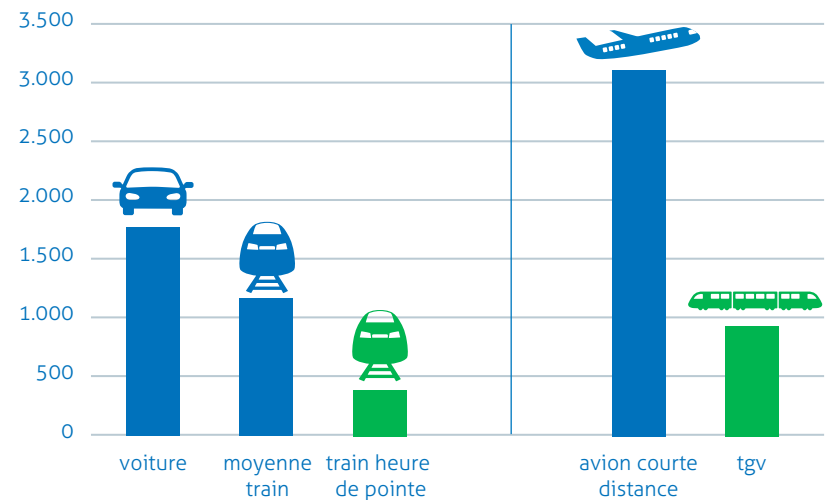
6. ÉMISSIONS DE CO₂

Comparé à 1990, les émissions de CO₂ ont baissé de près de 56 %. Il ne s'agit pas ici des émissions directes de CO₂, mais des émissions de CO₂ générées par la production d'électricité. Par rapport à 2014, les émissions de CO₂ par voyageur-km ont augmenté de 18,8 %, en raison d'une plus grande production via des centrales électriques traditionnelles.

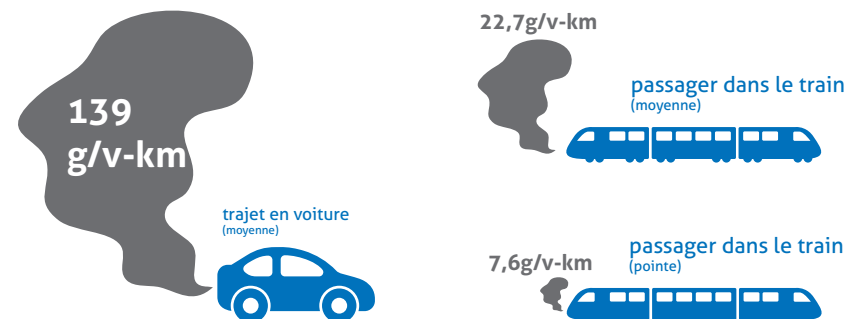


LE TRAIN CONSOMME 1,5 À 5 FOIS MOINS D'ÉNERGIE QUE LA VOITURE

Consommation d'énergie (kJ/vkm)



LE TRAIN ÉMET 6 À 18 FOIS MOINS DE CO₂ QUE LA VOITURE



CINQ MESURES VERTES



1.

Rouler écologique

La consommation d'énergie d'un train peut être réduite de 5 à 10 % si le conducteur roule de manière économique.



2.

Chauffer les trains à moins de 5 °C

La nuit nous chauffons seulement lorsque la température est inférieure à 5° (l'absence totale de chauffage n'est pas recommandée en cas de risque de gel).



3.

Approvisionnement durable

p.ex. des clauses environnementales strictes pour l'achat de voitures



4.

Trainwashes éco-performants

faible consommation d'eau, utilisation des eaux de pluie, pas de produits nettoyants chimiques



5.

De nouveaux ateliers durables



systèmes de chauffage basse température



pompes à chaleur géothermiques



cogénération



rideau d'air



éclairage (haut rendement, LED)



ventilation double flux



boilers solaires



réutilisation de l'eau de pluie



Tri sélectif des déchets à l'atelier de traction de Schaerbeek.



