

BIJZONDERE COMMISSIE  
BELAST MET HET ONDERZOEK  
NAAR DE VEILIGHEID VAN HET  
SPOORWEGENNET IN BELGIË  
NAAR AANLEIDING VAN HET  
DRAMATISCH TREINONGEVAL IN  
BUIZINGEN

van

WOENSDAG 17 MAART 2010

Voormiddag

COMMISSION SPECIALE  
CHARGÉE D'EXAMINER LES  
CONDITIONS DE SECURITE DU  
RAIL EN BELGIQUE A LA SUITE  
DU DRAMATIQUE ACCIDENT  
SURVENU A BUIZINGEN

du

MERCREDI 17 MARS 2010

Matin

La séance est ouverte à 10.10 heures et présidée par M. François Bellot. De vergadering wordt geopend om 10.10 uur en voorgezeten door de heer François Bellot.

**Audition d'organisations d'usagers du train:**

- TrainTramBus
- Navetteurs.be
- Comité consultatif des usagers auprès de la SNCB
- Association des Clients des Transports Publics

**Hoorzitting met organisaties van treinreizigers:**

- TrainTramBus
- Navetteurs.be
- Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS
- "Association des Clients des Transports Publics"

De **voorzitter**: Vandaag horen wij de vertegenwoordigers van TrainTramBus, het Comité van de Gebruikers, navetteurs.be en Association des Clients des Transports Publics, de heer Havelange.

**Kees Smilde**: Mijnheer de voorzitter, bedankt dat wij hier worden gehoord.

Na de spoorramp bij Buizingen op 15 februari 2010 is het vertrouwen van de reizigers in de veiligheid van het spoorstelsel uiteraard gedaald. Wij denken dat de gisteren aangekondigde maatregelen zeker kunnen helpen om het vertrouwen te herstellen. De discussie die zich na het accident heeft ontwikkeld, is deels heel technisch van aard, en deels ook politiek. In geen van beide zijn wij specialisten.

Wat wij wel kunnen doen, is een aantal suggesties doorgeven voor vragen die de commissie in de loop van haar werkzaamheden kan behandelen.

Het beruchte sein in Buizingen staat voor de halte waar de reizigers in- en uitstappen. De vraag is of het in dergelijke omstandigheden niet beter is om na de halte een extra sein te plaatsen, een zogenaamd herhalingssein, zodat de machinist wordt herinnerd aan het sein dat hij eerder heeft gezien.

Zijdelings te maken met de spoorveiligheid en voor de reiziger nog relevanter, is de vertrekprocedure. Op 27 mei 2009 was er een incident in Dinant. De procedure zou worden aangepast, maar sindsdien is er publiekelijk weinig over die zaak gehoord. Wij willen graag weten hoe het daarmee staat.

In de loop van de discussies in de kranten bleek dat de homologatie van het stopsysteem TBL1+ erg lang heeft geduurd. Waarom deed de FOD Mobiliteit daar zo lang over?

Afgelopen maandag was er bij Infrabel een toelichting over de werking van de seinen op het net van Infrabel. Het blijkt dat de treinbestuurder een waarschuwingston krijgt wanneer hij door dubbel geel rijdt. Waarom krijgt hij dat niet als hij, ondanks alle maatregelen, door rood rijdt? Het zou niet mogen voorkomen dat een machinist door rood rijdt, maar hij zou toch minstens een akoestisch signaal moeten krijgen.

Wij weten sinds gisteren dat TBL1+ zogenaamd versneld bij Infrabel en NMBS wordt ingevoerd. Er komen per jaar dus 5 000 extra afschaffingen van

treinritten. In 2009 werden er al ongeveer 21 000 afgeschaft. Dat betekent dat wij van de spoorweggroep extra inspanningen verwachten om betere prestaties te leveren. Zoals iedereen weet – dat weet u ook van de berichten die u van uw kiezers krijgt –, gaat het bergaf met de prestaties van het spoor.

**Gianni Tabbone:** Monsieur le président, mesdames, messieurs les parlementaires, je vous remercie de nous avoir accordé cette audition en tant que représentants des usagers des transports en commun, notamment de la SNCB. L'exposé que je vais rendre le plus bref possible se déroulera en trois parties. Dans un premier temps, un petit mot sur les actions que navetteurs.be a entrepris avant l'accident de Buizingen. Ensuite, je traiterai des sentiments des voyageurs après l'accident de Buizingen. Enfin, nous aborderons le sujet de la sécurité ferroviaire, en deux parties, la sécurité concernant le réseau et le matériel roulant, puis celle des voyageurs.

Dans le courant du mois de décembre 2009, j'ai eu l'occasion de rencontrer une délégation de conducteurs de train du dépôt de Mons. Cette rencontre avait été organisée indépendamment des représentations syndicales, à titre privé. Lors de la première entrevue, nous avons discuté des problèmes rencontrés par les conducteurs et les voyageurs. Nous avons rapidement constaté que de nombreux aspects étaient communs aux voyageurs et aux conducteurs de train.

Dans une deuxième phase, nous avons décidé de lancer un projet de lettre ouverte, envoyée le 8 février, à Mme la ministre Inge Vervotte ainsi qu'à M. Etienne Schouppe, secrétaire d'État à la Mobilité. Le 9 février, nous avons envoyé un communiqué de presse à la presse, au service de presse de la SNCB et d'Infrabel. Jusqu'à ce jour, nous n'avons pas obtenu de réponse, mais c'est sans doute dû aux événements tragiques que nous avons connus.

Après l'accident de Buizingen, le sentiment des navetteurs est la colère, mais surtout l'incompréhension, puisque nous nous demandons comment, en 2010, deux trains peuvent rentrer en collision sur une même voie.

En ce qui concerne la sécurité ferroviaire, pour l'aspect réseau et matériel roulant, je ne souhaite pas aborder la partie technique. Je laisse le soin à votre commission d'en discuter avec les experts mandatés. Par contre, j'aimerais vous proposer une série de questions de la part des voyageurs. Quels sont les systèmes de sécurité existants?

Quels en sont les avantages, les inconvénients? Quel système sera-t-il appliqué en Belgique? Pourquoi notre pays n'est-il pas équipé contrairement à certains pays voisins? Pourquoi les budgets sécurité n'ont-ils pas été utilisés?

Pourquoi la Belgique ne demande-t-elle pas le soutien d'experts étrangers si la main-d'œuvre spécialisée n'est pas disponible chez nous? Le réseau et la signalisation sont-ils fiables et suffisamment entretenus? Les cadences horaires des conducteurs ne devraient-elles pas être revues en fonction de la réalité du terrain? La SNCB a-t-elle réellement tiré les leçons de la catastrophe de Pécrot? Les anciens dirigeants de la SNCB et les responsables politiques de l'époque n'ont-ils pas une part importante de responsabilité dans le gel des investissements durant de nombreuses années? Y aura-t-il un suivi des recommandations qui seront formulées par la commission? La collaboration entre les entreprises du Groupe SNCB est-elle optimale?

En ce qui concerne les voyageurs, on constate qu'avant la catastrophe de Buizingen, les principaux motifs d'insatisfaction des voyageurs concernaient, en premier lieu, la ponctualité, en deuxième position le manque de places assises et, en troisième position, le manque d'informations. On observe qu'après l'accident de Buizingen, les trois premiers points reviennent toujours dans les plaintes envoyées par les voyageurs, mais un aspect sécurité figure maintenant aussi dans les plaintes.

Au niveau de la sécurité des voyageurs, on distingue deux aspects. Le premier est la sécurité à bord des trains; le deuxième est la sécurité sur les quais des gares. Pour le premier point, le manque de places assises dû à la réduction de la composition des trains entraîne une augmentation du nombre de voyageurs debout et donc un risque plus important de blessures en cas de freinage d'urgence. On constate également de nombreux problèmes de fermeture de portes, notamment dans les voitures M6. Les trains roulent avec une ou plusieurs portes ouvertes. Visiblement, d'après les témoignages que l'on peut recevoir, les accompagnateurs et les conducteurs ne sont pas informés de cette situation. Il en découle un plus grand risque d'accidents. Il y a aussi la question de l'embarquement tardif des voyageurs. Avec la procédure IOT, on observe régulièrement que le départ est donné, mais qu'en raison d'un feu rouge, le train ne peut pas démarrer. L'accompagnateur reste donc devant la dernière porte ouverte et, bon nombre de fois, des voyageurs essaient de forcer le passage. C'est ce

qui s'est probablement produit lors de l'accident de Dinant. On se demande si la procédure IOT n'est pas à revoir.

Pour la sécurité sur les quais, on constate fréquemment des mouvements de voyageurs principalement dus à des modifications de composition qui sont annoncées au dernier moment ou qui ne le sont pas.

Ils sont également dus aux changements de voie au dernier moment, ce qui entraîne souvent des tensions et des bousculades entre les voyageurs. Vu le manque de places assises, les gens essaient de bousculer pour embarquer les premiers dans les wagons.

Je vous remercie pour votre attention et je laisse la place à vos questions et au débat.

**Valérie De Bue (MR):** Comme vous avez encore la parole, monsieur Tabbone, j'aimerais que vous précisiez le contenu de la lettre ouverte que vous avez envoyée. Est-ce que les commissaires pourraient en avoir une copie?

**Gianni Tabbone:** Une copie a été remise à M. le secrétaire; elle se trouve dans le document Word. J'ai aussi une copie imprimée que je peux faire circuler ou demander d'en faire des copies.

**Francis Verhees:** Dank u wel, mijnheer de voorzitter, dat ik het woord mag nemen als ondervoorzitter van het Raadgevend Comité van de Gebruikers. In Buizingen heeft zich een ramp afgespeeld en het is heel normaal en vanzelfsprekend dat die vele emoties heeft losweekt. Dat staat evenwel in schril contrast met de gelatenheid waarmee wij allen elke dag blijk van geven als het gaat om de ongevallen in het wegverkeer waar er onnoemelijk meer slachtoffers vallen dan hier. Blijkbaar is men dat gewoon geraakt.

Ik wens toch ook eerst naar voren te brengen dat de NMBS op het gebied van veiligheid altijd een zeer goede reputatie heeft gehad. Dat was al in het verleden zo. Ik heb op dit ogenblik geen elementen die dat in twijfel trekken.

Bij de veelvuldige contacten die wij op alle niveaus met mensen van de NMBS hebben, treft het ons steeds dat de NMBS een geweldige troef bezit: geweldig toegewijd en deskundig personeel. Niettemin moeten wij ook weer vaststellen dat zij bepaalde problemen niet onder de knie krijgen. Ik denk dan aan de stiptheid. Niet alleen krijgt men het niet onder de knie, maar het wordt erger van

dag tot dag.

Nu heeft zich dit ongeval voorgedaan. Het is heel terecht dat bij dit ongeval vragen worden gesteld. Veel moeilijker is het om op die vragen antwoorden te krijgen.

Mijn volledig vertrouwen gaat naar een commissie van deskundigen die de nodige middelen en tijd zullen hebben om deze aangelegenheid grondig te onderzoeken. In afwachting daarvan zal ik het mij niet permitteren om op voorhand reeds antwoorden te formuleren. Ik heb vertrouwen in die commissie.

Laten wij niet vergeten dat het hier gaat om verantwoordelijkheden, in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van een werknemer. Een werknemer, een mens, moet ook op een terechte manier worden behandeld. Ten tweede, ook de verantwoordelijkheid van het bedrijf moet worden onderzocht. Ten derde, de verantwoordelijkheid van de politieke wereld.

Ik wil mijn statement hier voorlopig bij houden.

**Pierre Havelange:** Monsieur le président, mesdames et messieurs les parlementaires, je vous remercie de m'accorder votre attention.

Dans l'accident de Buizingen, on a beaucoup évoqué le passé pour justifier le présent. Dans les années 60 et 70, la signalisation ferroviaire belge a atteint un très haut degré de sécurité. C'est la raison pour laquelle elle a été adoptée par plusieurs réseaux dans le monde, notamment par les chemins de fer yougoslaves. Les chemins de fer belges ont, entre autres, été les premiers à installer la signalisation permanente de contre-voie.

Durant les années 80 et 90, ce très haut niveau de sécurité, combiné à une très grande vigilance des conducteurs et, il faut bien le dire, à un minimum de chance, conduit à un taux d'accident extrêmement bas. À titre de comparaison, en dix ans, 6 personnes sont décédées à la suite d'un d'accident mortel en Belgique, 149 en France et 85 en Allemagne. Pour rappel, en 1985, en deux mois, trois accidents très graves se sont produits en France et ont causé la mort de plus de 100 personnes. Il a dès lors été décidé la mise en œuvre urgente du KVB. Il en fut de même en Allemagne. Après un accident identique à celui de Buizingen, celui de Rüsselsheim, il fut décidé de mettre en œuvre d'urgence le PZB.

En Belgique, la politique de restriction budgétaire

combinée à un très faible taux d'accident n'incite guère à installer l'arrêt automatique des trains. De ce fait, pendant vingt ans, le niveau de sécurité et la signalisation n'ont pratiquement pas augmenté en Belgique. Il faut attendre la fin des années 90 pour la mise au point du système TBL2. L'accident de Pécrot n'entraînera malheureusement que la mise en œuvre du GSM-R. Ainsi, en 2005, le niveau de sécurité est pratiquement identique à celui de fin 1970, sauf sur les lignes à grande vitesse.

Aujourd'hui, nous sommes piégés. Nous sommes obligés d'installer le système TBL1+ qui augmentera le degré de sécurité mais n'évitera pas certains accidents qui pourraient être très graves, alors qu'un système offrant un niveau de sécurité beaucoup plus élevé existe. Nous regrettons cette décision tardive mais reconnaissons qu'il n'y a sans doute pas d'autre choix aujourd'hui.

Nous voudrions aussi attirer votre attention sur l'augmentation considérable du nombre de dépassements de signaux et nous demandons que la formation et le suivi des conducteurs soient revus en conséquence. Il y va de la sécurité des voyageurs.

En ce qui concerne le plan de la SNCB pour l'installation du TBL1+ en trois ans, nous pensons qu'il est volontariste mais qu'il entraînera des inconvénients importants pour les voyageurs puisqu'il prévoit la suppression de 15 000 trains. Nous demandons que ce plan soit assorti d'obligations de résultats, qu'on ne puisse pas dire en 2012 que le retard est dû à l'un ou l'autre car, vous le savez, l'organisation est très complexe. Voilà les quelques points que je voulais souligner aujourd'hui.

**Jan Mortelmans (VB):** Mijnheer de voorzitter, met dank aan de heren voor hun aanwezigheid en voor hun uiteenzetting.

Ik heb voorlopig een vraag. Ik zou graag van elk van u vernemen hoe het overleg met de NMBS-groep, met Infrabel en met de NMBS zelf is verlopen. Gebeurde dit op basis van veelvuldige contacten? Gebeurt dit op regelmatige basis? Vindt dit overleg plaats in een overlegorgaan? Ik zou van u graag vernemen hoe dat overleg juist verloopt en hoe u het ervaart. Ziet u op dat vlak ook resultaten op het terrein?

**Ludo Van Campenhout (Open Vld):** We weten ondertussen dat veel "seinvoorbijrijdingen" het gevolg zijn van een memorisatieprobleem. De

bestuurder herinnert zich in dat geval niet dat er twee gele seinen waren. De vraag is of een herhalingssein op het perron zou helpen. Men rijdt het perron voorbij en men vergeet vaak de twee gele seinen.

U zegt dat de budgetten voor veiligheid niet werden gebruikt. Kan u dat wat nader toelichten? Dat is eigenlijk de belangrijkste vraag.

Ten slotte, u zou kunnen zeggen dat er de volgende jaren veel treinen worden afgeschaft. Veiligheid is belangrijk, maar u wilt dat koppelen aan een resultaatsverbintenis. Kan u toelichten hoe u die resultaatsverbintenis ziet?

**Roel Deseyn (CD&V):** Mijnheer de voorzitter, ik dank het volledige panel voor de informatie die werd aangebracht. Wij hebben ook veel vragen gehoord, vragen waarvan wij de context kunnen kaderen omdat we ze ook bij andere gelegenheden hebben gehoord of erop werd gealludeerd.

Wat mij vooral interesseert, is het volgende. Bijvoorbeeld als het gaat over de deuren van de M6. Deze problematiek is reeds een tijdje gekend. Ik kan mij voorstellen dat u dergelijke, analoge vragen aan de maatschappij hebt gesteld. Ik had graag geweten welke structurele manier van antwoorden wordt gebruikt. Op welke wijze wordt er feedback ontvangen? Leeft er binnen uw organisatie frustratie bij het uitblijven van antwoorden? Hoe wordt die informatie gecapteerd? Zijn dat structurele vergaderingen? Met welke frequentie worden die vergaderingen georganiseerd? Is de input gedecentraliseerd? Krijgt de organisatie input van panels in de provincie over die problemen om de temperatuur te kunnen meten van wat bij de reizigers leeft?

Mijn vragen zijn eigenlijk tweeërlei. Enerzijds de interne organisatie en de representativiteit van de organisatie, die ik zeker niet in twijfel trek. Het zou voor ons als commissie echter zeer interessant zijn om te weten hoe dit precies gebeurt en hoe de informatie intern wordt gebundeld. In afgeleide orde: wat met die informatie, wat met die kritische vragen? Ik vind de vragen die u heeft gesteld en die op de slides zijn verschenen, zeer relevant en interessant maar ik vraag mij af of u in het verleden, vóór de ramp, reeds elementen van antwoord heeft kunnen bekomen. Op welke punten werden die antwoorden aangeleverd? Of blijven die antwoorden soms uit? Wat gebeurt daar dan intern mee, als men moet terugkoppelen naar de mensen die de input hebben geleverd? Hoe gaat u er intern mee om als er nog geen

antwoord is?

**Valérie De Bue** (MR): Monsieur le président, messieurs, je me joins à mes collègues pour vous remercier d'avoir répondu positivement à notre invitation et pour vos témoignages.

Qu'en est-il des modalités de concertation, de contact et de collaboration avec la SNCB et du suivi donné à vos courriers?

Je m'adresse au vice-président du Comité consultatif des usagers. Nous avons eu de nombreux débats au sujet du Comité consultatif des usagers. Nous avons auditionné son président à l'époque et il avait été convenu d'un protocole d'accord ou de collaboration entre le Comité et la SNCB. Cela fait maintenant plusieurs mois que nous n'avons plus d'information. Je pense que le projet de collaboration concernait la SNCB Holding et j'aurais aimé obtenir des informations à ce sujet.

Dans la presse aujourd'hui, on fait état de la suppression de 15 000 trains sur trois ans. La SNCB nous dit que par rapport aux 1,6 million de trains qui circulent, c'est dérisoire. Avez-vous des informations à ce sujet? Allez-vous être consultés? Habituellement, la SNCB vous prévient-elle lorsqu'elle prend de telles mesures?

**David Lavaux** (cdH): Monsieur le président, je remercie également les orateurs pour leurs témoignages. Il me semble qu'ils ont le souci d'objectiver les choses et de passer au-dessus de l'émotion, bien légitime, qui obscurcit quelquefois les débats.

Monsieur Tabbone, vous avez exprimé une longue série de questions, vous avez passé en revue tout le programme de la commission! Nous ne pourrions pas vous répondre aujourd'hui mais bien au terme du travail que nous allons mener. Il est intéressant de constater que les voyageurs se posent les mêmes questions que nous. C'est assez réconfortant.

Mes questions porteront plus précisément sur votre réaction par rapport au fait que nous allons devoir, dans les jours qui viennent, supprimer un certain nombre de trains. Cela risque de causer des perturbations mais l'objectif est louable car on veut améliorer la sécurité.

Dans quelle mesure êtes-vous associés à ce qui se passe? Disposez-vous de moyens pour agir dans le domaine de la sécurité, pour informer ou être informés par les voyageurs? Le travail de

votre association sur la problématique du rail est-il inscrit dans un protocole ou un accord ou s'agit-il simplement de la bonne volonté de chacun?

**Linda Musin** (PS): Monsieur le président, je voudrais, à mon tour, remercier les différents intervenants. Monsieur Tabbone, vous posez les questions fondamentales. Il appartiendra à la commission de pouvoir y répondre dans les semaines qui viennent.

Monsieur Havelange, vous avez parlé de l'obligation de résultats au niveau du plan SNCB. Nous partageons ce point de vue. Le parlement devra veiller, effectivement, à l'application progressive de ce plan sans attendre la date limite.

Concernant le Comité consultatif des usagers, je suis agréablement étonnée de l'intervention de M. Verhees. À l'instar de Mme De Bue, je me souviens de la commission de l'Infrastructure de novembre 2008, au cours de laquelle nous avons entendu M. Janssens, à l'époque, président du CCU. Il avait été assez perplexe, voire négatif sur les problèmes qui existaient entre le CCU et le Groupe SNCB. Néanmoins, depuis octobre 2008, la situation s'est-elle améliorée d'après vous? Des rencontres ont-elles régulièrement eu lieu avec l'entreprise?

Le Comité consultatif des usagers remet des avis à la SNCB. Des avis portant plus précisément sur la sécurité ont-ils été rédigés? Le cas échéant, lesquels? Sur quel sujet, quelle thématique? Avez-vous reçu des réponses de l'entreprise? Les échanges sont-ils cordiaux?

**Patrick De Groot** (N-VA): Heren, ik dank u voor uw korte maar degelijke uitleg. U bent de eerste groep van mensen die ons vragen voorschotelt. Meestal is het omgekeerd en stellen wij vragen aan u. Uw vragen waren heel terecht.

Ik houd het verder kort. Net als mijn collega's ben ik bekommerd om de meetinstrumenten waarover u beschikt. Hoe meet u de klachten bij de reizigers? Gebeurt dit op regelmatige basis of veeleer sporadisch?

Hoe kaart u die klachten aan bij de NMBS? Is dat structureel georganiseerd?

Ik heb een opmerking gehoord over de afschaffing van treinen, die wij in de nabije toekomst mogen verwachten. Vreest u niet, als gebruikersorganisatie, dat er heel wat klachten zullen komen van de reizigers en dat er mogelijk

een chaos ontstaat op het spoor? Worden in die context speciale bevestigingen georganiseerd?

Ik heb nog een laatste opmerking. U had het over een persnota waarop u geen antwoord krijgt van de NMBS en ook niet van de minister. U verwijst daarin naar het ongeval en de omstandigheden. Ik kan u geruststellen. Ik heb 10 of 12 brieven gekregen van treinbestuurders die zich tot de NMBS gericht hebben en tot de minister om problemen aan te kaarten, en die tot heden ook geen antwoord hebben gekregen. Het zit een beetje in het systeem, meen ik. Ik dank u in elk geval voor uw uiteenzettingen.

**Jef Van den Bergh** (CD&V): Heren, ik dank u voor uw toelichting. Ik wil eerst inpikken op de opmerkingen die de heer Smilde van TreinTramBus maakte over het plan dat gisteren is voorgesteld en de verwijzing naar de vorige jaren.

Mijnheer Smilde, u stelde dat er de vorige jaren al meer investeringen hadden moeten gebeuren zodat er nu geen treinen hadden moeten worden afgeschaft om de beveiliging versneld in te voeren. Ik wil dat even relativëren. Het gaat over 5 000 ritten per jaar, terwijl er vorig jaar 21 000 afgeschafte ritten waren. Ik meen dat wij meer moeten focussen op de ritten die afgeschaft zijn wegens technische problemen dan op die 5 000 die nodig zijn om het veiligheidssysteem versneld in te voeren.

De volgende vraag wil ik toch stellen, ter bevestiging. Ik mag toch hopen dat het belangrijk is — los van het verleden, kijkend naar de nabije toekomst — dat die zo snel mogelijk wordt geïnstalleerd in alle treinen, zodat het spoorwagennet veiliger werkt?

**Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Monsieur Havelange, vous avez évoqué les mesures annoncées hier, notamment l'installation plus rapide de la TBL1+; vous avez quelque peu regretté le fait de ne pas être passé plutôt à un autre modèle, tel l'ETCS. Vous avez dit: "Nous sommes piégés". J'aurais voulu vous entendre sur la signification de cette expression "être piégé" par rapport à la TBL1+?

Une question plus générale pour l'ensemble des intervenants sur le débat entre sécurité et ponctualité. Les questions de sécurité et les questions de ponctualité sont deux objectifs que la ministre a placés en haut de sa note de politique générale, qui sont aussi les objectifs top pour les différentes entités de la SNCB.

Nous avons entendu certains intervenants nous dire que, quelquefois, quand on les pousse à respecter à tout prix la ponctualité, cela peut avoir des impacts sur la sécurité, notamment via la charge psychosociale qui pèse sur les conducteurs. Par ailleurs, on pourrait aussi dire que des trains qui sont à l'heure sont aussi gage d'une sécurité accrue. J'aurais voulu vous entendre sur ce débat entre sécurité et ponctualité: ces objectifs sont-ils vraiment antinomiques ou tout à fait complémentaires?

J'aurais voulu aussi savoir si vous, en tant que représentants des usagers, vous aviez des problèmes dans les relations avec les entités du Groupe: des problèmes de rejet de responsabilité d'une entité vers l'autre, des difficultés à savoir exactement à qui vous adresser entre Infrabel, par exemple, et la SNCB en tant qu'opérateur?

Enfin, sur les trains supprimés: la SNCB a connu le double de trains supprimés en 2009 par rapport à 2008, si mes souvenirs des dernières statistiques sont bons. Quand on évoque quelques milliers de trains supprimés, pour les années qui viennent, cela peut paraître assez marginal par rapport au nombre de trains supprimés jusqu'à présent pour des raisons techniques; si cela vient se rajouter à l'ensemble des trains déjà supprimés, le nombre commence à devenir important. Comme mes collègues, j'aurais donc voulu vous entendre à ce sujet.

Ma question essentielle porte quand même sur l'ETCS dont j'ai bien entendu que vous la voyiez comme une technologie plus performante en matière de sécurité. Je trouve que la SNCB tient un discours qui tend à dire que la TBL1+ et l'ETCS, c'est chou vert et vert chou. Or nous savons qu'en termes de franchissement des signaux, entre autres, les choses sont très différentes et, dès lors, également en termes de sécurité.

**Le président:** J'aurais voulu demander aux représentants des associations des usagers comment furent prises en compte dans le passé toutes leurs observations et leurs demandes. Des réunions sont-elles organisées formellement? Avez-vous constaté des évolutions? Est-on plus attentif, l'est-on moins, est-on indifférent à vos demandes? Au cours des dix dernières années, a-t-on écouté de manière formelle ce que vous dites? Rencontrez-vous de manière formelle des responsables du secteur commercial au sein de la SNCB?

Quelles suggestions formuleriez-vous pour assurer une intégration de toutes vos observations sur le terrain et pour les porter ensemble ou par des voies différentes auprès des services commerciaux de la SNCB pour chercher des solutions à la hauteur des espérances et des souhaits des voyageurs? Enfin, disposez-vous des moyens financiers, humains et structurels pour fonctionner, servir d'observatoire extérieur de la qualité des services rendus aux usagers?

**Francis Verhees:** Mijnheer de voorzitter, aan het Raadgevend Comité is gevraagd hoe de relaties zijn met de RTW. Ik kan niet zeggen dat die betrekkingen slecht zijn; ze zijn gewoon onbestaande. Ik reken daarbij niet een uitnodiging voor een eindejaarsreceptie of zo. Die dingen gebeuren dus wel, maar die brengen geen zoden aan de dijk. De problemen, zoals onze voormalige voorzitter, Philippe Janssens, hier geschetst heeft bij een hoorzitting, zijn nog altijd reëel.

Wat vragen wij eigenlijk? Wij vragen middelen en wij vragen dat de beheersovereenkomst gerespecteerd zou worden. Dadelijk zal ik u daarvan een voorbeeld geven.

Ik voeg er onmiddellijk aan toe dat wij op dit ogenblik besprekingen voeren en dat er ons voorstellen gedaan worden die wel de hoop doen ontstaan dat wij naar een betere evolutie gaan. Er moeten echter nog veel dingen veranderen.

Ik noem bijvoorbeeld de tarieven. In de beheersovereenkomst staat duidelijk dat het Comité op voorhand ingelicht moet worden. Daar staat bij: "vóór de beslissing en binnen een redelijke termijn". Maar wat is de geschiedenis geweest? Enkele jaren geleden kregen wij in september de tarieven die in februari van toepassing zouden zijn. Op het eerste gezicht was dat fantastisch, zoveel maanden op voorhand. In die brief stond dan wel dat het ging om tarieven die een week tevoren waren goedgekeurd door het directiecomité en de raad van bestuur. Dus, vijgen na Pasen.

Daarna, aangezien er in de beheersovereenkomst stond "vóór de beslissing", kregen we dezelfde berichten, maar dan stond er bij dat het ging om tarieven die de daaropvolgende week goedgekeurd zouden worden in de raad van bestuur en in het directiecomité. Met andere woorden, dat bleef juist hetzelfde.

Dus, het beheerscontract wordt niet toegepast.

Ik kom nu tot de middelen. Intussen is er veel

gebeurd. Philippe Janssens heeft zijn ontslag aangeboden omdat hij zich bij die toestand niet kon blijven neerleggen.

Intussen zijn er initiatieven gekomen, eerst van vice-eerste minister Vanackere, daarna ook van het kabinet van de heer Schouppe. Wat is er nu aan het gebeuren? Welnu, wij zouden overgeheveld worden en onder de hoede komen van het kabinet van staatssecretaris Schouppe, wat ook meer normaal is, want de heer Schouppe is nog altijd onze voogdijminister. Logistiek gezien zouden wij niet meer afhangen van de holding, wat alleen maar onze onafhankelijkheidspositie kan versterken.

We zitten nu in de overgangsfase. De vooruitzichten en middelen die men ons voorstelt, schijnen zeer gunstig te zijn. We zullen ons daar binnenkort in een plenaire vergadering over uitspreken. Dat zal waarschijnlijk gunstig uitvallen. Op dit ogenblik zitten we dus in een overgangsfase en we hopen dat we volgend jaar opnieuw in actie kunnen treden, maar dan met respect van de andere betrokkenen. Als we worden gerespecteerd, zijn we al heel ver, maar we worden nu niet gerespecteerd.

**Pierre Havelange:** Vous avez posé un certain nombre de questions sur les relations de l'association des clients des transports publics avec les entités du groupe. Avec Infrabel, des rencontres sont organisées régulièrement et nous avons des échanges de vues constructifs. Les relations sont plus sporadiques avec la SNCB Voyageurs.

Vous avez demandé pourquoi nous étions piégés avec le TBL1. La situation du TBL1 aujourd'hui: vous avez quelques portions de ligne équipées, vous avez quelques points dangereux équipés et quelques locomotives-automotrices équipées. Si on décide d'améliorer le TBL1 aujourd'hui, par exemple en y ajoutant une courbe de vitesse ou des balises, il faut étudier le système, le faire homologuer, le faire construire, ce qui implique un délai minimum de trois ans. Cela veut dire qu'aujourd'hui, on n'a plus le choix, il faut installer le TBL1. C'est en ce sens que nous sommes piégés: il n'y a pas d'autre choix.

Quant à l'obligation de résultats, nous devons accepter certains inconvénients. Quand on installe des balises le long de la voie, il faut bien la neutraliser et quand on installe des équipements sur une locomotive, il est certain qu'elle ne peut pas rouler. Certains inconvénients doivent être acceptés. Nous demandons que le maximum de

travail soit concentré sur les week-ends et la nuit. Quant à l'obligation de résultat, nous souhaiterions qu'il y ait un responsable, comme dans tout grand chantier industriel, qui ait autorité sur les agents des deux sociétés. Sinon, nous allons nous retrouver dans trois ans avec deux sociétés qui se rejettent la responsabilité du retard. Il faudrait donc une organisation intégrée et commune.

**Kees Smilde:** Zoals de heer Havelange zopas heeft gezegd, hebben ook wij regelmatig contact met Infrabel. Infrabel organiseert op regelmatige basis zogenaamde rondetafelconferenties, waar wij informatie krijgen en ideeën kunnen aanbrengen. Dat werkt redelijk goed.

De contacten met de exploitant NMBS zijn iets anders. Er zijn van tijd tot tijd infosessies van de NMBS, waar wij allemaal worden uitgenodigd. Dat gebeurt niet erg vaak. De vorige handelde over de tarieven in november. Voorts hebben wij informeel overleg met de mensen die de dienstregelingen opstellen. We gaan daar vier tot vijf keer per jaar op de koffie. