



**Nous vous remercions
de votre compréhension et de votre confiance.**

Le personnel de la SNCB



Votre confiance nous est précieuse

2010 fut une année sombre. Avec, en premier lieu, la catastrophe de Buizingen, qui nous a tous littéralement ébranlés, tant parmi les cheminots que dans la société civile. Elle a suscité de nombreuses questions sur la gestion de la sécurité au sein de la **SNCB**. Nos prestations de service auraient pu aussi être bien meilleures. À raison, vous avez exprimé vos doléances : retards, manque de places assises, trains supprimés, manque d'informations.

Nous pouvons vous assurer que chacun, à la **SNCB**, met toute son énergie à trouver une solution à vos problèmes ou vos attentes. Ce dépliant détaille les points névralgiques et la manière dont nous allons les traiter. Nous voulons mériter votre confiance en vous offrant le confort et la ponctualité que vous êtes en droit d'attendre.

Le Comité de direction



*De gauche à droite :
Sabin S'heeren, Directeur général SNCB Mobility; Marc Descheemaeker, Administrateur délégué;
Michel Jadot, Directeur général SNCB Europe; Richard Gayetot, Directeur général SNCB Technics.*



PONCTUALITÉ

Faits

- **87%** des trains circulent à l'heure ou avec un retard de moins de 6 minutes.*
- **47%** des trains à peine sont tout à fait à l'heure*.
- La ponctualité a atteint un niveau historiquement bas (le plus mauvais depuis 1998).
- Le nombre de trains supprimés ne cesse d'augmenter depuis quelques années.

* moyenne de janvier à octobre 2010, chiffre Infrabel

Les causes

- **Forte augmentation du nombre de voyageurs :** la SNCB connaît la plus forte progression du nombre de voyageurs en Europe, ce qui est une très bonne chose pour la communauté et pour l'environnement. Faire face à cet afflux important n'est vraiment pas chose facile : ni le réseau, ni les commandes de matériel ne peuvent suivre sur-le-champ cette évolution. Tant le développement des nouvelles infrastructures que les commandes de nouveau matériel s'étalent sur plusieurs années. Même le meilleur des plannings peut aussi dérapier : retards des constructeurs, procédures laborieuses pour l'homologation du matériel et, dans le cas de grands travaux d'infrastructure, difficultés d'obtention des permis de bâtir, retards imputables aux entrepreneurs ou autres circonstances imprévisibles.
- **Tiers :** la SNCB porte la responsabilité de **45,8%** des retards. Environ **19,7%** sont imputables à l'infrastructure ferroviaire gérée par Infrabel (problèmes d'aiguillage, de signalisation, bris de caténaire, etc). Enfin, il y a, pour un peu plus d'un tiers des retards, des facteurs externes, tels que les intempéries, les accidents aux passages à niveau, les suicides, les vols de câbles, le vandalisme ou les retards aux points frontières en provenance des autres réseaux (**34,5%**).
- **Pannes de matériel :** un tiers environ des retards de trains sont imputables aux pannes de matériel (âge moyen élevé, mais également maladies de jeunesse du matériel récent). Dans certains cas extrêmes, ces pannes conduisent à des suppressions de trains.
- **Saturation du réseau ferroviaire :** les chemins de fer, tout comme le réseau routier, sont confrontés à une suroccupation de leur infrastructure pendant les heures de pointe. Un problème simple à la base peut entraîner de lourdes conséquences, en particulier dans l'entonnoir que représente la Jonction Nord-Midi.
- **Insuffisance de trains :** en raison de la spectaculaire augmentation du nombre de voyageurs et du vieillissement du matériel roulant, certains trains voient leur composition réduite, voire sont supprimés. Beaucoup de matériel date des années 60 et 70, si bien que l'âge moyen de nos locomotives et automotrices avoisine les 27 ans.
- **Trafic marchandises :** la croissance du trafic marchandises peut, à moyen terme, augmenter la pression sur le réseau. L'augmentation du nombre d'opérateurs ferroviaires privés constitue à cet égard un problème.
- **Grèves :** le trafic peut être gravement perturbé lorsque sont organisées des actions locales. Une grève nationale paralyse généralement le réseau entier.