Entreprise Personnel

1. Meilleur résultat opérationnel
2. Benchmark : importante différence entre la performance opérationnelle de la SNCB et des autres opérateurs
3. Faire plus avec moins
4. Remplacer les agents qui partent et attirer de nouveaux talents
5. La communication est cruciale
6. Promouvoir la diversité

Sur le plan financier, la SNCB est remise sur la bonne voie

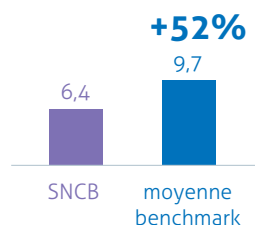
1. MEILLEUR RÉSULTAT OPÉRATIONNEL

Le résultat opérationnel a augmenté et est passé de 5,7 millions d'euros en 2014 à 20,4 millions d'euros en 2015. Nous sommes en route vers un équilibre financier, mais le chemin est encore long. Diminuer nos coûts et augmenter nos recettes restent les conditions requises pour une entreprise saine financièrement.

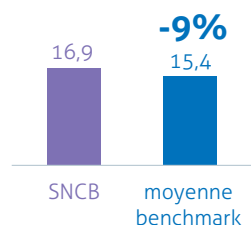
2. BENCHMARK : IMPORTANTE DIFFÉRENCE ENTRE LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE DE LA SNCB ET DES AUTRES OPÉRATEURS

Les opérateurs ferroviaires étrangers similaires disposent en moyenne de revenus commerciaux plus élevés de 52 % (eurocent/voyageurs-km) que la SNCB, alors que leurs coûts (euro/train-km) sont en moyenne inférieurs de 9 %. Il s'agit ici de coûts hors redevance d'infrastructure et de coûts pour les gares. Il y a donc encore de la marge pour s'améliorer.

Revenus billets par voyageurs-km*
(eurocent/v-km)



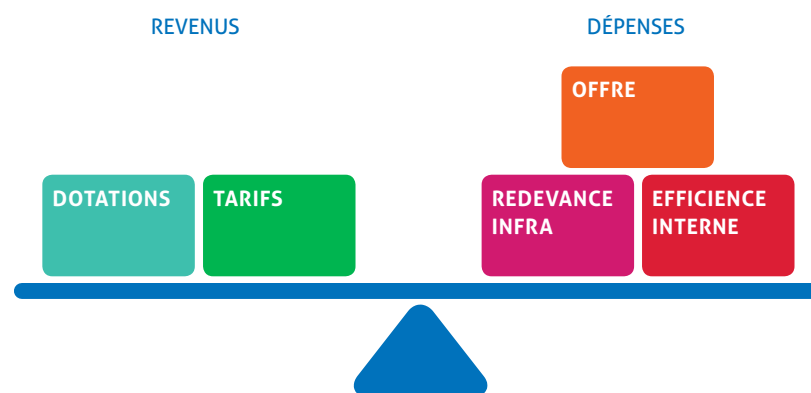
Total coûts comparés par train-km*
(euro/t-km)



* benchmark basé sur chiffres 2013

3. FAIRE PLUS AVEC MOINS

L'Etat exige un important effort d'économie de la SNCB pour les années à venir. En 2014 et 2015, nous avons entrepris des démarches importantes visant à réduire nos coûts, mais nous avons trop peu de prise sur les paramètres cruciaux pour pouvoir encore enregistrer des progrès importants.



Comme déjà mentionné dans le rapport d'activités 2014, la SNCB dispose d'une marge de manœuvre trop faible pour pouvoir augmenter ses recettes et maîtriser ses coûts.

L'Etat détermine non seulement le niveau des dotations, mais aussi, dans une large mesure, la marge dont dispose la SNCB pour adapter ses tarifs.

L'offre et la redevance d'infrastructure sont également tributaires de l'Etat, si bien que l'amélioration de notre efficacité interne est le seul levier qu'il nous reste pour comprimer les coûts.

Nous faisons beaucoup d'efforts pour augmenter les revenus et réduire les coûts



COMMENT POUVONS-NOUS AUGMENTER NOS RECETTES ?

- **Attirer davantage de clients** : pour le trafic de loisirs, en heures creuses et en périodes plus calmes, la SNCB a encore de la marge pour transporter des clients. Grâce à des prix intéressants et à des promotions ciblées, le nombre de clients doit encore augmenter.
- **Développer les concessions et les parkings.**
- **Lutter contre la fraude.**



COMMENT COMPTONS-NOUS RÉDUIRE NOS COÛTS ?

- **Augmenter la vitesse commerciale** de nos trains. En raison des nombreux travaux d'infrastructure sur le réseau ferroviaire, les temps de parcours de nombreux trains sont prolongés sur leur trajet, ce qui a des conséquences sur l'utilisation du personnel et la capacité de transport. En concertation avec Infrabel, la SNCB étudie comment améliorer la situation.
- **Augmenter la productivité.** Cela peut se faire aussi bien en investissant dans les moyens de production (p. ex. renouvellement des ateliers) qu'en optimisant l'organisation (planning, temps de travail effectif).
- **Faire évoluer le mode d'exploitation.** La SNCB étudie la possibilité, comme cela se fait dans certains pays, de faire circuler des trains sur des trajets déterminés avec un membre du personnel, sans compromettre la sécurité bien entendu.
- **Réorganiser la distribution.** D'une part, investir dans la vente via les applications numériques et les automates, et d'autre part, axer la vente sur l'information et l'accompagnement du client.
- Réduire l'**overhead et les coûts généraux.**
- **Limiter la consommation d'énergie.**
- **Réduire les charges ICT.**
- **Renforcer le service d'achat.**

A young man and woman are sitting in blue train seats. The woman, in the foreground, is wearing a yellow hoodie and laughing heartily. The man, behind her, is wearing a dark jacket over a blue shirt and is also smiling. They appear to be enjoying a train festival.

Méga cool les festivals en train !

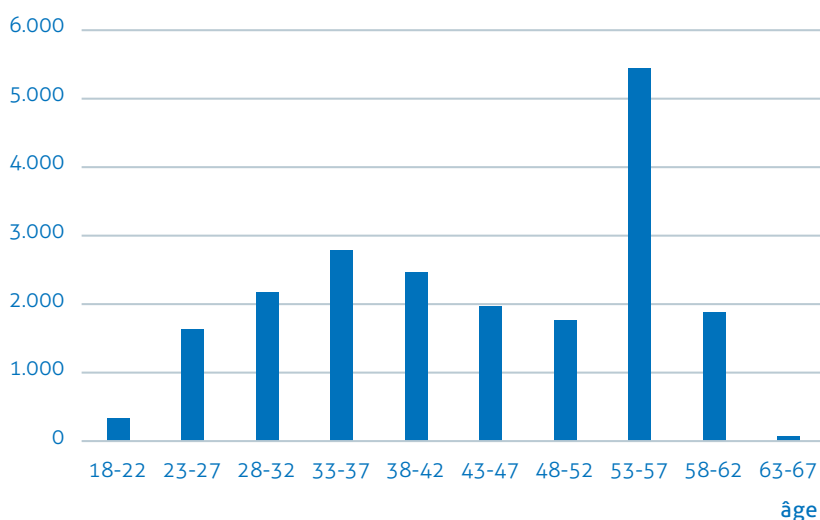
On plante la tente relax et viva la fiesta pendant 4 jours.

#swingsurletrain #lol

Priorités stratégiques pour le personnel : recrutements, communication et diversité

4. REMPLACER LES AGENTS QUI PARTENT ET ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS

Pyramide des âges



La SNCB possède de nombreux agents plus âgés, dont environ mille partent à la pension chaque année. Nous sommes dès lors confrontés à un double défi afin d'attirer suffisamment de talents et de trouver les profils adéquats. Bon nombre de jobs sont de nature technique et font partie des métiers en pénurie typiques (ingénieur, électromécanicien), alors que les conducteurs et accompagnateurs de train doivent répondre à des exigences importantes tant aux niveaux cognitif et mental que physique. Grâce à une campagne de recrutement étendue et intensive (via sa filiale HR Rail), la SNCB réussit en grande partie à atteindre cet objectif.

