

Communiqué de presse

Bruxelles, le 30 mars 2018

Les résultats commerciaux et les améliorations constantes de la productivité génèrent de bons résultats annuels. La SNCB jette les bases de sa modernisation dans tous les domaines

- De plus en plus de voyageurs nous font confiance : 3,6 %
- Résultat opérationnel multiplié par deux pour atteindre 77,3 millions d'euros
- Diminution de la dette économique
- 635,4 millions d'euros investis dans le service aux voyageurs

La SNCB a connu une année 2017 importante, tant au niveau de l'offre aux voyageurs que de la poursuite de l'assainissement financier de l'entreprise. L'année dernière a également été marquée par l'établissement d'une stratégie d'entreprise claire et d'un plan d'investissement pour les cinq prochaines années. La SNCB a en outre enregistré une belle augmentation du nombre de voyageurs, ce qui lui a permis de multiplier par deux son résultat opérationnel et de réduire sa dette.

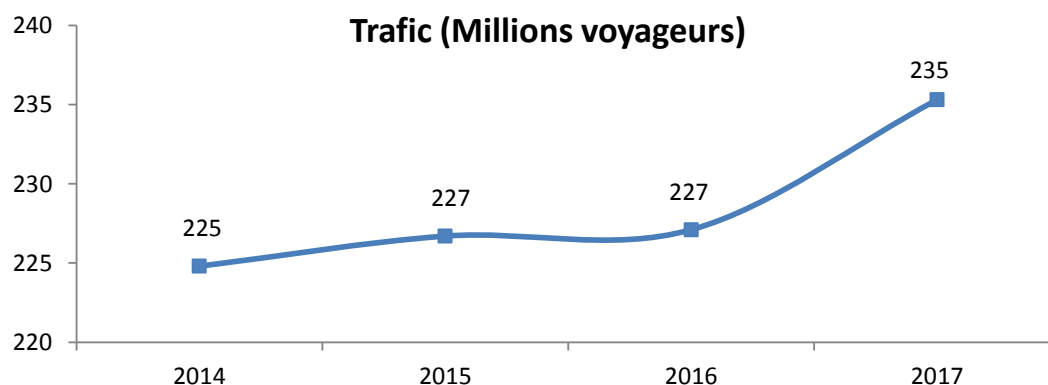
1. Le nombre de voyageurs continue d'augmenter : 3,6 %

Par rapport à 2016, le nombre de voyageurs en trafic intérieur a augmenté de 3,6 % en 2017 pour atteindre 235,3 millions. L'année dernière, le nombre de voyageurs internationaux a quant à lui augmenté de 5,7 % pour comptabiliser un total de 3,03 millions de voyageurs. En 2016, le trafic ferroviaire avait été impacté par 12 jours de grève et par les attentats du 22 mars, mais la croissance du nombre de voyageurs constatée en 2017 reste également significative par rapport à l'année 2015.

Cette performance s'explique notamment par le renforcement de l'offre ferroviaire en décembre 2016 (+ 72 trains) et par la stratégie commerciale de la SNCB qui, outre les déplacements des navetteurs, s'attache également ces dernières années à rendre le train plus attractif pour les voyageurs de loisirs.

En 2017, un nombre record de voyageurs (4,8 millions) a été enregistré pour les trains au départ et à destination de Brussels Airport - Zaventem. Cela représente un quart de tous les voyageurs de l'aéroport.





Cette tendance à la hausse enregistrée en 2017 se confirme sur les premiers mois de 2018 (+ 3,1 %).

2. Un nouveau Plan de transport ambitieux

Après une première extension de l'offre fin 2016, la SNCB va augmenter son offre de trains de plus de 5 % au cours de la période 12/2017-2020.

Près de 20 % des arrêts sont ainsi dotés de nouvelles relations ou bénéficient d'une fréquence plus élevée en semaine et 20 % des arrêts sont mieux desservis durant les heures de pointe et/ou tôt le matin ou tard le soir. Le week-end, plus de 120 arrêts voient leur desserte améliorée. Le samedi, il s'agit surtout d'une extension de l'offre à destination des villes commerçantes et le dimanche, des trains supplémentaires sont mis en service pour les étudiants.

Cette offre de trains renforcée connaît un beau succès : plusieurs milliers de voyageurs empruntent quotidiennement ces nouveaux trains tant en semaine que durant le week-end.

Dans et autour de Bruxelles, une nouvelle expansion de l'offre S induit notamment une augmentation de l'offre de trains. Déployée depuis décembre 2015, l'offre S a également été étendue en décembre 2016 et 2017. Par exemple, la relation S4 (Alost – Bruxelles – Vilvorde) circule maintenant toute la journée entre Merode et Vilvorde, et non plus seulement durant les heures de pointe. Toujours à titre d'exemple, des trains supplémentaires ont été ajoutés durant les heures de pointe sur la relation S8 Bruxelles – Ottignies – Louvain-la-Neuve.

3. Attention constante pour les voyageurs : investissements dans le service et l'accueil

Le Conseil d'Administration de la SNCB a approuvé en 2017 un plan d'investissement portant sur les cinq années à venir. Entre 2018 et 2022, 3,2 milliards d'euros seront investis afin d'améliorer le service à la clientèle : pour la sécurité, de nouveaux trains, une meilleure



infrastructure d'accueil des clients (gares, parkings, accessibilité des personnes à mobilité réduite), des ateliers modernes et la digitalisation.

Le fil rouge de ce plan d'investissement est de n'utiliser les moyens financiers que pour des projets qui amélioreront structurellement le service à la clientèle.

En 2017, la SNCB a investi 635,4 millions d'euros. Ces moyens ont été dédiés en majeure partie au matériel roulant, et plus particulièrement à l'acquisition de nouvelles voitures à deux étages M7 et à la rénovation de 200 automotrices.

Parallèlement à cela, il a également été investi dans l'accueil des voyageurs (gares et parkings). Il s'agit non seulement de la poursuite de projets tels que ceux de Gand-Saint-Pierre, Mons, Malines ou Bruxelles-Nord, mais aussi de dizaines de réalisations mesurées, mais conviviales pour le client, et ce dans beaucoup d'autres gares (bâtiments, parkings, rehaussement de quais, etc.). La rénovation des gares est désormais réalisée en suivant un concept standard.

Le nombre total de places pour les voitures et vélos a augmenté de plus de 5.000 unités.

En 2017, la SNCB a aussi doublé le nombre de gares dans lesquelles les voyageurs à mobilité réduite ont la possibilité de réserver une assistance jusqu'à trois heures avant le départ (au lieu de 24 heures). Cette règle est aujourd'hui d'application dans 41 gares. Grâce à cette extension, beaucoup plus de voyageurs pourront profiter de ce temps de réservation réduit. Deux tiers des voyageurs prennent en semaine le train dans l'une des gares concernées et au total, l'assistance aux personnes à mobilité réduite est proposée dans 132 gares.

Dans sa *digital roadmap*, la SNCB a clairement défini les actions à entreprendre dans les années à venir pour réussir sa transformation digitale et ce, en investissant substantiellement dans les technologies de l'information, à la fois pour l'information aux voyageurs que pour les processus techniques et de ressources humaines.

En 2017, la SNCB a ainsi mis en place un service spécifique pour améliorer la communication aux voyageurs. Ces améliorations deviendront encore plus visibles pour ceux-ci au cours de l'année 2018 (notamment à bord des trains avec des écrans d'information plus détaillés et une information en temps réel via une *live map*). Un tiers de la flotte de la SNCB a d'ores et déjà été équipé de nouveaux écrans qui permettent une communication en temps réel pendant toute la durée du trajet en train. Dans le courant de l'année 2018, un nouveau site web verra le jour avec des facilités d'achat conviviales, le tout prenant place dans un nouveau layout.

4. Sécurité

La sécurité du trafic ferroviaire demeure la priorité absolue pour la SNCB. Fin 2017, 41,8 % de la flotte étaient équipés du système de sécurité ETCS (par rapport à un tiers un an plus tôt). La SNCB respecte ainsi le *timing* selon lequel elle devra avoir équipé 100 % de sa flotte avec ce système de sécurité à l'horizon 2023.



5. Disponibilité du matériel

La disponibilité du matériel a légèrement été améliorée pour atteindre 84,3 % fin 2017 (contre 84,1 % un an auparavant). Cette amélioration continue doit entraîner une augmentation du nombre de places assises et, dès lors, améliorer aussi le confort.

En 2017, la ponctualité était de 88,3 % (par rapport à 89,2 % en 2016). La SNCB trouve que ce résultat est insuffisant et prend, en collaboration avec son partenaire Infrabel, des mesures visant à améliorer cette ponctualité.

6. Collaborateurs

Au 1^{er} janvier 2018, la SNCB comptait 18.002 collaborateurs (équivalents temps plein), par rapport à 18.195 début 2017.

La SNCB continue à recruter activement et a engagé 1.438 collaborateurs en 2017. Pour 2018, elle mise sur 1.600 recrutements, dont 1200 doivent encore être réalisés à ce jour. Dans cette optique, la SNCB vient de lancer avec HR Rail une nouvelle campagne de recrutement sous le slogan "Passion pour le voyageur".

En 2017, la SNCB a également jeté les bases d'une politique de ressources humaines moderne avec une culture d'entreprise axée sur le dialogue interne, un leadership mobilisateur, la participation et l'engagement. Cette culture a été traduite en quatre valeurs pour l'entreprise, à savoir les PROS de la SNCB (Professionalisme, Respect, Oser entreprendre et Savoir collaborer). En 2018, la SNCB continuera par ailleurs à mettre l'accent sur la diversité et mènera, à partir de la nouvelle division Corporate Culture & Values de son service HR, une politique de diversité en lien avec la nécessaire transformation de sa culture d'entreprise.

Seul un environnement de travail stimulant peut favoriser les initiatives et la créativité. C'est pourquoi il a également été décidé en 2017 de rassembler à l'horizon 2023, sur un seul site, proche de la gare de Bruxelles-Midi, les plus de 4.000 travailleurs actuellement localisés en différents lieux autour de cette gare.

7. Assainissement financier

En 2017, la SNCB a franchi un cap important dans la poursuite de son assainissement financier. Grâce à la forte augmentation du résultat opérationnel, la dette a pu encore être réduite.

L'EBITDA cash récurrent a plus que doublé pour atteindre 77,3 millions d'euros (contre 33,4 millions en 2016), un résultat obtenu principalement par l'augmentation du nombre de voyageurs. Cette croissance se manifeste dans presque tous les produits et les segments de voyageurs : le nombre d'abonnements ne cesse d'augmenter et les voyages de loisirs connaissent un grand succès. Cela génère une amélioration du taux d'occupation des trains, notamment durant les heures creuses, ce qui est important pour la rentabilité de l'entreprise.

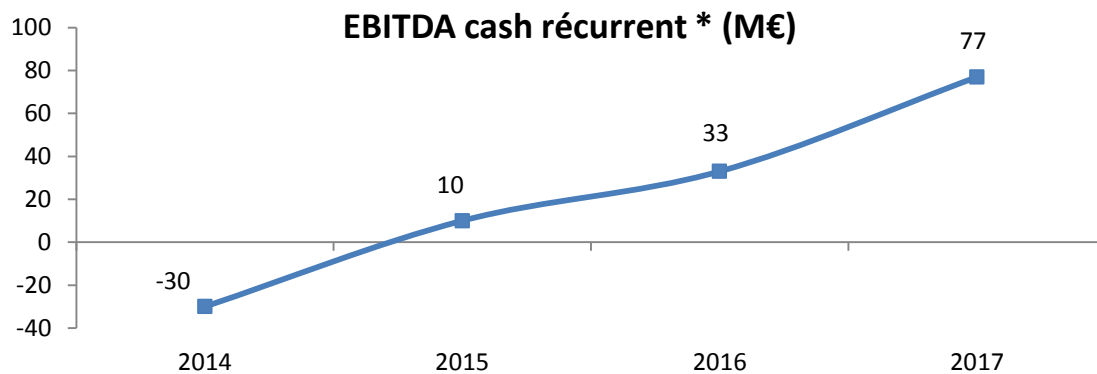


Comme les années précédentes, les efforts permanents de productivité contribuent également à l'amélioration du résultat opérationnel de la SNCB.

Les produits d'exploitation ont augmenté de 3,7 % pour atteindre 2,458 milliards d'euros (contre 2,371 milliards en 2016). Les charges d'exploitation ont quant à elles atteint 2,381 milliards d'euros (contre 2,337 milliards en 2016), soit une augmentation de 1,9 %, soit une augmentation inférieure à l'inflation moyenne qui était de 2,13 % en 2017.

Les gains d'efficacité en interne ont compensé en grande partie l'impact de l'indexation des salaires et des autres charges, y compris de la redevance d'infrastructure, ainsi que les augmentations naturelles des coûts directs liés à la croissance du trafic.

Grâce à l'amélioration considérable du résultat opérationnel, la dette économique a diminué de près de 150 millions d'euros pour atteindre un montant total de 2,483 milliards d'euros.



INDICATEURS CLES 2017



635,4 millions €
d'investissements



77,3 millions €
d'EBITDA cash
récurrent



2.483 millions €
dette économique

+43,9 M€ par rapport à 2016

-146,1 M€ par rapport à 2016



18.002 FTE
(1/01/2018)

1/1/2017: 18.195



10.167,3 millions
voyageurs-km
national

+3,3% par rapport à 2016



235,3 millions
voyageurs
national

+3,6% par rapport à 2016

Service de presse SNCB

Thierry Ney
02/528.30.03
Thierry.ney@sncb.be
www.sncb.be