Les solutions

La ponctualité, en baisse depuis plusieurs années, est scrupuleusement suivie par un groupe de travail, qui cherche des solutions à des problèmes récurrents. Pour des problèmes structurels, la recherche de solutions réellement pertinentes doit passer par une démarche différente. La SNCB et Infrabel ont, par conséquent, décidé communément, début 2010, de réaliser une analyse en profondeur de la problématique, avec l'aide d'un consultant externe. Un plan d'action «Ponctualité» est actuellement élaboré. Il comportera des solutions à court terme ainsi que des solutions structurelles.

- **Entretien plus performant:** la SNCB déploie dans les ateliers des équipes supplémentaires chargées de l'entretien des trains afin d'accélérer la remise en circulation du matériel roulant. Les procédures d'entretien sont corrigées en permanence afin d'atteindre le niveau de qualité le plus élevé possible, l'objectif étant toujours de mettre en circulation le plus grand nombre possible de trains.
- **Nouveau plan de transport:** le plan de transport actuel date de 1998 et n'est plus adapté à la demande croissante de la clientèle. Le plan de transport est un puzzle très complexe assurant la cohésion entre tous les horaires des trains. Des adaptations d'horaires limitées interviennent chaque année, mais une opération de refonte exige des années de préparation. Ce travail doit tenir compte des nouvelles lignes ferroviaires et des grands travaux réalisés par Infrabel. Un bon exemple de ces nouvelles lignes sont les relations avec l'aéroport Bruxelles-National qu'Infrabel est occupé à construire. La SNCB travaille actuellement à un tout nouveau plan de transport pour la fin 2013. Une tâche qui n'est pas des plus simples si l'on sait que 3800 trains circulent chaque jour sur le réseau belge.
- **Nouveaux trains:** depuis 2005, plus de 2,7 milliards € ont été investis dans du nouveau matériel. La preuve la plus tangible sur le réseau, ce sont les nouvelles M6 à deux niveaux. Dans le courant de l'année 2011, de toutes nouvelles locomotives seront livrées ainsi que les automotrices Desiro. Ce nouveau matériel doit augmenter la fiabilité (rajeunissement du parc) et la capacité (plus de trains). Les maladies de jeunesse peuvent toutefois pénaliser la ponctualité à court terme.
- **Suivi méthodique et amélioration des procédures:** une stricte application des procédures, et une bonne coordination entre les différents services et les membres du personnel impliqués dans l'organisation de la circulation des trains peut aider, à court terme, à limiter les retards.
- **Concertation sociale:** la SNCB a conclu un accord avec les organisations reconnues qui les invite à ne pas couvrir des actions de grève spontanées. La SNCB déplore ce type d'actions. En cas d'actions de grève locales, qui résultent souvent de cas d'agressions, le management recherche une solution.
- **L'infrastructure ferroviaire:** Infrabel a, aux côtés de la SNCB, un rôle important à jouer pour faire la guerre aux retards. L'organisation de l'infrastructure ferroviaire, la régulation du trafic et le fait de prendre les bonnes mesures en cas d'incidents ont un grand impact sur la ponctualité.



PLAN D'HIVER

Faits

- **25%** des trains sont à l'entretien ou en réparation, ce qui constitue **10%** de plus qu'en temps normal.

Les causes

- **La formation de glace sous les trains :** pendant la conduite, la neige s'accumule sous le train et forme une masse de glace qui empêche le bon fonctionnement des pièces mécaniques.
- **La neige poudreuse :** la poudreuse pénètre par les grilles de ventilation de la locomotive, ce qui peut causer des problèmes dans le système électronique.
- **Les dégâts du gel sur les trains à l'arrêt :** les trains sont garés la nuit dans des faisceaux de formation et peuvent subir de fortes gelées avec pour conséquence des pannes (par exemple : des transistors de transformateurs trop froids qui refusent de se mettre en marche).
- **Dérangement des aiguillages :** la neige peut aussi bloquer les aiguillages, et, dans ce cas, plus aucun trafic n'est possible. Infrabel, gestionnaire du réseau, est en charge du bon fonctionnement des aiguillages.
- **Installation du système de sécurité :** en raison de l'implémentation accélérée du système de freinage automatique TBL1+, davantage de trains doivent rentrer à l'atelier pour l'installation de cet équipement (voir point « sécurité »).





Les solutions

Une préparation optimale peut éviter beaucoup de désagréments. C'est pourquoi la SNCB a un **plan d'hiver** qui comprend les mesures suivantes :

- **Chauffage** : la nuit et le week-end, les locomotives sont préchauffées pour pouvoir être utilisables plus rapidement.
- **Personnel supplémentaire dans les ateliers** : des équipes spéciales sont chargées d'effectuer, même durant le week-end, des interventions rapides sur des pannes et, par la même occasion, travaillent sur d'éventuelles réparations en retard.
- **Entretien d'hiver** : des pièces sensibles telles que les radiateurs ou les batteries exigent un entretien préventif.
- **Des équipes anti-gel** : ces équipes retirent les gros morceaux de glace sous les trains ou près des marchepieds, de sorte que le train peut démarrer facilement.
- **Protection contre le gel pour les aiguillages dans les faisceaux** : les aiguillages dans les faisceaux de formation (endroit où les trains sont garés la nuit) bénéficient d'un entretien supplémentaire pour diminuer le risque de retard pour le premier départ de la journée.



INFORMATION DANS LES TRAINS

Faits

- En cas de perturbations, les accompagnateurs de train ne donnent pas toujours, ou pas assez vite, les informations attendues.
- Vous n'êtes pas mis au courant de l'ampleur du retard, de ce qui le cause ou des alternatives.
- Vous ne recevez pas d'information sur les correspondances.

Les causes

- **La communication entre l'accompagnateur de train et le dispatching :** lors de grandes perturbations sur le réseau, les dispatcheurs cherchent en tout premier lieu des solutions aux problèmes, et, de ce fait, l'accompagnateur de train n'obtient pas toujours l'information en temps réel.
- **Implication de tiers :** des causes externes telles que des accidents aux passages à niveau, du vandalisme dans les voies ou des suicides, rendent souvent difficile l'estimation de la disponibilité du réseau. Dans ce cas, l'accompagnateur de train est dépendant de l'information et des décisions prises par la police, le parquet, l'administration communale ou les responsables de chantiers.
- **L'équipement dans les trains :** les voitures plus anciennes ne sont pas toujours équipées de système de sonorisation, de sorte que l'accompagnateur de train ne peut pas faire d'annonces. Dans les voitures récentes, les écrans d'information proposent uniquement des informations préprogrammées.
- **Pas de couverture réseau pour les téléphones mobiles :** les accompagnateurs de train sont tous équipés d'un téléphone mobile, mais la couverture réseau n'est pas toujours garantie par les opérateurs de gsm sur le réseau ferroviaire.





Les solutions

- **Sensibilisation des accompagnateurs de train :** via des campagnes internes et des formations, les accompagnateurs de train disposent des meilleurs outils pour informer au mieux les clients.
- **Gestion du trafic :** le processus de communication entre le dispatching d'Infrabel (Traffic Control) et la SNCB est régulièrement analysé et ajusté. Il est essentiel, pour diffuser une information correcte et rapide aux voyageurs.
- **Train Info Services :** ils vous offrent la possibilité de demander et de recevoir des informations en temps réel sur le service des trains. Il s'agit d'un éventail d'informations via gsm, iPhone et autres smartphones : SMS 2828, My Train Info et le site mobile m.sncb.be.
- **Meilleur équipement des nouveaux trains :** les 305 automotrices Desiro seront équipées d'écrans LED les plus récents qui pourront fournir des informations en temps réel.
- **Une intervention rapide :** lors d'incidents, des équipes mobiles interviennent sur le site pour aider les voyageurs du train bloqué. Les équipes régionales sont organisées pour agir aussi rapidement que possible.



CONFORT

Faits

- Votre train est toujours suroccupé.
- Il est souvent plus court que prévu.
- Il arrive aussi qu'il soit sale, que des déchets traînent.

Les causes

- **Pas assez de trains :** avec l'augmentation du nombre de voyageurs (50% en 10 ans), il y a un manque évident de matériel aux heures de pointe.
- **Panne de matériel :** une utilisation intensive de nos trains met la technique à rude épreuve, augmente le nombre de pannes et, par conséquent, diminue le matériel disponible.
- **Plus grande disponibilité du matériel :** en raison de la plus grande nécessité de disposer de matériel roulant, les temps consacrés au traitement des déchets et au nettoyage sont comprimés.
- **Quais courts :** certains trains ne peuvent plus être allongés, car la longueur des quais dans certaines gares est limitée. Descendre du train hors quai n'est pas admissible du point de vue de la sécurité.





Les solutions

- **Plus de places assises :** en 2005, il y avait au total 278.400 places assises disponibles. Depuis l'arrivée de nouvelles voitures, il y en a, pour l'instant, 311.000, et d'ici 2016, il y en aura 375.000. Soit une augmentation de 34%.
- **Modernisation des anciens trains :** la modernisation de l'ancien matériel doit améliorer la fiabilité et offrir un meilleur confort. Toutefois, le remplacement des banquettes par des sièges individuels améliore le confort, mais se fait au détriment de quelques places. En 2008, nous avons démarré la modernisation des 135 voitures M5 à deux niveaux. L'année dernière, la remise à neuf des 139 automotrices Break a également débuté. Entre-temps, 285 anciennes automotrices doubles ont également retrouvé une nouvelle jeunesse.
- **Nouveaux trains :** la SNCB a commandé 120 locomotives Type 18 qui seront mises en service dès 2011. Entre 2011 et 2016, 305 automotrices «Desiro» seront livrées. Le remplacement progressif du matériel le plus ancien par du nouveau aidera aussi à augmenter la fiabilité.
- **B-Clean :** depuis 2007, la SNCB met des équipes mobiles dans les trains pendant le voyage. Ces équipes retirent les déchets et nettoient les toilettes tout au long du trajet. Ils travaillent 7 jours sur 7 et s'occupent de 500 trains par jour ouvrable.



SÉCURITÉ

Faits

- L'accident de Buizingen a été un des points les plus sombres de l'histoire de la SNCB.
- L'opinion publique s'est posé de nombreuses questions sur la sécurité du réseau, surtout concernant le système de signalisation.
- Une commission spéciale du Parlement a pour objectif de déterminer s'il y a ou non un problème de sécurité.

Les causes

- **Pas de système de freinage automatique** : contrairement à d'autres pays européens, le réseau belge n'est quasi pas équipé d'un système de sécurité entraînant l'arrêt automatique d'un train ayant franchi un signal rouge.
- **Plus de dépassements de signal** : en raison d'une offre qui augmente et d'un meilleur enregistrement, on constate un plus grand nombre de dépassements de signaux. Deux tiers d'entre eux n'ont lieu que sur quelques mètres et ne mettent en aucun cas en danger la sécurité des passagers.
- **Vigilance du conducteur** : un trafic de plus en plus dense et les nombreux travaux sur le réseau font pression sur l'attention du conducteur. Pourtant, sa vigilance est cruciale.





Les solutions

- **L'installation accélérée de TBL1+ :** en 2006, Infrabel et la SNCB ont décidé d'implémenter le système de sécurité TBL1+. Ce système ralentit le train lorsque ce dernier approche un signal rouge, ce qui diminue considérablement le risque de dépassement. TBL1+ nécessite l'installation d'un équipement spécifique à bord des trains. Ce qui implique une grande mobilisation de personnel et de moyens dans les ateliers. Le parc sera complètement équipé en 2013. Le système TBL1+ est un premier pas vers le système de sécurité européen ETCS. Ce système ralentit un train en fonction de la vitesse, ce qui réduit encore davantage le risque de dépassement de signal. Le nouveau matériel commandé est déjà équipé de l'ETCS et, à terme, tout le parc le sera également.
- **La formation des conducteurs de train :** la SNCB délivre une formation de 200 jours à ses conducteurs, la plus longue et la plus intensive d'Europe. La sécurité en est la matière essentielle.
- **Suivi et mise à niveau permanents :** tous les 3 ans, les conducteurs sont certifiés par l'autorité compétente sur base de leurs connaissances et de leur aptitude à la conduite. Ici aussi, la sécurité est un point capital.
- **Système de gestion de la sécurité :** un accompagnement systématique et un encadrement des personnes qui sont responsables de la sécurité sur le réseau sont prévus.





Notre engagement

Chacun, à la SNCB, de la Direction aux collaborateurs de terrain, est conscient de tous les problèmes que vous rencontrez. Nous espérons que les solutions que nous avons résumées ici vont répondre à une grande partie de vos plaintes. La mise en place de certaines mesures demande du temps, et nous faisons le maximum pour en réduire les délais.

La qualité du service des trains doit être et sera meilleure. Nous visons au moins 90% de ponctualité dans les deux ans. Et ce score devra encore s'améliorer dans les années ultérieures. Fin 2013, tous nos trains seront équipés du TBL1+, ce qui augmentera encore le haut niveau de sécurité. L'arrivée de nouveau matériel supplémentaire offrira plus de places assises et vous assurera un confort accru.

Nous nous engageons pour un transport fiable, sécurisant, confortable et durable. Vous pouvez compter sur nous.

- Plus d'infos sur www.sncb.be
- Service clientèle : 02 528 28 28