



Rapport annuel 2012

PREMIÈRE POUR INFRABEL !

Le rapport annuel 2012 constitue un véritable cap pour Infrabel ! Tout d'abord, parce que le support papier a été abandonné au profit d'une **version électronique**. Ensuite, parce qu'il s'agit du **premier rapport de Développement Durable** d'Infrabel. Ainsi, bien que l'essentiel de nos activités en matière de **responsabilité sociétale** se retrouve dans le chapitre «**Société**», les attentes de nos parties prenantes se reflètent également dans les chapitres relatifs aux 4 autres priorités stratégiques d'Infrabel, à savoir la **sécurité**, la **punctualité**, la **capacité** et les **finances**.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU CEO





A plusieurs égards, l'année 2012 a été **une année pleine de défis** pour Infrabel... Une année placée sous le signe de **choix stratégiques et de réalisations marquantes**. Une année au cours de laquelle nous avons jeté les balises du réseau ferroviaire de demain... Une année marquée par un climat économique défavorable et des efforts importants consentis en matière d'investissements... Une année au cours de laquelle nous avons uni nos forces et atteint **un résultat maximal avec un minimum de moyens**.

Malgré la récession économique et la pression accrue sur les ressources publiques, nous avons réussi à préserver **la bonne santé financière** de notre entreprise tout en réalisant nos investissements programmés. Grâce à, entre autres, l'achèvement de **la liaison ferroviaire Diabolo**, nous avons optimisé notre capacité. **L'implémentation accélérée de la TBL1+** nous a permis, quant à elle, de relever notre niveau de sécurité. Avec **l'ETCS** également, nous avons progressé dans le domaine de la sécurité, si bien que la Belgique est aujourd'hui citée en exemple et fait office d'experte en la matière.

Nous avons le souhait explicite de poursuivre sur cette voie. Le projet d'un **nouveau Plan Pluriannuel d'Investissements** (2013-2025) présenté au Gouvernement fédéral et notre **plan stratégique**, récemment mis en place, témoignent d'une vision mûrement réfléchie et nous offrent des bases solides pour aller de l'avant. Nous regardons l'avenir avec une motivation inébranlable et nous continuerons de nous battre pour réaliser les projets qui nous tiennent à cœur : développer en Belgique **un réseau ferroviaire sûr, ponctuel et fiable**, capable de répondre aux besoins de mobilité croissant dans notre pays et en Europe.

Luc Lallemand
Administrateur délégué

Christine Vanderveeren
Présidente du Conseil d'Administration

2012 À VOL D'OISEAU

JAN

Traffic Control, le centre de gestion du trafic, fête ses 5 ans.

FEV

L'atelier ferroviaire de Bascoup fête son centième anniversaire.

MARS

Première ligne de chemin de fer classique en Belgique équipée de la technologie ETCS.

AVR

La Commission européenne signe la déclaration de principe pour l'ETCS.

MAI

Deux trains de marchandises entrent en collision à hauteur de Godinne. Aucune victime n'est à déplorer.

JUIN

Inauguration officielle du complexe ferroviaire Diabolo.

JUIL

100.000ème téléchargement de l'application RailTime pour iPhone, Android et iPad.

AOUT

Début de l'aménagement des voies de la liaison ferroviaire Liefkenshoek.

SEPT

Infrabel présente son train-test ETCS à l'occasion du salon international du transport Innotrans.

OCT

13.000 visiteurs pour Infrabel lors de la Journée Découverte Entreprises.

NOV

Création d'un nouveau centre de contrôle qui enregistre 24h/24 tous les incidents sur le réseau ferroviaire.

DEC

Nouvelle infrastructure ferroviaire dans le port de Zeebruges.

2012 EN CHIFFRES**12.168**

COLLABORATEURS

8,2%

COLLABORATRICES

1.857

PASSAGES À NIVEAU

209

CABINES DE SIGNALISATION

3.592

KILOMÈTRES DE LIGNES FERROVIAIRES

5.751

KILOMÈTRES DE CATÉNAIRES EN VOIES PRINCIPALES

4.470

APPAREILS DE VOIE EN VOIES PRINCIPALES

7.683

OUVRAGES D'ART

11.169

SIGNALS

NOTRE IDENTITÉ

QUI EST INFRABEL ?

Infrabel est **le gestionnaire de l'infrastructure et l'exploitant du réseau ferroviaire belge**. Nous veillons jour et nuit au fonctionnement optimal de **l'infrastructure ferroviaire** en Belgique : rails, caténaires, aiguillages, signaux, passages à niveau...

Nos collaborateurs entretiennent, renouvellent, modernisent et développent l'infrastructure et aspirent à offrir un **réseau ferroviaire sûr et fiable** pour tous les trains de demain. Nous recourons pour ce faire aux technologies les plus avancées. Infrabel répartit la capacité disponible sur le rail et coordonne, au départ de ses cabines de signalisation, la totalité des trajets ferroviaires effectués sur le réseau belge.

VALEURS

Service

Nous plaçons les besoins de nos clients — directs et indirects — au cœur de nos actions et réflexions. Nous mettons toute notre rigueur, notre précision et notre efficacité au service de la sécurité, de la ponctualité et de la qualité de l'ensemble des solutions que nous proposons à nos clients.

Passion

Nous sommes tous animés par la même passion pour notre métier. Avec fierté, enthousiasme, professionnalisme et intégrité, nous agissons au quotidien dans l'intérêt de l'entreprise et de la collectivité.

Équipe

Riches de notre diversité, nous cultivons l'esprit d'équipe et la solidarité dans le travail à tous les niveaux de notre entreprise. Nous encourageons la communication, le partage, le respect mutuel et l'épanouissement professionnel et personnel.

VISION

Infrabel veut devenir le carrefour de l'Europe grâce à son **réseau ferroviaire sûr et de qualité**. Son ambition est d'être un maillon fort du système intégré de **transport durable** au service du développement socio-économique belge et européen.

MISSION

Infrabel est l'**entreprise publique** qui développe, entretient et gère le **réseau ferroviaire belge**. Forte du professionnalisme de ses équipes et d'une technologie de pointe, elle propose à ses clients des services adaptés à leurs **besoins de mobilité actuels et futurs**.

NOTRE STRATÉGIE

En 2012, Infrabel a lancé un nouveau plan stratégique. Ce plan, baptisé Focus, définit les objectifs et les priorités auxquels l'entreprise se consacre à travers tous ses projets et processus.

ACCENT SUR L'ESSENTIEL

Infrabel veut réaliser son ambitieuse **mission** en dépit des ressources actuellement limitées à sa disposition. Notre **stratégie d'entreprise** tient compte des **défis** d'aujourd'hui et nous permet de nous concentrer sur l'**essentiel**. Dans les années à venir, nous voulons nous focaliser sur notre **cœur de métier**.

LA SÉCURITÉ D'ABORD

Rien dans notre stratégie ne vient primer sur la **sécurité**. Infrabel a l'ambition de se hisser dans le top 3 des gestionnaires d'infrastructure européens en termes de **risque total à la société** et de généralisation des **systèmes de freinage automatique des trains**. De cette manière, le rail doit devenir pour ainsi dire infaillible sur le plan de la sécurité.

La vidéo résume les lignes de force de notre stratégie.





“ Pour établir un top 5 des priorités, nous avons analysé en détail les attentes des parties prenantes — les pouvoirs publics, les voyageurs, la société, ... Cette analyse nous a permis de définir cinq attentes et exigences fondamentales. ”

Guy Vernieuwe
General Manager Strategy

NOTRE ORGANISATION

Infrabel compte pas moins de **12.168 collaborateurs** répartis sur toute la Belgique. Ils sont regroupés en **3 Directions** qui ont chacune leurs propres activités clés et objectifs. **5 services généraux** soutiennent l'organisation dans divers domaines spécifiques.

En savoir plus au sujet d'Infrabel ? Découvrez toutes nos activités dans la vidéo !

INFRASTRUCTURE

La Direction **Infrastructure** veille à maintenir l'infrastructure ferroviaire en état opérationnel. Le **renouvellement** et la **maintenance** des installations sont des défis quotidiens pour les collaborateurs de cette Direction.

ACCÈS AU RÉSEAU

Les collaborateurs de cette Direction assurent la **définition et l'attribution de la capacité** des **sillons** aux opérateurs ferroviaires. En outre, elle coordonne les plans d'actions de sécurité et de ponctualité, et assure le suivi des grands projets d'extension.

RÉSEAU

La Direction **Réseau** garantit le déroulement fluide du trafic ferroviaire. Elle coordonne, surveille et dirige le **trafic ferroviaire** en temps réel depuis les **cabines de signalisation**.

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE





Paramètres du rapport

Ce premier **rapport de Développement Durable** couvre la période du 01.01.2012 au 31.12.2012. Il ne concerne pas les activités des filiales d'Infrabel et a été intégré au rapport annuel. Infrabel s'engage à réaliser un rapport de Développement Durable chaque année.

Le présent rapport a été articulé autour des **5 priorités stratégiques** de l'entreprise. Le contenu du rapport a été déterminé sur base de:

- 6 tables rondes avec des **associations de voyageurs**
- 5 safety desks avec des **opérateurs ferroviaires**
- 6.793 questions provenant de **riverains**
- l'analyse des **articles de presse** concernant Infrabel
- des **réunions de travail** avec les services suivants : Corporate & Public Affairs, Human Resources, Finances, Environment et Procurement.

Parties prenantes

Infrabel place les attentes de ses **parties prenantes** au cœur de sa stratégie et a mis différents mécanismes en place afin de **dialoguer** avec les groupes suivants :

- Organisations représentatives des travailleurs
- Autorités publiques (fédérales, régionales et locales)
- Clients directs (entreprises ferroviaires) et indirects (voyageurs)
- Riverains
- Fournisseurs

Ces catégories ont entre autres été identifiées sur base d'un **stakeholdersmapping** réalisé en 2010 et actuellement en cours de révision.

Awards

En 2012, Infrabel a remporté les récompenses suivantes :

- **UIC Sustainability Award 2012**, décerné par l'Union internationale des Chemins de Fer dans la catégorie « Energy and CO2 »
- **Prix d'Excellence Peter Kraljic 2012**, décerné par le European Institute for Purchasing, pour la maîtrise des

risques en matière d'achats

- o **Golden Public Tender Award 2012**, décerné par le European & Belgian Public Procurement, pour le Procurement Management Plan
- o **Prix européen de la meilleure communication audiovisuelle interne**, décerné par la Fédération Européenne des Associations de Communication Interne, pour le reportage réalisé sur le travail des collaborateurs d'Infrabel après l'accident de Godinne.

Profil de l'entreprise

Infrabel est une **société anonyme de droit public** uniquement active en Belgique, dont le siège social est établi à la Place Marcel Broodthaers 2 à 1060 Bruxelles. En tant que **gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge**, Infrabel a pour principaux clients les entreprises ferroviaires assurant le transport de voyageurs et de marchandises, ainsi que des entreprises bénéficiant d'un raccordement au réseau. De plus amples informations sur les produits et services d'Infrabel sont disponibles sur [le site corporate d'Infrabel](#).

Niveau d'application GRI

Le présent rapport de Développement Durable d'Infrabel est établi selon le niveau d'application C de la directive **Global Reporting Initiative** (GRI). Les indicateurs GRI sont listés séparément dans le tableau ci-joint.