5. LA COMMUNICATION EST CRUCIALE

La SNCB opère dans un environnement exigeant et en permanente évolution : une concurrence de plus en plus rude, des budgets qui se réduisent et des exigences toujours plus élevées en matière de productivité et efficacité. C'est pourquoi nous œuvrons au renouvellement de la culture d'entreprise. Là où auparavant une réglementation détaillée et une hiérarchie stricte dictaient notre manière de travailler, nous devons **évoluer vers une entreprise transversale et ouverte, capable d'anticiper le changement de manière souple**. C'est la raison pour laquelle nous élaborons une communication interne forte, tant via les médias traditionnels que via les médias numériques.



Le magazine du personnel B&YOU constitue le noyau de la communication interne. Moins de la moitié du personnel de la SNCB dispose en effet d'un ordinateur personnel. L'an dernier, il a été élu le meilleur magazine interne par l'ABCI (Association Belge de la Communication Interne).



Fin 2015, la SNCB a lancé un projet-pilote consistant à installer des écrans d'information internes dans les sièges de travail locaux, afin de diffuser plus rapidement des infos d'actualité au personnel opérationnel ne disposant pas de son propre ordinateur.



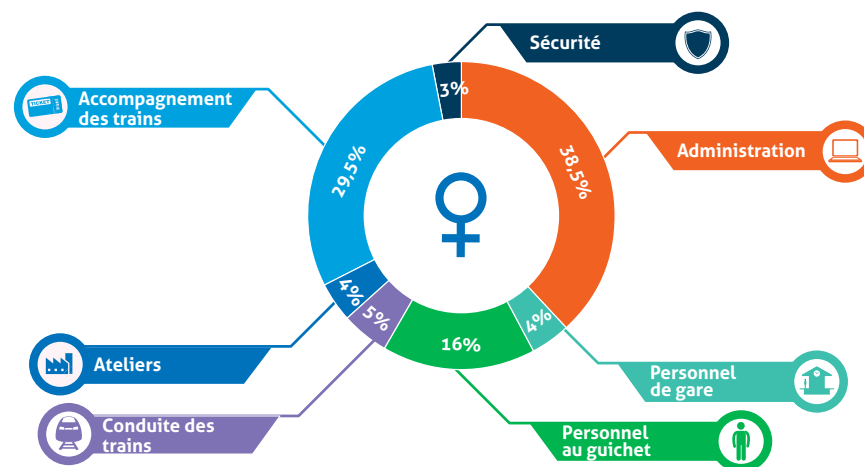
6. PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

L'ancien bastion masculin qu'étaient les chemins de fer se féminise petit à petit. Actuellement, la SNCB compte 2.980 femmes (14,7%). Il subsiste une nette séparation entre les emplois plus techniques, où les femmes sont toujours des oiseaux rares, et les fonctions dans l'administration, la vente ou l'accompagnement des trains, où le nombre de femme augmente de manière significative.

Le nombre de collaborateurs d'origines culturelles et religieuses différentes est lui aussi en hausse. En sa qualité d'entreprise publique, la SNCB part du principe d'une égalité absolue entre tous les travailleurs, afin de condamner toute forme de discrimination.

Nous misons sur la conscientisation et le respect afin de laisser notre personnel travailler dans une bonne entente.

Catégories du personnel les plus prisées chez les femmes



Ours SNCB Rapport d'activités 2015

Juin 2015

Concept : Bruno Van Calster
Textes : Bruno Van Calster
Mise en page : Kathleen Van Vaerenbergh
Coordination photos : Veerle Baele, Fabienne Mahieu
Photos : Reporters, Denis Moinil

Plus d'info : Bruno Van Calster
bruno.vancalster@sncb.be
Presse: presse@sncb.be
Editeur responsable: Fanny Bouillon,
SNCB Corporate Communication & Public Affairs,
Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles