



Rapport de
développement durable
2016

Préface

Intégrer les principes du développement durable en entreprise peut sembler complexe mais ce n'est certainement pas impossible. L'important est de ne pas brûler les étapes, d'avancer à son rythme tout en tenant compte des impératifs liés au fonctionnement de l'entreprise et du secteur ainsi que des attentes des parties prenantes.

Il est certain que la sécurité constitue notre première préoccupation sociétale. Néanmoins, nous ne mettons pas pour autant de côté les aspects environnementaux ou économiques. Nous développons au contraire une approche de Responsabilité Sociétale globale, fondée sur l'éthique et la transparence, en combinant les trois piliers du développement durable avec nos métiers de base.

Notre démarche RSE n'est pas parfaite mais, chaque année, elle gagne en maturité et donne naissance à de nouvelles initiatives.

En 2016, nous nous sommes entre autres penchés sur le thème de la diversité en lançant un groupe de travail transversal sur le sujet. Plus que jamais, la diversité doit être perçue comme un moteur de changement, une opportunité de faire progresser la mobilité durable en nous fondant sur les valeurs fondamentales que sont la tolérance et le respect. Nous pouvons tous jouer un rôle en faveur du développement durable et des générations futures.

Luc Lallemand
Chief Executive Officer



Sommaire

Préface	02
Sommaire	03

Le développement durable chez Infrabel	04
Les moments-clés de notre démarche RSE	05
L'implication de nos parties prenantes	06

Nos réalisations People-Planet-Prosperity-Solidarity en 2016	
• La sécurité avant tout	11
• Notre personnel, notre fierté	16
• Une passion débordante pour l'environnement	21
• Le développement socio-économique, un enjeu incontournable	26
• Des actions qui donnent du sens au quotidien	30

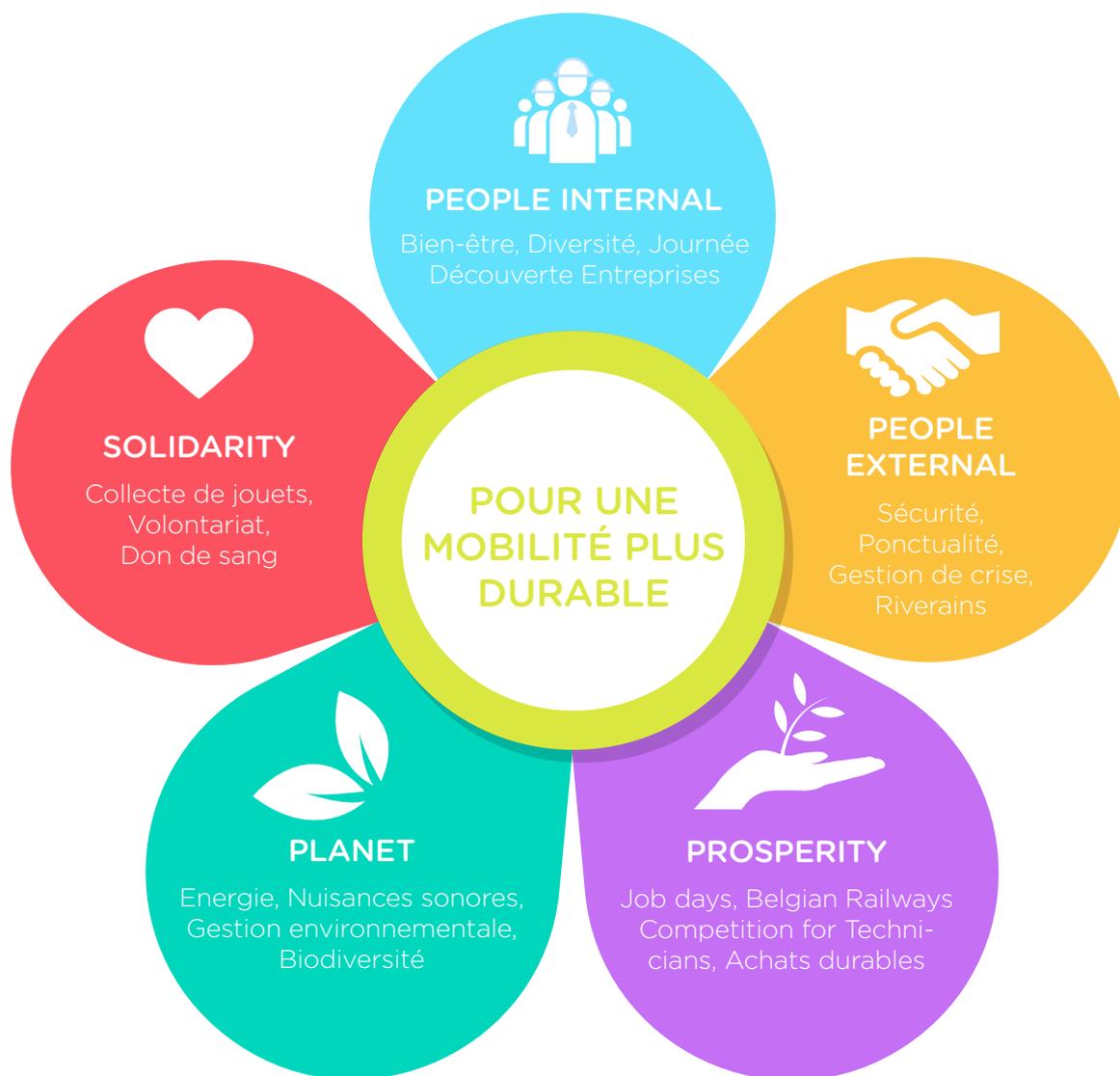
Nos acteurs du changement	33
---------------------------	----

Profil du rapport	34
Global Reporting Initiative (GRI)	35

A propos d'Infrabel	37
Contact	41

LE DEVELOPPEMENT DURABLE CHEZ INFRABEL

La mobilité durable constitue plus que jamais un enjeu majeur pour les générations futures. Et nous mettons tout en œuvre pour améliorer la mobilité avec les standards les plus élevés en matière de sécurité ferroviaire. Pour ce faire, notre démarche de Responsabilité Sociétale (RSE) se fonde sur une complémentarité entre nos métiers et les piliers du développement durable (People, Planet, Prosperity). Nous travaillons dès lors activement à de nombreux projets afin de faire vivre le développement durable et la RSE par le biais de notre priorité stratégique 'En phase avec la société'.





