

Rapport de développement durable 2019-2020



INFR/ABEL



SOMMAIRE

Message du CEO	3
À propos d'Infrabel	4
La RSE chez Infrabel	12
Aperçu de nos principales réalisations 2019-2020	18
PEOPLE	19
Sécurité et bien-être de notre personnel	20
Évolution de nos métiers	24
Diversité & Inclusion	28
Solidarité	32
PLANET	34
Climat	35
Développement d'un réseau plus écologique	42
Lieux de travail plus durables	47
Limitation du bruit et des vibrations	49
PROSPERITY	52
Safety first !	53
Ponctualité	58
Le rail, élément essentiel du « modal shift »	62
Achats durables et circulaires	66
Global reporting Initiative (GRI)	71
À propos de ce rapport	77

MESSAGE DU CEO

Dérèglement climatique, déforestations, disparition de la biodiversité, inégalités persistantes, discriminations, perte de sens... Est-ce bien là le monde que nous souhaitons léguer aux générations futures ?

Je ne peux me résoudre à faire partie d'une société qui ne tient pas compte de l'avenir. Une société qui fonctionne à court terme, sans se préoccuper des conséquences de ses actes. Je suis par ailleurs convaincu que nous disposons encore de suffisamment de cartes en main pour éviter le pire et inverser la vapeur. Chacun et chacune à notre niveau.

Les entreprises, privées et publiques, ont aussi un rôle à jouer. C'est pourquoi nous veillons, chez Infrabel, à faire le lien entre nos activités quotidiennes, notre empreinte écologique et les attentes de nos nombreuses parties prenantes. Dans cette optique, nous intégrons les principes du développement durable à notre stratégie d'entreprise au travers de notre priorité «Entreprendre durablement». Cette dernière met en avant l'importance de garantir une infrastructure de qualité tout en limitant notre impact sur l'environnement, en étant économiquement viable et en accordant une attention particulière à l'humain.

La résilience constitue le fondement de notre approche de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Nous voulons nous adapter au mieux aux évolutions sociétales relatives au respect des droits humains et de l'environnement, à la diversité, à l'urgence climatique ou encore à la raréfaction des matières premières. Il nous semble dès lors crucial de rendre le rail encore plus durable pour lui permettre de devenir un maillon incontournable de la mobilité en Belgique. Et ce, en offrant une infrastructure ferroviaire accessible, fiable et durable pour désengorger les routes et permettre ainsi de diminuer les émissions de gaz à effet de serre générées par le secteur du transport.

Pour ce faire, nous souhaitons notamment atteindre la neutralité carbone d'ici à 2040, relever le défi du transfert modal pour le transport de voyageurs et de marchandises, rendre notre infrastructure plus écologique pour mieux préserver l'environnement mais aussi développer une politique d'achats durables et circulaires, favoriser le bien-être de nos collègues et évoluer vers une culture d'entreprise plus inclusive.

Nous sommes conscients que les défis sont aussi au rendez-vous : finances critiques, domaine d'activité complexe et ultra spécialisé, digitalisation, innovation, intégration optimale de notre



infrastructure sur le territoire, offre multimodale efficace, adaptation de notre infrastructure face aux changements climatiques... Et comme partout ailleurs, la crise sanitaire a également eu un lourd impact sur nos activités et projets.

Néanmoins, nous restons confiants et tournés vers l'avenir. Je tiens par ailleurs à remercier tout notre personnel qui jour après jour s'investit pour permettre à Infrabel d'assumer ses missions au quotidien et d'être ainsi une entreprise efficace, humaine et soucieuse de l'environnement. Une entreprise qui s'attèle à rendre le secteur ferroviaire encore plus durable ! Une entreprise pour laquelle je me lève chaque matin avec l'envie de faire bouger le monde et l'espoir d'y arriver. Une entreprise passionnée par son métier. Une entreprise où on se sent comme à la maison. Une entreprise dont je suis fier.

Je vous souhaite une bonne lecture de notre rapport de développement durable 2019-2020.

BENOÎT GILSON



À PROPOS D'INFRABEL

// Missions

En tant qu'entreprise publique autonome détenue par l'État belge, nous gérons l'infrastructure ferroviaire en Belgique. Au moyen d'un réseau fiable et moderne, nous répondons aux besoins en mobilité de la société, présents et futurs.

Nos missions couvrent :

- L'exploitation de l'infrastructure ferroviaire et l'allocation de la capacité disponible à nos clients
- L'organisation et la coordination de tous les trains circulant sur le réseau ferroviaire belge
- L'entretien et le renouvellement de l'infrastructure ferroviaire : voies, caténaires, signalisation...
- L'extension de la capacité de l'infrastructure ferroviaire en fonction des besoins de mobilité

// Vision

A l'horizon 2040, nous ambitionnons de « façonner un réseau pour une mobilité durable et citoyenne ».

Pour ce faire nous travaillons sur les points suivants :

- Exceller dans la gestion des infrastructures ferroviaires et garantir la performance du système
- Innover, digitaliser et intégrer les plateformes de données de mobilité
- Prendre en considération les besoins de nos clients et autres parties prenantes et répondre à leurs attentes
- Gérer nos opérations de manière plus « agile » et créative
- Valoriser et développer les compétences de notre personnel
- Faire vivre la RSE à tous les niveaux de notre entreprise

CARING

Pour notre environnement : nous faisons des choix raisonnés qui favorisent la mobilité de nos clients, pour le transport de voyageurs et de marchandises, et qui nous permettent de réaliser nos objectifs sociétaux.

Pour nos collaborateurs directs et indirects : ils et elles doivent pouvoir travailler dans un environnement qui soit le plus attrayant et le plus sûr possible, en utilisant des technologies modernes, et en mettant constamment l'accent sur le développement, le bien-être et l'évolution de l'individu et de l'équipe.

Pour la planète : nous reconnaissons l'importance des choix écologiques dans tout ce que nous faisons et nous en prenons l'initiative dans les domaines pour lesquels nous portons nous-mêmes la responsabilité.

DRIVEN

Pour l'amélioration : afin de mieux servir nos clients, nous nous fixons des objectifs ambitieux pour améliorer nos processus et nos activités.

Pour nos clients : nous sommes convaincus que la qualité est inextricablement liée à la manière dont nous servons nos clients internes et externes : dans le respect, avec le sens du service, et via une concertation transparente.

Pour l'innovation : nous sommes pleinement engagés dans de nouvelles formes de collaboration et n'hésitons pas à nous remettre en question, entre autres au moyen de projets pilotes (innovants).

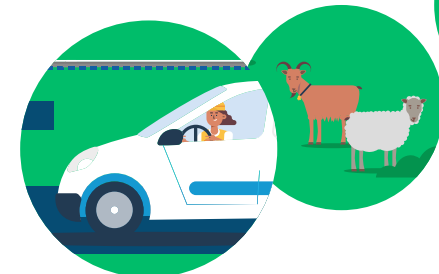


OPEN

Pour le changement : nous considérons le changement comme une opportunité et nous sommes prêts à aborder positivement la résistance qui lui est associée.

Pour la diversité : nous offrons des opportunités aux collaborateurs indépendamment de leur sexe, de leurs croyances, de leur orientation sexuelle ou de leurs antécédents, et nous cherchons des moyens de concilier les intérêts individuels avec notre objectif sociétal.

Pour la concertation et la communication : nous consultons nos clients et nos parties prenantes afin de mieux comprendre les défis de chacun et de rechercher activement des solutions équilibrées qui profitent à la fois au trafic de voyageurs et de marchandises.





// Engagements

En tant que gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge, nous veillons jour et nuit à la sécurité, l'entretien et la modernisation du réseau ferroviaire. Nous voulons devenir la colonne vertébrale d'un système de transport durable et soutenir le développement socio-économique belge et européen.

Pour ce faire :

- Nous répondons aux enjeux de la mobilité durable en offrant une infrastructure sûre et des services optimaux selon les besoins de nos clients, dans le respect du cadre légal, du bien-être de nos collègues et de l'environnement.
- Nous privilégions le principe de précaution et réduisons au minimum les risques de l'exploitation ferroviaire en prenant les mesures appropriées.
- Nous défendons une politique active en matière d'éthique et d'intégrité. Nous disposons d'un code de conduite pour notre personnel et nos fournisseurs reprenant les grands principes d'éthique applicables au sein de notre entreprise, en ce compris les aspects liés à la confidentialité et à la lutte contre la corruption.

// Priorités stratégiques

Depuis le dernier rapport de développement durable, nous avons développé un nouveau plan stratégique d'entreprise. L'ancien plan stratégique comprenait 5 priorités, dont « En phase avec la société » qui constituait notre approche de responsabilité sociétale (RSE). Notre plan stratégique 2020-2024 (appelé Plan GO !) comprend 6 priorités, dont « Entreprendre durablement » qui constitue la poursuite de notre démarche RSE. Cette priorité se fonde sur les principes du développement durable et fait partie intégrante de la stratégie d'entreprise (voir aussi chapitre sur la RSE chez Infrabel en page 12).



Safety
First



Mettre
l'accent sur
la ponctualité
avec toutes
les parties
prenantes



Repenser le
réseau



Catalyseur
pour le
Mobility as a
service



Entreprendre
durablement



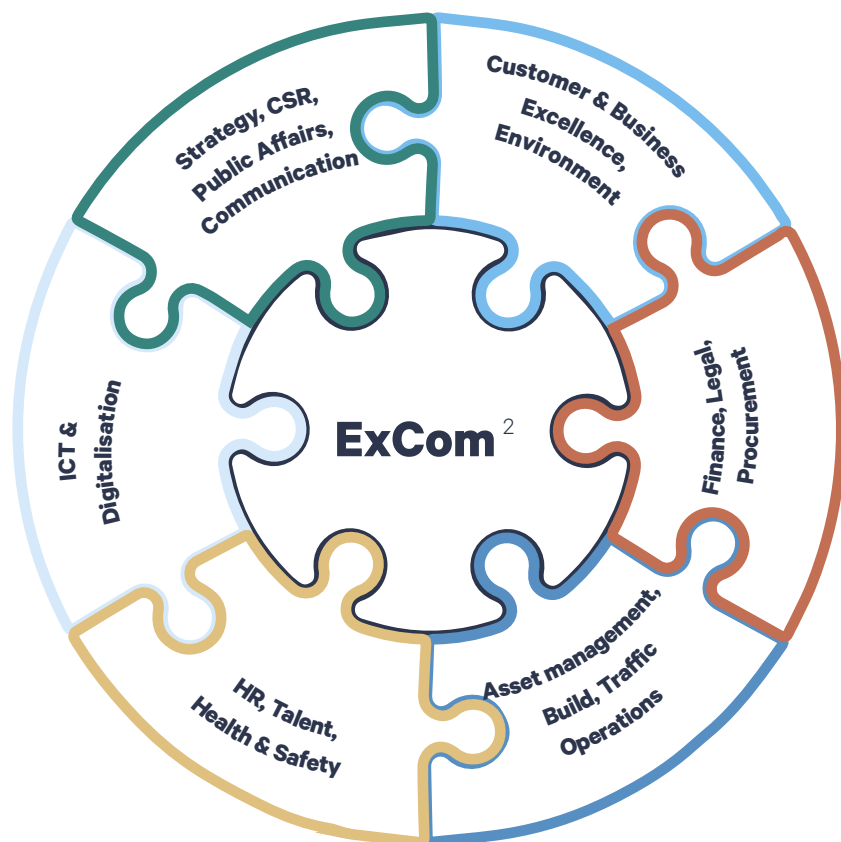
Opérer
des choix
économiques
fondés

// Structure de gouvernance

Depuis le dernier rapport de développement durable, il y a eu deux changements significatifs dans la gouvernance interne¹ :

- Réorganisation interne à la suite de laquelle la cellule RSE (CSR) a été intégrée dans le service Stratégie d'Infrabel
- Nomination d'un nouveau CEO : Benoit Gilson remplace Luc Lallemand

Outre les équipes RSE et Environnement, chaque direction dispose également d'ambassadeurs, d'experts thématiques ou de relais locaux dans le domaine de la RSE. C'est notamment grâce à ces collègues motivés et à la collaboration entre les différents services d'Infrabel que s'opère la transversalité de la RSE (voir aussi la partie consacrée à notre communauté RSE en page 17).



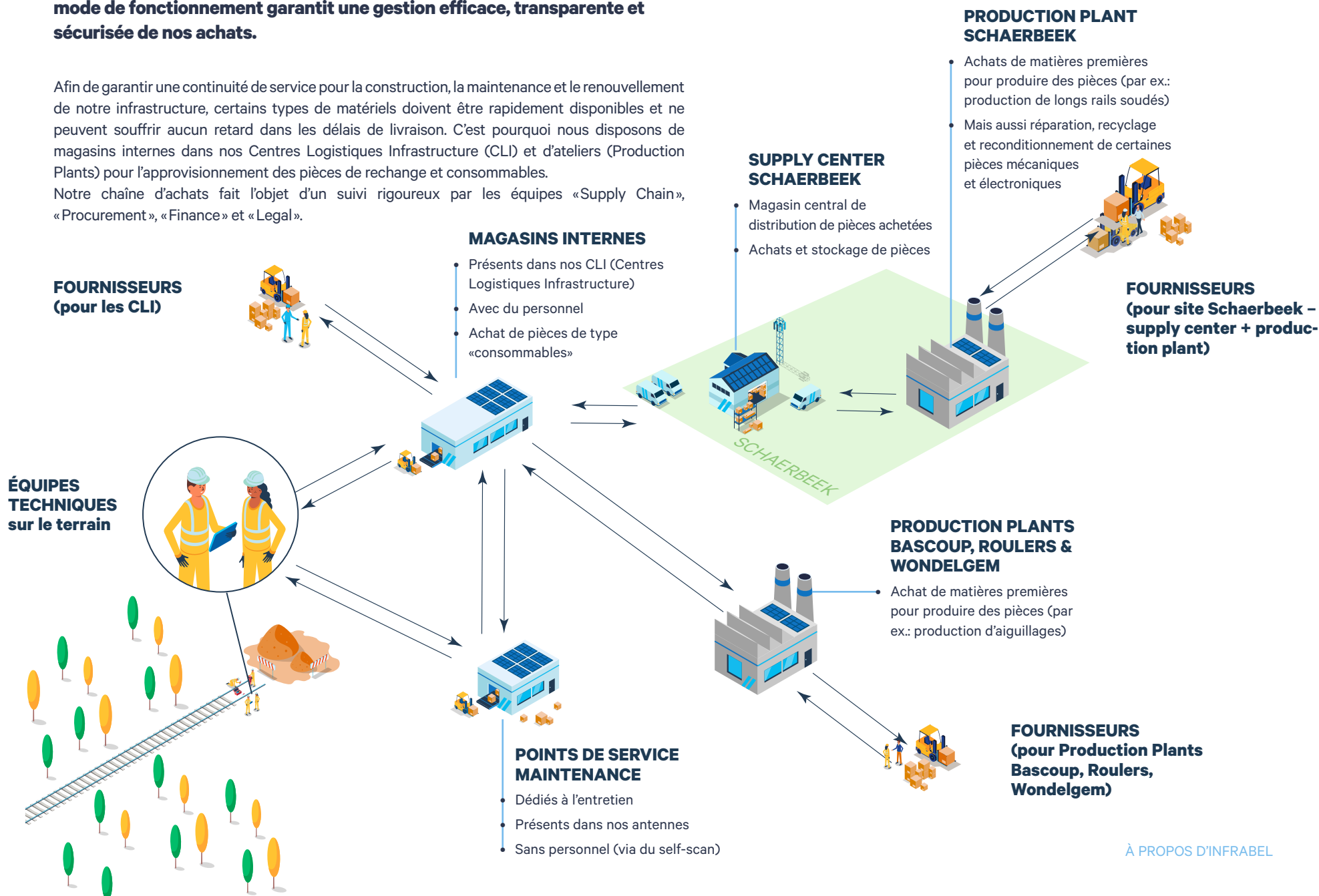
1. Consultez ici notre rapport annuel aux actionnaires 2020 pour de plus amples informations sur la gouvernance d'entreprise (p. 106-121).
2. L'ExCom est le comité exécutif composé du CEO et des différents directeurs et directrices d'Infrabel.

// Chaîne d'approvisionnement

Notre approvisionnement est segmenté en plusieurs étapes et opère une distinction entre les achats de fournitures, de services et de travaux. Ce mode de fonctionnement garantit une gestion efficace, transparente et sécurisée de nos achats.

Afin de garantir une continuité de service pour la construction, la maintenance et le renouvellement de notre infrastructure, certains types de matériels doivent être rapidement disponibles et ne peuvent souffrir aucun retard dans les délais de livraison. C'est pourquoi nous disposons de magasins internes dans nos Centres Logistiques Infrastructure (CLI) et d'ateliers (Production Plants) pour l'approvisionnement des pièces de rechange et consommables.

Notre chaîne d'achats fait l'objet d'un suivi rigoureux par les équipes «Supply Chain», «Procurement», «Finance» et «Legal».



INFRABEL

GESTIONNAIRE DE L'INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE BELGE

Entretien et renouvellement du réseau

Extension de capacité du réseau

Allocation des sillons

Gestion du trafic ferroviaire en temps réel

Fournisseur d'énergie de traction

Projet d'accueil (gares) en collaboration avec la SNCB



OPÉRATEUR FERROVIAIRE BELGE

Opérateur ferroviaire en charge du transport national de voyageurs

Entretien et renouvellement du matériel roulant

Vente des titres de transport

Information aux voyageurs

Projet d'accueil (gares) en collaboration avec Infrabel

Securail



EMPLOYEUR JURIDIQUE DU PERSONNEL DE LA SNCB ET D'INFRABEL

Dialogue social en collaboration avec la SNCB et Infrabel

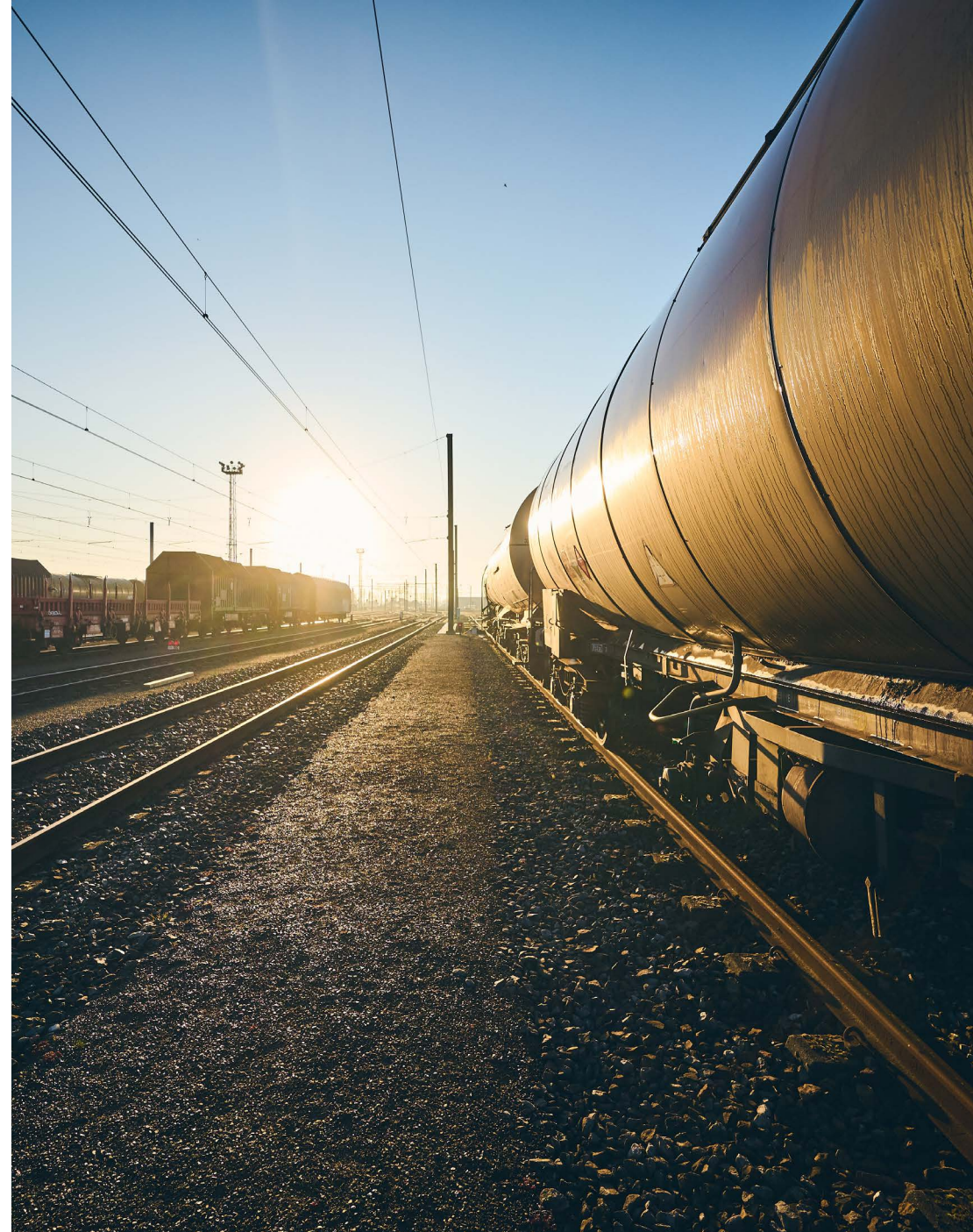


// Clients

Fin 2020, nous comptons parmi nos clients :

- 12 entreprises ferroviaires (EF)¹ :
 - 9 opérateurs fret agréés sur le réseau belge : Lineas, CFL Cargo, Crossrail, DB Cargo Belgium, Europorte, RailTraxx, SNCF Fret, Rurtalbahn Cargo Nederland et HSL Polska.
 - 3 opérateurs voyageurs agréés sur le réseau belge : SNCB, Eurostar France et ThiFactory (Thalys).
- 1 entreprise candidate non-entreprise ferroviaire (non-EF)² : nous avons signé en 2020 notre premier contrat de réservation des capacités avec l'entreprise Sibelit.
- les entreprises utilisant les 193 raccordements industriels à notre réseau pour transporter leurs marchandises par rail.

-
1. Entreprise ferroviaire (EF) : entreprise, à statut privé ou public, qui a obtenu une licence conformément à la législation européenne applicable, dont l'activité principale est la fourniture de prestations de transport de marchandises et/ou de voyageurs par chemin de fer, la traction devant être obligatoirement assurée par cette entreprise.
 2. Entreprise candidate non-entreprise ferroviaire (non-EF) : entreprise non ferroviaire ayant des raisons commerciales ou de service public d'acquérir des capacités de l'infrastructure ferroviaire. Ces entreprises peuvent réserver elles-mêmes un sillon sur notre réseau, et mandatent une entreprise ferroviaire pour opérationnaliser la capacité commandée.



