Human Rights - Due Diligence Policy

Introduction

La présente policy a pour but d'exposer la façon dont la SNCB traite les thématiques suivantes liées aux droits humains:

- La sécurité,
- La lutte contre la discrimination et respect,
- Les conditions de travail et d'emploi,
- Le travail des enfants et travail forcé,
- La protection de la vie privée.

Les thèmes sélectionnés par la SNCB sont abordés dans la Policy du point de vue des trois parties prenantes suivantes: nos fournisseurs directs, nos collaborateurs et nos voyageurs. Elle se base sur, et renvoie aux codes et règlements internes de la SNCB, qui sont applicables aux parties prenantes précitées.

Cette policy constitue la procédure de due diligence de la SNCB, conforme aux principes directeurs des règlements européens et internationaux. Une procédure de due diligence permet d'identifier les incidences négatives potentielles et d'y remédier.

I. POLICY

Dans le cadre de la Taxonomie européenne[1], des 'garanties minimales'[2] en matière de droits sociaux et de gouvernance doivent être respectées pour qu'une activité soit qualifiée de «durable». La Taxonomie entend par 'garanties minimales', les exigences mentionnées dans les principes directeurs des Nations Unies. Ceux-ci stipulent que les entreprises doivent s'engager à s'acquitter de leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme et à établir une procédure de Due Diligence, conformément aux principes directeurs :

- des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGP)[3] ;
- de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales[4] ;
- de la Charte internationale des droits de l'homme ;
- et aux droits énoncés dans les huit conventions fondamentales mentionnées dans la Déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

La CSRD impose également la mise en place d'une procédure de Due Diligence (« diligence raisonnable » au sens de la CSRD[5]). Par une procédure de Due Diligence, une entreprise s'engage à identifier, prévenir et atténuer les incidences négatives, qu'elles soient réelles ou

1 Règlement (UE) 2020/852 du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088.

2 Règlement (UE) 2020/852 du Parlement Européen et du Conseil du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088, article 18.

3 www.ohchr.org/en/publications/reference-publications/guiding-principles-business-and-human-rights

4 Guide OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises. www.oecd.org/en/publications/oecd-due-diligence-guidance-for-responsible-business-conduct_15f5f4b3-en.html

5 Directive (UE) 2022/2464 du Parlement Européen et du Conseil du 14 décembre 2022 modifiant le règlement (UE) no 537/2014 et les directives 2004/109/CE, 2006/43/CE et 2013/34/UE en ce qui concerne la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises.

potentielles, de ses activités sur l'environnement et les populations concernées par celles-ci. Conformément aux règlementations qui le prévoient, elle s'engage à remédier aux incidences potentielles et à en faire état.

Le présent document constitue la policy de Due Diligence des droits humains de la SNCB (ci-après « la Policy ») et aborde les questions relatives aux droits de l'homme vis-à-vis des parties prenantes de la SNCB, à savoir ses voyageurs, ses collaborateurs et ses partenaires commerciaux directs au sens de la Directive Omnibus[6] (ci-après, « Fournisseurs Directs »), dans sa chaîne de valeur[7].

La SNCB s'engage à respecter les prescrits de la Taxonomie et de la CSRD précités, ainsi que le Pacte Mondial des Nations Unies (ONU) que la SNCB s'est engagée à respecter au travers de son adhésion à l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer).

La Policy a été validée par son Comité de direction en date du 17 février 2026.

La Policy est basée sur les engagements formulés dans les principaux documents internes de gouvernance de la SNCB, qui déterminent les actions et stratégies de la SNCB :

- le Code de conduite éthique des affaires ;
- la politique anti-fraude ;
- le Code de conduite interne Compass PROS ;
- le Code de conduite fournisseur et la politique d'achats durables ;
- la procédure lanceurs d'alerte ;
- la Charte de la Diversité des Chemins de fer belges (conjointe à la SNCB, HR Rail et Infrabel).

La SNCB applique également son Contrat de service public avec l'Etat Belge[8].

La Policy est structurée sur base des **3 axes** :

1. Gouvernance & engagements

La SNCB s'engage à l'égard de ses voyageurs, collaborateurs et Fournisseurs Directs à respecter les normes les plus élevées en matière d'éthique et d'intégrité dans toutes ses activités et ce, sous la responsabilité de ses différentes directions. A l'égard de ses parties prenantes précitées, la Policy est axée sur les thématiques suivantes :

a. Sécurité

La SNCB met en priorité la sécurité et la sûreté de ses voyageurs et de ses collaborateurs.

[6] La Directive modifiant les directives 2006/43/CE, 2013/34/UE, (UE) 2022/2464 et (UE) 2024/1760 en ce qui concerne certaines obligations relatives à la publication d'informations en matière de durabilité et au devoir de vigilance applicables aux entreprises - COM25 81 final dite « **Omnibus** » sur le reporting de durabilité et le devoir de vigilance qui précise que dans la cadre des modifications de l'article 8 de la CSDDD, il est prévu que : « *afin de limiter les mesures de vigilance, d'une manière générale, aux activités propres des entreprises, à celles de leurs filiales et, lorsqu'elles sont liées à leurs chaînes d'activités, à celles de leurs partenaires commerciaux directs. Par conséquent, en ce qui concerne les relations commerciales, les entreprises, après avoir réalisé une cartographie de leurs chaînes de valeur, ne seraient tenues de procéder à une évaluation approfondie qu'au niveau de leurs partenaires commerciaux directs*. »

[7] La chaîne de valeur a été validée par le Comité de direction de la SNCB le 1er août 2023, et publiée dans son rapport d'activité et de durabilité à partir de l'année 2023.

[8] Contrat de service public 2023-2032 entre l'Etat Belge et la SNCB, article 102 « Responsabilité sociétale, diversité et inclusion ».

b. Lutte contre la discrimination et respect

La SNCB traite ses voyageurs, collaborateurs et Fournisseurs Directs avec respect. La SNCB intègre la diversité, l'égalité et l'inclusion au sein et en dehors de son organisation et ne tolère aucune forme de discrimination, de harcèlement ou de rétorsion.

c. Conditions de travail et d'emploi

La SNCB :

- respecte les lois, les réglementations et les accords sociaux applicables en matière de conditions de travail ;
- rémunère ses collaborateurs de manière adéquate et conformément aux lois et normes ;
- ne tolère aucune discrimination en matière d'embauche et d'emploi de ses collaborateurs ;
- est ouverte au dialogue social et se préoccupe du bien-être général de ses collaborateurs et de leur développement.

d. Travail des enfants et travail forcé

La SNCB :

- rejette et condamne fermement le travail des enfants et le travail forcé ;
- adhère aux règlementations applicables ;
- ne pratique ni ne tolère, sous quelque forme que ce soit, l'esclavage, le travail forcé, la servitude, la traite d'êtres humains ou le travail obligatoire.

e. Protection de la vie privée

La SNCB n'utilisera, les données partagées qu'à des fins légales, conformément aux lois et réglementations applicables, y compris les lois sur la protection des données et les réglementations sur la protection de la vie privée.

2. *Intégration de la Policy au sein de la SNCB*

Il est de la responsabilité de la SNCB de respecter et de faire respecter les thématiques énoncées ci-dessus à travers toutes ses activités. Aussi, ces engagements sont repris dans les principaux documents de gouvernance de la SNCB cités précédemment.

3. *Réparation et mécanismes de réclamation*

Conformément à la législation applicable sur les lanceurs d'alerte, un canal de « signalement interne »[9] a été mis en place au sein de la SNCB. La SNCB a élaboré la « procédure lanceurs d'alerte »[10] fixant les conditions et modalités pour ce type de signalement.

Il existe également au sein de la SNCB des procédures pour permettre aux collaborateurs de signaler des situations qui vont à l'encontre de la règlementation, telles que citées au

[9] Au sens de la loi du 08.12.2022 relative aux canaux de signalement et à la protection des auteurs de signalement d'atteintes à l'intégrité, dans les organismes du secteur public fédéral et au sein de la police intégrée.
[10] www.belgiantrain.be/fr/support/whistleblowing

Compass PROS. La SNCB s'applique à traiter et à remédier à tout impact négatif résultant de ses activités.

II. DEVELOPPEMENTS

Les codes UNGP cités ci-dessous font référence aux Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGP)[11] et permettent une analyse telle que demandées par la Taxonomie et la CSRD.

A. Nos Fournisseurs Directs, au sens de la Directive[12]

1. Gouvernance & Engagements

En application du Contrat de service public de la SNCB avec l'Etat Belge[13], la SNCB exige de tous ses Fournisseurs Directs qu'ils respectent les conditions énoncées dans son Code de conduite fournisseur, lequel repose sur les principes « People, Planet & Integrity ».[14]

La SNCB choisit ses fournisseurs avec diligence, dans le respect de la réglementation sur les marchés publics et intègre dans ses cahiers des charges les principes complémentaires énoncés dans son Code de conduite fournisseur. En adhérant à ce Code, les fournisseurs de la SNCB s'engagent à respecter les principes y énoncés :

- *Engagement à respecter les droits humains - (UNGP 11 & 12)*
- *Engagement à respecter les droits des travailleurs - (UNGP 12 & 16c)*

Par ailleurs, la SNCB prend un :

- *Engagement à dialoguer avec les fournisseurs - (UNGP 12 & 18b)*

En application de la CSRD, la SNCB mène une analyse de double matérialité qui inclut des consultations de plusieurs Fournisseurs Directs avec pour but d'identifier les risques, impacts et opportunités les plus importants afin de sélectionner les sujets pour le reporting CSRD. Cette analyse est validée par le CA de la SNCB le 23 janvier 2026.

En complément, la SNCB effectuera des audits ESG sur les sites des Fournisseurs Directs jugés pertinents ou critiques en fonction des critères qu'elle détermine.

2. Intégration de la Policy au sein de la SNCB

- *Responsabilités et ressources - (UNGP 19)*

La Direction « achats » (Procurement) est responsable de surveiller et d'assurer la conformité des fournisseurs aux exigences du Code de conduite fournisseur.

- *Identifier les incidences potentielles - (UNGP 17 & 18)*

[11] www.ohchr.org/en/publications/reference-publications/guiding-principles-business-and-human-rights
[12] « fournisseur » tel que décrit au Code fournisseurs ; « Fournisseurs Directs », voyez la note de bas de page n°6
[13] Contrat de service public 2023-2032 entre l'Etat Belge et la SNCB, article 103 « Achats durables».
[14] www.belgiantrain.be/fr/3rd-party-services/supplier/procurement/csr

La SNCB a cartographié les risques relatifs à ses différentes catégories d'achat, notamment au regard des droits humains :

- ⇨ 86 % des dépenses (2024) de la SNCB se font en Belgique et 13 % dans d'autres pays de l'Union Européenne, permettant de considérer un faible risque de violations des droits humains chez les Fournisseurs Directs de la SNCB.
- ⇨ Les droits et obligations des employés en matière de droits humains sont protégés par un cadre juridique belge et européen robuste.

La SNCB prête une attention particulière aux contrats conclus dans certains secteurs critiques[15] pour atténuer les risques de violation des droits humains. Des analyses globales de risques sont conduites régulièrement.

- *Evaluation des risques en matière d'achats - (UNGP 17, 18 & 24)*

La SNCB est membre de l'initiative "Railsponsible"[16] qui fédère au niveau européen différents acteurs du secteur ferroviaire qui partagent la conviction que les achats durables permettent de créer de la valeur pour les entreprises et la société toute entière. La vision qu'ils adoptent est celle d'une industrie ferroviaire avec des pratiques exemplaires, au niveau éthique, social, environnemental et économique.

La politique d'achats durables de la SNCB[17] repose sur cinq objectifs prioritaires. L'un de ces objectifs vise à « garantir les droits et la sécurité pour tous », à travers différentes thématiques dont, entre autres, « le respect des droits humains».

Dans le cadre de cette politique d'achats durables, la SNCB identifie les Fournisseurs Directs considérés comme *« critiques »,* afin d'établir les priorités d'action spécifiques.

- *Actions pour intégrer les risques - (UNGP 17, 19 & 24)*

La SNCB respecte la réglementation sur les marchés publics. Elle exige la stricte conformité :

- aux motifs d'exclusion obligatoire relatifs, entre autres, au travail des enfants, à la traite des êtres humains et à l'emploi de résidents illégaux de pays tiers ;
- aux motifs d'exclusion relatifs aux dettes fiscales et sociales.

Les Fournisseurs Directs de la SNCB sont aussi soumis à différents types d'audits ou d'évaluations :

- audits par la SNCB ou « Cross acceptance audits » (avec des entreprises ferroviaires partenaires) ;
- évaluations de performance ESG par un organisme tiers (Ecovadis ou équivalent).

Enfin, la SNCB propose des formations sur les achats durables à ses collaborateurs « acheteurs ».

- *Suivi et évaluation des actions - (UNGP 17, 20 & 24)*

[15] En application de la loi sur les marchés publics, les secteurs critiques sont les secteurs sensibles aux fraudes sociales, tels que le nettoyage, l'entretien des espaces verts, la construction et les services de sécurité.
[16] https://railsponsible.group/
[17] www.belgiantrain.be/fr/3rd-party-services/supplier/procurement/csr

La mise en place de la politique d'achats durables ainsi que les actions mentionnées dans cette section « Nos Fournisseurs Directs » font l'objet d'un suivi et d'un reporting.

- *Communication externe - (UNGP 20 & 21)*

La politique d'achats durables de la SNCB est détaillée et accessible sur le site sncb.be[18].

3. Réparation et mécanismes de réclamation *(UNGP 22, 29 & 30)*

La procédure lanceurs d'alerte de la SNCB permet à toute personne concernée (interne ou externe à la SNCB, conformément aux prescrits de la loi) de signaler toute atteinte à l'intégrité, telle que définie par la loi[19].

B. Nos collaborateurs

1. Gouvernance & Engagements

- *Engagement à respecter les droits humains de ses collaborateurs - (UNGP 11, 12, 16c)*

La SNCB respecte les lois, réglementations et conventions sociales applicables.

La priorité de la SNCB est de mettre à disposition de ses collaborateurs un environnement de travail sûr, inclusif et respectueux. Dans son Code de conduite éthique des affaires, elle promeut la sécurité, la non-discrimination, le respect, la diversité et l'égalité au sein de son organisation. Par sa Charte de la diversité, elle souligne la valeur d'un personnel diversifié, avec des antécédents différents, des talents et des compétences uniques et elle s'engage à traiter ses collaborateurs avec dignité et respect.

La gestion des droits des collaborateurs et des relations de travail est régie entre autres par des politiques et procédures internes détaillées dans le Statut du personnel et le RGPS (Règlement général du personnel et des affaires sociales). La SNCB prévoit une rémunération adéquate selon les lois et normes en vigueur, interdit toute forme de discrimination dans l'embauche et l'emploi, et promeut un dialogue social ouvert pour le bien-être et le développement de ses employés.

- *Engagement à dialoguer avec les collaborateurs - (UNGP 12 & 18b)*

La SNCB est engagée dans un dialogue social actif avec les syndicats pour identifier et résoudre de manière proactive, différents types de problématiques.

En outre, la SNCB peut mener des enquêtes internes sur divers sujets auprès de ses collaborateurs.

[18] www.belgiantrain.be/fr/3rd-party-services/supplier/procurement/csr
[19] Loi du 8.12.2022 relative aux canaux de signalement et à la protection des auteurs de signalement d'atteintes à l'intégrité, dans les organismes du secteur public fédéral et au sein de la police intégrée.

- *Engagement à réparer les dommages - (UNGP 22)*

Les règlements et directives internes de la SNCB complètent la législation sur le bien-être au travail et la législation anti-discrimination.

2. Intégration de la Policy au sein de la SNCB

- *Responsabilités et ressources - (UNGP 19)*

La Direction Human Ressources de la SNCB en collaboration avec HR Rail (employeur légal des collaborateurs SNCB), le département Safety & Well-being et le Compliance & Investigation Office, coordonnent chacun selon leur périmètre, des sujets énoncés sous le point « Gouvernance & engagements » du Statement de la Policy.

La Direction Corporate Communication & Public Affairs est chargée de la communication interne relative à ces sujets.

Le Comité Diversity & Inclusion est garant du respect des ambitions en matière de diversité et d'inclusion.

- *Identifier les incidences potentielles - (UNGP 17 & 18)*

Concernant le bien-être au travail, la SNCB se conforme aux dispositions de la loi sur le bien-être au travail[20] et du Code de bien-être au travail[21] (règlements d'application concernant l'hygiène, la protection de la santé, la sécurité, les risques psychosociaux, etc.).

Certaines activités ou certains groupes de travailleurs sont toutefois confrontés à des risques spécifiques. La SNCB prend les mesures nécessaires pour mitiger ces risques au travers d'un Système de Gestion Dynamique des Risques (SGDR).

Des analyses de risques sont également menées pour les processus ou projets ayant un impact potentiellement élevé, tels que la concertation sociale et les projets de grande envergure. Ces analyses sont revues chaque année.

- *Evaluation des risques sociaux - (UNGP 17, 18 & 24)*

En matière de bien-être et de sécurité au travail, de diversité et d'inclusion, l'attention est particulièrement portée aux/à :

- risques psychosociaux liés au modèle opérationnel complexe de la SNCB ;
- risques d'accidents et d'incidents liées aux activités ferroviaires ;
- agressions par des tiers (clients et voyageurs) à l'égard de certains groupes de travailleurs ;
- la place des femmes dans l'entreprise et dans les postes de direction.

- *Actions pour intégrer les risques sociaux - (UNGP 17, 19 & 24)*

La gestion des droits des collaborateurs et des relations de travail est régie entre autres par des politiques et procédures internes détaillées dans le Statut du personnel et le RGPS (Règlement général du personnel et des affaires sociales). Celles-ci sont régulièrement mises à jour par HR Rail. De plus, la SNCB a développé une politique de Bien-être au travail

[20] Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.
[21] Code du bien-être au travail paru au Moniteur Belge le 2 juin 2017, en vigueur depuis le 12 juin 2017.

"Safe@work" et de Diversité et Inclusion « All Different All Pros », qui sont essentielles pour promouvoir un environnement de travail sûr et inclusif pour tous les collaborateurs.

- *Suivi et évaluation des actions - (UNGP 17, 20 & 24)*

Le suivi et l'évaluation régulière permettent de s'assurer que les actions visant à protéger les droits des collaborateurs sont efficaces. Un rapport annuel sur le dialogue social est publié ; les accidents de sécurité et les agressions par des tiers font l'objet d'un suivi régulier. C'est le cas également des signalements de discrimination, via les mécanismes de réclamations internes.

- *Communication externe - (UNGP 20 & 21)*

La politique de recrutement de la SNCB qui met notamment en avant le respect de l'inclusion et de la diversité, est détaillée et accessible à tous sur le site sncb.be[22].

3. Réparation et mécanismes de réclamation

- *Canaux d'alerte internes et externes - (UNGP 22, 29 & 30)*

Conformément à la législation applicable sur les lanceurs d'alerte, un canal de « signalement interne »[23] a été mis en place au sein de la SNCB. La SNCB a élaboré la « procédure lanceurs d'alerte» fixant les conditions et modalités pour tout signalement. Elle est disponible sur son site internet.[24]

Il existe également au sein de la SNCB des procédures pour permettre aux collaborateurs de signaler des situations qui vont à l'encontre de la règlementation interne (Compass PROS).

- *Réparation et amélioration continue - (UNGP 19, 22 & 31)*

Les comportements problématiques peuvent faire l'objet d'une sanction, conformément à la réglementation interne et au règlement disciplinaire[25]. En outre, en cas d'infraction à la réglementation et/ou la loi en vigueur, des poursuites judiciaires peuvent être engagées.

C. Nos voyageurs

1. Gouvernance & engagement

- *Engagement à respecter les droits humains de ses voyageurs - (UNGP 11 & 12)*

[22] https://jobs.belgiantrain.be/content/Inclusion-et-diversite/?locale=fr_FR

[23] Au sens de la loi du 8.12.2022 relative aux canaux de signalement et à la protection des auteurs de signalement d'atteintes à l'intégrité, dans les organismes du secteur public fédéral et au sein de la police intégrée.

[24] www.belgiantrain.be/fr/support/whistleblowing

[25] Règlement Général du Personnel et des Affaires Sociales (RGPS) 550.

La SNCB s'engage à ce que les services fournis soient sûrs, sécurisés, fiables, accessibles mais également non-discriminatoires et respectueux de la vie privée et de la protection des données personnelles.

La SNCB[26] applique le Règlement européen sur les droits des voyageurs ferroviaires[27] qui porte une attention particulière aux voyageurs à mobilité réduite ou en situation de handicap et à l'accès à l'information pour les voyageurs.

- *Engagement à dialoguer avec les voyageurs - (UNGP 12 & 18)*

La SNCB réalise un monitoring constant de satisfaction auprès des voyageurs pour recueillir leurs avis et suggestions. Les données recueillies sont intégrées dans un processus d'amélioration continue de la qualité de ses services.

Pour mieux comprendre et répondre aux besoins spécifiques de tous les voyageurs, la SNCB consulte aussi régulièrement différents acteurs, dont les principaux sont :

- le CCVF, Comité Consultatif pour les voyageurs ferroviaires ;
- le CNSPH, Conseil National Supérieur des Personnes Handicapées.

- *Engagement à réparer les dommages consécutifs à la violation des droits humains - (UNGP 22)*

La SNCB met à disposition des canaux de communication permettant de poser toute question ou de déposer une plainte, notamment via le site web de la SNCB[28]. Elle s'engage à les traiter avec le plus grand soin. En cas de conflit entre voyageurs et la SNCB, l'organisation indépendante Ombudsrail[29] peut accompagner les voyageurs et aider à la résolution du conflit.

2. Intégration de la Policy au sein de la SNCB

- *Responsabilités et ressources - (UNGP 19)*

Différentes directions et services de la SNCB (Customer services, Passenger Transport Operations, CISO[30], Stations,…) coordonnent chacun selon leur périmètre, des sujets énoncés au point « Gouvernance et engagements ».

- *Identifier les incidences potentielles - (UNGP 17 & 18)*

Un audit annuel est réalisé par l'autorité nationale chargée de veiller au respect du Règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires[31]. Il garantit la conformité de la SNCB avec cette législation.

La SNCB monitore son offre de services pour identifier différents risques liés aux droits humains qui pourraient affecter ses voyageurs, tel un risque lié à :

[26] www.belgiantrain.be/fr/support/rail-passenger-rights

[27] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

[28] www.belgiantrain.be/fr/support/faq/faq-claims/faq-remarks-complaints

[29] www.ombudsrail.be

[30] Cyber & Information Security Office

[31] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

- la sécurité des voyageurs : la SNCB a mis en place un système de gestion de la sécurité qui suit une approche PDCA (Plan-Do-Check-Act)[32]. Cette approche conduit à une mise à jour régulière des risques identifiés.
- l'inclusion et la non-discrimination : les discussions avec le CCVF et le CNSPH veillent à identifier les risques et à prendre en compte les besoins spécifiques des voyageurs.
- la cybersécurité et la protection des données des voyageurs. La SNCB utilise un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)[33].

- *Suivi et évaluation des actions - (UNGP 17, 18 & 24)*

La politique de sécurité[34] de la SNCB se concentre sur :

- les accidents menaçant la vie (collision ou déraillement de train, incendie, etc.) ;
- la sécurité publique : agressions physiques et verbales, vols, intrusions ;
- les menaces numériques : cyberattaques, vol de données ;
- les menaces terroristes.

La politique de tarification et de distribution décrite dans le Contrat de service public de la SNCB avec l'Etat belge[35] accorde une attention particulière à l'inclusion sociale et à la mobilité des jeunes, des seniors, des personnes à faibles revenus et d'autres groupes vulnérables.

La SNCB met en œuvre selon les termes de son Contrat de service public une stratégie d'accessibilité volontariste.

- *Actions pour intégrer les risques - (UNGP 17, 19 & 24)*

Conformément à la loi réglementant la sécurité privée et particulière[36] et aux missions de sécurité de la SNCB, inscrites dans son Contrat de service public, Securail assure la sécurité des voyageurs et des collaborateurs dans les gares et sur le domaine ferroviaire. Les patrouilles et interventions préventives de Securail permettent de renforcer le sentiment de sécurité.

L'inclusion et l'égalité de traitement des personnes ayant des besoins spécifiques font partie intégrante :

- de la politique de distribution et de tarification précédemment évoquée ;
- du Masterplan Accessibilité Autonome de la SNCB et du Plan national de mise en œuvre, convenus avec Infrabel et l'État belge[37], qui visent à rendre les gares, les trains et les services accessibles aux personnes à mobilité réduite.

La SNCB lutte contre les attitudes et pratiques discriminatoires qui portent atteinte à la dignité humaine, grâce aux formations régulières de ses collaborateurs en contact avec les voyageurs.

[32] Règlement délégué (UE) 2018/762 de la Commission du 8 mars 2018 établissant des méthodes de sécurité communes relatives aux exigences en matière de système de gestion de la sécurité conformément à la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant les règlements de la Commission (UE) n° 1158/2010 et (UE) n° 1169/2010.

[33] Ce processus évalue en continu les risques liés à la cybersécurité et garantit que toutes les activités soient conformes aux exigences contractuelles, aux bonnes pratiques applicables dans ce domaine, aux normes et à la législation pertinente.

[34] Document en date du 7.11.2021, disponible sur WEBE ; site interne de la SNCB.

[35] Contrat de service public 2023-2032 entre la SNCB et l'Etat Belge, articles 41 e.s.

[36] Loi du 05.05.22 modifiant la loi du 02.10.17 relative à la sécurité privée et particulière.

[37] Contrat de service public entre la SNCB et l'Etat Belge, article 54.

La feuille de route de la cybersécurité[38] inclut plusieurs actions visant à limiter le risque de vol de données.

- *Suivi des actions et évaluation - (UNGP 17, 20 & 24)*

Toutes les politiques mentionnées dans cette section « Nos voyageurs » font l'objet d'un suivi et d'un reporting.

- *Communication externe - (UNGP 20 & 21)*

Diverses informations relatives à ces sujets sont disponibles sur le site sncb.be[39].

3. Réparation et mécanismes de réclamation

- *Canaux d'alerte internes et externes - (UNGP 22, 29 & 30)*

Via son « service clientèle »[40], la SNCB veille à ce que les voyageurs disposent de moyens accessibles pour signaler tout problème qu'ils rencontrent (téléphone, site web, média sociaux, guichets ou par voie postale). La qualité des services et la satisfaction des voyageurs sont une priorité absolue. Si, malgré les processus en place, une plainte doit être déposée, la SNCB s'efforce d'étudier et de fournir des solutions appropriées à toute plainte afin d'y remédier autant que possible[41].

- *Réparation et amélioration continue - (UNGP 19, 22 & 31)*

Différents mécanismes de compensation ou de réparation sont mis en place en fonction des motifs de réclamation[42]. En cas d'accidents et de dommages à la santé ou à la vie des voyageurs, une indemnisation est prévue conformément au Règlement sur les droits des voyageurs ferroviaires[43].

[38] www.belgiantrain.be/fr/privacy

[39] www.belgiantrain.be/fr/support/rail-passenger-rights -- www.belgiantrain.be/fr/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility -- www.belgiantrain.be/fr/support/customer-service/security

[40] www.belgiantrain.be/fr/support/customer-service

[41] www.belgiantrain.be/fr/support/faq/faq-claims/faq-remarks-complaints

[42] www.belgiantrain.be/fr/support/customer-service/compensation

[43] Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.