LES MOMENTS CLÉS DE NOTRE DEMARCHE RSE

Création d'un réseau d'ambassadeurs RSE

2012

2013

Publication de notre 1^{er} rapport de DD

Exercice de matérialité interne
(sur base de l'ISO 26000)

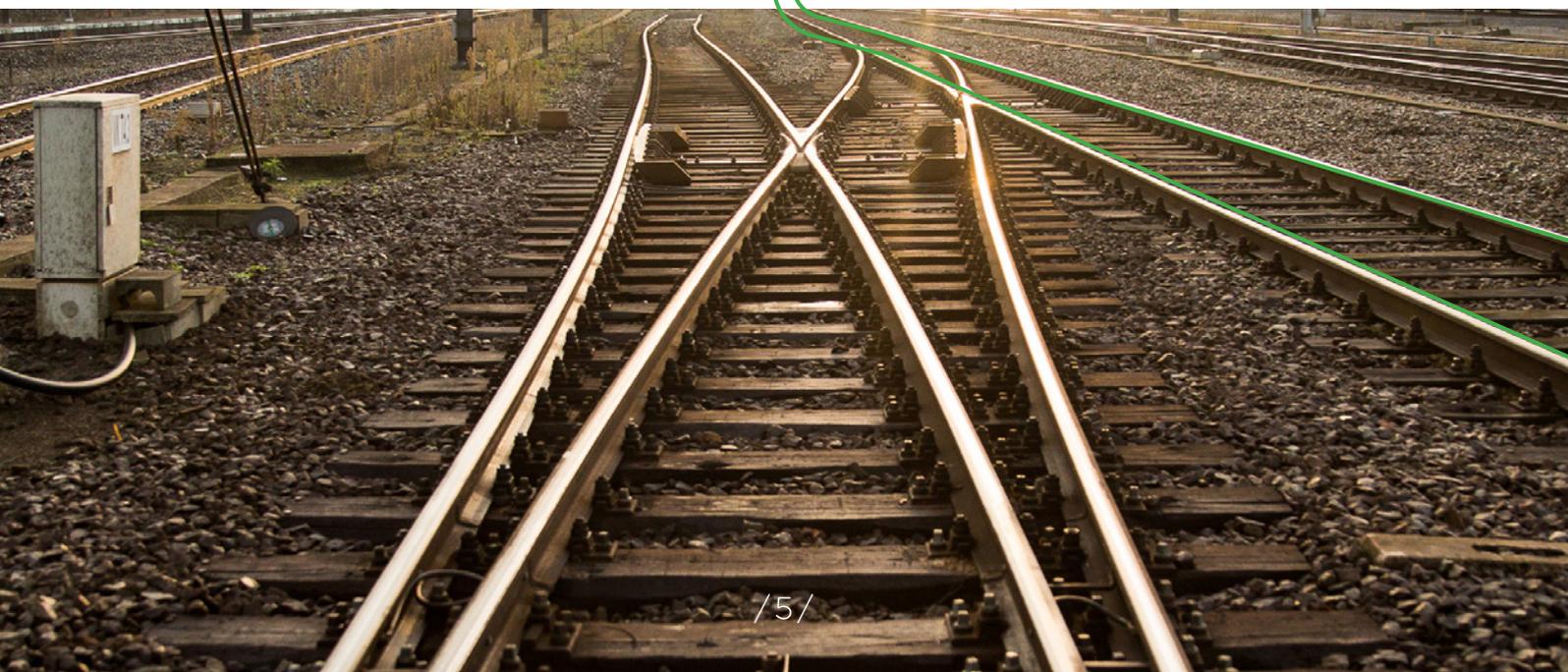
2014

2015

Formalisation de la stratégie CSR
avec 12 engagements sociétaux

Consultation environnementale pour un
nouveau plan de politique environnementale

2016



L'IMPLICATION DE NOS PARTIES PRENANTES

En 2016, nous avons continué à développer notre approche proactive et collaborative avec plusieurs de nos parties prenantes.



Les clients

Nos clients disposent d'un Key Account (point de contact unique) au sein d'Infrabel avec lequel ils peuvent communiquer sur base quotidienne. En cas de problème, nous avons développé une méthode de travail permettant aux clients de bénéficier de plusieurs niveaux de supports et de dialogues :

NIVEAU 0	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
Contacts journaliers	Regular Account Meeting	Director Account Meeting	Top Account Meeting
<i>Key Account</i>	<i>Manager - Head of</i>	<i>Director</i>	<i>CEO</i>

Par ailleurs, nous mettons régulièrement en place des réunions de travail pour certaines thématiques importantes telles que la sécurité. En 2016, nous avons ainsi organisé et/ou participé à 17 plateformes de concertation avec entre autres le SSICF, les entreprises ferroviaires et les autorités compétentes.

Nous avons également organisé une enquête afin d'identifier les domaines RSE dans lesquels les entreprises ferroviaires sont actives et dont les résultats sont en cours d'analyse.

NOS OBJECTIFS :

Améliorer la sécurité ferroviaire, favoriser un échange d'expériences et développer des projets communs.



Les associations de voyageurs

Nous avons organisé 3 tables rondes avec les associations de voyageurs afin d'échanger sur la sécurité et la ponctualité principalement mais aussi sur la rénovation des ouvrages d'art. Par ailleurs, nous avons fait une enquête de satisfaction en vue de recueillir leurs éventuelles nouvelles attentes et dont les résultats sont en cours d'analyse.

NOS OBJECTIFS:

Garantir la transparence et aligner nos activités avec les besoins des clients de nos clients.



Les riverains

Nous avons organisé 17 sessions d'informations et foires aux questions concernant nos chantiers majeurs ainsi que de nombreuses visites de chantiers et/ou inaugurations à l'attention des riverains. Nous avons par ailleurs également effectué une enquête de satisfaction relative à la collaboration avec Infrabel (communication, disponibilité, transparence, nouvelles attentes) dont les résultats sont en cours d'analyse.

NOS OBJECTIFS:

Continuer à informer de la meilleure manière possible les riverains et évaluer si de nouvelles attentes sont apparues.





Les associations environnementales

Nous avons organisé une consultation interne auprès de différents services et niveaux de compétences (experts environnement, spécialistes énergie, conseillers en prévention, ambassadeurs CSR, Managers,...) afin de réactualiser notre approche sur les risques environnementaux. Sur base de cette analyse, nous avons également organisé une consultation externe auprès de différentes organisations environnementales afin de confronter nos résultats internes avec leurs vision et attentes.

NOS OBJECTIFS:

Élaborer un nouveau plan de politique environnementale et mettre en place des partenariats avec différentes organisations environnementales.



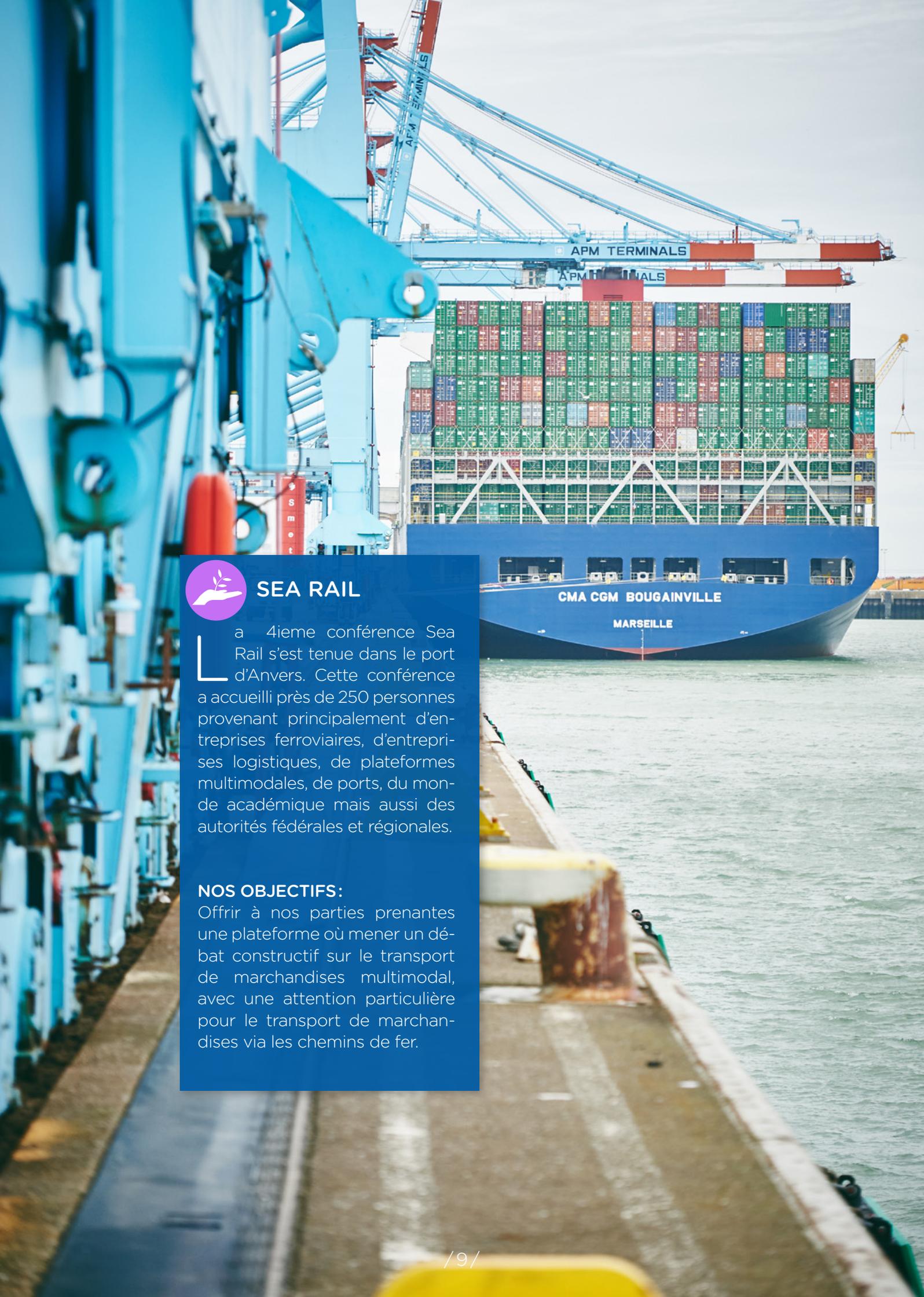
Le personnel

Nous avons organisé 18 focus groups sur la culture d'entreprise. Pas moins de 215 participants ont eu l'occasion de faire part de leurs points de vue sur différents sujets. Nous avons également organisé une enquête de satisfaction de grande envergure vers l'ensemble de l'entreprise et dont les résultats sont en cours d'analyse.

NOS OBJECTIFS:

Augmenter la communication bottom-up, mettre en place de nouveaux espaces de dialogue et identifier les points d'amélioration au niveau du bien-être des travailleurs.





SEA RAIL

La 4^{ème} conférence Sea Rail s'est tenue dans le port d'Anvers. Cette conférence a accueilli près de 250 personnes provenant principalement d'entreprises ferroviaires, d'entreprises logistiques, de plateformes multimodales, de ports, du monde académique mais aussi des autorités fédérales et régionales.

NOS OBJECTIFS :

Offrir à nos parties prenantes une plateforme où mener un débat constructif sur le transport de marchandises multimodal, avec une attention particulière pour le transport de marchandises via les chemins de fer.



NOS RÉALISATIONS
PEOPLE - PLANET - PROSPERITY - SOLIDARITY
EN 2016





LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

Sensibilisation à la sécurité ferroviaire

La sécurité ferroviaire passe aussi par la prévention et de grandes actions de sensibilisation. Dans cette optique, nous avons entre autres lancé :

Ta vie vaut un détour

De plus en plus de gens marchent dans ou le long des voies là où c'est interdit. C'est pourquoi nous avons lancé en juin 2016 une nouvelle campagne de sensibilisation en collaboration avec Securail, la SNCB et la police.

D'après une enquête réalisée début 2016, il ressort que les personnes qui adoptent le plus souvent ce comportement à risque sont des hommes âgés de 18 à 34 ans. La principale raison pour laquelle ils adoptent ce type de comportement est le gain de temps (46%). Ce fait se vérifie quotidiennement sur le terrain où des dizaines de personnes risquent chaque jour leur vie pour gagner cinq petites minutes.

Via notre campagne, nous voulons convaincre que toute intrusion sur le domaine ferroviaire est dangereuse et illégale. Et ce risque ne vaut vraiment pas la peine d'être pris.



TA VIE VAUT UN DETOUR
www.jamaissurlesvoies.be



L'épave en tournée

Chaque jour, des dizaines d'automobilistes et d'usagers faibles négligent les feux rouges et les barrières fermées des passages à niveau. En 2016, nous avons recensé pas moins de 391 incidents à hauteur de passages à niveau, dont 45 accidents. Souvent avec des conséquences tragiques.

En décembre 2016, Infrabel a confronté jeunes et moins jeunes aux restes d'une épave de voiture. Le but étant de rappeler à tous les usagers de la route les règles de circulation lorsqu'ils traversent un passage à niveau, et leur montrer les conséquences possibles du non-respect de ces règles de sécurité. Nous avons parcouru le pays avec une voiture qui avait été percutée par un train à un passage à niveau. L'épave a été exposée en différents endroits, à proximité de passages à niveau fort fréquentés, près d'une gare ou sur la place du marché. Nous avons ensuite distribué des flyers (donnant des astuces relatives à la sécurité) aux passants et aux usagers de la route qui traversaient un passage à niveau dangereux. Nous avons également distribué des clés USB en forme de croix de Saint-André pour récompenser les personnes qui avaient respecté les règles de sécurité aux différents passages à niveau.





Une attention particulière pour les riverains

Depuis 2006, la cellule Info Riverains informe les riverains des projets et travaux ferroviaires qui pourraient les impacter (chantiers, nuisances sonores...) en mettant l'accent sur les aspects liés à la sécurité.

En 2016, la cellule Info Riverains a par ailleurs organisé 17 sessions d'information et foires aux questions, rédigé 433 toutes-boîtes et traité 6 438 questions, plaintes et demandes.

Afin d'offrir des véritables espaces de dialogues et d'intégrer les riverains dans les projets ferroviaires, cette cellule invite aussi régulièrement les riverains à découvrir des chantiers en cours ou à inaugurer des ouvrages d'art. A titre d'exemple :

Denderleeuw

En juin 2016, nous avons inauguré un nouveau pont en bois pour cyclistes et piétons à Denderleeuw sur la ligne Gand-Bruxelles (L.50), en compagnie de la commune de Denderleeuw, d'environ 80 élèves d'écoles communales de Welle et d'une dizaine de riverains.

Ce nouveau pont est situé dans le domaine naturel de Wellemeersen en remplacement définitif d'un passage à niveau afin d'améliorer la sécurité et la ponctualité des trains.





Moresnet

Nous avons célébré en septembre 2016 le 100ème anniversaire du viaduc de Moresnet. Pour l'occasion, plus de 1.200 personnes ont eu la chance d'arpenter à pied celui qui fut pendant longtemps le plus long pont ferroviaire du pays.

En concertation avec les autorités communales, les équipes d'Infrabel ont organisé une coupure exceptionnelle du trafic ferroviaire et encadré les visiteurs afin de leur offrir un accès en toute sécurité. Une première en un siècle! A la clé, un énorme succès populaire et beaucoup de gratitude exprimée par les habitants de ce charmant petit village.

Exercices de crises grandeur nature

Depuis quelques années déjà, nous mettons sur pied des exercices simulant des incidents sur le réseau afin de nous préparer au mieux à d'éventuelles crises.

Tunnel Schuman-Josaphat

En février 2016, nous avons organisé avec le Haut fonctionnaire de l'agglomération bruxelloise, Beliris, Bruxelles-Mobilité, la STIB, la SNCB et TUC RAIL, un exercice de crise grandeur nature dans la gare de Bruxelles-Schuman et dans le tunnel Schuman-Josaphat.

Pour pouvoir obtenir l'homologation requise pour la mise en service du tunnel, il était indispensable de tester au préalable la sécurité. Un scénario on ne peut plus réaliste a été mis en scène avec quelque 300 participants, parmi lesquels 150 figurants, 100 secouristes et 50 personnes pour l'encadrement. Il s'agissait de membres du personnel de la police des chemins de fer, de la police locale, de la Croix-Rouge et de psychologues.

Dans le scénario de l'exercice, un voyageur remarque un dégagement de fumée et donne l'alerte. Le conducteur du train effectue alors un freinage d'urgence et le centre de contrôle est ensuite averti. Comme un incendie s'est déclaré dans le train, une première équipe de pompiers tente de localiser le foyer de l'incendie et les victimes, tandis qu'une deuxième équipe s'occupe des opérations d'extinction et une troisième de l'évacuation.





NOTRE PERSONNEL, NOTRE FIERTÉ

Nos collaborateurs accomplissent un travail fantastique grâce auquel 800.000 voyageurs circulent quotidiennement sur notre réseau ferroviaire. Les impératifs de sécurité et de ponctualité rendent les tâches parfois difficiles, fatigantes et stressantes. Et il est dès lors plus que naturel que nous mettions tout en œuvre pour aider notre personnel à travailler dans les meilleures conditions possibles et mettre en évidence la beauté de tous nos métiers !

Feelgood@Infrabel

Nous avons réalisé en 2016 une grande enquête Feelgood@Infrabel auprès de l'ensemble du personnel afin d'évaluer la satisfaction au travail et le bien-être psychosocial. Près de la moitié des collaborateurs y a répondu. Les résultats globaux sont bons mais il y a naturellement un certain nombre de points d'attention sur lesquels nous devons encore travailler.

En 2017, des sessions seront organisées avec tous les directeurs afin de présenter les résultats propres à leurs services respectifs et de discuter des analyses afférentes et des éventuels points d'action à mettre en place.



Livret de sécurité

Nous avons également réactualisé notre livret de sécurité, d'une part, pour l'adapter à la législation qui avait évolué depuis sa dernière version (2011) et d'autre part, pour le simplifier. Y sont dès lors repris les grands principes liés aux risques en général et aux risques ferroviaires plus particulièrement. Les informations plus pratiques sont discutées lors des conférences de sécurité, des formations permanentes ou encore via les instructions de travail.

Concrètement, le livret de sécurité s'articule autour des 7 domaines suivants:

- Sécurité au travail
- Santé
- Aspects psychosociaux
- Ergonomie
- Hygiène au travail
- Lieu de travail
- Environnement





Diversité

Nous rencontrons une grande diversité au sein d'Infrabel que nous percevons comme une vraie richesse. En 2016, nous avons souhaité transmettre un message fort d'ouverture et d'engagement en faveur de l'égalité des chances et de la diversité. Et ce, afin que chaque collègue puisse être lui/elle-même et contribuer ainsi de façon optimale aux objectifs de mobilité durable.

Nous avons dès lors créé un comité de pilotage en vue de développer une base solide pour une politique de diversité. L'une des premières actions a été la création des quatre groupes de travail thématiques suivants :

- Egalité des genres
- Multi-culturalité
- Personnes avec une limitation
- LGBT

Près de 30 personnes, toutes directions confondues, se sont engagées sur base volontaire à collaborer à ces groupes de travail pour faire vivre la future politique de diversité.





Journée Découverte Entreprises

Comme chaque année, à l'occasion de la Journée Découverte Entreprises, nous avons ouvert les portes de plusieurs de nos sites afin que le grand public puisse faire connaissance avec nos métiers mais surtout avec nos collaborateurs, de véritables passionnés du rail.

En 2016, nous avons combiné cette journée avec une campagne intitulée: Stop aux clichés! En effet, de nombreux préjugés circulent à notre sujet... «Les cheminots ne savent pas ce que c'est de travailler, ils ne font que discuter le long des voies... Les cheminots ont plus de jours de congé que de jours de travail... Aux chemins de fer, il n'y a que des hommes de plus de 50 ans...».

Nous avons dès lors profité de la Journée Découverte Entreprises pour en finir avec ces mythes et donner une occasion supplémentaire de découvrir notre réalité du terrain par le biais de démonstrations et de visites guidées, mais aussi en discutant directement avec nos collaborateurs pour savoir en quoi consiste réellement une carrière chez Infrabel.



STOP aux clichés!

© Benjamin Bouchard - Photo: Benjamin Bouchard

2 OCTOBRE
DE 10 À 17 H
JOURNÉE
DECOUVERTE
ENTREPRISES

Venez découvrir la réalité de nos métiers





UNE PASSION DÉBORDANTE POUR L'ENVIRONNEMENT

En 2016, les conseillers environnement d'Infrabel ont renforcé leurs actions en faveur de l'environnement au sein de toute l'entreprise et ont mis en place des projets qui démontrent que chaque geste compte!

Consommation énergétique

La consommation énergétique constitue un important défi pour Infrabel. Nous encourageons lorsque c'est possible la production de sources d'énergie renouvelable, comme par exemple l'installation de panneaux solaires sur certains bâtiments. C'est déjà le cas pour la plupart de nos nouveaux bâtiments.

Consommation énergétique 2016

110.937 GJpr



Mazout et gasoil pour
chauffer les bâtiments

1.348.264 GJpr



Electricité pour bâtiments
et installations





Greensky récompensé!

En juin 2016, Infrabel et ENGIE Electrabel se sont vus décerner, au nom de Greensky, un prix prestigieux pour le parc éolien situé le long de la ligne à grande vitesse «Louvain-Liège». Le Public Sustainable Development Award a récompensé ce projet qui permet, grâce à son raccordement au réseau ferroviaire, de faire circuler quotidiennement 170 trains (“trains à voile”) à l’énergie verte. Un projet unique et durable qui facilite et stimule l’utilisation d’énergie renouvelable.

Production d’énergie renouvelable 2016

4,08 GWh



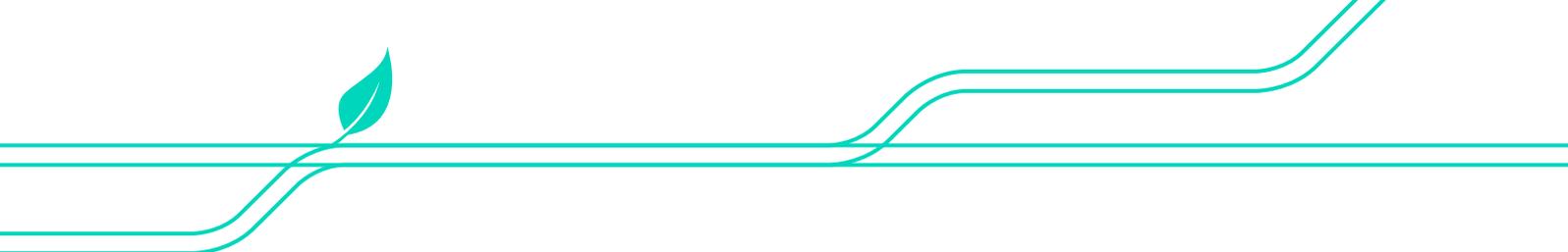
Production
d’énergie solaire

18,19 GWh



Production
d’énergie éolienne





Amélioration continue de la gestion environnementale des sites

Depuis plusieurs années déjà, de nombreux collaborateurs travaillent intensivement pour mettre en place une gestion environnementale efficace des différents sites. Depuis 2013, nous augmentons le nombre de sites certifiés (et recertifiés) ISO 14001, c'est-à-dire nos sites qui répondent aux exigences environnementales imposées par l'organisation internationale de normalisation (ISO).

En 2016, Infrabel comptait 12 CLI certifiés ISO14001 (Ans, Jemelle, Arlon, Ronet, Denderleeuw, Anvers-Nord, Courtrai, Muizen, Bruges, Hasselt, Gent-Zeehaven, Petite-Île) et un atelier (Bascoup).



BIODIVERSITÉ

Nous ne ménageons pas nos efforts pour préserver l'écosystème le long des voies ferroviaires. Suite à un appel lancé en interne en 2015, beaucoup de bonnes idées susceptibles d'améliorer la biodiversité ont été analysées. Depuis lors, nous avons entre autres établis en 2016 des contacts étroits avec les associations Natuurpunt et Natagora avec comme objectifs de développer une gestion plus écologique de nos talus et de préserver la biodiversité.





Eco-mobilité

La cellule Mobilité a continué ses efforts en 2016 afin de promouvoir les modes de transport doux au sein d'Infrabel, tant pour les déplacements domicile-travail que pour les déplacements professionnels.

Vélo

Nous avons aménagé un nouveau local vélo dans l'un de nos bâtiments à Bruxelles. Et nous avons par ailleurs été ravis de voir notre siège de travail sélectionné pour participer au Bike Project. Nous avons lancé les bases du projet en 2016 et qui se concrétisera en juin 2017.

Co-voiturage

Nous sommes conscients que certains déplacements nécessitent quand même parfois l'utilisation de la voiture. Et pour ces cas très précis, nous encourageons vivement le co-voiturage lorsque c'est possible. Nous avons dès lors initié en 2016 une collaboration avec Carpool.be, qui complète notre collaboration avec Cambio pour l'utilisation de voitures partagées.

La semaine de la mobilité

Nous sensibilisons notre personnel à l'éco-mobilité autant que possible, et très certainement à l'occasion de la semaine de la mobilité. En 2016, nous avons réalisé et diffusé chaque jour une vidéo présentant un manager et son moyen de transport 'doux'. Ont ainsi été mis en évidence le vélo, la voiture électrique, la voiture partagée... et bien entendu... le train !





UN DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DURABLE

Achats responsables

En tant qu'entreprise publique, nous sommes soumis à la loi sur les marchés publics. Néanmoins, nous estimons qu'il est de notre devoir d'aider à faire évoluer le secteur vers ce que l'on nomme les marchés publics durables. D'une part, en agissant en interne par le biais de formations et de sensibilisation. Et d'autre part, en intégrant, là où c'est possible et dans le respect de la loi sur les marchés publics, des préoccupations sociétales dans nos marchés afin d'aider les soumissionnaires à développer une offre croissante de biens et services durables.

Nombre de personnes formées aux achats responsables

22



en 2014

37

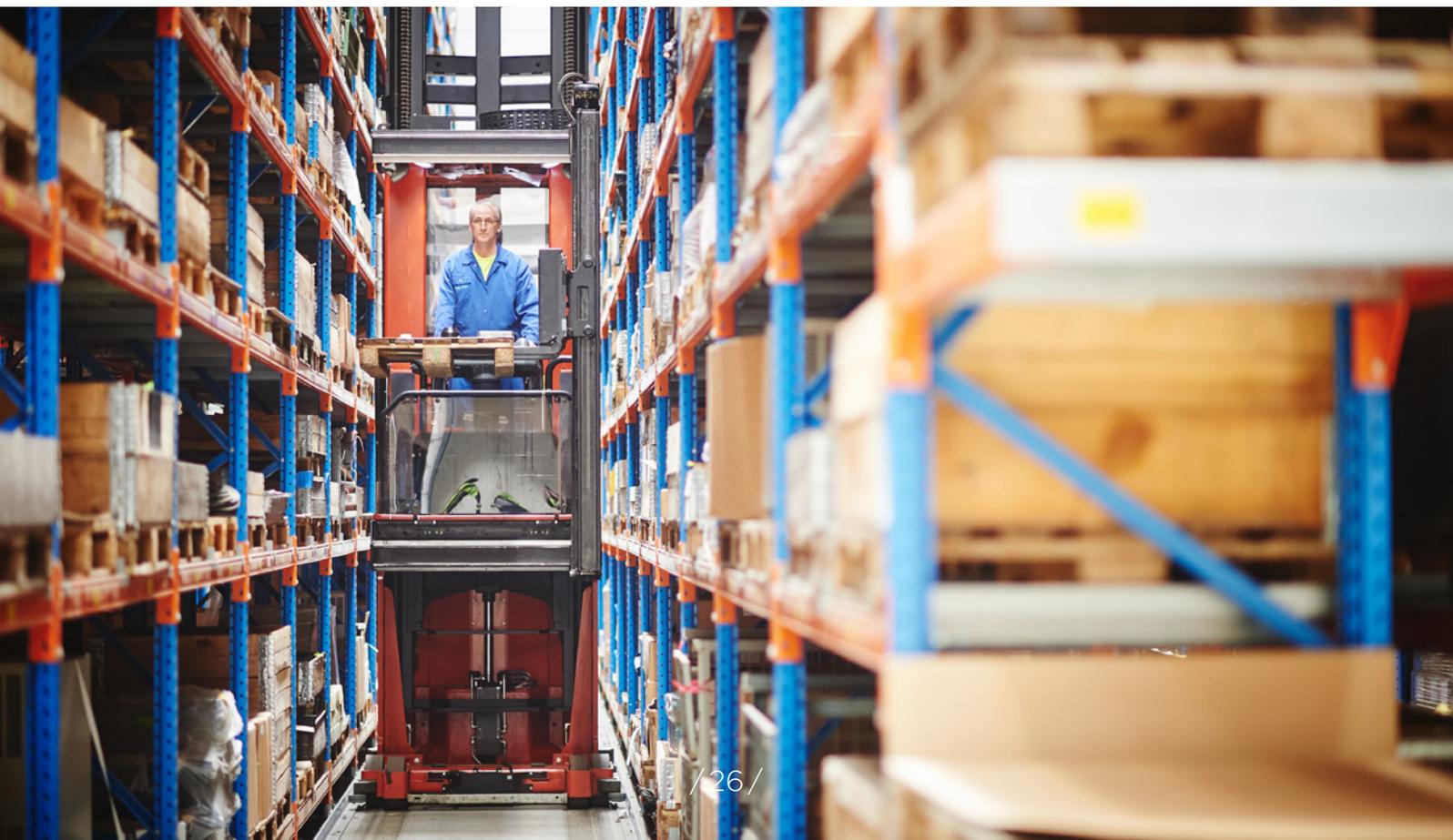


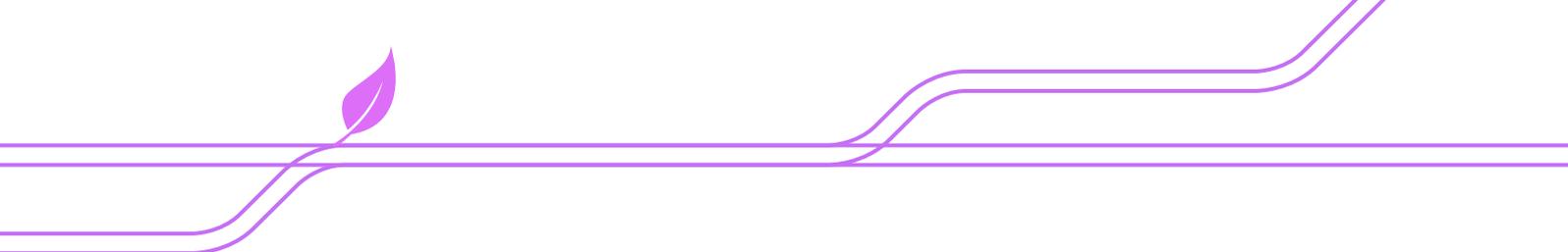
en 2015

102



en 2016





L'insertion socio-professionnelle

Nous accordons une grande importance à l'insertion socio-professionnelle ainsi qu'au développement socio-économique de notre pays. Par ailleurs, nous sommes chaque année à la recherche de nombreux collaborateurs, principalement pour des métiers techniques.

En 2016, en collaboration avec HR Rail, nous avons organisé 8 Job Days à Bruxelles, Gand, Courtrai et Anvers. L'objectif étant de faire connaître nos métiers en pénurie, de susciter l'envie de travailler chez nous et d'offrir des emplois à de futurs collègues motivés.

Ces Job Days sont organisés selon le principe du recrutement en un jour. Les différentes étapes d'une procédure de sélection se succèdent au cours d'une seule et même journée (explication des différents métiers, visites de terrain, tests écrits et entretiens personnels). Au terme de la journée, les participants rentrent chez eux avec une promesse d'embauche s'ils ont satisfait aux différents tests.





Concours BERT

Comme chaque année, Infrabel et HR Rail ont lancé un défi aux étudiants de l'enseignement technique secondaire : développer - dans le cadre scolaire - un dispositif technique innovant répondant à un problème auquel les techniciens d'Infrabel sont confrontés sur le terrain. L'objectif de cette initiative est de rapprocher théorie et pratique dans l'apprentissage technique, ainsi que d'inciter les élèves à envisager une carrière au sein des chemins de fer.

Dans le cadre de cette 5ème édition du concours technologique « BERT » (Belgian Railways Competition for Technicians), Infrabel et HR Rail ont récompensé, en 2016, 3 élèves de l'Institut Technique de Namur.

Parmi les 13 écoles en compétition, les étudiants namurois ont présenté le système de monitoring des aiguillages le plus innovant. Un boîtier très compact (10cmx10cm) permettant de diagnostiquer à distance (via PC, Smartphone ou via un boîtier spécifique) les problèmes éventuels pouvant survenir sur un aiguillage. Il pourrait, dans le futur, être mis en œuvre sur le réseau ferroviaire.



Dream Day

Nous avons participé pour la première année au projet Dream, une initiative de la société Step2You. Ce projet vise à encourager les élèves du 3ème degré de l'enseignement secondaire à développer leur esprit d'entreprendre au travers d'une rencontre avec des professionnels passionnés par leurs métiers.

Au total, 7 écoles sont allées à la rencontre de plusieurs de nos collaborateurs, dont notre CEO Luc Lallemand, et ont pu découvrir nos métiers, valeurs et passions... et surtout notre fierté de travailler pour les chemins de fer.





DES ACTIONS QUI DONNENT DU SENS AU QUOTIDIEN

Close the gap

En 2016, nous avons entamé un partenariat avec Close the Gap. Par le biais de cette collaboration, nous offrons toute une partie de notre matériel informatique qui n'est plus utilisé mais qui fonctionne encore. En effet, après avoir été vérifié et réinitialisé par un partenaire de Close the Gap, ce matériel reçoit une seconde vie en Afrique.

Nous souhaitons ainsi aider à réduire la fracture numérique dans les pays en voie de développement. Cette initiative complète par ailleurs une collaboration que nous avons déjà avec Oxfam pour la Belgique.



Photo: Griet Hendrickx, Close the Gap



Les centers

La Engelselei à Borgerhout, juste à côté du ring ferroviaire, est une rue oubliée depuis de nombreuses années. AG VESPA, l'entreprise publique autonome pour le développement de la ville d'Anvers, a souhaité apporter du changement dans cette zone particulièrement peuplée où la demande d'espace pour des initiatives sociales est très forte.

En 2016, Infrabel a décidé de se joindre à un projet-test et d'ouvrir l'espace inexploité sous ce que l'on appelle les "centers" (arches du 19e siècle situées sous le ring ferroviaire à Borgerhout) afin d'y organiser des événements, d'aménager des ateliers, d'ouvrir de petits commerces horeca... 5 centers-témoins ont été ouverts dans une première phase de test. À terme, jusqu'à 53 centers pourront être mis à disposition.





Don de sang

En 2016, nous avons à nouveau organisé 2 collectes de sang, en collaboration avec la Croix-Rouge de Belgique (www.donneurdesang.be). Au total, nous avons pu récolter 94 poches de sang, soit environ 47 litres de sang (+/- 500 ml par donneur). Un don demande environ 30 minutes et peut sauver jusqu'à 3 vies. En effet, 70% des gens ont besoin une fois de sang dans leur vie, et seulement 3% sont des donneurs.

Nous avons également participé à la campagne #Missing Type. Ces dix dernières années, le nombre de donneurs de sang a baissé de pratiquement 30%. Dès lors, les banques de sang ont décidé de lancer une campagne internationale dans 21 pays pour sensibiliser les citoyens à leur groupe sanguin. Dans le monde entier, les A, les B et les O ont disparu durant une semaine des logos, des médias sociaux, des journaux, des bâtiments renommés... tout comme de notre logo !



Collecte de jouets et vêtements chauds

Depuis 4 ans déjà, Infrabel organise en collaboration avec Be.face une grande collecte de jouets et vêtements chauds en faveur des plus démunis. Les dons collectés sont à chaque fois offerts à des associations locales situées à proximité des bâtiments d'Infrabel.

Le nombre de participants et de dons ne cesse d'augmenter. Et 2016 confirme la règle puisque nous avons pu collecter 174 caisses de jouets et vêtements chauds (contre 136 caisses en 2015)! Les ASBL bénéficiaires en 2016 : CEMôme, les Restos du cœur, l'Îlot, Résidence Rolland, Kangourou, UPN Tertre, KRAS Gent, SIVI et Filet divers.





PARMI NOS ACTEURS DU CHANGEMENT





PROFIL DU RAPPORT

Le présent rapport de développement durable couvre la période allant du 1/01/2016 au 31/12/2016. Il concerne les activités d'Infrabel en Belgique et ne concerne pas les activités de ses filiales. Il s'agit du cinquième rapport de développement durable d'Infrabel (publication sur base annuelle). Ce rapport 2016, de type qualitatif, offre un aperçu non exhaustif des projets de responsabilité sociétale réalisés par Infrabel en faveur du développement durable.

Il n'y a pas de changement fondamental dans la structure par rapport à la version 2015 (publiée en août 2016). Le rapport fait toujours état de la vision du développement durable et de la stratégie RSE d'Infrabel mis en œuvre dans le cadre de sa priorité stratégique « En Phase avec la société ». Cette dernière se base sur les piliers du développement durable (people-planet-prosperity) et comprend 12 engagements sociétaux.

La sélection des sujets présentés dans ce rapport s'est faite notamment sur base :

- des échanges avec nos différentes catégories de Stakeholders (collaborateurs, clients directs, clients indirects, pouvoirs publics, partenaires d'affaire, filiales, communautés locales et associations environnementales, partenaires mobilité) ;
- et des principales réalisations relatives à nos engagements sociétaux.

Documents complémentaires

Afin de compléter le présent rapport, il convient également de consulter sur notre site internet les documents suivants :

- Rapport et comptes annuels 2016
- Rapport et comptes annuels consolidés 2016
- Rapport de sécurité 2016
- Facts & figures 2016
- Brochure «En Phase avec la société»

Global Reporting Initiative (GRI)

Le présent rapport de développement durable s'inspire et contient des Éléments d'information issus des Lignes directrices GRI pour le reporting de développement durable (version « critères essentiels ») mais il n'a pas fait l'objet d'une vérification externe.

Voir tableau de suivi en page 35.



TABLEAU GRI

(General Standards Disclosures)

Stratégie et analyse		page
G4-1	Préface	02

Profil organisationnel		page
G4-3	A propos d'Infrabel - Généralités	37
G4-4	A propos d'Infrabel - Généralités	37
G4-5	A propos d'Infrabel - Généralités	37
G4-6	A propos d'Infrabel - Généralités	37
G4-7	A propos d'Infrabel - Généralités	37
G4-8	A propos d'Infrabel - Généralités	37
	A propos d'Infrabel - Généralités	37
	Rapport et comptes annuels 2016	
G4-9	Rapport et comptes annuels consolidés 2016	
	Rapport de sécurité 2016	
	http://www.infrabel.be/fr/actualites/publications	←
	Rapport et comptes annuels 2016	
G4-10	Rapport et comptes annuels consolidés 2016	
	http://www.infrabel.be/fr/actualites/publications	←
G4-11	Dialogue social	38
G4-12	Informations complètes non disponibles	
G4-13	Pas d'application	
G4-14	Principe de précaution	39
G4-15	Adhésion à des chartes, principes ou autres initiatives en faveur du développement durable	40
G4-16	Affiliations	40

Matérialité		page
	Profil du rapport	34
G4-17	Rapport et comptes annuels 2016	
	Rapport et comptes annuels consolidés 2016	
	http://www.infrabel.be/fr/actualites/publications	←
	Le développement durable chez Infrabel	04
G4-18	Les moments clés de notre démarche RSE	05
	L'implication de nos parties prenantes	06
	Profil du rapport	34



Matérialité (suite)		page
G4-19	Le développement durable chez Infrabel Profil du rapport	04 34
G4-20	Profil du rapport	34
G4-22	Pas d'application	
G4-23	Pas d'application	

Parties prenantes		page
G4-24	L'implication de nos parties prenantes	06
G4-25	L'implication de nos parties prenantes	06
G4-26	L'implication de nos parties prenantes	06
G4-27	L'implication de nos parties prenantes	06

Profil du rapport		page
G4-28	Profil du rapport	34
G4-29	Profil du rapport	34
G4-30	Profil du rapport	34
G4-31	Contact	41
G4-32	Profil du rapport Tableau GRI	34 35
G4-33	Profil du rapport Tableau GRI	34 35

Gouvernance		page
	Rapport et comptes annuels 2016	
G4-34	Rapport et comptes annuels consolidés 2016 http://www.infrabel.be/fr/actualites/publications	←

Etique et intégrité		page
G4-56	Préface Ethique et intégrité	02 39



A PROPOS D'INFRABEL

Généralités

Infrabel est une société anonyme de droit public uniquement active en Belgique, dont le siège social est établi à la Place Marcel Broodthaers 2 à 1060 Bruxelles. En tant que gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge, Infrabel a pour principaux clients les entreprises ferroviaires assurant le transport de voyageurs et de marchandises en Belgique, ainsi que des entreprises bénéficiant d'un raccordement au réseau. Fin 2016, Infrabel comptait 10.935 employés et disposait de trois filiales principales : HR Rail, TUC RAIL et CCB.

De plus amples informations sur les produits et services d'Infrabel sont disponibles sur le site corporate d'Infrabel (www.infrabel.be).





Dialogue social

La société HR Rail est responsable de l'organisation et de la gestion du dialogue social pour les Chemins de fer belges, et elle est soumise à la loi du 23 juillet 1926 relative à la SNCB et au personnel des Chemins de fer belges.

Afin de mener à bien les missions relatives au personnel, tant pour les questions de nature générale relatives au personnel que pour celles liées au bien-être au travail, différents organes de dialogue social ont été instaurés, d'une part pour l'ensemble des Chemins de fer belges, et d'autre part pour chaque entreprise.

- **Commission paritaire nationale** : organe de dialogue social supérieur pour l'ensemble du personnel. Son rôle est de préserver l'unité du dialogue social et du statut du personnel. Cette Commission traite principalement des questions sociales.
- **Comité de pilotage** : lieu de rencontre entre la direction des entreprises et les dirigeants des organisations syndicales. Des problèmes ponctuels sont à l'ordre du jour de l'agenda, tels que le suivi de la réforme.
- **Commission nationale pour la prévention et la protection au travail** : exerce un rôle consultatif pour les questions liées au bien-être concernant plus d'une entreprise.
- **Commissions paritaires régionales** : sont compétentes pour les problèmes locaux réels et spécifiques susceptibles de survenir sur le terrain.
- **Comité stratégique d'entreprise** : créé et géré au niveau de chaque organisation. Cet organe est principalement responsable des questions économiques et financières au niveau de l'entreprise.

Par ailleurs, les Chemins de fer belges regroupent 3 types d'organisations syndicales :

- **Organisation syndicale représentative** : organisation interprofessionnelle des travailleurs établie au niveau national et qui est représentée (liée ou faisant partie) au Conseil national du travail ainsi qu'au sein des Chemins de fer belges.
- **Organisation syndicale reconnue** : organisation syndicale représentative qui regroupe également un nombre d'affiliés payants au moins égal à 10 % de l'effectif total des Chemins de fer belges.
- **Organisation syndicale agréée** : organisation professionnelle qui représente les intérêts professionnels des employés des Chemins de fer belges. Les organisations syndicales reconnues et représentatives représentent le personnel à la Commission paritaire nationale.



Principe de précaution

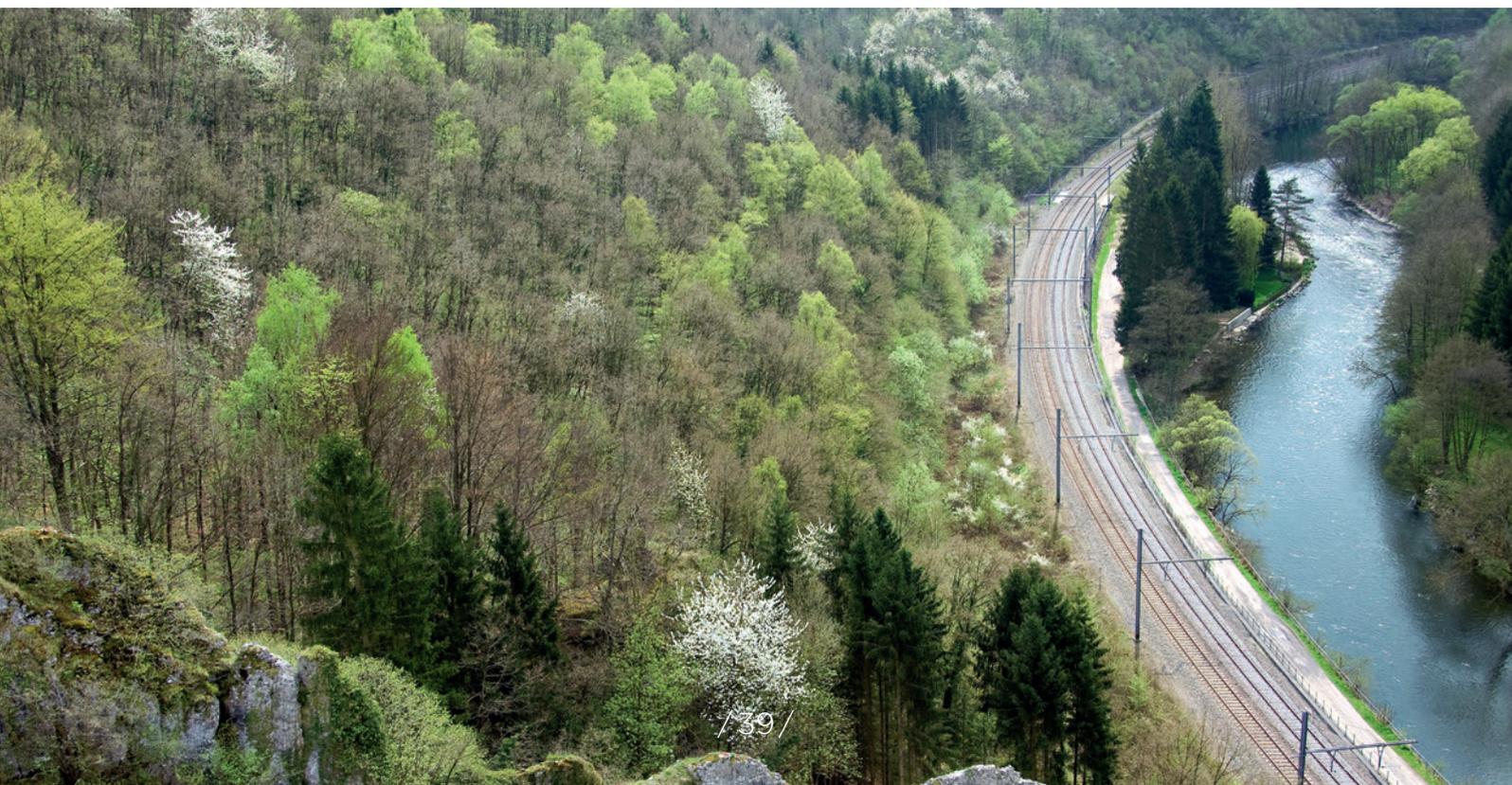
Nous souhaitons offrir une infrastructure sûre et durable, ainsi qu'une prestation de service anticipative, répondant aux attentes des clients, dans le cadre légal fixé et dans le respect du bien-être de tous les collaborateurs, tout en prêtant attention à l'environnement et au maintien de l'équilibre financier. Nous tentons de prévoir et réduire au minimum les risques de l'exploitation ferroviaire.

Et nous prenons donc toutes les mesures appropriées pour détecter et réduire en permanence les risques dans différents domaines (sécurité, bien-être au travail, protection de l'environnement...).

Ethique et intégrité

Différents outils et procédures sont mis en place pour aider le personnel à suivre une conduite éthique et intègre en toutes circonstances :

- Code de conduite interne : distribué à tout le personnel sous la forme d'un petit livret de poche, et accompagné de formations pour les responsables d'équipe.
- Code de conduite fournisseurs : avec une attention particulière pour la lutte contre la fraude.
- Compliance officer : en charge notamment de la gestion des conflits d'intérêts en matière de marchés publics.
- Personnes de confiance : en charge notamment de répondre aux questions liées à la charge psychosociale.





Adhésion à des chartes, principes ou autres initiatives en faveur du développement durable :

- 2012: nous signons notre première Déclaration **Sécurité Qualité-Environnement**
- 2015: nous signons une lettre d'engagement en faveur des efforts à réaliser afin de **limiter le réchauffement climatique**
- 2015: nous signons **le Railway Climate Responsibility Pledge**
- 2016: nous signons notre deuxième Déclaration **Sécurité-Qualité-Environnement**
- 2016: nous nous engageons à soutenir 3 **Sustainable Development Goals** via The Shift



Affiliations à des associations, organisations nationales ou internationales

Dans le cadre de notre démarche de responsabilité sociétale, nous sommes entre autres membre actif de :

- **The Shift** (réseau belge pour le développement durable)
- **Be.face** (développement de projets solidaires)
- **L'Union Internationale des Chemins de fer** (groupes de travail développement durable, COP 21, sécurité, achats durables...)

CONTACT

Pour toute question relative à
ce rapport de développement durable:

CORINE ATHAS
Conseiller CSR

Place Marcel Broodthaers 2,
1060 Bruxelles

corine.athas@infrabel.be
csr@infrabel.be

The background of the entire page is a close-up photograph of several overlapping green leaves. The leaves are in various shades of green, from light lime to a deeper forest green. The intricate vein structure of the leaves is clearly visible, creating a complex, organic pattern. The lighting is soft, highlighting the texture and natural beauty of the foliage.

INFRABEL
Right On Track

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

Éditeur responsable
Benoît Gilson

Coordination du projet & rédaction
Corine Athas

Lay-out
Ellen De Vuyst
Fabian Sanguinetti

Photos
Benjamin Brolet

Mai 2017