PERSONNEL

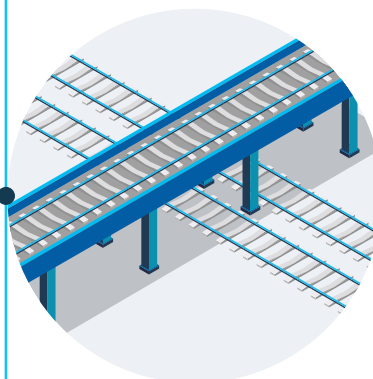
9 806
collègues (ETP)¹



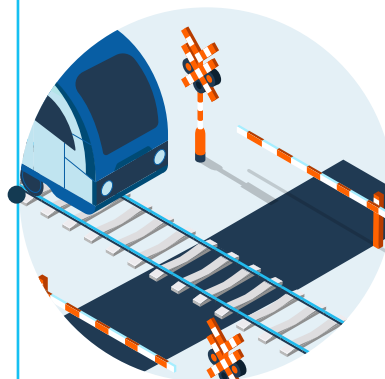
12 %
de femmes
88 %
d'hommes

1. Équivalents temps plein
2. Unité de mesure correspondant au déplacement d'un train sur un kilomètre.
3. Unité de mesure du transport de marchandises correspondant au transport d'une tonne (1000 kg) de marchandises par rail sur une distance d'un kilomètre.

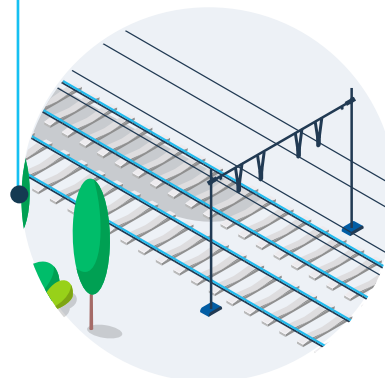
INFRASTRUCTURES



11 576
ouvrages d'art

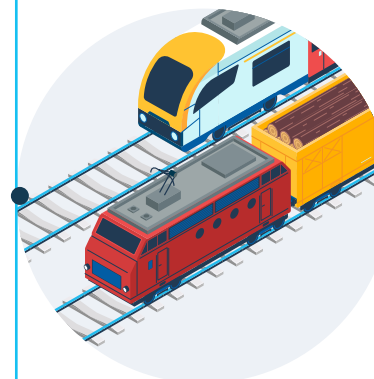


1 662
passages
à niveau

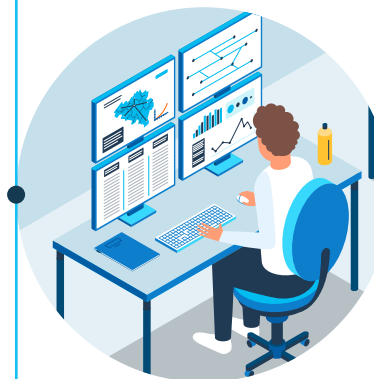


6 532 km
de voies principales
3 124
km de lignes
électrifiées

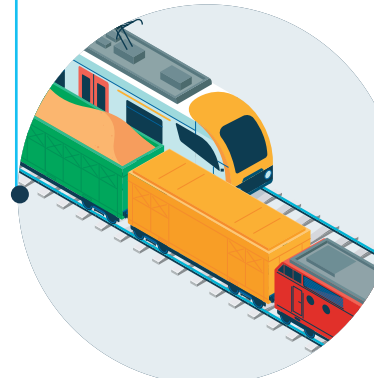
TRAFIC



12
entreprises
ferroviaires



27 postes
de signalisation
pour gérer
3 500
trains
quotidiens



92 766 698,25
trains-kilomètres²
39 466 332 369,79
tonnes-kilomètres³

LA RSE CHEZ INFRABEL

// Notre démarche RSE

En tant qu'acteur clé de la mobilité, nous souhaitons rendre le rail encore plus durable. C'est pourquoi nous mettons en œuvre une stratégie de responsabilité sociétale depuis plusieurs années. Afin de concrétiser notre approche en actions pertinentes, nous nous concentrons sur l'identification de nos impacts sociétaux en lien avec les Objectifs de Développement Durable (ODD), l'intégration de la durabilité dans notre stratégie d'entreprise et le dialogue avec nos parties prenantes.



1.

DÉFINIR LA STRATÉGIE RSE

- Identification des priorités et enjeux RSE
- Identification des attentes de nos parties prenantes



2.

INCUBER, DÉVELOPPER ET COORDONNER DES PROJETS RSE

- Cohérence entre les projets et la stratégie
- Lien entre RSE et innovation



3.

DÉVELOPPER NOTRE COMMUNAUTÉ RSE

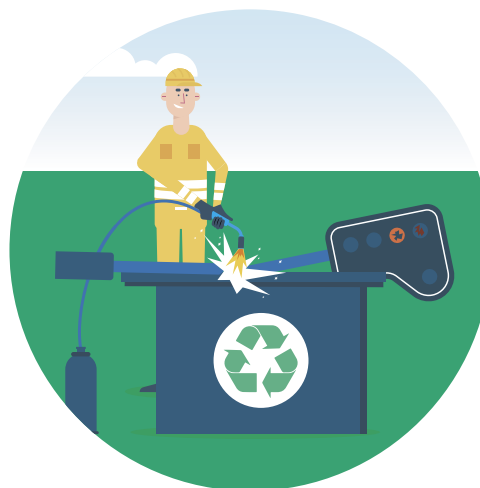
- Implication et sensibilisation de notre personnel
- Implémentation de projets



4.

PROMOUVOIR LE CHANGEMENT CULTUREL

- Thèmes porteurs de sens, respectueux de l'environnement et favorisant la diversité et l'inclusion



// Enjeux sociétaux et Objectifs de Développement Durable

Depuis notre dernier rapport, nous avons clarifié notre approche RSE afin de :

- garantir une plus grande cohérence avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) (ou Sustainable Development Goals - SDG's)
- mieux intégrer la durabilité dans notre stratégie d'entreprise 2020-2024
- nous concentrer sur les attentes prioritaires de nos parties prenantes

Comment avons-nous procédé ?

- Récolte des données relatives aux attentes de nos parties prenantes auprès de nos personnes de contact internes
- Réévaluation des Objectifs de Développement Durable prioritaires
- Élaboration d'un premier modèle de création de valeur pour la société (avec accompagnement externe)
- Réévaluation de nos rapports de développement durable précédents
- Définition des orientations et du contenu de notre rapport de développement durable 2019-2020 (avec accompagnement externe)

Le résultat ?

- Une vision RSE plus simple, basée sur les trois piliers du développement durable : People-Planet-Prosperity
- Une prise en compte plus exhaustive des ODD et de certaines cibles spécifiques pour lesquelles nous souhaitons et pouvons concrètement contribuer
- Une mise à jour de notre matrice de matérialité
- Une meilleure corrélation entre toutes nos priorités stratégiques et la durabilité

Quel impact sur notre rapport de développement durable ?

La clarification de notre approche RSE nous a conduit à effectuer les changements suivants :

	Rapport 2017-2018	Rapport 2019-2020
Stratégie RSE	• 5 domaines d'actions • 12 enjeux sociétaux	• Simplification des domaines d'action au travers des axes People-Planet-Prosperity • Les enjeux sociétaux ont été redéfinis au travers de notre matrice de matérialité pour simplifier la lecture de notre stratégie RSE
Matrice de matérialité	• 22 sujets définis comme matériels	• Regroupement de certains sujets pour travailler par thématique • 10 thèmes identifiés comme matériels, avec des sous-thèmes
Objectifs de Développement Durable (ODD)	• Suivi de 5 ODD	• Suivi de 9 ODD



// Parties prenantes

Nous accordons une grande attention à nos multiples parties prenantes internes et externes. Nous tentons de répondre autant que possible à leurs différentes attentes, tant au niveau de nos services, de nos travaux, de la gestion de notre personnel que de nos finances ou encore de notre empreinte sociétale et écologique.

De quelle manière ?

- Au travers d'un dialogue transparent et de différents outils de consultation.
- En tentant de trouver un équilibre entre les différentes attentes et nos enjeux sociaux, environnementaux et économiques.

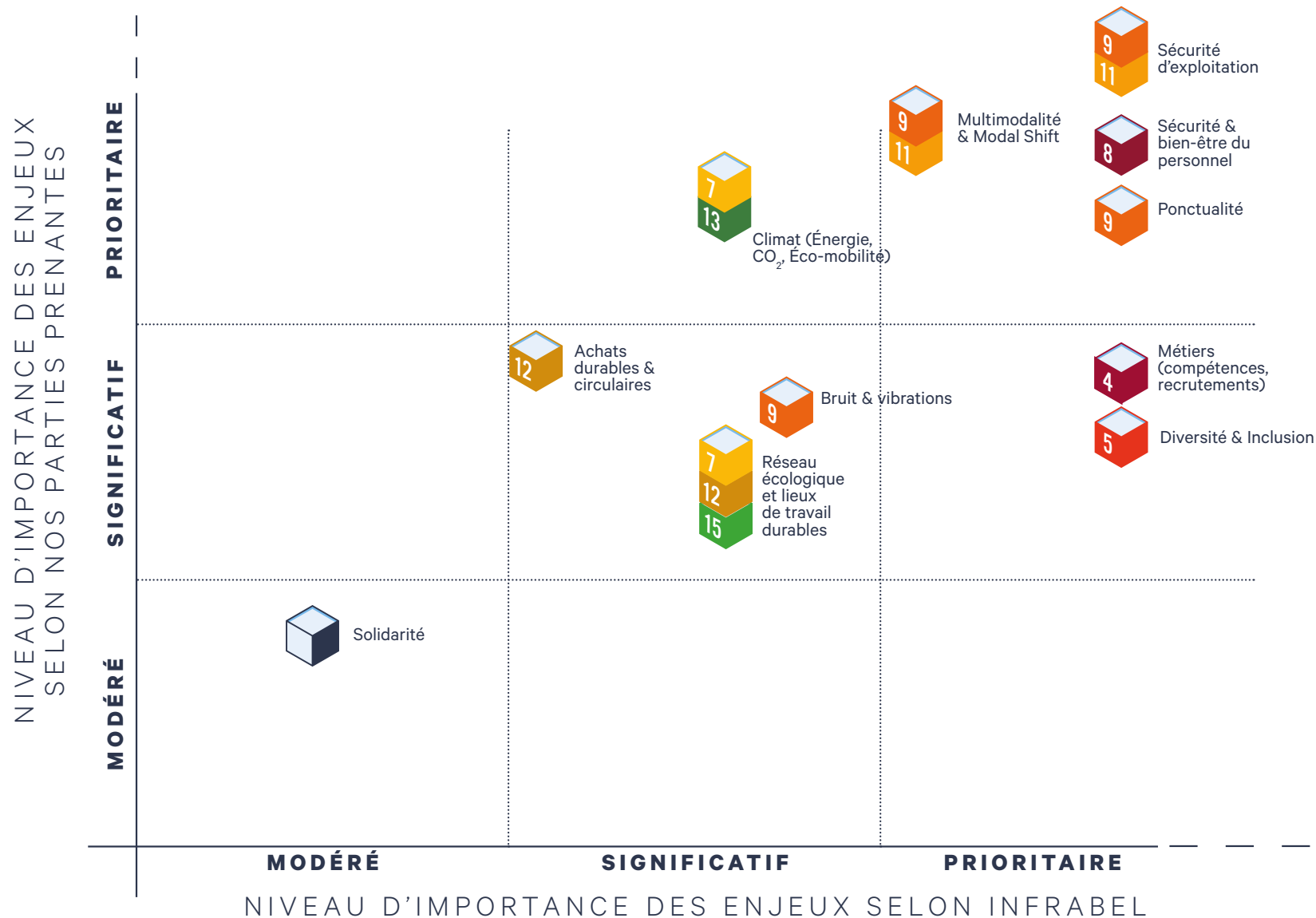
Nos parties prenantes étant très nombreuses, nous alternons chaque année des projets de consultation avec des groupes cibles différents. En raison de la crise sanitaire, nous n'avons pu procéder aux consultations RSE prévues (environnement, matrice de matérialité...). Celles-ci sont reportées à 2022.

	Clients	Riverains	Autorités locales	Associations de voyageurs	Associations environnementales	Personnel
Principales attentes RSE	• Service de qualité axé sur la sécurité d'exploitation et la ponctualité • Approche tournée vers la multimodalité et la protection du climat	• Diminution des nuisances liées à l'exploitation du réseau et aux chantiers • Préservation de l'environnement et protection du climat	• Service de qualité axé sur la sécurité d'exploitation et la ponctualité • Bonne gouvernance • Anticipation des risques • Préservation de l'environnement et protection du climat	• Service de qualité axé sur la sécurité d'exploitation et la ponctualité • Approche tournée vers la multimodalité	• Protection du climat et de l'environnement • Diminution des nuisances liées à l'exploitation du réseau et aux chantiers • Achats durables et circulaires • Lieux de travail durables	• Sécurité et bien-être du personnel • Développement des compétences • Recrutements • Diversité et Inclusion • Solidarité • Respect de l'environnement
Dialogues et interactions en 2019 et 2020	• Réunions «mécanisme de coordination» (3 en 2019 et 3 en 2020) • Réunions régulières avec les opérateurs ferroviaires aux différents niveaux de l'entreprise (CEO, CCO, Key Account Managers) • Safety desks (4 en 2019 et 4 en 2020) • 9 réunions de suivi «covid» avec les entreprises ferroviaires en 2020 • Enquête de satisfaction en 2020 (mesures quantitatives) dont les résultats seront connus en 2021	• 408 toutes-boîtes en 2019 et 480 en 2020 • 31 info-sessions en 2019 • Organisation de 8 journées du rail en 2020 (204 participants)	• Réunions de travail thématiques régulières	3 sessions de dialogues en 2019 sur les sujets suivants : • Open data • Travaux ferroviaires en Province du Luxembourg • Planification des travaux • Visite du CLI de Petite Île • Nouveau plan stratégique Infrabel 1 session de dialogue virtuelle en 2020 sur les sujets suivants : • Ponctualité • Architecture du réseau	Réunions régulières en fonction des projets écologiques	• Concertation sociale • Comités PPT (prévention et protection au travail) • Comités stratégiques d'entreprise • Conférences de sécurité • Formations permanentes

« L'Internet et les réseaux sociaux ont pris une place importante dans la gestion de nos contacts avec le grand public. En 2019 et 2020, nous avons respectivement traité 84 126 et 22 819 interactions. Nous avons également remis à neuf les pages travaux de notre site web. »

// Matrice de matérialité

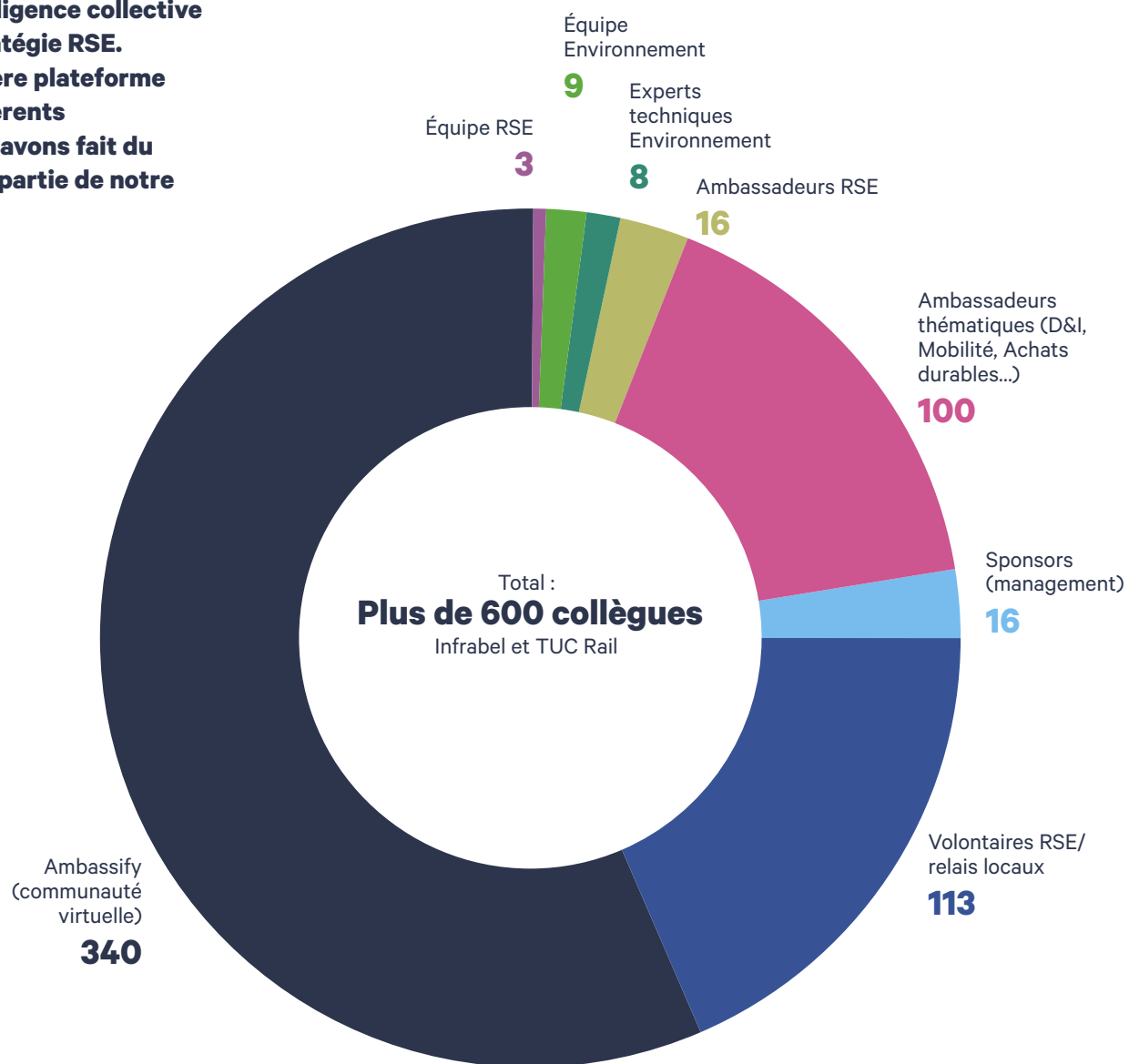
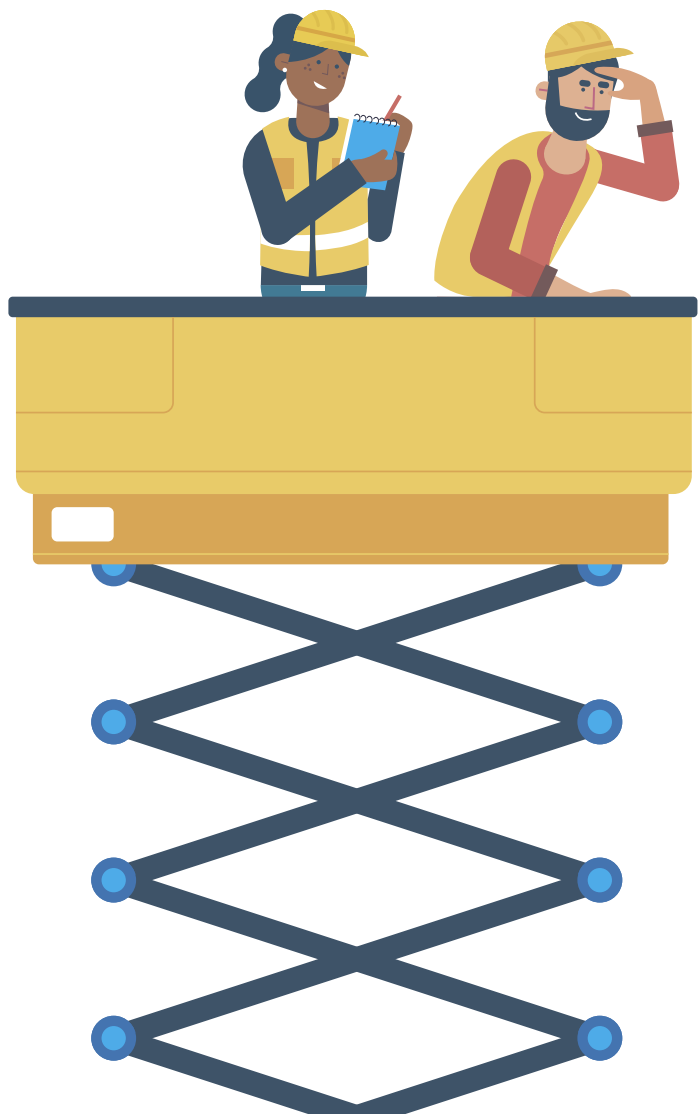
Nous identifions des enjeux sociétaux qui font sens pour notre business et nos parties prenantes tout en soutenant concrètement les Objectifs de Développement Durable



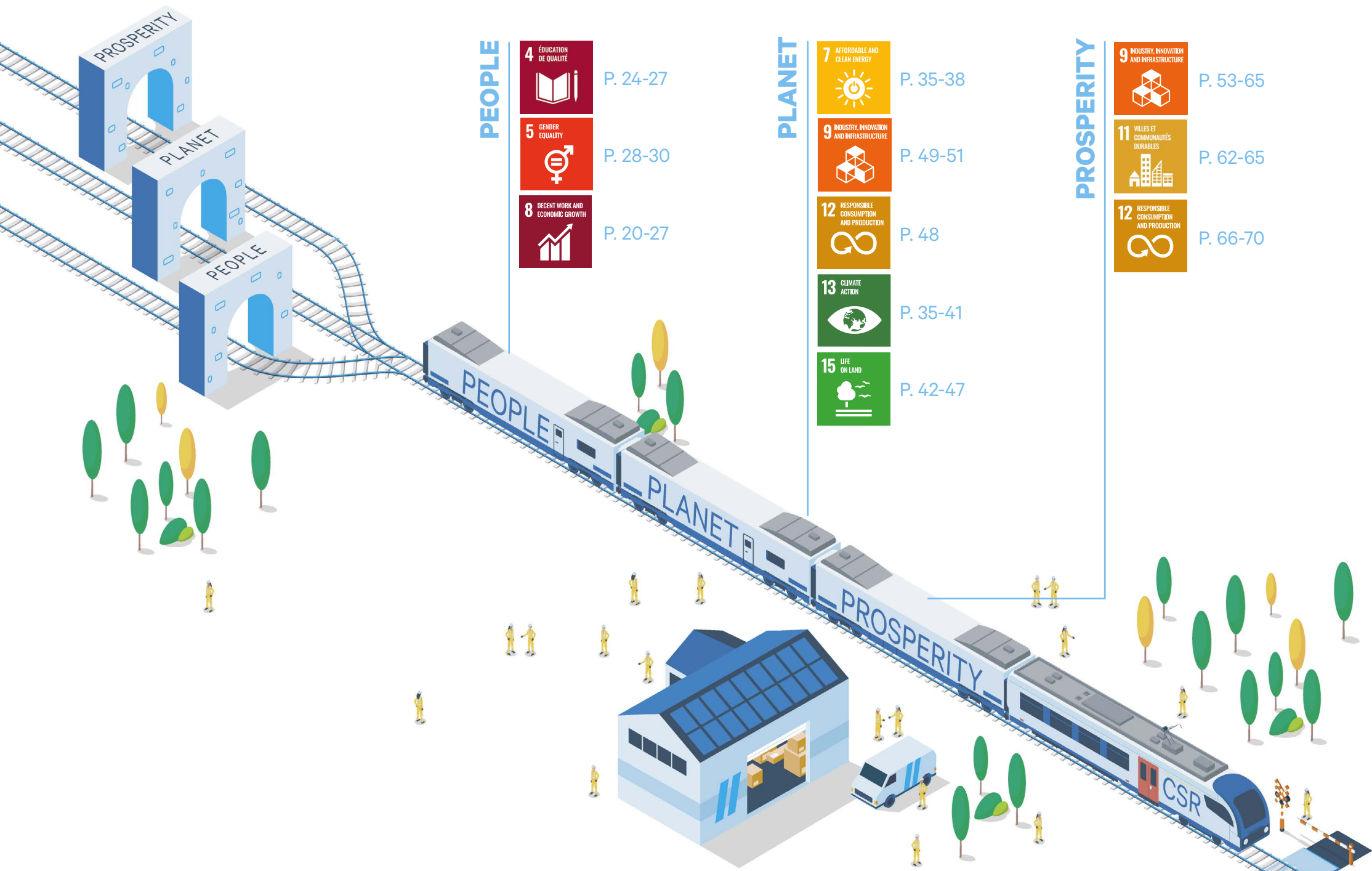
// Communauté RSE

Nous sommes convaincus que la collaboration et l'intelligence collective constituent un important facteur de réussite d'une stratégie RSE.

C'est pourquoi dès 2012, nous avons lancé notre première plateforme collaborative avec 14 ambassadeurs RSE issus des différents services et directions de l'entreprise. Depuis lors, nous avons fait du chemin... puisque plus de 600 collègues font à présent partie de notre communauté RSE.



APERÇU DE NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS 2019-2020







SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE DE NOTRE PERSONNEL

La sécurité de nos collaborateurs et collaboratrices est au centre de notre première priorité : « Safety First ». Pour préserver leur santé, tant physique que psychologique, nous développons et renouvelons régulièrement une approche sur mesure. Un programme spécifique est dédié aux milliers de collègues qui travaillent chaque jour et par tous les temps à l'entretien de l'infrastructure ferroviaire.

// Parmi nos objectifs :

- D'ici à 2025, diminuer le taux de gravité et de fréquence réel des accidents du travail de 15 % par rapport à la moyenne de 2014 à 2018 ;
- D'ici à 2030, réduire de 50 % le nombre d'incidents de sécurité lors de chantiers sur les voies.

// Un nouveau plan global de prévention

La politique de prévention « Bien-être au travail » d'Infrabel est décrite dans le **plan global de prévention**, portant sur une période de 5 ans. Un nouveau plan 2019-2023 est entré en vigueur ; il vise une amélioration continue et durable du niveau de bien-être du personnel, en adéquation avec la législation. Il porte sur l'organisation générale et l'environnement de travail, mais aussi sur la santé et les aspects psychosociaux, la formation et le développement ou encore le travail avec des tiers.

Ses objectifs sont traduits en actions dans les plans des différents comités pour la prévention et la protection au travail. Il existe en effet 35 (sous-)comités PPT¹ au sein d'Infrabel, organisés par direction, par zone géographique ou par type d'activité. Les conseillers en prévention travaillent au service central ou dans les sections locales, ce qui permet d'uniformiser la politique du bien-être tout en tenant compte des spécificités locales.

Les chiffres concernant les accidents du travail sont communiqués mensuellement à l'ensemble de notre personnel et mis à l'ordre du jour de tous les Comités PPT. L'évolution de la mise en œuvre du plan global de prévention fait l'objet d'un reporting semestriel au Comité d'entreprise PPT.

1. Prévention et protection au travail

// Safer-W : pour des chantiers plus sûrs

Un programme ambitieux, nommé Safer-W, a été préparé en 2020. Il vise à améliorer la sécurité des collègues travaillant sur les voies. Actuellement, la sécurité sur chantier est assurée par des moyens humains (par exemple grâce à des « factionnaires »). Il en résulte inévitablement des erreurs humaines, qui peuvent potentiellement conduire à des situations dangereuses. Une analyse des incidents survenus lors de travaux d'infrastructure réalisés entre début 2018 et fin 2020 a montré qu'il se produisait en moyenne 10 incidents de sécurité par mois dans les 7 catégories principales (travaux de voie, travaux à la caténaire, travaux à la signalisation, protection des voies hors service...).¹ Ces incidents ont principalement trait à l'application des procédures de sécurité.

En fiabilisant et en automatisant une série de mesures, nous voulons prévenir les risques d'erreurs sur le terrain pour notre personnel et celui de nos entrepreneurs. Les procédures, systèmes de sécurité et outils qui seront développés au sein du programme Safer-W permettront aussi de réaliser les travaux de manière plus efficace et de minimiser leur impact sur le trafic ferroviaire.

Un autre élément déclencheur de ce programme est le déploiement du système de sécurité automatique ETCS (voir page 54) sur notre réseau. Il est en effet nécessaire d'adapter les procédures de sécurité à cette nouvelle technologie.

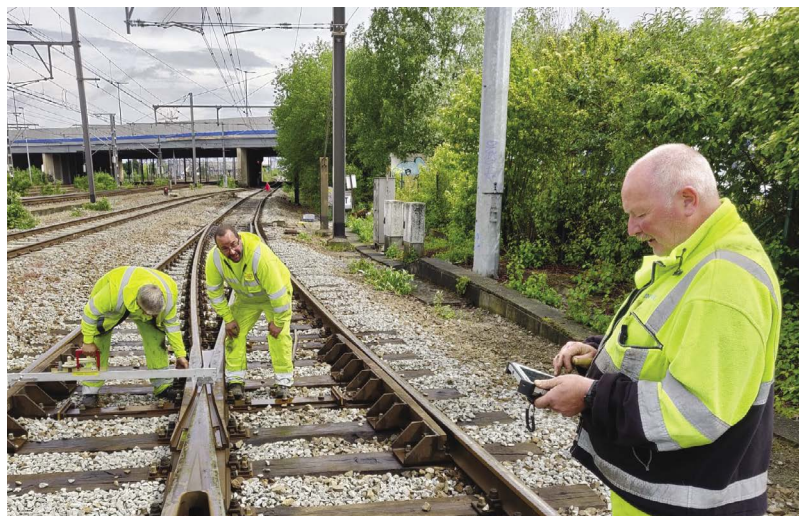
1. Incidents affectant la sécurité d'exploitation pouvant donner lieu à un « quasi-accident » ou à un accident avec dommages matériels et/ou humains.

Le programme Safer-W se déploiera sur plus de 5 ans. Une dizaine de projets sont en cours, comme :

- des systèmes de protection complémentaires empêchant un train de pénétrer inopinément dans une zone de travail ;
- une solution avertissant les équipes sur le terrain, par une alerte sur smartphone, qu'un train approche de la voie en travaux ;
- une montre intelligente vibrant et sonnant lorsque son propriétaire s'approche d'un signal préalablement encodé, rappelant à la personne qui la porte qu'elle atteint la limite de la zone mise hors service ;
- le remplacement des procédures au format papier par une application sur tablette ou smartphone.

// Adapter le travail à l'humain

Nos collègues de terrain travaillent avec des matériaux lourds, au niveau du sol, parfois dans des positions inconfortables. C'est pourquoi un groupe de travail consacré à l'ergonomie étudie les défis dans ce domaine. En 2020, l'accent a été mis sur le travail avec des machines lourdes. Les plus importantes d'entre elles ont été analysées et ont reçu un « ergoscore ». Celui-ci indique combien de temps les utiliser pour éviter les risques de dommages corporels. Dans le même temps, une formation au travail ergonomique sur les voies a été développée.





Investir dans le bien-être de nos collègues demande également une démarche inclusive, une gestion adaptée des talents et une meilleure mobilité interne. Voyez page 28 comment vous faisons vivre la diversité et l'inclusion et, page 26, comment nous gérons la formation et le développement des compétences.

En juin 2020, Infrabel a tenu à saluer publiquement la mobilisation de son personnel pendant la crise du Covid-19, notamment par un habillage de la façade de son siège à Bruxelles.

// Covid-19 : accompagner nos collègues pendant la crise

Comme dans toutes les entreprises du pays, dès l'annonce des premières mesures sanitaires prises par les autorités, Infrabel a imposé le télétravail à une partie de ses collaborateurs et collaboratrices. Étant donné qu'une partie de nos métiers ne peuvent se faire à distance, nous avons mis en place des protocoles et des mesures de sécurité strictes afin que la sécurité et la santé de notre personnel, tout comme celle de nos sous-traitants, soient assurées. D'autant que notre entreprise se devait d'assumer, avec la SNCB, un service de train d'intérêt national mis en place dès le 23 mars 2020.

Parmi ces mesures, citons la mise en place d'un « contact tracing », la désignation d'un « Safety Angel » veillant à l'application des mesures de sécurité dans chaque équipe de terrain, une plus grande flexibilité pour les déplacements vers les chantiers, la diffusion d'informations régulières sur l'évolution de la situation et de fiches pratiques, etc.

// Télétravail : beaucoup de satisfaction... et de défis

Si la crise sanitaire a été un frein sur bien des plans, elle a aussi accéléré la réflexion sur le télétravail. Les directives strictes du gouvernement ont en effet contraint près de 2700 collègues à travailler depuis leur domicile – ce qu'une bonne moitié n'avait jamais expérimenté. En mai 2020, nous les avons interrogé.e.s pour évaluer l'impact du télétravail sur leur travail et leur bien-être, et identifier les points d'amélioration. Les responsables d'équipe ont également jugé leur expérience de coaching à distance. La conclusion est unanime : les un.e.s comme les autres sont très satisfait.e.s de la manière dont le télétravail s'est déroulé.

Il est cependant ressorti que le télétravail à temps plein pendant plusieurs semaines consécutives avait ses limites : la séparation entre travail et vie privée à la maison, l'interaction sociale, l'esprit d'équipe, l'accueil des nouveaux.elles collègues, le contact avec l'entreprise... sont certainement des points qui méritent de l'attention.

En collaboration avec la SNCB et HR Rail, nous avons élaboré une nouvelle politique de télétravail, qui élargira les possibilités et permettra une plus grande flexibilité après la crise du Covid-19.

// Se sentir bien au travail

Lancé en 2019, le programme « Energy » vise à améliorer le bien-être physique et mental au travail. Il s'articule autour de cinq thématiques : bouger plus, bien dormir, manger équilibré, valoriser et motiver les collègues.

Diverses actions ont été menées, parfois pour l'ensemble du personnel (Tournée minérale, Ekiden, course cycliste), parfois pour des lieux de travail précis (distribution de paniers de fruits). En 2019, le programme a touché plus de 8 000 collègues. Ceux-ci ont lui accordé le score moyen de 8,7/10.

Certaines actions ont été réitérées en 2020, comme la Tournée minérale, mais de nouvelles initiatives ont également vu le jour : édition d'un magazine « Energy », mois du compliment, semaine de l'ergonomie, actions de remerciement du personnel pendant la crise du coronavirus.

ACCIDENTS DU TRAVAIL

	2017	2018	2019	2020
Taux de fréquence	26,67	19,27	23,45	14,07
Taux de gravité réelle	0,70	0,57	0,68	0,55
Taux de gravité globale	1,72	0,61	0,68	1,16

L'augmentation du taux de fréquence et du taux de gravité en 2019 s'est produite de manière uniforme dans les différents domaines d'activité d'Infrabel et ne peut donc être imputée à un ou des événements en particulier. Quant à 2020, il s'agit d'une année atypique, avec moins de collègues sur le terrain en raison de la crise du Covid-19. Pour les années suivantes, le programme Safer-W apportera une importante contribution aux objectifs d'amélioration cités plus haut.

La dernière enquête relative au bien-être au travail a eu lieu en 2016, et une nouvelle édition est prévue en 2021. Nous ne disposons donc pas d'indicateurs à ce sujet pour la période 2019-2020.



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
8.8	Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.	• Plan global de prévention décliné en plans annuels. • Mise à disposition des équipements de protection individuels adaptés et de fiches d'instruction de sécurité. • Programme Safer-W pour améliorer la sécurité du personnel travaillant sur les voies à l'aide d'outils technologiques. • Simplification de la réglementation en matière de sécurité au travail. • Formation fondamentale et formations permanentes. • Communication mensuelle des chiffres concernant les accidents du travail à l'ensemble du personnel. • Conférences de sécurité mensuelles pour les équipes de terrain.



Dans le cadre de sa politique de bien-être, Infrabel a organisé pour la première fois son propre événement sportif : un Ekiden (course-relais par équipes).



ÉVOLUTION DE NOS MÉTIERS

La pérennité de nos activités et la qualité de nos services reposent sur les compétences et l'engagement de nos 10 000 collègues. Pour les années à venir et face à la vague de départs à la retraite, nos défis sont d'attirer de nouvelles personnes, dans un contexte de compétition pour le recrutement des talents, et de former notre personnel aux évolutions sociétales de notre métier : la digitalisation et les nouvelles technologies. En même temps, nous voulons répondre à la demande accrue de flexibilité, de collaboration et de mobilité interne des nouvelles générations.

// Parmi nos objectifs :

- Faire d'Infrabel un employeur de choix dans le secteur (semi-)public
- Recruter 740 collaborateurs en 2021, et les forces vives nécessaires au cours des années suivantes
- Réaliser le trajet d'apprentissage de 1 700 collègues en 2021

« Désormais, 40 % de nos collègues font partie de la génération dite des 'millennials' alors que 20 % ont plus de 55 ans. »

// En quête de nouvelles forces vives

En raison d'une pyramide des âges inversée, la moitié de notre personnel prend sa pension entre 2010 et 2025. Autrement dit : plus de 5 000 personnes quittent l'entreprise ! Les remplacer (en partie) est un énorme défi, et ce pour plusieurs raisons :

- **la situation du marché de l'emploi** : celui-ci est de plus en plus tendu, en particulier pour les métiers techniques où le chômage a atteint son niveau le plus bas depuis 40 ans. Or la grande majorité de nos métiers sont techniques et ferroviaires... Pour ces profils, nous sommes directement concernés par la « guerre des talents ». Le recrutement de collègues néerlandophones est par ailleurs ardu pour toutes nos fonctions, qu'il s'agisse de postes vacants en Flandre ou à Bruxelles.

- **l'évolution de nos métiers et de nos besoins** : comme dans d'autres secteurs, de nouveaux métiers apparaissent en raison de la digitalisation et du déploiement de nouvelles technologies. On pense par exemple aux profils de gestion des « data » ou de la cybersécurité, de plus en plus pointus.
- **des délais de remplacement effectif sur le terrain** qui prennent du temps : l'enjeu est de mieux organiser la formation fondamentale des nouvelles recrues (voir page suivante), afin qu'elles puissent plus rapidement être opérationnelles.

**« En 2017, nous recrutons
300 personnes. Depuis 2018,
ce chiffre est passé à environ
700 par an. »**



LES MÉTIERS EN PÉNURIE CHEZ INFRABEL

Électricien.ne

Mécanicien.ne

Électromécanicien.ne

Technicien.ne travaux de voie

Chef.fe de chantier

Ingénieur.e civil.e et industriel.le

Conducteur.rice de train de travaux

Dessinateur.rice technique

Programmeur.euse informatique

Gestionnaire du trafic ferroviaire

// Se faire connaître

Pour promouvoir Infrabel en tant qu'employeur, nous menons des campagnes générales visant à augmenter notre notoriété, mais nous menons aussi des actions au niveau **local**, là où le recrutement est plus difficile. C'est dans ce cadre que nous avons organisé, ces deux dernières années, 19 Jobdays (dont un virtuel, dans le respect des mesures anti-covid). Particularité de l'événement : une procédure de recrutement accélérée permet aux lauréats d'être engagés le jour même. Ce fut le cas pour 233 des 877 participants, soit 27 % d'entre eux.

Les **écoles** sont bien entendu incontournables pour le recrutement. C'est pourquoi nous avons participé à plusieurs bourses à l'emploi qu'elles organisent dans le domaine de l'IT, de l'ingénierie et de l'électromécanique. En vertu du partenariat conclu avec l'ULB et la VUB, nous continuons aussi à y proposer un cours de Technologie ferroviaire aux étudiant.e.s des masters ingénieur civil ou ingénieur industriel et à accueillir ceux-ci en tant que stagiaires.

Pour attirer de nouveaux talents « IT » et faciliter leur intégration, Infrabel a développé un programme d'intégration original, le **ICT Traineeship**. Il s'adresse aux jeunes diplômés qui, après s'être familiarisés avec notre organisation, doivent relever le défi de proposer une solution innovante à un besoin de l'entreprise. En 2019 et 2020, 40 « trainees » ont bénéficié de ce programme et deux de leurs projets ont été retenus pour être développés.

// Susciter des vocations

Nous participons à divers projets qui nous permettent de présenter nos métiers aux plus jeunes et, peut-être, de susciter chez eux des vocations pour les **STEM** (Science, Technology, Engineering & Mathematics).

En 2019, nous avons par exemple participé aux initiatives Dream Day (rencontre entre des professionnels et des élèves de fin de secondaire), Youca Action Day (des jobistes d'un jour versent leur salaire à une ONG), STEM Olympiade (compétition pour les 11-14 ans) et WeGoSTEM (ateliers de construction de robots pour les 11-12 ans). Des expériences enrichissantes tant pour les jeunes que pour les collègues volontaires ! En 2020, ces événements ont malheureusement été grandement perturbés, voire annulés.

Notre département IT a également accueilli les étudiantes d'Interface 3, une asbl bruxelloise qui forme des femmes en recherche d'emploi aux métiers de l'informatique. Cette rencontre a débouché sur 4 stages de développeuse, qui se sont soldés par 3 recrutements !



// Investir dans le talent de nos employés

Pour maintenir l'engagement de nos employés, et pour combler certains postes, nous croyons au développement continu et à la mobilité interne. C'est pourquoi il existe de nombreuses possibilités d'apprentissage et d'évolution.

Ces deux dernières années, un peu plus de 1 700 personnes ont eu l'occasion d'obtenir une promotion, de changer de fonction ou de siège de travail. Mais la **mobilité interne** doit encore être renforcée ; elle sera l'un des dossiers prioritaires de notre département RH pour 2021. Il s'agira de simplifier la réglementation, de poursuivre la digitalisation du processus et de stimuler cette mobilité par des campagnes de communication interne.



Un atout important dans ce domaine est notre **//Academy**, notre centre de formation. L'offre qu'elle propose couvre tant la formation fondamentale que la formation permanente et les formations en « soft skills ». Un nouveau campus situé à Bruxelles-Ouest a vu le jour fin 2020. Cette première école du rail belge proposera des parcours de formations plus modernes et plus efficaces, tenant compte de la digitalisation des métiers.

En 2019 (année de référence compte tenu des chamboulements causés par la crise sanitaire), pas moins de 100 000 jours de formation ont été dispensés au total. Cela représente une somme de plus de 44 millions d'euros, soit 6,4 % de la masse salariale. Infrabel fait donc bien mieux que le niveau requis par la loi, qui est de 2,5 %.

En 2021, l'Academy a pour défi de (finir de) dispenser à 1 700 nouveaux collègues leur formation initiale. La pandémie, entre autres, a en effet provoqué un retard important. De nombreux cours ont été remplacés par des sessions digitales. Un programme a été lancé pour rattraper ce retard et optimiser l'organisation des formations fondamentales suivantes, de manière à réduire leur durée. L'objectif est que dans certains cas, le personnel de terrain soit opérationnel en 6 mois au lieu d'un an !

RECRUTEMENT, MOBILITÉ INTERNE ET FORMATION

	2017	2018	2019	2020
Nombre de recrutements externes (FTE)	808	707	704	727
Nombre de mouvements internes (FTE) (changement de direction, de région ou promotion)	749	619	707	1 039
Nombre de collègues ayant suivi une formation	8 036	7 731	7 185	6 000
Nombre moyen de jours de formation par collègues	10,8	13,0	14,0	10,5



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
4.4	D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat.	• ICT Traineeship annuel, programme d'apprentissage et d'intégration pour les jeunes diplômés en informatique. • Contribution au programme de l'asbl Interface3, destiné aux femmes en reconversion professionnelle. • Participation au programme de mentoring «Bright Future» (voir page 33).





DIVERSITÉ & INCLUSION

Nous souhaitons refléter la diversité de la société qui nous entoure. Il s'agit pour nous d'une vraie richesse, tant d'un point de vue humain que professionnel. Favoriser la diversité et l'inclusion est un gage de bien-être où chaque personne doit être encouragé.e à être lui ou elle-même en toute circonstance. Nous devons plus que jamais favoriser la diversité et l'inclusion pour permettre à chacun.e de vivre et travailler selon les principes fondamentaux des droits humains.

// Parmi nos objectifs :

- Lutter contre toutes les formes de discrimination sur le lieu de travail
- Atteindre un taux de 15 % de femmes d'ici à 2025

// Le travail bien fait n'a pas de genre ni de couleur

Nous mettons un point d'honneur à développer une culture d'entreprise basée sur le respect. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination. Dans ce contexte, quatre thématiques nous tiennent particulièrement à cœur :

- L'égalité des genres
- La communauté LGBTQI+
- Le multiculturalisme
- Les personnes en situation de handicap

« La diversité et l'inclusion ne doivent pas être perçus comme des projets... mais comme des valeurs fondamentales ancrées en chacun.e de nous. »

// Qui fait quoi?

Afin de concrétiser nos objectifs en matière de Diversité & Inclusion (D&I), nous avons mis en place plusieurs instances officielles :

Instance	Représentants	Missions
D&I Team (lancé en 2015)	Edith Jonkers pour le service HR Corine Athas pour le service RSE/Stratégie	Définir la stratégie D&I, initier et développer des projets, coordonner les différents plans d'action, faire le lien entre la stratégie, les groupes de travail et le Diversity & Inclusion Committee (au quotidien)
Groupes de travail thématiques (lancé en 2015)	Collègues volontaires s'investissant pour un ou plusieurs thèmes D&I	Concrétiser la stratégie D&I en plans d'action thématiques pour Infrabel, identifier des besoins D&I sur le terrain, sensibiliser les collègues, échanger des informations et bonnes pratiques, Ambassadeurs D&I (réunions trimestrielles)
Diversity & Inclusion Committee (lancé en 2020)	Membres du management (un représentant pour chaque direction)	Concrétiser la stratégie D&I en plan d'action pour le management, identifier les besoins D&I du management et les sensibiliser, échanger des informations et bonnes pratiques, reporting annuel au Comité Exécutif
Comité exécutif	CEO et Membres du comité exécutif	Valider les stratégies et plans d'action proposés, évaluer l'évolution des objectifs fixés et des résultats (2 x par an)

// Dans la pratique ?

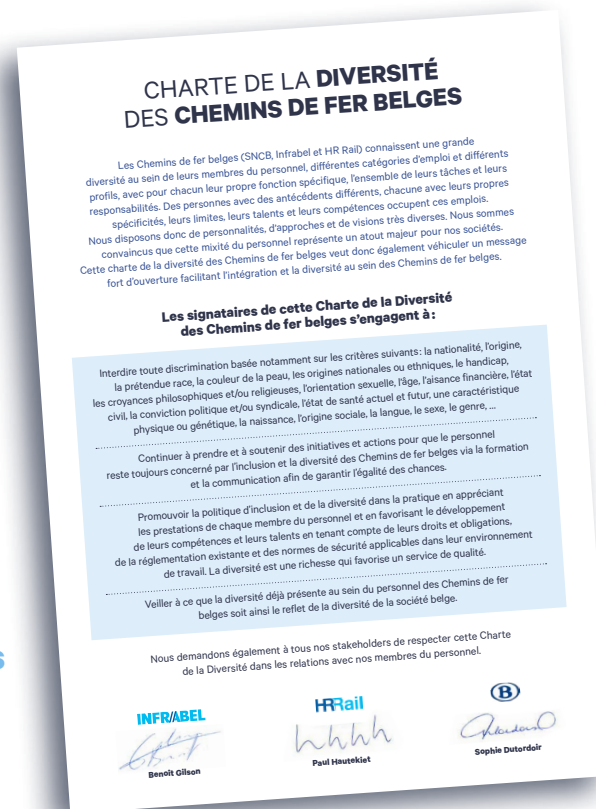
En 2015, avec à peine 9 % de femmes, nous avons décidé de faire de l'égalité des genres l'une de nos priorités en matière de diversité et d'inclusion. Sans pour autant mettre de côté nos autres thèmes.

En 2019-2020, l'équipe D&I ainsi que les groupes de travail thématiques et le D&I Committee se sont principalement concentrés sur le recrutement, les formations et workshops ainsi que sur la communication et la sensibilisation. Et nous constatons une progression au niveau de la représentation des femmes qui constituent à présent 12 % de notre personnel (voir chiffres complets en page 31). Notre objectif d'ici à 2025 : compter 15 % de femmes parmi nous et disposer d'une culture d'entreprise plus inclusive. En 2021-2022 : nous nous attèlerons à définir de nouveaux indicateurs de suivi pour les autres thèmes D&I.

// Charte de la Diversité des Chemins de fer belges

En 2020, ce fut aussi l'occasion pour notre nouveau CEO, Benoît Gilson, de témoigner de son engagement en signant la Charte de la Diversité des Chemins de fer.

« C'est un véritable changement culturel qui s'opère depuis quelques années. Une évolution positive qui brise les tabous et met à mal les clichés sur le monde ferroviaire et les métiers techniques. »



// Actions 2019-2020 en bref

Recrutement

- Offres d'emploi inclusives (écriture sensible au genre, photos représentant la diversité, aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap)
- Minimum une femme dans les jurys lors des sélections
- Projet-pilote de formation sur les biais inconscients des membres du jury

Communication & Sensibilisation

- Témoignages vidéo (métiers d'hommes et de femmes, communauté LGBTQI+)
- Réseaux sociaux (lancement de notre campagne #Womenonthemove)
- Actions de sensibilisation en interne à l'occasion de journées internationales (Journée des droits des femmes, journée de la diversité culturelle, journée contre l'homophobie...)
- Mise de notre logo aux couleurs LGBTQI+

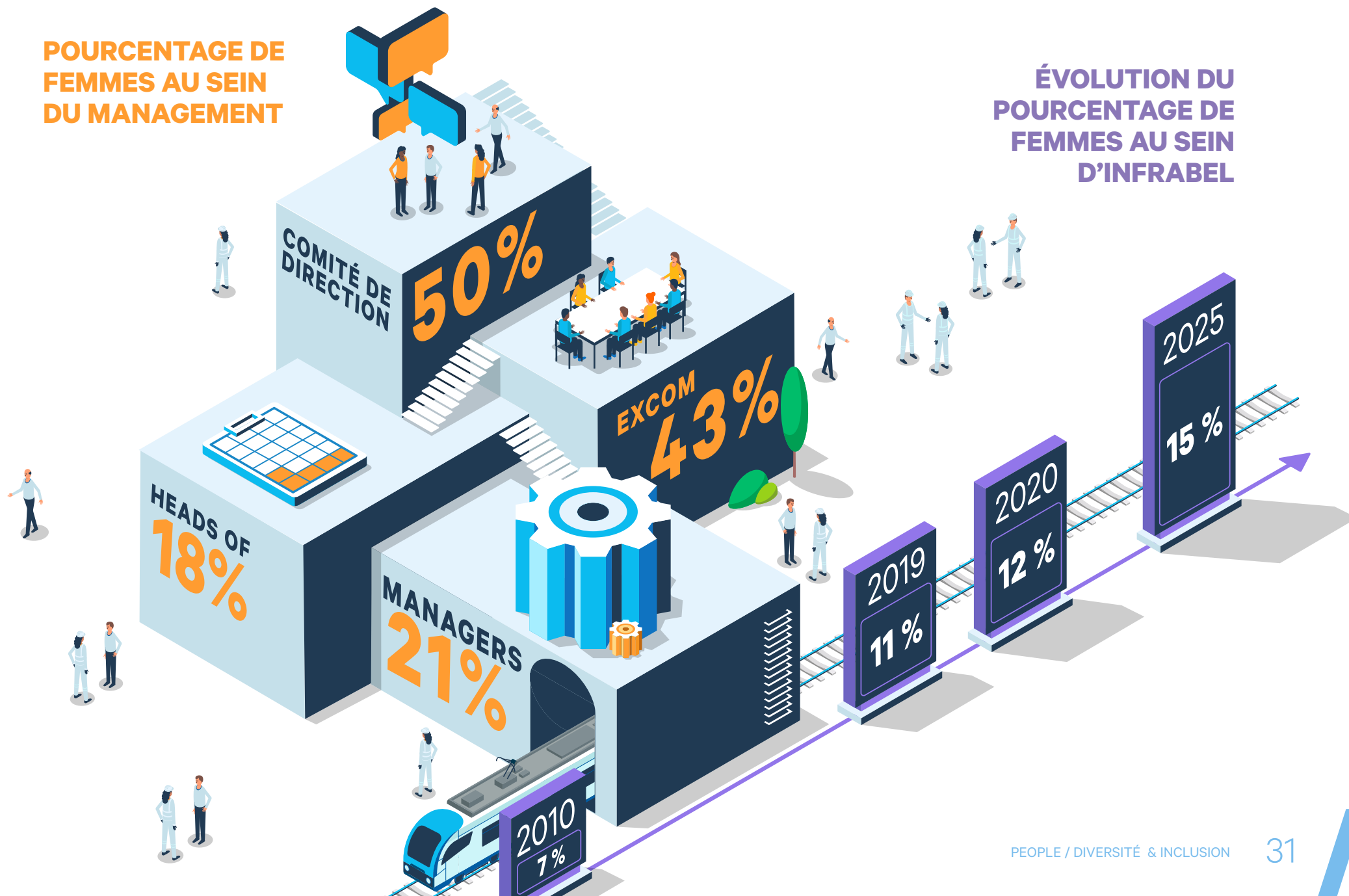
Formations, workshops et échanges de bonnes pratiques

- Workshops sur la marque employeur, l'égalité des genres et les préjugés inconscients
- Workshops sur l'écriture sensible au genre (offres d'emploi et communication)
- Conférence sur les discriminations croisées
- Midi du développement durable sur l'égalité des genres dans les métiers techniques, en présence d'Alexander De Croo
- Conférence Trainbow Europe (communauté LGBTQI+)



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
5.1	Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles.	• Information et sensibilisation en interne et en externe sur ce que sont les discriminations. • Mise en place des systèmes de prévention et de lutte contre toute forme de discrimination (points de contacts spécifiques en cas de questions, plaintes ou suggestions). • Mise en place d'instances spécifiquement dédiées à promouvoir la diversité et l'inclusion (team D&I, groupes de travail thématiques et D&I committee). • Campagnes de recrutement dédiées aux femmes. • Définition d'indicateurs de suivi via le plan stratégique d'entreprise.
5.5	Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.	• Formation des recruteurs. • Lutte contre le plafond de verre («freins invisibles» à la promotion des femmes dans une structure hiérarchique). • Parité de genre au niveau du comité de direction. • Augmentation de la proportion de femmes dans l'ensemble du management.

POURCENTAGE DE FEMMES AU SEIN DU MANAGEMENT



ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE FEMMES AU SEIN D'INFRABEL



SOLIDARITÉ

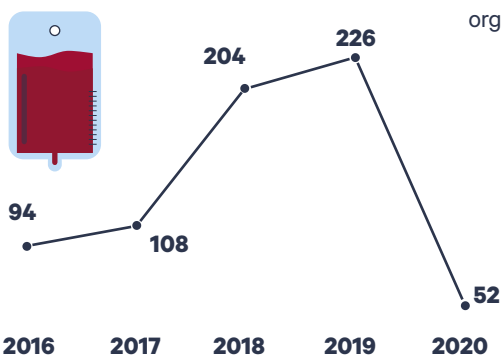
Parce que nous voulons être connectés avec les communautés locales, nous encourageons notre personnel à s'investir dans des projets solidaires. Un soutien à la société qui est une source de motivation pour nos collègues !

// Donner son sang

Un geste simple mais qui peut sauver des vies. Chaque année, des collègues volontaires organisent des collectes de sang avec la Croix-Rouge de Belgique sur plusieurs de nos sites. Une initiative fort appréciée en interne et qui rencontre un taux de participation croissant.

Alors que nous avons battu notre record de dons de sang en 2019, la plupart de nos collectes de 2020 ont dû être annulées en raison de la crise du coronavirus et du télétravail forcé pour nombre de nos collègues. La Croix-Rouge ayant à plusieurs reprises alerté l'opinion publique sur le niveau critique de ses réserves, nous avons appelé à poursuivre les dons dans ses différents centres locaux et nous reprendrons nos collectes dès que possible.

NOMBRE DE POCHEs COLLECTÉES

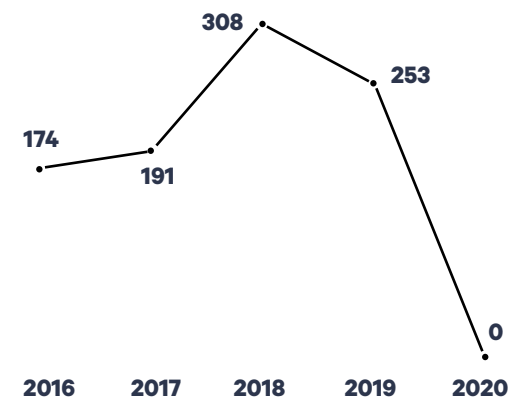


// Donner du matériel

La collecte de jouets et de vêtements revient également chaque année grâce à des collègues sur le terrain. Organisée à l'approche de Saint-Nicolas, elle permet notamment de rassembler des dons pour des associations locales actives auprès des enfants. Nous pouvons compter sur notre partenaire Be.Face pour identifier les asbl à soutenir.

En 2019, nous avons à nouveau obtenu de très beaux résultats en collectant un peu plus de 250 caisses au bénéfice de 19 associations. En 2020, cette collecte n'a malheureusement pas pu être organisée, toujours en raison de la crise sanitaire.

NOMBRE DE CAISSES COLLECTÉES



Lorsque c'est possible, l'entreprise donne elle-même du mobilier, des fournitures de bureau ou du matériel informatique dont elle n'a plus besoin, ainsi que des vêtements de travail déclassés. En 2019, nous avons notamment pu aider une dizaine d'associations et écoles en leur offrant des bureaux, armoires, chaises, classeurs, chaussures de sécurité... Cette démarche s'inscrit également dans notre approche en matière d'économie circulaire (voir p.66 et 67 pour la revalorisation de notre matériel informatique).

// Donner du temps

Nous participons au programme de mentoring « Bright Future » de Be.Face. Celui-ci met en relation des universitaires en fin d'études, issus de milieux moins favorisés, avec des professionnel.le.s expérimenté.e.s. Ces mentors les accompagnent sur le chemin de leur future vie professionnelle en partageant avec eux leurs conseils, leur expérience et leur réseau. Nous comptons 6 mentors actifs en 2019 et 8 mentors actifs en 2020.

Depuis 2016, nous invitons également nos employé.e.s à s'investir dans des journées d'équipe sociétales. Cette expérience unique et enrichissante permet de renforcer l'esprit d'équipe tout en accomplissant des activités utiles d'un point de vue sociétal. En 2019, ces activités ont impliqué environ 70 collègues. Elles méritent donc d'être davantage promues dans les prochains mois.

En 2019, tous projets confondus, nous avons offert 1 100 heures de volontariat et soutenu 46 asbl. Pour 2020, nous ne disposons pas de chiffres, nos principales actions ayant été annulées en raison de la crise du Covid-19.



Certain.e.s collègues, mentors d'étudiant.e.s du cycle supérieur, aident ces jeunes à préparer leur arrivée prochaine sur le marché du travail.







CLIMAT

En 2019, le secteur du transport représentait environ un quart des émissions de gaz à effet de serre (GES) belges¹. Grâce à ses faibles émissions de CO₂, le transport ferroviaire constitue quant à lui un atout pour une mobilité plus durable. Néanmoins, pour répondre aux enjeux de l'Accord de Paris sur le climat et du Green Deal européen, nous souhaitons aller un pas plus loin en atteignant la neutralité carbone d'ici à 2040. Afin de concrétiser cet engagement, nous poursuivrons nos efforts pour diminuer notre consommation énergétique d'origine fossile et non-renouvelable, investir dans les énergies renouvelables, verdir notre chaîne d'achats, et pour toute cohérence favoriser l'éco-mobilité de notre personnel.

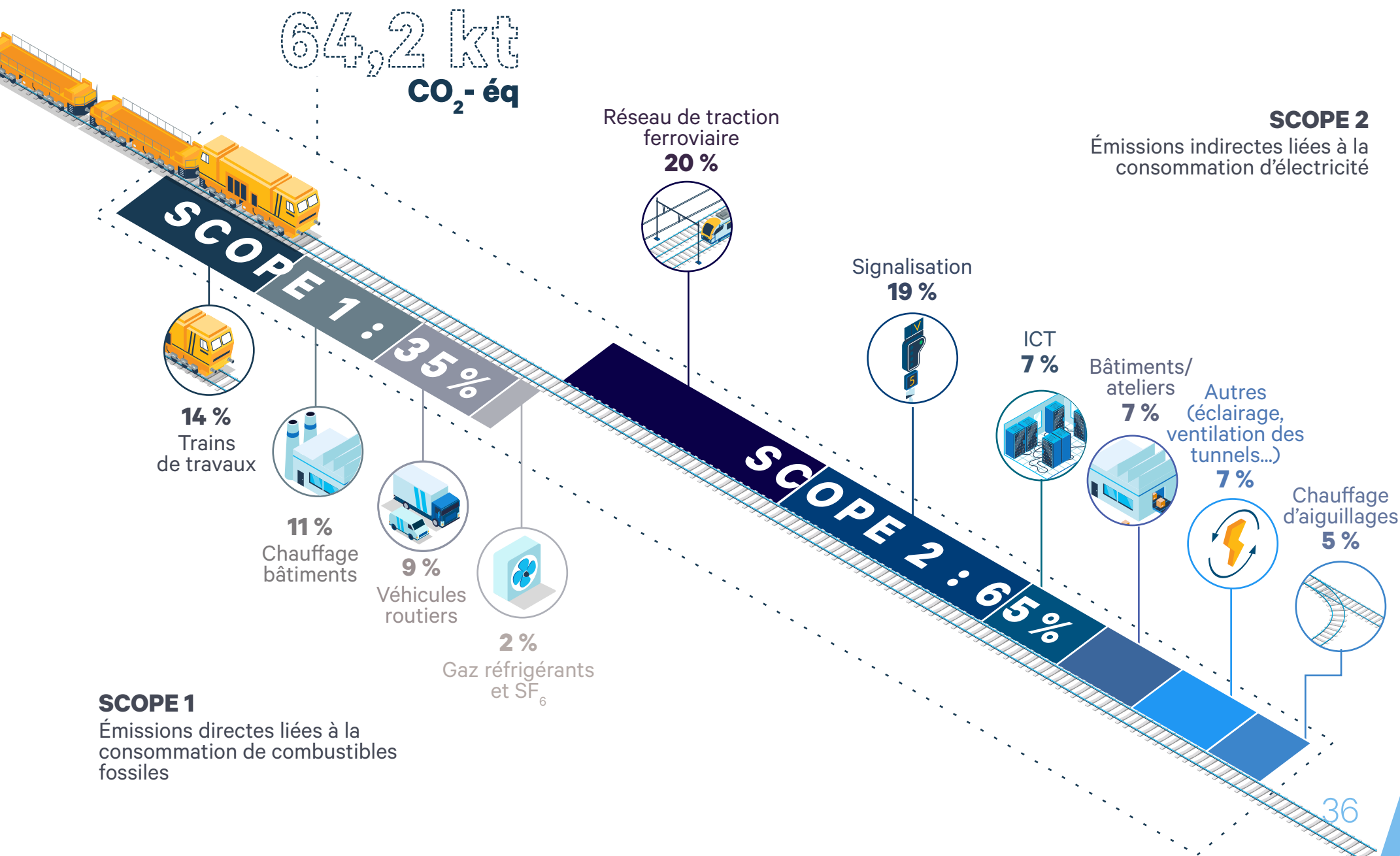
1. https://climat.be/en-belgique/climat-et-emissions/emissions-des-gaz-a-effet-de-serre/emissions-par-secteur?_ga=2.18229808.804425710.1639995439-918456268.1639995439

// Premier bilan carbone

Pour la première fois, nous avons réalisé en 2020 notre bilan carbone selon la méthode du Greenhouse Gas (GHG) Protocol. Elle nous a permis de calculer nos émissions de GES liées à notre consommation d'énergie fossile (dit « scope 1 ») et à notre consommation d'électricité (dit « scope 2 »).

Concrètement, notre empreinte carbone pour 2019 (année de référence) est de 64,2 kt d'équivalent CO₂.

- Environ un tiers de nos émissions de CO₂ provient de notre consommation de combustibles fossiles (scope 1), à savoir : la consommation de diesel de nos trains de travaux, le chauffage des bâtiments et la consommation de carburant des véhicules routiers.
- La consommation d'électricité (scope 2) représente quant à elle environ deux tiers de nos émissions de CO₂. Les principaux postes de consommation dans ce périmètre sont les installations du réseau de traction et de la signalisation. Ils représentent chacun environ 20% de nos émissions totales de CO₂.





// Production d'électricité verte

En 2019, notre consommation électrique représentait 65 % de notre empreinte carbone totale. Il existe plusieurs façons de diminuer nos émissions, parmi lesquelles : utilisation plus rationnelle de l'électricité, achat d'électricité verte, auto-production d'électricité solaire ou éolienne sur nos bâtiments et le long des voies ferrées.

En 2020, nous avons mené à bien plusieurs projets en matière de production d'électricité verte. C'est le cas de notre plus grande installation photovoltaïque sur bâtiment à ce jour : 1794 panneaux solaires ont été placés sur les toits des halls 51 et 52 de notre Production Plant de Bascoup. Ce site utilisera l'énergie produite pour sa propre consommation, environ 500 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation en électricité d'environ 140 ménages². Mais en cas de demande moins importante (par exemple durant le week-end et les jours fériés), la production excédentaire sera injectée sur le réseau public.

Nous avons également équipé les toits du Centre Logistique Infrastructure d'Anvers-Nord de 456 nouveaux panneaux photovoltaïques. Ceux-ci produiront près de 120 MWh par an.

Grâce à l'installation de panneaux solaires, nous avons créé en 2020 une capacité supplémentaire de 1 072 kWc. Cela représente une production annuelle de près de 1 000 MWh, soit l'équivalent de la consommation moyenne en électricité d'environ 280 ménages.

1. Sur la base d'une consommation moyenne de 3 500 kWh/an
(<https://economie.fgov.be/fr/publications/energy-key-data-juillet-2021>)



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
7.2	D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial.	• Production d'électricité verte grâce à l'installation de panneaux solaires sur nos bâtiments. • Achat d'électricité verte produite par des projets liés au réseau de traction ferroviaire, tels que les panneaux solaires sur le tunnel du Peerdsbos, participation financière dans le projet éolien Greensky.
7.3	D'ici à 2030, multiplier par deux le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique.	• Remplacement des chaudières à mazout par des installations de chauffage plus performantes et avec de plus faibles émissions de CO₂.
7.3.a	D'ici à 2030, renforcer la coopération internationale en vue de faciliter l'accès à la recherche et aux technologies relatives à l'énergie propre, notamment l'énergie renouvelable, l'efficacité énergétique et les nouvelles technologies relatives aux combustibles fossiles propres, et promouvoir l'investissement dans l'infrastructure énergétique et les technologies relatives à l'énergie propre.	• Participation dans des projets d'innovation, tel que le projet Ecoptine qui a pour objectif de concevoir une solution d'accumulation et de stockage d'énergie (via un volant d'inertie) ainsi qu'un système de connexion au réseau de distribution d'énergie.

« En 2019, les installations de panneaux solaires sur nos bâtiments ont couvert 3 % de leur consommation électrique et ont permis d'éviter l'émission de 89 tonnes de CO₂. »

// Lien entre notre consommation énergétique et notre bilan carbone (2019)

En 2019, nous avons acheté 27,75 GWh d'électricité verte (dont 23,5 GWh sous forme de garanties d'origine). En conséquence, 8,1 % de nos émissions totales ont été compensées par ces achats. Ainsi, nos émissions finales de CO₂ pour 2019 s'élèvent à 59,0 kt d'équivalent CO₂, selon la *market-based approach* qui tient compte de notre choix d'acheter de l'électricité verte.

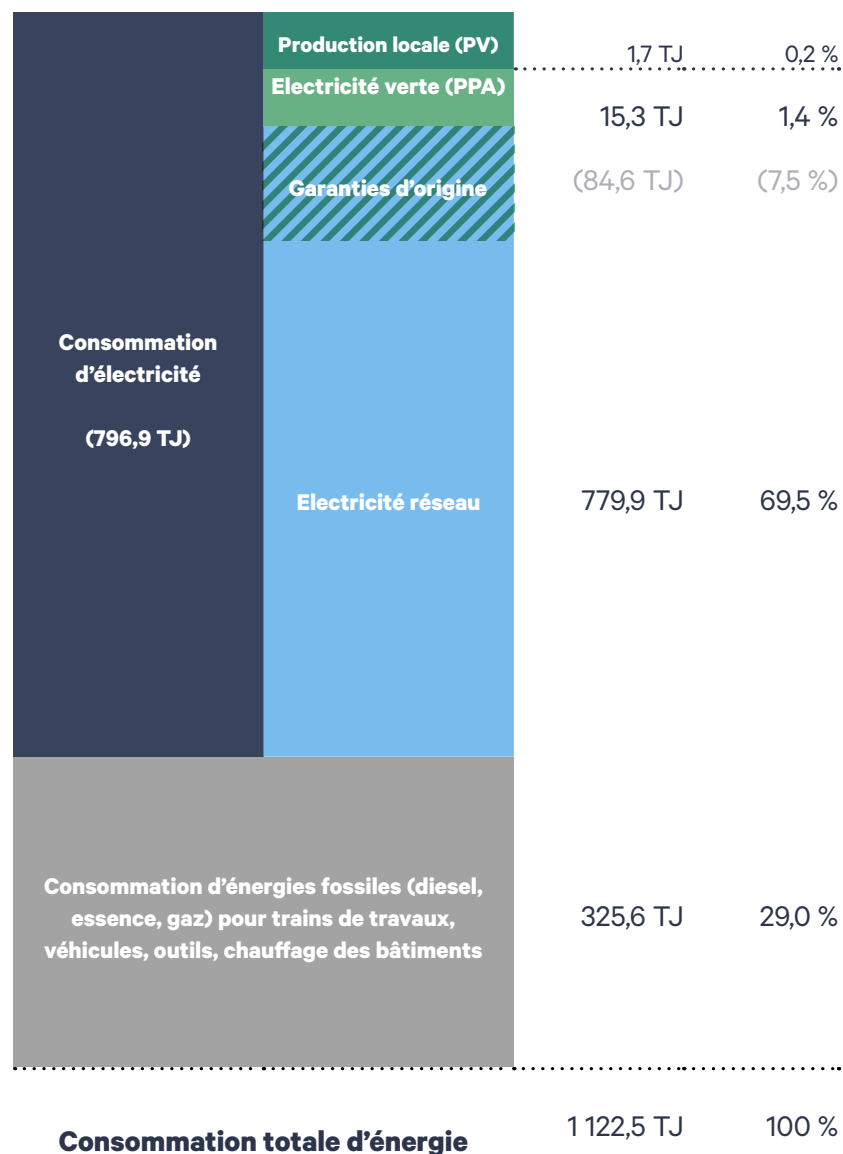
Suivant la *location-based approach*, nos émissions s'élèvent à 56,4 kt d'équivalent CO₂.

Remarques :

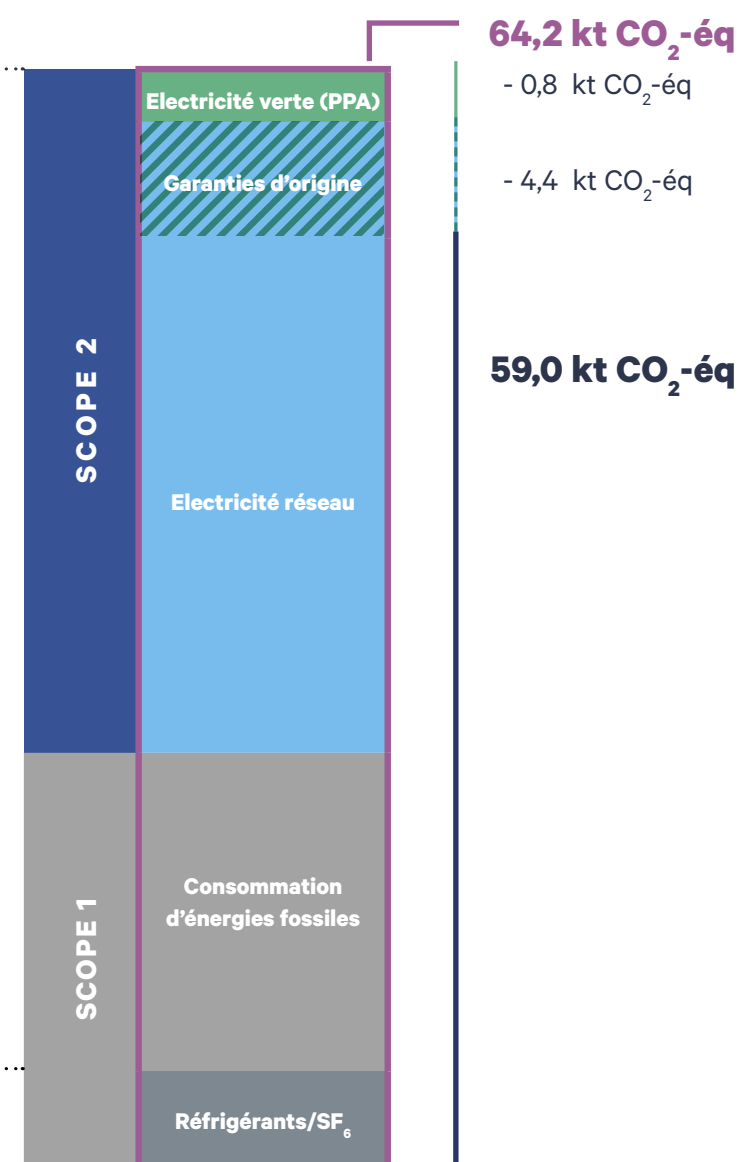
Dans un souci de lisibilité, l'échelle graphique utilisée est indicative et ne représente pas forcément les proportions réelles.

- 27,75 GWh = 99,9 TJ
- PPA = Power Purchase Agreements
- PV = Panneaux photovoltaïques
- SF₆ = Gaz isolant utilisé dans des équipements électriques haute tension

Consommation énergétique



Bilan carbone (Market-based Approach)



// Neutralité carbone d'ici à 2040

Notre ambition : devenir neutre en carbone d'ici 2040 pour nos émissions de scope 1 et 2. Pour ce faire, notre stratégie climatique repose sur 4 piliers :

- Réduire notre impact climatique par des mesures techniques (qui comprennent l'efficacité énergétique, l'énergie verte et la suppression progressive de notre consommation en diesel).
- Encourager l'innovation pour le secteur ferroviaire (comme la technologie permettant l'utilisation d'énergie verte produite sur les talus pour la traction des trains, le développement de l'hydrogène et le stockage électrique par batteries).
- Intégrer des clauses durables dans nos cahiers des charges.
- Collaborer avec nos parties prenantes.

ET LE SCOPE 3, ON EN FAIT QUOI ?

En 2021, nous souhaitons élaborer le bilan carbone de toute notre chaîne de valeur (Scope 3). Ce qui englobera toutes les émissions indirectes liées à l'achat de services et de biens (matériaux utilisés pour la construction et l'entretien des voies et équipements), celles liées à notre consommation énergétique, aux chantiers, aux déplacements des collègues, aux investissements, aux déchets produits...

**« Les décisions prises
aujourd'hui auront un
impact pour les 20 à
30 années à venir ! »**



En 2019, nous nous sommes également engagés dans la lutte contre le changement climatique en participant à Sign for my Future, vaste coalition réunissant citoyens, ONG, médias, monde académique et entreprises.

// Unir nos forces pour le climat !

En 2020, nous avons rejoint la Belgian Alliance for Climate Action (BACA). Cette initiative de l'ONG WWF-Belgique et de la plateforme The Shift, encourage les entreprises et organisations belges à s'unir et à se soutenir pour atteindre ensemble des objectifs climatiques ambitieux. Et c'est aussi notre cas ! Via notre adhésion à la BACA, nous nous engageons à faire valider scientifiquement nos objectifs climatiques endéans les deux ans via les Science Based Targets (SBTi).

// Adaptation au changement climatique

Nous souhaitons aussi faire face aux conditions météorologiques de plus en plus extrêmes telles que vagues de chaleur, pluies abondantes, orages, vents forts... comportant des risques pour le développement, l'exploitation et l'entretien de notre infrastructure, et avec comme conséquence de possibles perturbations pour le rail. Afin de nous préparer au mieux à ces phénomènes, nous agissons sur tous les fronts : prévention, intervention et innovation.

Nous avons déjà un « Plan hiver » et un « Plan automne » afin de limiter les conséquences, entre autres, des chutes de neige, du verglas, des problèmes de condensation et du manque d'adhérence causé par la chute des feuilles. Depuis quelques années, les vagues de chaleur nous ont poussé à mettre en place un « Plan été » pour lutter entre autres contre la dilatation des rails ou des caténaires et éviter ainsi une perturbation de la circulation. C'est pourquoi nous avons également testé en 2020, sur 14 km de voies, une solution provenant d'Italie : peindre des rails en blanc et en diminuer ainsi la température grâce à l'effet réfléchissant de la couleur blanche. L'idée est de limiter leur dilatation et les risques de serpage (sous l'effet de la chaleur, le métal se dilate et les rails peuvent sortir de leur assise).

Notre plan d'action lié à la gestion des saisons comprend notamment :

- l'inspection saisonnière des joints et aiguillages ;
- l'identification des endroits où des chutes d'arbres ou de branches peuvent constituer un danger ;
- le monitoring de la température des rails ;
- la gestion des espaces verts du domaine ferroviaire et la mise en place de bandes coupe-feu ;
- l'identification des risques de déstabilisation des talus le long des voies...



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
13.1	Renforcer, dans tous les pays, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat.	• Plans d'actions dédiés à augmenter la résilience de notre infrastructure face aux impacts des changements climatiques.
13.2	Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.	• Stratégie climatique visant la neutralité carbone. • Participation à la Belgian Alliance for Climate Action (BACA).
13.3	Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide.	• Sensibilisation et communication en interne et en externe sur les changements climatiques. • Promotion des modes de transport doux auprès de notre personnel.

// Développement d'une culture d'éco-mobilité

Nous avons choisi de miser sur l'éco-mobilité afin de sensibiliser notre personnel à l'importance de son empreinte écologique. C'est la mission de notre cellule Mobilité : encourager et aider près de 10 000 collègues à se rendre au travail ou à leurs rendez-vous professionnels en recourant aux modes actifs et durables. Deux tiers de nos collègues utilisent déjà des alternatives à la voiture pour leur trajet domicile-travail, parmi lesquelles le train occupe bien entendu la première place. Mais nous pouvons aller encore plus loin, de manière constructive et positive. L'enjeu en vaut la peine !

Pour élaborer son plan d'actions, la cellule Mobilité s'appuie sur un diagnostic de la mobilité dans notre entreprise. Celui-ci est réalisé tous les trois ans, conformément aux réglementations fédérales et régionales. 2020 aurait dû être l'année d'une nouvelle analyse, mais la crise du coronavirus a conduit les autorités à reporter l'échéance d'un an.

Néanmoins, suite au précédent diagnostic, nous savons que le vélo a une belle marge de progression. C'est pourquoi il occupe une place centrale dans nos actions de sensibilisation. Par exemple, depuis le printemps 2020, une flotte d'une quinzaine de vélos et trottinettes électriques se déplace de site en site. Objectif : permettre à nos collègues de tester différents engins pendant un mois pour leurs navettes et de se faire leur propre opinion sur ce changement d'habitude.

À l'occasion de la semaine de la Mobilité, nous avons également organisé un challenge vélo autour des déplacements domicile-travail grâce à la plateforme Bike to Work. Une « compétition » bien reçue par tous celles et ceux dont la fonction requiert une présence sur le lieu de travail.





DÉVELOPPEMENT D'UN RÉSEAU PLUS ÉCOLOGIQUE

Parmi nos principales missions : gérer et entretenir le réseau ferroviaire belge. Dans cette optique, nous veillons à mener à bien nos activités de la manière la plus durable possible, notamment en réduisant l'utilisation de produits nocifs et en protégeant la faune et la flore présentes le long de nos voies.

// Réduction des herbicides

Pour garantir la sécurité de l'exploitation ferroviaire et la stabilité des voies, nous devons désherber l'assiette de la voie et des pistes de sécurité.

A l'heure actuelle, il n'existe pas (encore) d'alternative pour le secteur ferroviaire offrant la même efficacité que les herbicides. Cependant, nous veillons à utiliser de manière rationnelle uniquement des produits et dosages autorisés pour le domaine ferroviaire. Notre ambition : réduire progressivement de 30 % en 2021, de 40 % en 2022 et enfin de 50 % en 2023 sur les voies accessoires. Conformément à notre « plan d'action de réduction des pesticides 2019-2023 », nous prenons chaque année des engagements supplémentaires pour réduire notre utilisation de pesticides. Et ce, comme toujours, dans le respect de la loi et des conditions stipulées dans les dérogations octroyées par les régions.

Nous recherchons et testons constamment des techniques alternatives et préventives pour réduire l'utilisation des herbicides. Nous examinons donc quelles autres techniques sont envisageables pour le domaine ferroviaire d'un point de vue pratique, technique et financier.

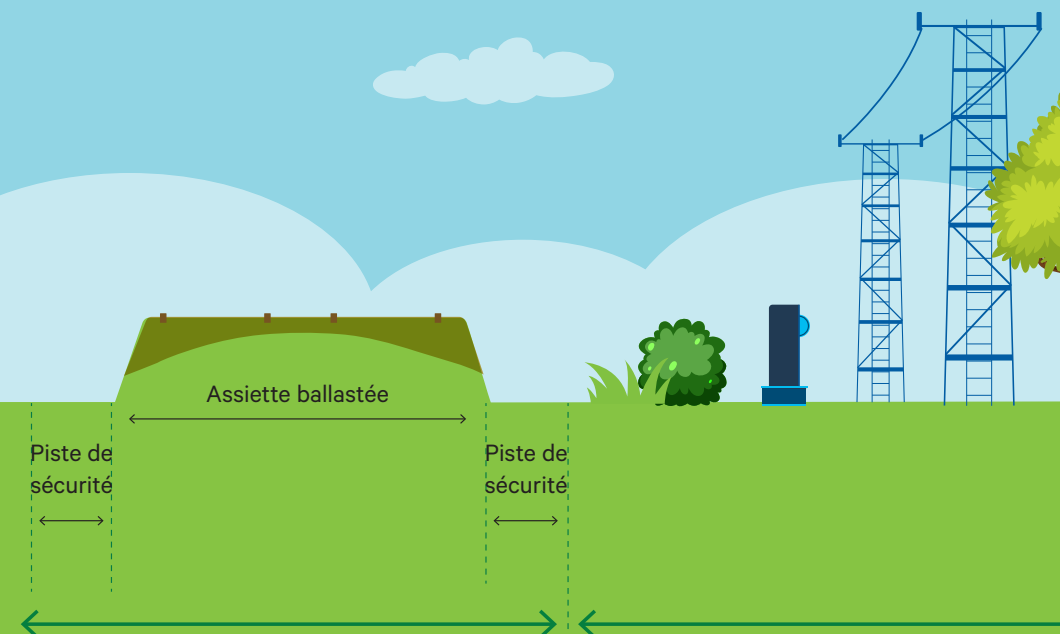
Afin de réduire l'utilisation d'herbicides, nous nous concentrons pour le moment sur :

- l'entretien mécanique : débroussaillage, arrachage manuel... ;
- les techniques préventives : aménagement des sites avec des mélanges spéciaux de terre ou de gravier, de l'asphalte, des caniveaux à câbles intégrés ou des klinkers en béton.

// Gestion optimisée de la végétation

Outre le traitement des mauvaises herbes au niveau de l'assiette de la voie et des pistes de sécurité, nous sommes également tenus d'entretenir la végétation le long des voies (talus et zones adjacentes aux voies). Pour ce faire, nous procédons à des travaux d'élagage afin que la végétation à proximité des voies ne devienne pas trop envahissante et ne constitue pas un danger pour le trafic ferroviaire, les riverains ou les usagers de la route (par ex. en cas de tempête).

Nos engagements pour
réduire progressivement
l'usage des herbicides



Herbicides en voies principales et accessoires

- Utilisation d'herbicides seulement aux endroits où il n'est pas possible de faire autrement en fonction de la sécurité des circulations ferroviaires (sur l'assiette ballastée et sur les pistes de sécurité)
- Dérogations à l'interdiction des pesticides dans les 3 régions
- Conditions spécifiques dans les zones sensibles (zones de captage d'eau, Natura 2000, VEN*)

Techniques alternatives et préventives:

- Techniques alternatives: faucher, sarcler, arracher manuellement...
- Techniques préventives: asphalte, béton, mélanges ternaires...

Installations nécessaires à l'exploitation ferroviaire (chemins d'accès, loges de signalisation, loges ICT, passages à niveau, sous-stations de traction...)

- Jusqu'en 2020 : réduction progressive de l'usage des herbicides
- Dès 2021 : uniquement des techniques alternatives/préventives

*VEN : Vlaams Ecologisch Netwerk

// Protéger et valoriser la faune et la flore

Notre réseau linéaire d'environ 6 000 km de long et nos talus forment une zone corridor qui permet à diverses espèces de se développer et vivre. Notre réseau ferroviaire traverse un certain nombre de zones naturelles de grande valeur où vivent des animaux et des plantes protégés. C'est pourquoi nous multiplions les initiatives pour préserver les zones naturelles sensibles ainsi que leur faune et leur flore, gérer les espèces invasives et collaborer avec des parties prenantes externes et les autorités régionales (Bruxelles Environnement, Agentschap voor Natuur en Bos, Service Public de Wallonie Agriculture Ressources naturelles et Environnement).

Parmi nos actions en faveur de la faune et la flore :

- **Espèces protégées**

Parmi les espèces protégées le long des voies, nous trouvons principalement des reptiles (vipère, coronelle, lézard des souches) en Wallonie et le lérot et le muscardin en Flandre. En vue de protéger la coronelle, nous avons collaboré en 2020 avec le Domaine des Grottes de Han et le SPW (voir page suivante).

- **Gestion des espèces invasives**

Nous accordons une attention particulière à la renouée du Japon et la berce du Caucase pour lesquelles une approche a été développée tenant compte de la localisation et de la taille des plantes.

- **Zone nature protégée**

De multiples zones protégées se trouvent le long de nos voies : zones Natura 2000, zone d'habitat d'espèces protégées, zone de captage d'eau... C'est pourquoi nous dialoguons et collaborons avec nos parties prenantes pour une gestion écologique optimale de ces différentes zones.



ECO-PÂTURAGE

Aux endroits qui s'y prêtent, nous laissons paître des moutons. Depuis mai 2020, un troupeau de moutons a pris ses quartiers le long de la ligne à grande vitesse à Herve. Installés sur un terrain particulièrement abrupt, ils nous aident à entretenir la végétation de façon écologique.



La coronelle, l'une des trois espèces de serpents vivant en Belgique, apprécie tout particulièrement nos caniveaux à câbles pour y trouver refuge

La coronelle lisse est l'une des trois espèces de serpents vivant en Belgique et est protégée par la législation européenne Natura 2000. Cet animal inoffensif, aimant la chaleur et se nourrissant de préférence de lézards, trouve sur notre réseau un habitat favorable. A titre d'exemple, la portion de ligne de 15 km située entre Lavaux et Habay abrite l'une des plus grandes colonies de Belgique. C'est pourquoi le projet « opération coronelles », auquel Infrabel contribue financièrement, a été lancé.

Ce projet, unique au monde, a pour but de sauvegarder les populations de coronelles lisses menacées par les travaux de modernisation, de renouvellement ou d'entretien de notre réseau. Dans cette optique, une convention tripartite a été signée entre Infrabel, la Région Wallonne et le Domaine des Grottes de Han.

Les serpents menacés ont été précautionneusement déplacés et sont abrités temporairement dans les infrastructures spécifiques créées au Domaine des Grottes de Han.

Les animaux y sont en sécurité pendant la durée des travaux, le temps nécessaire à ce que les habitats les abritant atteignent à nouveau leur point d'équilibre écologique. À l'heure actuelle, cette opération innovante est un plein succès: Les serpents se sont bien acclimatés à leur nouvel espace de vie et les femelles ont ainsi la possibilité de mettre au monde dans des conditions optimales leurs petits qui sont ensuite relâchés dans leur milieu naturel. En 2020, 128 néonates (terme biologique signifiant nouveau-nés) ont été remis dans leur habitat naturel !



Cible	Engagement SDG	Exemples d'Infrabel
15.5	Prendre d'urgence des mesures énergiques pour réduire la dégradation du milieu naturel, mettre un terme à l'appauvrissement de la biodiversité et, d'ici à 2020, protéger les espèces menacées et prévenir leur extinction.	• Partenariats pour préserver des espèces animales et végétales protégées le long des voies (avec Natagora, Natuurpunt...). • 3 écoducs et 1 éco-tunnel. • Réduction de l'utilisation d'herbicides grâce à l'application de techniques préventives et alternatives. • Placement de ruches sur certains sites. • Etudes écologiques afin d'optimiser la gestion de la végétation le long des voies. • Sensibilisation de notre personnel à la biodiversité et la gestion de la végétation.
15.8	D'ici à 2020, prendre des mesures pour empêcher l'introduction d'espèces exotiques envahissantes, atténuer sensiblement les effets que ces espèces ont sur les écosystèmes terrestres et aquatiques et contrôler ou éradiquer les espèces prioritaires.	• Traitement des espèces invasives telles que la renouée du Japon et la berce du Caucase. • Eco-pâturage avec des moutons.

// Biodiversité

Nous mettons en place de multiples projets pour protéger et valoriser la faune et la flore. Petit aperçu de nos actions avec un focus sur nos réalisations 2020 !

INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE VERTE-BLEUE À DILBEEK

En collaboration avec le « Departement Omgeving » des autorités flamandes*, différentes parties prenantes sont impliquées dans une étude de cas afin d'intégrer, de manière structurée, l'entretien écologique des talus, des zones de détente et les énergies vertes.



SCHAERBEEK, DIEST, BRUGES & GAND

Plantation des prairies fleuries et plantes couvre-sol.



CLI DE MUIZEN

Création d'un jardin écologique de 900 m² avec des arbres fruitiers, des plantes couvre-sol et une prairie fleurie.

ÉTUDE DE LA FAUNE ET DE LA FLORE LE LONG DE LA LIGNE 36 ENTRE LOUVAIN ET LIÈGE

L'étude comprend une analyse des espèces présentes dans une zone riche en biodiversité et des recommandations d'entretien garantissant la sécurité ferroviaire. Nos collègues locaux continuent d'intégrer ces recommandations dans l'entretien de la végétation et des talus.

Légende

-  Protection de la faune et de la flore
-  Prairie fleurie
-  Ecoduc/ Ecotunnel
-  Pâturage de moutons
-  Toitures vertes
-  Ruches
-  Verger

* L'autorité régionale compétente pour l'environnement en Flandre



LIEUX DE TRAVAIL PLUS DURABLES

Limiter notre empreinte écologique, cela passe aussi par une meilleure gestion de nos sites et bâtiments. Outre les aspects liés à la consommation énergétique repris dans notre chapitre sur le climat, nous menons également d'autres actions concrètes telles que la gestion environnementale de nos Centres Logistiques Infrastructure (CLI) et ateliers (Production Plants), validée par une certification ISO 14001, l'ensemencement de prairies fleuries ou encore l'installation de toits verts. Avec une attention particulière pour la préservation de la biodiversité, tout comme c'est le cas pour nos projets écologiques le long des voies.

// Lieux de travail verts

D'ici à 2024, nous souhaitons rendre nos activités et nos lieux de travail les plus durables possibles en mettant l'accent sur consommation énergétique, la réduction des déchets et la biodiversité. Pour ce faire, il est essentiel d'impliquer nos collègues dans notre démarche. C'est pourquoi nous faisons régulièrement des appels à idées et à volontaires pour mener à bien certains projets environnementaux.

En 2020, à l'occasion de la journée du gros pull dont le thème portait sur le climat et la biodiversité, nos collègues n'ont pas été avares d'idées créatives. Parmi celles-ci ? Entre autres la création d'une prairie fleurie sur le terrain de notre Production Plant à Schaerbeek ainsi que la plantation de plantes couvre-sol. Elles sont faciles à entretenir et limitent la propagation des mauvaises herbes. Une belle manière de favoriser la biodiversité, de permettre à notre personnel de se reconnecter avec la nature et d'embellir notre site. Une initiative qui continuera en 2021 sur d'autres sites.



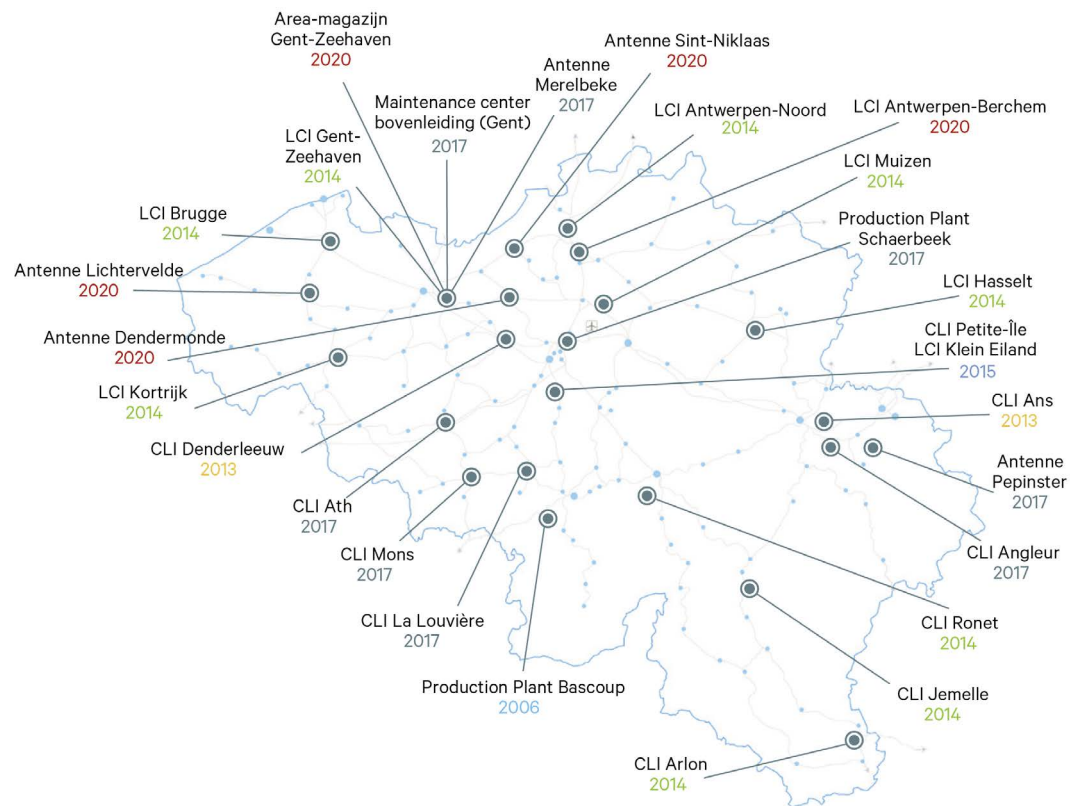
Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
15.5	Prendre d'urgence des mesures énergiques pour réduire la dégradation du milieu naturel, mettre un terme à l'appauvrissement de la biodiversité et, d'ici à 2020, protéger les espèces menacées et prévenir leur extinction.	• Création de prairies fleuries sur nos sites. • Communication et sensibilisation en interne et en externe (p.e. Formation sur l'ensemencement des prairies fleuries).

// 26 sites certifiés ISO 14001 !

Afin de limiter l'impact de nos activités sur l'environnement, nous avons également choisi de suivre la norme ISO 14001 et de faire certifier nos sites selon cette norme. A cet égard, nos actions spécifiques concernent :

- L'utilisation rationnelle de l'eau et de l'énergie
- Le stockage correct des produits dangereux et leur utilisation en toute sécurité
- La réduction des déchets et le tri sélectif
- La sensibilisation de notre personnel aux thématiques environnementales

Suite aux audits de 2020, et grâce au professionnalisme et à la motivation de nos collègues, cinq nouveaux sites sont venus s'ajouter à la liste de nos sites certifiés ISO 14001 ! A présent, nous disposons de 26 sites certifiés ISO 14001, parmi lesquels nos deux principaux ateliers ainsi que 17 autres sites (Centres logistiques Infrastructure, antennes, centre caténaire).



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
12.4	D'ici à 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement.	• Certification ISO 14001. • Sensibilisation et formation du personnel, notamment lors des conférences sécurité (p.e. sur le stockage de produits dangereux, le tri sélectif et la diminution de notre consommation en eau et en énergie). • Communication et sensibilisation sur l'ISO 14001 (P.e. via des films d'animation).
12.5	D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.	• Sensibilisation et formation du personnel, notamment lors des conférences sécurité (p.e. sur le stockage de produits dangereux, le tri sélectif et la diminution de notre consommation en eau et en énergie). • Actions de sensibilisation à l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets (SERD). • Voir aussi le chapitre sur les achats durables et circulaires.



LIMITATION DU BRUIT ET DES VIBRATIONS

Le bruit ambiant peut affecter la santé humaine et celle des animaux. Dans le cadre du trafic ferroviaire, le bruit et les vibrations sont surtout générés lors du contact entre les roues du train et le rail. En tant que gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire, nous prenons des mesures pour réduire le bruit et les vibrations à la source et pour en limiter la propagation en dehors de l'enceinte ferroviaire.

// Parmi nos objectifs :

Afin de limiter les nuisances sonores et vibratoires, nous souhaitons d'ici à 2024 :

- développer notre stratégie en matière de bruit et vibrations ;
- collaborer avec les autorités régionales pour élaborer la cartographie du bruit et les plans d'action bruit, conformément à la directive européenne 2002/49/CE relative à l'évaluation et à la gestion du bruit environnemental.

// Limiter les émissions à la source

Nous entendons réduire le bruit à la source par le biais d'adaptations techniques sur notre infrastructure :

- Installation de railpads (c-à-d de petites semelles en caoutchouc fixées entre le rail et les traverses), lors du renouvellement de traverses ou de rails. Les railpads offrent une réduction du bruit d'environ 3 dB.
- Placement à certains endroits spécifiques d'amortisseurs de rail. Ces dispositifs appliqués latéralement sur le rail réduisent le bruit au maximum d'environ 3 dB.
- Meulage préventif des rails dans le cadre de la maintenance périodique. Toute l'année, un train de meulage parcourt l'ensemble du réseau afin de lisser les rails (et les rendre ainsi moins rugueux pour améliorer les caractéristiques de la surface de roulement). La surface de roulement ainsi améliorée permet également de réduire le bruit d'environ 3 dB.

// Freiner la transmission dans l'air

Outre les mesures à la source, nous installons dans certains cas des murs anti-bruit sur les nouvelles lignes et selon les résultats des études d'incidence. Ces murs limitent la transmission du son au niveau du récepteur.

Selon la distance et la situation locale, une réduction de généralement 5 à 10 dB(A) peut généralement être obtenue. À de grandes distances (> 200 m), l'effet est négligeable.

// Quieter routes

L'Europe a élaboré un cadre réglementaire commun pour le secteur ferroviaire, avec entre autres des prescriptions techniques d'interopérabilité (STI).

La STI Bruit, prévoit ainsi que le nouveau matériel roulant, pour le trafic voyageurs et fret, doit respecter certaines conditions en matière d'émissions de bruit pour pouvoir circuler sur les réseaux européens.

Dès 2024, la STI Bruit introduira par ailleurs le concept des « routes moins bruyantes » (*quieter routes*), établies sur la base de l'intensité du fret ferroviaire pendant la nuit.

La STI Bruit a aussi pour objectif d'équiper les wagons de marchandises existants de semelles de frein en matériau composite qui contribuent à une surface de roue plus lisse. À partir du 8 décembre 2024, le matériel roulant de marchandises non conforme à cette STI ne pourra ainsi plus circuler sur les tronçons de ligne faisant partie des *quieter routes*.

En Belgique, l'axe marchandises Anvers-Montzen-frontière allemande (via Mechelen-Leuven et via Lier) a été identifié en tant que *quieter route* en 2019.



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
9.4	D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens.	• Installation de railpads selon le planning du renouvellement des voies. • Meulage optimisé des rails.

NOMBRE DE KM DE VOIES ÉQUIPÉES DE RAILPADS

2017	29 km
------	-------

2018	128 km
------	--------

2019	77 km
------	-------

2020	98 km
------	-------

// Lutte contre le bruit

Le bruit est principalement généré lors du contact entre les roues du train et les rails

L'ÉMISSION concerne la source du bruit.

Les mesures de réduction du bruit sont plus efficaces lorsqu'elles réduisent la production du bruit à la source, notamment en améliorant les surfaces de contact entre la roue et le rail.

AMORTISSEUR DE RAILS

- Pièce composée de différentes couches de plaques d'acier et d'éléments en caoutchouc qui amortit les vibrations
- Réduit le bruit de 3 dB

MEULAGE DE RAIL

- Améliore la surface de roulement
- Réduit le bruit de 3 dB

RAILPAD

- Semelle en caoutchouc qui assure une isolation électrique, un amortissement des chocs et des vibrations, une meilleure répartition de la charge et augmente l'élasticité de la voie.
- Réduit le bruit de 3 dB

La TRANSMISSION concerne le passage du bruit dans l'air.

Les obstacles peuvent empêcher la transmission (par ex. voies en déblai, murs de soutènement).

MURS ANTIBRUIT

- Atténue la propagation du bruit
- Réduit le bruit de 5 à 10 dB (surtout pour les habitations proches du mur)

PROSPERITY



INFR/ABE



SAFETY FIRST !

Avec une infrastructure fiable et une régulation du trafic efficace, le train est de plus en plus reconnu comme un mode de transport collectif au service d'une mobilité plus durable. C'est pourquoi nous travaillons sans relâche à l'entretien de notre réseau, au développement de systèmes de sécurité, à la lutte contre le vol de câbles, à des actions de sensibilisation, etc. La sécurité d'exploitation est notre priorité absolue.

// Parmi nos objectifs :

D'ici à 2025, nous voulons :

- entrer dans le top 3 des gestionnaires d'infrastructure européens pour l'indicateur international lié au risque sociétal (morts et blessés graves dus à un accident ferroviaire) ;
- équiper nos 6 400 km de voies principales du système de protection automatique des trains ETCS ou équivalent.

// Deux types d'indicateurs

Chez Infrabel, une équipe « Safety » dédiée gère les différents volets de la sécurité, de la politique sécurité aux plans d'urgence, aux enquêtes et audits en passant par la formation des équipes de gestion du trafic.

La sécurité du personnel en charge de l'infrastructure est prise en charge par une autre direction et est présentée page 20.

Nous suivons l'évolution générale de la sécurité des chemins de fer via deux types d'indicateurs :

- les Common Safety Indicators (CSI), établis au niveau européen, qui permettent des comparaisons entre les pays et la fixation d'objectifs communs de sécurité ;
- les Infrabel Safety Indicators (ISI), propres à notre entreprise, qui servent notamment à déterminer nos objectifs de sécurité.

Nous notifions nos indicateurs chaque année dans notre rapport de sécurité qui est envoyé à l'Autorité nationale de sécurité (ANS). Toutes les données chiffrées relatives à la sécurité en 2019 et 2020 sont disponibles dans nos rapports annuels de sécurité sur www.infrabel.be.

LE RAIL, LE MODE DE TRANSPORT TERRESTRE LE PLUS SÛR

Nombre de tués par milliard de voyageurs-km (2011-2015)



Utilisateurs d'un deux-roues motorisé

38



2,7 occupants d'une voiture



0,23 voyageurs par autobus/autocar



0,1 voyageurs ferroviaires

Source : 6^e rapport sur le suivi de l'évolution du marché ferroviaire 2019

// Prévention

En suivant rigoureusement les ISI, nous pouvons réagir de manière adaptée si le niveau d'un indicateur se dégrade. Nous mettons alors sur pied des plans d'actions concrets et correctifs. Il y a actuellement 7 plans prioritaires, portant sur les dépassements de signaux, la sécurité aux passages à niveau, les intrusions dans les voies, etc.

Citons quelques actions marquantes réalisées en 2019 et 2020 dans le cadre de ces différents plans (voir également l'infographie page suivante) :

Pour **lutter contre les dépassements de signaux** :

- Installation de l'ETCS : 330 km de voies supplémentaires ont été équipés, ce qui signifie que 31 % de notre réseau sont maintenant protégés par ce système.



POURCENTAGE DU RÉSEAU ÉQUIPÉ DE L'ETCS OU ÉQUIVALENT

2017	25 %
2018	26 %
2019	27 %
2020	31 %

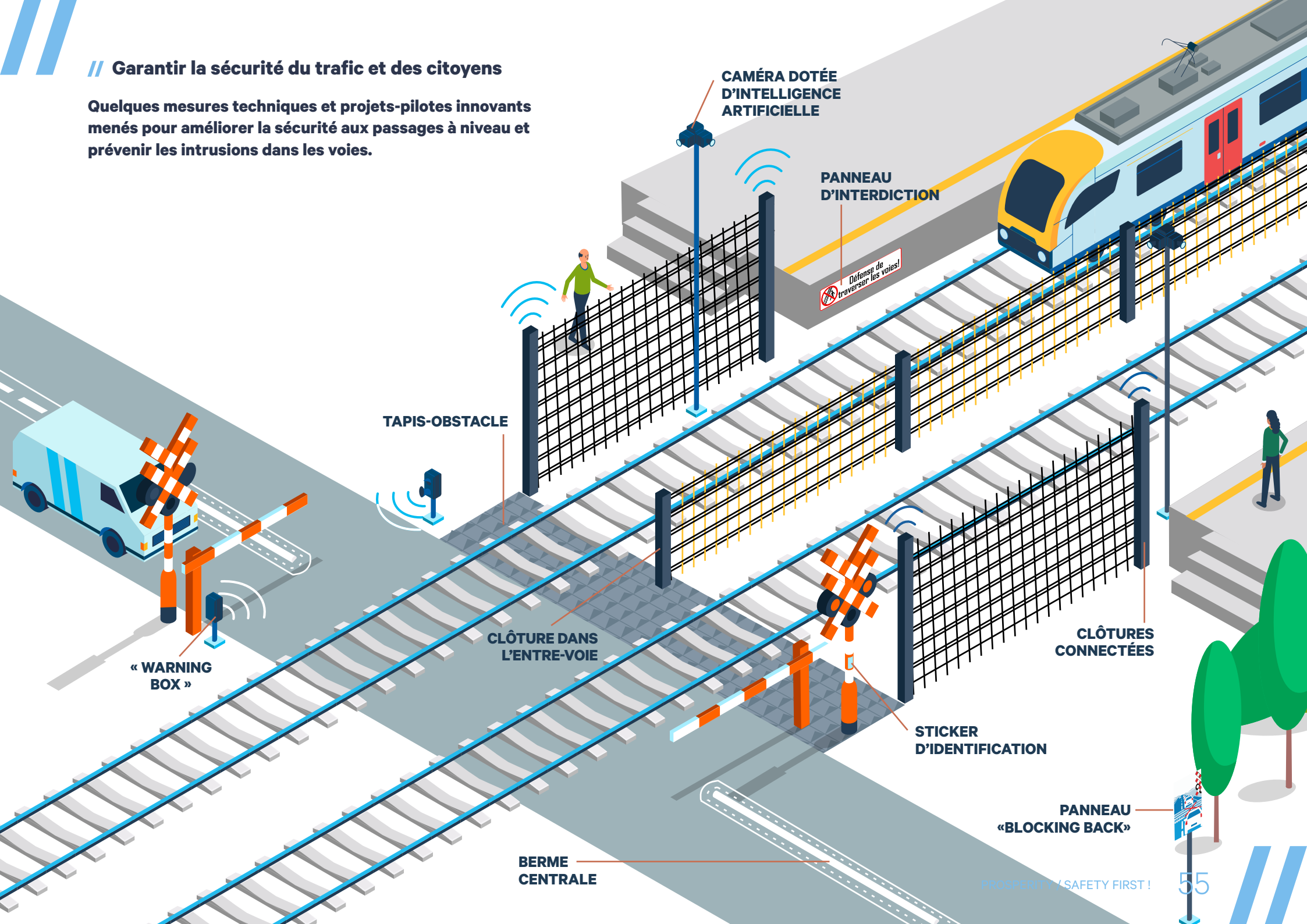
Pour **améliorer la sécurité aux passages à niveau** :

- Panneaux d'avertissement « Blocking Back » : installés dans 20 points sensibles du pays, ils rappellent aux automobilistes de ne s'engager sur un passage à niveau que s'ils peuvent le franchir en une fois. L'étude d'évaluation de l'efficacité est en cours ;
- Warning box : une invention made by Infrabel testée à 3 passages à niveau. Ce système active une alarme quand il détecte une intrusion alors que les barrières sont fermées.

En 2021, d'autres projets verront le jour, comme l'ajout de LED aux barrières, le marquage au sol ou encore des caméras radars permettant à la police de dresser des procès-verbaux.

// Garantir la sécurité du trafic et des citoyens

Quelques mesures techniques et projets-pilotes innovants menés pour améliorer la sécurité aux passages à niveau et prévenir les intrusions dans les voies.



CAMÉRA DOTÉE
D'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE

PANNEAU
D'INTERDICTION

Défense de
traverser les voies!

TAPIS-OBSTACLE

« WARNING
BOX »

CLÔTURE DANS
L'ENTRE-VOIE

STICKER
D'IDENTIFICATION

CLÔTURES
CONNECTÉES

PANNEAU
«BLOCKING BACK»

BERME
CENTRALE

PROSPERITY / SAFETY FIRST !

Pour **lutter contre les intrusions dans les voies et/ou le vandalisme** :

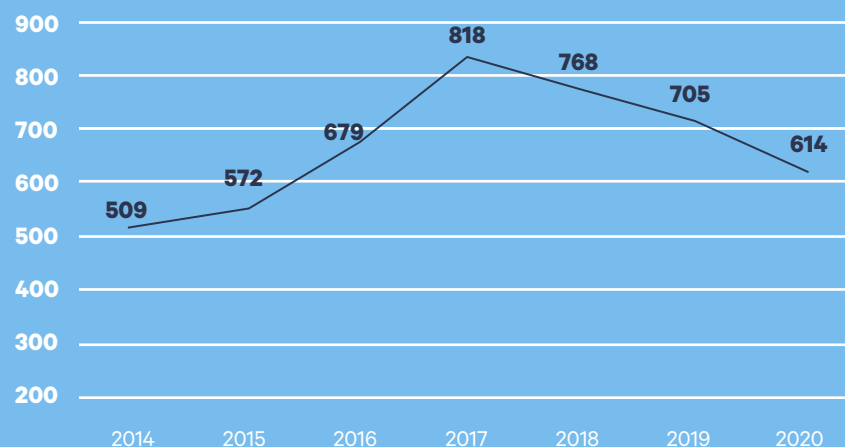
- Clôture dans l'entre-voie : un dispositif inspiré de pays voisins, en test en gare de Londerzeel. Niveau d'efficacité évalué : 100 % ;
- Clôtures connectées : des clôtures équipées de capteurs qui détectent les vibrations et déclenchent des caméras. Test concluant mené à Jambes avec un taux d'efficacité de 90 %.

UNE CINQUANTAINE DE « HOTSPOTS »

Infrabel vise à sécuriser en priorité les points sensibles du réseau. Ceux-ci sont identifiés grâce à des études réalisées tous les 4 ans avec l'aide de l'ULB. De la nouvelle analyse réalisée en 2020, il ressort que le nombre de « hotspots » est de 49 (contre 53 en 2016) et qu'ils tendent à rester localisés dans les mêmes endroits. Cela peut s'expliquer par la réelle criticité de certains points. Il est donc nécessaire que nous continuions à sécuriser notre infrastructure.

Depuis 2018, en effet, Infrabel a investi massivement (en moyenne, 1,55 millions par an) pour sécuriser des points critiques grâce à des fonds spéciaux. Depuis lors, les incidents liés aux intrusions sont en nette diminution.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CAS D'INTRUSION SUR LES VOIES



La sécurité ferroviaire abordée dans la série « Thuis ».

// Sensibilisation

Plusieurs actions de sensibilisation ont été menées :

- auprès du grand public : Infrabel et la VRT ont collaboré pour évoquer la sécurité sur les voies et aux passages à niveau par l'intermédiaire de la série populaire « Thuis ».
- auprès des conducteurs dans les zones portuaires : nous avons publié les coordonnées GPS de tous les passages à niveau du pays sur notre plateforme Open Data, ce qui a permis à Waze, Flitsmeister et Coyote de les intégrer à leurs applications de navigation. Leurs utilisateurs sont maintenant avertis à l'approche d'un passage à niveau.
- auprès des plus jeunes : distribution de calendriers scolaires (50 000 exemplaires par an) et expériences d'intrusion sur les voies en réalité virtuelle dans une trentaine d'écoles secondaires.

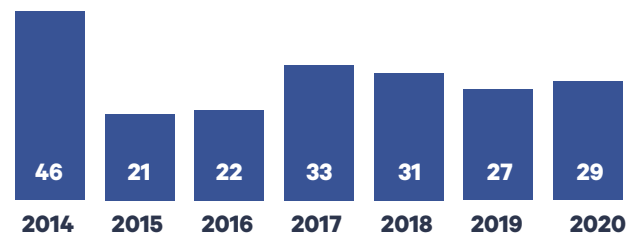
// Répression

Là où la sensibilisation ne fonctionne pas, la répression reste la seule option. Infrabel, la police fédérale des chemins de fer, les polices locales et Securail (SNCB) organisent des actions de contrôle aux passages à niveau et dans les gares. En 2019 et 2020, celles-ci ont débouché sur respectivement 530 et 627 procès-verbaux. Les contrevenants risquent des amendes allant jusqu'à 4 000 euros et un retrait du permis de conduire.

// Résultats globaux

ACCIDENTS

Évolution des accidents significatifs¹



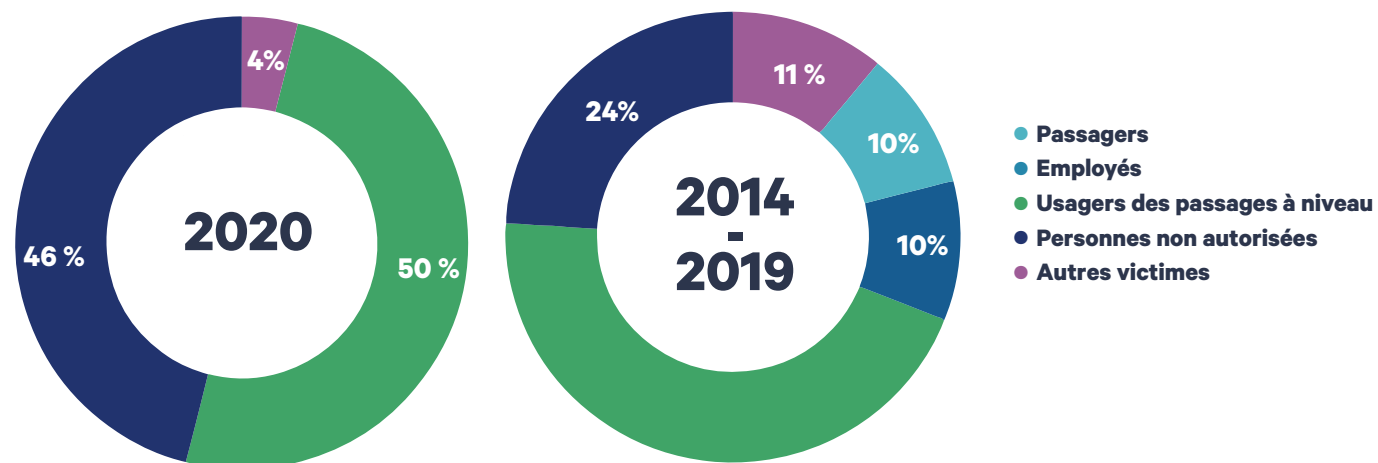
Évolution des conséquences des accidents significatifs



1. Un accident significatif est un accident impliquant au moins un véhicule ferroviaire en mouvement ayant au moins une des conséquences suivantes :

- un mort ou un blessé grave ;
- un dommage de plus de 150 000 € au matériel roulant, à la voie, à d'autres installations ou à l'environnement ;
- une interruption de la circulation de plus de 6 heures.

RÉPARTITION PAR TYPE DE VICTIMES (MORTS ET BLESSÉS GRAVES)



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
9.1	Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité.	- Plans d'actions visant à diminuer le risque et le nombre de victimes sur le rail. - Plans d'actions dédiés à augmenter la résilience de notre infrastructure face aux impacts des changements climatiques (voir page 40).



PONCTUALITÉ

La ponctualité des trains est un élément incontournable de la qualité de service et, par conséquent, de l'attractivité du rail comme solution de transport. Elle constitue également un enjeu majeur dans l'essor de la multimodalité. Rien d'étonnant, donc, à ce qu'il s'agisse de la deuxième priorité stratégique d'Infrabel, après la sécurité. Cependant, l'amélioration de la ponctualité passe par un travail commun avec tous nos partenaires, au premier rang desquels les opérateurs de fret et de voyageurs.

// Parmi nos objectifs :

- Réduire le nombre de minutes de retard qui relèvent de notre responsabilité ;
- Améliorer les processus d'attribution des sillons et utiliser des outils efficaces pour élaborer un plan de transport qui garantisse un trafic fluide ;
- Atteindre un taux de ponctualité pérenne de minimum 90 % d'ici à 2025 pour le trafic voyageurs.

// Des statistiques mensuelles en accès libre

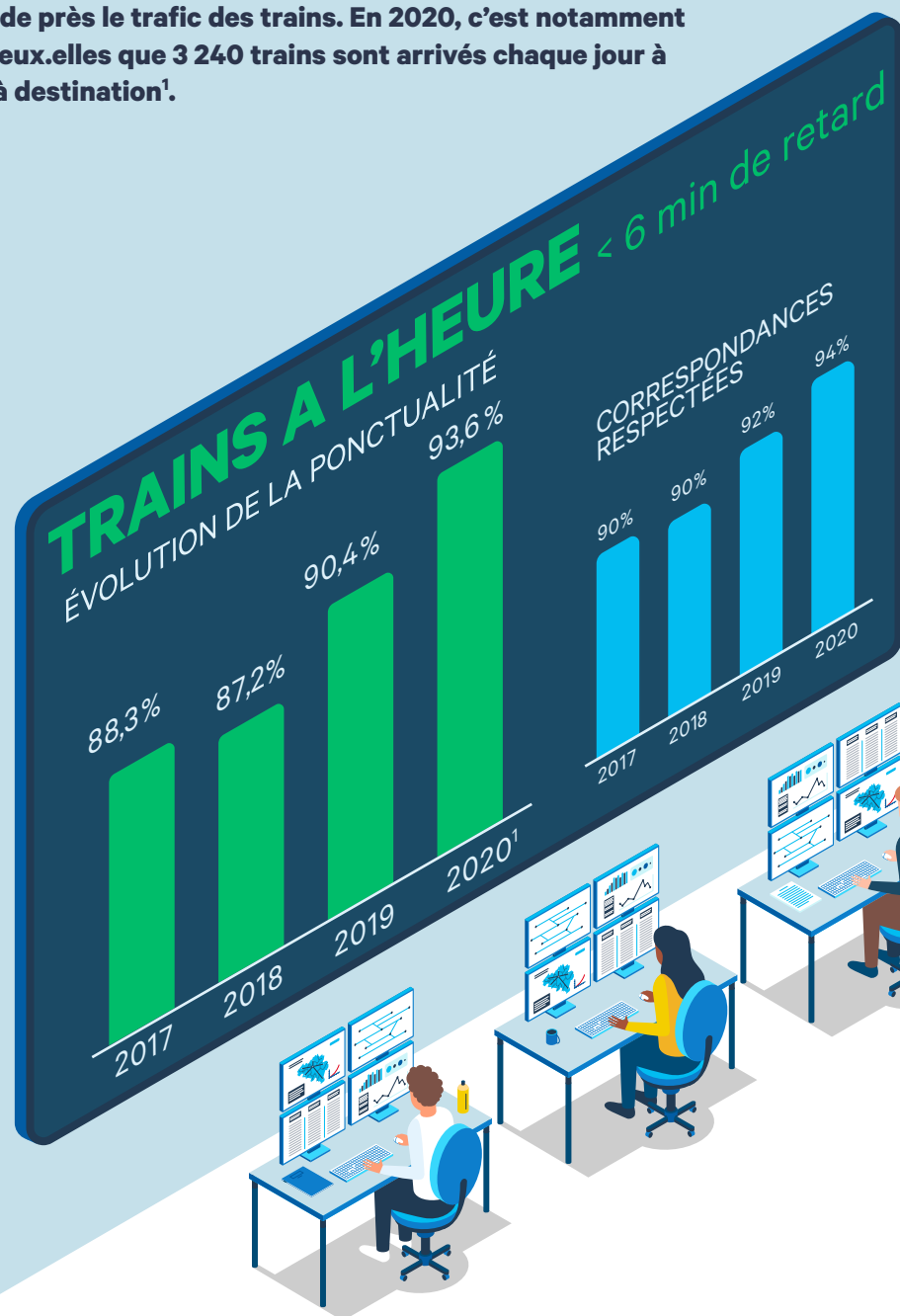
En tant que gestionnaire autonome du trafic ferroviaire, Infrabel enregistre tous les retards qui surviennent sur le réseau, en attribue la cause et en dresse l'inventaire.

Chaque mois, nous mettons des statistiques détaillées à disposition de nos stakeholders (opérateurs ferroviaires, SPF Mobilité...). Tout un chacun peut également consulter le tableau de bord mensuel sur notre **plateforme Open Data** et accéder aux 25 jeux de données liés à la ponctualité des trains voyageurs et marchandises sur le réseau Infrabel. Deux tableaux de bord récapitulatifs de la ponctualité du trafic voyageurs intérieur en 2019 et en 2020 y sont disponibles.

Comme à notre habitude, nous avons abordé le thème de la ponctualité avec les **associations de voyageurs** lors d'une table ronde virtuelle en 2020 (voir aussi page 15). C'est pour répondre à leur demande de mieux refléter l'expérience du navetteur que nous avons développé des indicateurs complémentaires ces dernières années (statistiques tenant compte du nombre de voyageurs estimé à bord, des trains supprimés ou du moment de la journée, baromètre de la ponctualité en heures de pointe...). Désormais, un jeu de données spécifique reprend quotidiennement, en Open Data, les données de mesure des trains de la veille avec les heures prévues et réelles de départ et d'arrivée, à tous leurs arrêts.

// Ponctualité du trafic voyageurs intérieur

7j/7 et 24h/24, nos collègues des cabines de signalisation suivent de près le trafic des trains. En 2020, c'est notamment grâce à eux.elles que 3 240 trains sont arrivés chaque jour à l'heure à destination¹.



TRAINS EN RETARD
RESPONSABILITÉS



TRAINS SUPPRIMÉS
RESPONSABILITÉS



Tiers
SNCB
Infrabel
Autres
opérateurs



1. Résultats influencés par la crise du Covid-19 et la diminution du trafic ferroviaire ; voir page 60.



Nous appliquons les principes suivants pour mesurer la ponctualité du trafic voyageurs :

- La **ponctualité** du trafic intérieur est mesurée dans la gare terminus et, si le train emprunte la Jonction Nord-Midi (Bruxelles), dans la première gare de la Jonction située sur le trajet.
- Un train non ponctuel est un train qui compte 6 minutes de retard ou plus.
- Les trains **supprimés** (non partis ou limités à une partie de leur parcours) ne sont pas pris en compte dans le taux global de ponctualité mais sont recensés à part.
- Les retards sont attribués soit à Infrabel, soit à une entreprise ferroviaire, soit à un tiers (responsable d'un vol de câbles, d'une imprudence à un passage à niveau, etc.). Si l'une des parties conteste la **responsabilité** qui lui est attribuée, le service d'arbitrage d'Infrabel (un service neutre créé à cet effet) intervient.

// Résultats 2019-2020

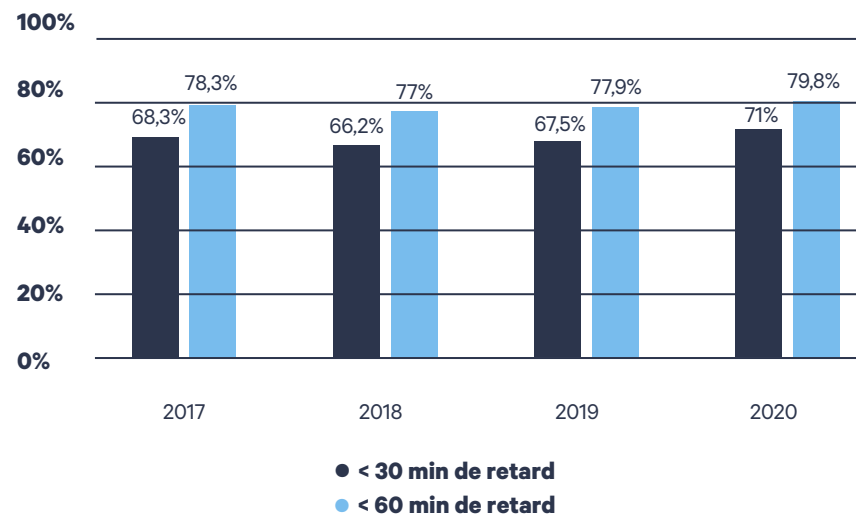
En 2019, la ponctualité du trafic voyageurs a atteint 90,4 %, soit le **deuxième meilleur résultat des 10 dernières années** (hors 2020, voir plus bas). Cependant, le nombre de trains supprimés, en augmentation de 11,5 %, est un point d'attention.

Parce qu'un plan de transport robuste est crucial pour la ponctualité, nous continuerons à améliorer les processus d'attribution des sillons et à utiliser des outils efficaces pour élaborer un plan de transport sans conflit de circulation entre opérateurs. Avec le développement continu de ces outils et processus, nous voulons maximiser la capacité totale disponible sur le réseau, aussi bien pour les marchandises que pour les voyageurs. Ceci contribuera à renforcer la robustesse globale du schéma d'exploitation et à améliorer la ponctualité.

En 2020, la **crise sanitaire a eu des effets importants sur les résultats de ponctualité**. La congestion a fortement diminué à la suite de la suppression de nombreux trains aux heures de pointe et le nombre de voyageurs a été drastiquement réduit ; l'impact des incidents a donc été bien plus limité. Il n'est donc pas opportun d'en tirer des conclusions quant à l'évolution globale de la ponctualité.

Plus de détails sur les résultats dans l'infographie page 59 pour le trafic voyageurs et dans le graphique ci-contre pour le trafic marchandises.

ÉVOLUTION DE LA PONCTUALITÉ DU TRAFIC MARCHANDISES



// Un plan d'amélioration novateur

Entre mai 2019 et février 2020, Infrabel a mené, en étroite collaboration avec la SNCB et avec l'aide d'un consultant externe, une étude à long terme : le « Punctuality Improvement Program » (PIP). Il s'agit d'une analyse en profondeur, structurelle et novatrice, notamment par son approche basée sur les données. Celle-ci permet d'exploiter et de croiser, au travers de nouvelles technologies, une grande quantité de données opérationnelles et de trouver des corrélations entre des phénomènes opérationnels et la ponctualité.

Cette étude, réalisée avec l'appui de 70 experts mobilisés au sein des deux entreprises, a identifié les leviers à activer et les actions concrètes à réaliser pour améliorer la ponctualité et, par là même, le service aux voyageurs.

Un effet progressif est attendu d'ici à 2024 par l'activation des leviers opérationnels. Les leviers plus structurels (investissements, plan de transport, mise en service du nouveau matériel roulant) porteront leurs effets entre 2024 et 2030, à condition que des moyens supplémentaires soient libérés pour réaliser des investissements (notamment dans le matériel roulant, les gares et les quais) et augmenter la capacité d'infrastructure.

// Suivi

Le PIP fait l'objet d'un suivi rigoureux, tant en interne qu'avec la SNCB. Un ou des KPI ont été définis pour mesurer l'efficacité de chaque action par rapport à différents critères tels que la ponctualité, la fiabilité ou le délai d'intervention. Certains de ces KPI sont nouveaux au sein de notre organisation. Par conséquent, de nouveaux outils ou de nouvelles procédures doivent encore être développés pour les mesurer.



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
9.1	Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité.	• Punctuality Improvement Program mené avec la SNCB pour améliorer la ponctualité du trafic voyageurs de manière pérenne afin d'améliorer la qualité et la fiabilité du transport par rail.



LE RAIL, ÉLÉMENT ESSENTIEL DU « MODAL SHIFT »

Le volume des marchandises transitant par la Belgique, et particulièrement par les ports, est en augmentation. Pour répondre à cette demande croissante tout en respectant des objectifs environnementaux ambitieux, le trafic ferroviaire s'impose comme une solution et devra jouer un rôle plus important. Le transfert de la route vers des modes de transport durable est urgent. Infrabel veut continuer à investir pour offrir à ses clients et aux voyageurs un réseau ferroviaire efficace et durable, répondant à leurs attentes.

// Une demande croissante de transport

Le Bureau fédéral du Plan estime la croissance moyenne en trains-kilomètres pour les voyageurs à 0,4 % par an jusqu'en 2040. Il table également sur une croissance de 25,2 % de l'ensemble du transport de marchandises entre 2015 et 2040.

Sans mesures complémentaires, la part du transport routier devrait rester dominante. Cela aurait des conséquences économiques, sociétales et environnementales importantes pour notre pays. La Belgique n'atteindrait en effet pas ses ambitions en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Cela empêcherait également les ports maritimes de

connaître une croissance économique durable. Enfin, les problèmes de mobilité et de qualité de l'air augmenteraient, singulièrement autour de Bruxelles et Anvers.

TRANSPORT DE MARCHANDISES : RÉPARTITION MODALE ACTUELLE

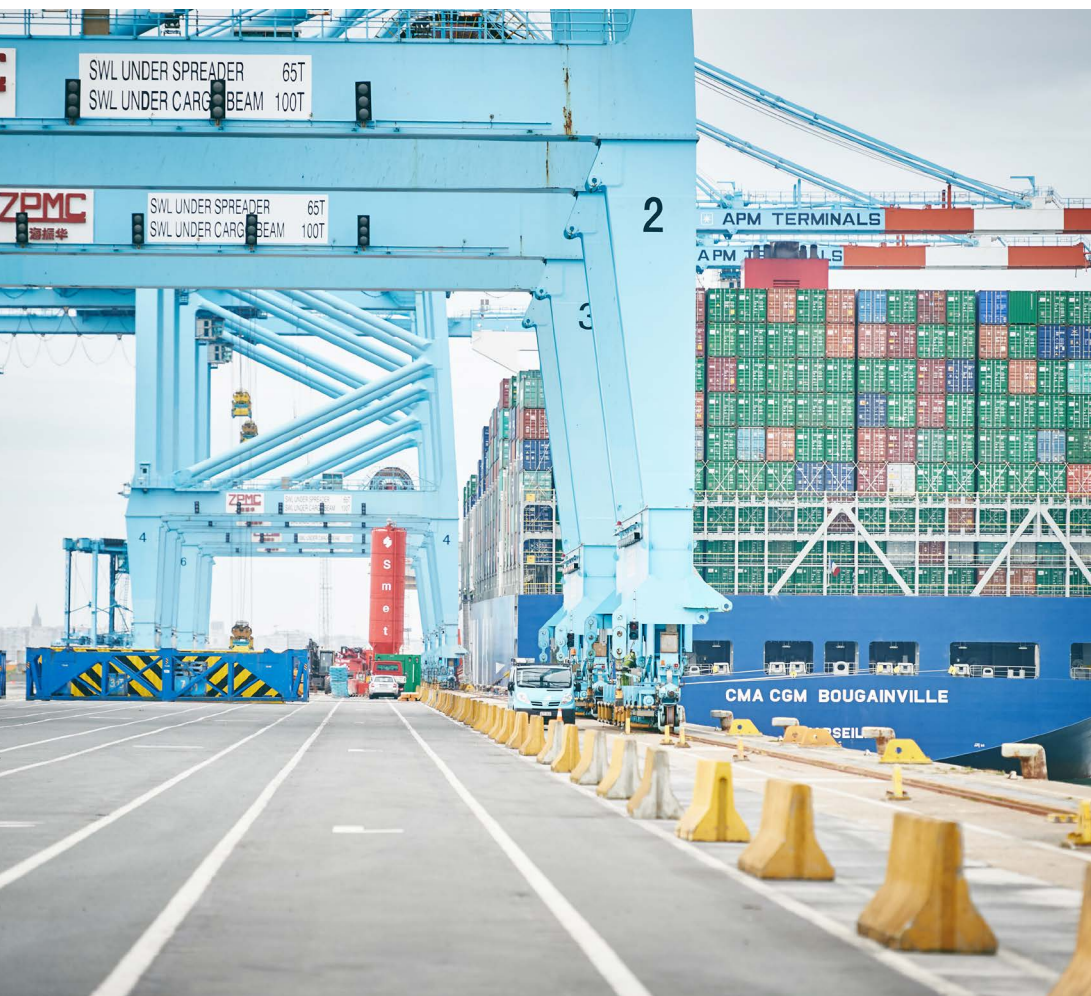
	Route	Train	Voies d'eau	Canalisations
Belgique	71,5 %	10,2 %	16,0 %	2,3 %
UE (27)	72,1 %	17,9 %	5,7 %	4,4 %

Pour absorber cette croissance et atteindre les objectifs climatiques ambitieux du Green Deal européen et du plan Énergie-Climat belge, chaque mode de transport doit être exploité au mieux là où il est le plus approprié. Autrement dit : le transport multimodal doit devenir une réalité.

**« Comparé au transport routier, le rail :
- émet 9x moins de CO₂
- consomme 6x moins d'énergie
- génère 8x moins de pollution de l'air »**

D'autant que l'accord de gouvernement de septembre 2020 prévoit un doublement du volume de marchandises transportées par le rail d'ici à 2030 (soit une évolution de 7 à 14 milliards de tonnes-kilomètres annuels). Cela permettrait d'éviter 42 000 camions sur les routes et l'émission de 1,5 millions de tonnes de CO₂ par an.

Au-delà des intentions, le défi est de taille. Une condition sine qua non pour y parvenir est de maintenir, fiabiliser et étendre la capacité actuelle du réseau. Or, le rail souffre d'un sous-financement structurel depuis quelques années. Par ailleurs, un soutien au rail doit s'accompagner d'autres actions, par exemple relatives au transport routier.



// Soutenir le développement des ports

Plusieurs pôles économiques sont demandeurs d'une utilisation accrue du train, comme le port d'Anvers, le port de Zeebrugge et le port de Gand. C'est dans cet esprit qu'Infrabel a notamment réalisé les projets suivants en 2019 et 2020 :

- **au port d'Anvers** : trois aiguillages datant des années 80 ont été renouvelés sur une ligne de fret importante vers le port, la ligne 27A, à Ekeren. Une partie de la signalisation a également été modifiée.
Par ailleurs Infrabel, le port d'Anvers et Railport (représentant les entreprises actives dans le port) ont conclu un accord de coopération, puis ont élaboré une vision et un plan d'actions communs. Étant donné l'importance du port d'Anvers, cette vision est un tremplin vers une approche nationale pour le fret ferroviaire.
- **au port de Zeebrugge** : nous avons procédé au remplacement de l'infrastructure ferroviaire à Dudzele, où se trouve une jonction ferroviaire stratégique. Ce renouvellement était aussi l'occasion de repenser et d'adapter l'infrastructure ferroviaire en fonction d'une éventuelle extension de capacité dans le futur.
- **au port de Gand (North Sea Port)** : nous prolongeons 2 voies dans le faisceau de Gand-Maritime pour pouvoir y accueillir des trains de marchandises plus longs (750 m). Nous sommes également en train d'étendre les faisceaux de voies Zandeken et Mercator.
- **au Terminal Container d'Athus (TCA)** : grâce aux contributions financières ou opérationnelles de l'Union européenne, l'État fédéral, la Wallonie, Infrabel, IDELUX et la SNCF Réseau, des travaux ont été lancés pour relier le Terminal à la France toute proche. Cette opération lui permet de passer au statut de hub international.
- **au Trilogiport de Liège** : situé dans l'hinterland de quatre grands ports maritimes de la mer du Nord, le site bénéficie d'un accès à la route, à la voie d'eau et désormais au rail. La nouvelle connexion au réseau ferroviaire permet d'augmenter l'attractivité de la plateforme et d'accroître le potentiel de commercialisation du site.
- **à Bruxelles**, une nouvelle liaison ferroviaire a été aménagée pour combler le chaînon qui manquait entre la ligne marchandises d'Anvers et le contournement ouest de Bruxelles. Les trains de marchandises peuvent désormais traverser la capitale directement, en toute sécurité et sans interférer avec le trafic voyageurs.

// Garantir une capacité suffisante au trafic voyageurs

Infrabel poursuit les chantiers qui permettent d'accueillir progressivement une offre de trains plus étendue pour les voyageurs. Les projets les plus importants à cet égard sont :

- la **finalisation du RER sur les lignes Bruxelles-Ottignies (L161) et Bruxelles-Nivelles (L124)**. Le chantier y a en effet redémarré en 2018. Au total, environ 100 km de nouvelles voies sont construits sur ces deux lignes. Rappelons que depuis 2015, la SNCB a déployé une offre suburbaine importante, à savoir « l'offre S ».
- l'**aménagement d'une 3^e et d'une 4^e voie entre Gand et Bruges (L50A)**. Celui-ci permettra de faire face à l'augmentation du nombre de trains et de fluidifier la circulation. À la fin des travaux, le trafic rapide (trains de voyageurs) empruntera les voies centrales, tandis que le trafic lent (trafic de marchandises) restera sur les voies extérieures. De cette manière, les trains ne se gêneront plus à aucun moment. Pour rappel, la ligne a déjà été élargie à 4 voies entre Bruxelles et Gand dans le cadre des travaux RER.

// Échanger les données pour plus de flexibilité

Il est également important de rendre le transport ferroviaire plus flexible. Pour cela, la digitalisation et le partage des données entre acteurs sont cruciaux. Nous voulons jouer un rôle clé dans la collecte des informations concernant les flux sur notre réseau, pour optimiser en permanence le trafic de fret via des simulations prédictives.

Dans le cadre de notre accord de coopération avec le port d'Anvers, nous créons actuellement une plate-forme digitale commune, qui permettra d'optimiser le flux de marchandises et ainsi de faire gagner un temps précieux aux opérateurs.

Infrabel souhaite mettre à disposition des données utiles, susceptibles d'intéresser les particuliers comme les autorités publiques ou les entreprises, en vue de développer de nouveaux services innovants centrés sur la mobilité et l'intermodalité. En 2019, nous avons mis en ligne un portail « Open Data », reprenant les données recueillies ou produites dans le cadre de nos activités, relatives à nos infrastructures et la performance de nos services. Celles-ci ne contiennent pas d'informations privées ou personnelles. À ce jour, environ 80 jeux de données concernant par exemple la ponctualité, le tracé des voies ou la géolocalisation des voies sont librement consultables, téléchargeables et réutilisables.

Pour les voyageurs comme pour l'industrie, la ponctualité des trains est un élément crucial. Elle joue en effet un rôle dans l'attractivité du rail et l'essor de la multimodalité. Voyez page 58 ce que nous mettons en œuvre pour réduire les retards sur notre réseau.



// Le client au cœur de notre stratégie

Signalons qu'un nouveau service dénommé « Customer & Product Management » a vu le jour en 2019 pour devenir l'interlocuteur privilégié auprès des entreprises ferroviaires et des opérateurs industriels. Cette décision s'inscrit totalement dans la volonté d'Infrabel d'améliorer la performance globale de l'entreprise en matière d'orientation clients.

Les entreprises ferroviaires (actuellement au nombre de 12) et les industries sont en effet nos clients directs traditionnels. Mais depuis peu, ils ont été rejoints par les candidats « non-entreprises ferroviaires »¹. La particularité de ce type de clients est qu'ils peuvent réserver eux-mêmes leurs sillons, sans dépendre du schéma d'une entreprise ferroviaire particulière. De quoi stimuler la concurrence et encourager le transfert modal !

Quant à nos clients indirects, il s'agit des utilisateurs finaux : voyageurs, ports... nous souhaitons de plus en plus tenir compte des besoins et attentes de tous les acteurs concernés par la chaîne de mobilité, tant pour les marchandises que pour les voyageurs.

Précisément, pour mieux comprendre ces besoins et attentes, et les mesures à prendre pour y répondre, nous avons organisé à l'automne 2020 une grande enquête de satisfaction auprès de nos clients. Près de 400 personnes ont participé, qu'il s'agisse de points de contact opérationnels ou de décisionnaires. Le score moyen de satisfaction est de 6,1/10. La marge d'amélioration est donc encore importante, en particulier dans le secteur marchandises, où la satisfaction moyenne est de 5,7/10.

La grande attention que notre entreprise porte à la sécurité est très appréciée par nos clients. Les principaux points sur lesquels nous devons travailler pour améliorer l'orientation client sont la réduction de notre temps de réponse et la proposition de solutions concertées répondant mieux aux besoins des clients.

En complément, une enquête qualitative et un benchmark avec d'autres gestionnaires d'infrastructures seront réalisés en 2021. Sur la base de tous ces résultats, un plan d'actions sera établi pour améliorer la satisfaction de nos clients.

1. En décembre 2019, Sibelit est devenue la première entreprise à opérer en tant que « candidat non-entreprise ferroviaire (EF) » sur notre réseau.



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
9.1	Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité.	- Entretien et modernisation régulière de l'infrastructure ferroviaire pour garantir son efficacité et sa fiabilité. - Extension de la capacité du réseau sur certaines lignes/tronçons pour répondre à l'évolution du trafic voyageurs et du trafic marchandises.
11.2	D'ici à 2030, assurer l'accès de tous à des systèmes de transport sûrs, accessibles et viables, à un coût abordable, en améliorant la sécurité routière, notamment en développant les transports publics, une attention particulière devant être accordée aux besoins des personnes en situation vulnérable, des femmes, des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées.	Mise à disposition d'un réseau sûr, structurant pour la mobilité en Belgique, permettant de relier entre elles les grandes villes et les diverses régions du pays.
11.a	Favoriser l'établissement de liens économiques, sociaux et environnementaux positifs entre zones urbaines, périurbaines et rurales en renforçant la planification du développement à l'échelle nationale et régionale.	



ACHATS DURABLES ET CIRCULAIRES

Les entreprises publiques ont un rôle d'exemplarité à jouer en matière d'achats durables. Acheter et consommer dans le respect de l'environnement et de l'être humain est une évidence pour Infrabel. Dans cette optique, nous nous concentrons sur la formation et la sensibilisation de notre personnel, le commerce équitable dans le respect des règles de marché public, la revalorisation des matériaux, l'économie circulaire et les chaînes d'approvisionnement durables.

// Émergence d'une approche circulaire

Nous sommes convaincus qu'une économie axée sur une plus grande circularité préserve les matières premières et permet de réduire les émissions de CO₂. Acheter durable, c'est aussi offrir des conditions de travail plus respectueuses des droits de l'homme dans les chaînes d'approvisionnement et de transformation.

Notre objectif : développer une vision et une stratégie globale sur l'économie circulaire d'ici à 2022, avec une attention particulière pour la réutilisation et la revalorisation de notre matériel ferroviaire pour contribuer à une société « cradle-to-cradle ». Le but étant de garantir une

cohérence entre notre politique d'achats durables, notre chaîne d'approvisionnement, la gestion de nos déchets et notre stratégie climatique.

GREEN DEAL « ACHATS CIRCULAIRES »

En 2019, nous avons adhéré au Green Deal « Achats Circulaires » en Wallonie. Une opportunité d'intégrer un réseau d'organisations dans le domaine de l'économie circulaire et d'échanger avec elles en matière d'économie circulaire.

// Circulytics

Afin de faire un premier état des lieux de notre approche circulaire, nous avons réalisé en 2020 l'assessment « Circulytics » développé par la fondation Ellen McArthur. Nous avons ainsi été en mesure de faire une photographie de nos flux de matériels, des processus mis en place mais surtout des points d'amélioration. Nous avons obtenu un score moyen C (le niveau le plus élevé étant A+ et le plus faible étant E). Il reste donc une marge de progression possible pour Infrabel.

// Projets-pilotes phares

Développer une économie circulaire constitue une transformation de nombreux processus au sein de l'entreprise. L'approche choisie privilégie le développement de projets pilotes qui contribuent à un changement de comportement et à l'acquisition de compétences et connaissances spécifiques. Parmi nos projets clés de 2019-2020 :



Vêtements de travail plus durables

En 2017 déjà, nous avons commencé à investiguer les différentes pistes afin de trouver des vêtements de travail garantissant la sécurité de nos travailleurs mais en ayant l'impact le plus faible sur l'environnement. Pour ce faire, nous nous sommes concentrés sur le cycle de vie complet des vêtements, notamment au niveau de la composition des tissus, la durée de vie des matériaux et de la circularité pour leur fin de vie.

Cette recherche a débouché en 2020 sur une collaboration avec l'entreprise Van Heurck et ses sous-traitants Tencate Protective Fabrics et Utexbel. Ensemble, nous avons co-créé une collection de vêtements avec une attention particulière pour la qualité, la sécurité, une durée de vie prolongée, la durabilité (par exemple tissus certifiés Oeko-Tex 100, polyester recyclé, coton bio ou issu du commerce équitable pour les matières non-inflammables).

À présent, nous nous concentrons surtout sur des projets-pilotes concernant le traitement de la fin de vie de ces vêtements.



Revalorisation de notre matériel informatique

Nous veillons à conserver notre matériel informatique le plus longtemps possible. Néanmoins, lorsque ce dernier ne correspond plus à nos normes, nous collaborons depuis quelques années déjà avec Oxfam et Close The Gap afin de lui donner une deuxième vie. Afin d'aller un cran plus loin, nous avons entamé en 2020 une nouvelle collaboration avec aSmartWorld. Ce partenaire supplémentaire a ainsi permis le recyclage et/ou la réutilisation du matériel de mobilophonie (smartphones et tablettes). Cette nouvelle collaboration correspond parfaitement à notre vision de l'entreprise socialement responsable.

Nos différents partenaires examinent la possibilité de réparer ou de réutiliser notre matériel. Si la réparation ou la réutilisation ne sont pas envisageables, alors ils vérifient quels sont les éléments qui peuvent être recyclés. Avec ces pièces, ils reconstituent un nouvel appareil à partir de deux appareils (ou plus).

Type de matériel récolté	Année			
	2017	2018	2019	2020
Ordinateurs de bureau	1072	1268	2829	1130
Laptops	796	739	1029	378
Écrans	849	1313	2017	1169
Imprimantes	474	429	553	283
Appareil mobiles (smartphones, tablettes)	2	220	1672	1654
Autres (servers, toner, cable scrap, docking stations...)	67	165	669	731

Nous estimons qu'il est aussi important de conscientiser notre personnel à l'importance d'acheter et de consommer de manière responsable. En 2020, nous avons ainsi collaboré avec Out of use pour collecter le vieux matériel informatique personnel de nos collègues à l'occasion du Earth Overshoot Day. L'organisation d'une telle collecte en période de covid ne fut pas aisée. Néanmoins, nos collègues ont fait le tri et apporté 7 laptops, 3 PC et 83 gsm/smartphones qui traînaient inutilement dans des armoires à la maison.

EARTH OVERSHOOT DAY... C'EST QUOI?

Il s'agit du jour du dépassement mondial, c'est-à-dire le jour où nous avons épuisé les ressources naturelles que la Terre peut générer en une année.

“ Il est essentiel d'intégrer des critères durables dans nos achats pour contribuer à faire évoluer le marché et les fournisseurs avec lesquels nous travaillons. ”

// Bureau de recyclage

Nous voulons réduire davantage nos quantités de déchets. Dans cette optique, notre service Achats (Procurement) dispose d'un bureau de recyclage qui se charge de revaloriser une partie de nos déchets ferroviaires. En étroite collaboration avec les collègues sur le terrain (Centres Logistiques Infrastructure, Production Plants...), ce bureau de recyclage revend certains matériaux dont nous n'avons plus besoin tels que mitrailles (rails, câbles...) et véhicules de service. La règle étant que nous favorisons d'abord la réutilisation en interne et puis seulement nous nous tournons vers des partenaires externes.

Le bureau de recyclage collabore avec une vingtaine d'entreprises spécialisées. Parmi celles-ci, le ferrailleur De Cocker Recycling situé à Merelbeke à qui nous avons rendu une visite en 2020 pour mieux comprendre leurs procédés de traitement de nos déchets. Ce partenaire se concentre principalement sur les métaux classiques tels que câbles (fils de contact, caténaires...). Il y a d'abord un tri minutieux des différents composants (séparation du plastique et du cuivre par des broyeurs). De cette manière, les câbles sont recyclés à près de 97 % en plastique et cuivre. Les 3 % restants deviennent de la poussière. Redevenant ainsi de nouvelles matières premières, le plastique et le cuivre sont revendus et réinjectés dans de nouvelles chaînes de production d'autres entreprises.



Plastique dans le conteneur de gauche ; cuivre pur dans le conteneur de droite

À QUI REVENDONS-NOUS LE MATÉRIEL FERROVIAIRE DONT NOUS N'AVONS PLUS BESOIN ?

Nous faisons des offres publiques auprès d'entreprises spécialisées : des ferrailleurs professionnels qui disposent des permis et d'un enregistrement comme collecteur de déchets (mitraille). Le lot est attribué au meilleur offrant.

// Quelques chiffres

La vente de vieux rails constitue le plus gros volume en termes de tonnage et le poste financier le plus important sur le total des ventes. Le cuivre quant à lui ne représente pas un volume important en termes de tonnage mais a représenté le second poste financier des ventes réalisées en 2020.

	2019 (revente de 26 332 tonnes au total)	2020 (revente de 27 888 tonnes au total)
Rails	82 % du tonnage total 58 % du montant total des ventes	85 % du tonnage total 58 % du montant total des ventes
Cuivre	3 % du tonnage total 31 % du montant total des ventes	3 % du tonnage total 31 % du montant total des ventes

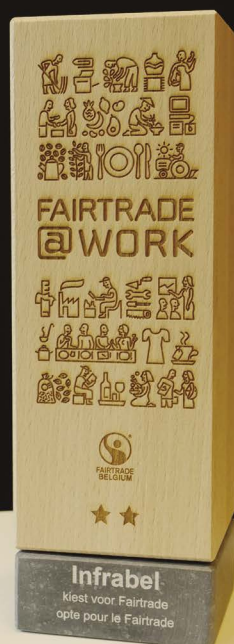
// Commerce équitable

Nous accordons également une attention particulière au commerce équitable et mettons en place des mesures concrètes telles que l'achat de produits équitables (café, snacks, fruits...), dans nos bureaux mais aussi dans nos événements.

Afin de sensibiliser nos collègues à l'importance de cette dimension, nous organisons régulièrement des concours à l'occasion de la semaine du commerce équitable, avec à la clé un petit déjeuner en équipe durable, local... et équitable.

FAIRTRADE AWARD

En 2019, nos efforts ont été récompensés par l'obtention du prix Fairtrade@work avec 2 étoiles.



Cible	Engagement SDG	Exemples de la contribution d'Infrabel
12.2	D'ici à 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles.	Développement d'une stratégie sur l'économie circulaire d'ici à 2022, en lien avec notre stratégie climatique.
12.4	D'ici à 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement.	- Conférences sécurité sur le stockage de produits dangereux. - Certification ISO 14001.
12.5	D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.	- Partenariats dans le cadre de la revalorisation de notre matériel informatique. - Partenariat dans le cadre de la réduction des déchets liés à nos vêtements de travail. - Bureau de recyclage.
12.7	Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales.	- Formations et workshops (achats durables, TCO, économie circulaire...) – Plus de 260 collègues formés déjà ! - Helpdesk achats durables. - Approche spécifique pour l'organisation d'événements durables.

// Evolution progressive de notre politique d'achats durables

Bien que l'intégration d'aspects durables dans les marchés publics relève d'une démarche complexe, des possibilités existent. C'est pourquoi, nous misons depuis quelques années sur une approche progressive axée sur la sensibilisation et la formation, la mise à disposition d'outils pour aider notre personnel et le développement de projets-pilotes. Ceci afin de permettre un changement culturel tout en douceur.

2012

Création de notre code de conduite fournisseurs

2013

Lancement d'un groupe de travail transversal CSR-Environnement-Procurement pour définir une stratégie commune

2014

Organisation de notre premier séminaire sur les achats durables pour le Service procurement

2015

Adaptation du séminaire en une formation sur mesure pour les services achats et juridique

2016

Mise à jour de la formation et extension à l'ensemble du personnel d'Infrabel

2017

Création d'un code de conduite en interne sur les marchés publics et contrats

2018

Création d'un «Helpdesk achats durables» pour aider les collègues à intégrer des clauses durables dans les cahiers des charges

Premier concours pour la semaine du commerce équitable

2019

Création d'un nouveau Work-shops Total Cost of Ownership (TCO)

Green Deal Achats circulaires Wallonie

Obtention du Fairtrade@work award

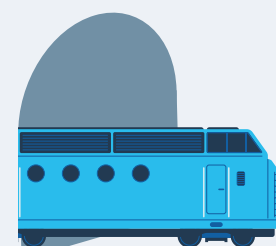
2020

Assessment Circulytics

Lien entre la politique d'achats durables et la stratégie climatique

Concours Earth overshoot day

Adaptation de notre formation au mode virtuel en raison de la crise du Covid-19



LIEN ENTRE NOS RÉALISATIONS ET LE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)



// Index GRI (éléments généraux)

Eléments d'information généraux		Chapitres	Pages
PROFIL DE L'ORGANISATION			
102-1	Nom de l'organisation	A propos d'Infrabel	4
102-2	Activités, marques, produits et services	A propos d'Infrabel (mission, vision, engagements, priorités stratégiques, liens avec SNCB et HR Rail)	4, 5, 6, 7, 9
102-3	Localisation du siège	Bruxelles	73
102-4	Localisation des sites d'activités	Infrabel est active en Belgique uniquement	/
102-5	Capital et forme juridique	A propos d'Infrabel (mission) A propos de ce rapport	4 73 Rapport annuel aux actionnaires 2020
102-6	Marchés desservis	Infrabel est active en Belgique uniquement	
102-7	Taille de l'organisation	A propos d'Infrabel (clients, chiffres clés)	10, 11
102-8	Informations sur les employés et les autres travailleurs	A propos d'Infrabel (chiffres clés) La RSE chez Infrabel (parties prenantes, communauté RSE) People	11 15, 17 19-33
102-9	Chaîne d'approvisionnement	A propos d'Infrabel (chaîne d'approvisionnement)	8
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Pas de modification significative	/
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	A propos d'Infrabel (engagements)	6
102-12	Initiatives externes	Sign for my future Belgian Alliance for climate action (BACA) Charte de la Diversité des chemins de fer belges	39 39 29
102-13	Adhésion à des associations	The Shift, Be.Face	/
STRATÉGIE			
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Message du CEO	3
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ			
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	A propos d'Infrabel (valeurs, engagements) RSE chez Infrabel Diversité & Inclusion	5, 6 12-17 28-31

GOUVERNANCE

102-18	Structure de gouvernance	A propos d'Infrabel (structure de gouvernance)	7 Rapport annuel aux actionnaires 2020
--------	--------------------------	--	---

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

102-40	Liste de groupes de parties prenantes	La RSE chez Infrabel (parties prenantes)	15
102-41	Accords de négociation collective	100%	/
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	La RSE chez Infrabel (parties prenantes)	15
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	La RSE chez Infrabel (parties prenantes)	15
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	A propos d'Infrabel (missions, vision) La RSE chez Infrabel (enjeux sociétaux, parties prenantes, matrice de matérialité)	4 14, 15, 16

PRATIQUE DE REPORTING

102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Rapport annuel aux actionnaires 2020	Rapport annuel aux actionnaires 2020
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	La RSE chez Infrabel (enjeux sociétaux et ODD, parties prenantes, matrice de matérialité)	14, 15, 16
102-47	Liste des enjeux pertinents	La RSE chez Infrabel (parties prenantes, matrice de matérialité)	15, 16
102-48	Réaffirmation des informations	A propos de ce rapport	73
102-49	Modifications relatives au reporting	A propos de ce rapport	73
102-50	Période de reporting	A propos de ce rapport	73
102-51	Date du rapport le plus récent	A propos de ce rapport	73
102-52	Cycle de reporting	A propos de ce rapport	73
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	A propos de ce rapport	73
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	A propos de ce rapport	73
102-55	Index du contenu GRI	Index GRI	71-72
102-56	Vérification externe	Pas de vérification externe	/

// Index GRI (éléments spécifiques)

Thèmes matériels	Catégorie GRI	Numéros indicateurs GRI	Elements d'information spécifique et approche managériale	Chapitres	Pages
PEOPLE					
Sécurité et bien-être de notre personnel	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	People - Sécurité et bien-être de notre personnel	20-23
	Occupational Health and Safety	403-2 (version 2018)	KPI = Taux de fréquence des accidents du travail	Accidents du travail	23
	Occupational Health and Safety	403-2 (version 2018)	KPI = Taux de gravité des accidents du travail	Accidents du travail	23
	Approach to stakeholder engagement	102-43	KPI= Taux de satisfaction global (nouvelle enquête prévue pour 2021)	Se sentir bien au travail	23
Métiers (compétences, recrutements)	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	People - Evolution de nos métiers	24-27
	Training & Education	404-3	KPI = Nombre moyen de jours de formation par collaborateur	Investir dans le talent de nos employés	27
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Nombre de mouvements internes	Investir dans le talent de nos employés	27
Diversité et Inclusion	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	People - Diversité et Inclusion	28-31
	Diversity and Equal Opportunity	405-1	KPI = Pourcentage de femmes chez Infrabel	En route vers l'égalité des genres	31
	Diversity and Equal Opportunity	405-1	KPI = Proportion de femmes occupant une fonction managériale	En route vers l'égalité des genres	31
	General - Information employee	102-8b	KPI = proportion de femmes et d'hommes	Chiffres-clés	11
Solidarité	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	People - Solidarité	32-33
	Local Community	413-1	KPI = Nombre d'heures de volontariat		33

Thèmes matériels	Catégorie GRI	Numéros indicateurs GRI	Elements d'information spécifique et approche managériale	Chapitres	Pages
PLANET					
Climat	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Planet - Climat	35-41
	Energy consumption	302-1	KPI = Production électricité renouvelable	Lien entre notre consommation énergétique et notre bilan carbone	38
	Reduction of energy consumption	302-4	KPI = Consommation énergétique	Lien entre notre consommation énergétique et notre bilan carbone	38
	Emissions - Direct (Scope 1) GHG emissions	305-1	KPI = Bilan carbone (scope 1)	Bilan carbone 2019	36
	Emissions - Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	305-2	KPI = Bilan carbone (scope 2)	Bilan carbone 2019	36
	Emissions - Reduction of GHG emissions	305-5	KPI = Part modale durable dans la mobilité des employés (nouvelle enquête prévue pour 2021)	Développement d'une culture d'éco-mobilité	41
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Nombre de kilomètres de lignes électrifiées	Chiffres-clés	11
Développement d'un réseau plus écologique	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Planet - Développement d'un réseau plus écologique	42-46
	Biodiversity	304-1	KPI en cours de développement. Voir KPI qualitatif propre à Infrabel en images.	Biodiversité	46
Lieux de travail plus durables	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Planet - Lieux de travail plus durables	47-48
	Materials, Water, Effluents & waste	301, 303, 306	En cours d'analyse. Voir KPI propre à Infrabel (Evolution des certifications ISO 14001)	26 sites certifiés ISO 14001	48
Limitation du bruit et des vibrations	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Planet - Limitation du bruit et des vibrations	49-51
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Nombre de km de voies équipées de railpads "nouvelle génération"	Lutte contre le bruit	50

Thèmes matériels	Catégorie GRI	Numéros indicateurs GRI	Elements d'information spécifique et approche managériale	Chapitres	Pages
PROSPERITY					
Sécurité d'exploitation	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Prosperity - Safety first!	53-57
	Customer Health and Safety	416-2 (avec un code volontaire)	KPI = Nombre et types d'accidents significatifs	Résultats globaux	57
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Équipement actuel du réseau Infrabel avec le système ETCS ou équivalent	Prévention	54
Ponctualité	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Prosperity - Ponctualité	58-61
	Customer Health and Safety	Indicateur Infrabel	KPI = Ponctualité globale du trafic voyageurs	Ponctualité du trafic voyageurs intérieur	59
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Ponctualité globale du trafic marchandises	Évolution de la ponctualité du trafic marchandises	60
Multimodalité et Modal shift	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Prosperity - Le rail, élément essentiel du modal shift	62-65
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Nombre de tonnes-kilomètres transportées sur le réseau	Chiffres-clés	11
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Nombre de raccordements ferroviaires	Clients	10
Achats durables et circulaires	Material topic & boundaries, management approach, evaluation management approach	103-1, 103-2, 103-3	Approche managériale	Prosperity - Achats durables et circulaires	66-70
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Revalorisation matériel informatique	Revalorisation de notre matériel informatique - Type de matériel récolté	67
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Revente de vieux rails et de cuivre	Bureau de recyclage - Quelques chiffres	68
	/	Indicateur Infrabel	KPI = Nombre de collègues formés aux achats durables	Exemples de la contribution d'Infrabel	69

// À propos de ce rapport

Le présent rapport de développement durable couvre la période allant du 1/01/2019 au 31/12/2020. Il concerne les activités d'Infrabel en Belgique et ne concerne pas les activités de ses filiales. Il s'agit du 7^e rapport de développement durable d'Infrabel.

Ce rapport 2019-2020, de type qualitatif, offre un aperçu non exhaustif des projets de responsabilité sociétale réalisés par Infrabel en faveur du développement durable. Il met également en évidence les synergies entre nos engagements, nos projets et les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU.



Changements par rapport à la version 2017-2018 de notre rapport de développement durable :

- Nomination d'un nouveau CEO
- Réorganisation interne
- Mise à jour de notre approche RSE et de notre matrice de matérialité

Global Reporting Initiative (GRI)

Ce rapport s'inspire et contient des éléments d'information issus du GRI Standards (version Core). Il ne fait pas l'objet d'une vérification externe. Voir tableau GRI en pages 72-76.

Documents complémentaires relatifs aux activités d'Infrabel en 2019-2020 :

- Rapport aux actionnaires 2019 & 2020
- Rapport de sécurité 2019 & 2020
- Rapport de ponctualité 2019 & 2020 (Tableau de bord - Ponctualité — Infrabel - Open Data)

Personnes de contact :

- Corine Athas, Conseillère CSR (corine.athas@infrabel.be)
- Clarisse Poncelet, Conseillère CSR (clarisse.poncelet@infrabel.be)

Informations de publication :

Infrabel
S.A. de droit public
Siège social :
Place Marcel Broodthaers, 2
1060 Bruxelles

Éditeur responsable : Lucia Van Laer
Coordination du projet & rédaction : Corine Athas et Clarisse Poncelet
Conseil : CAP conseil
Mise en page : mpointproduction
Photos : Benjamin Brolet Photography
Publication : décembre 2021

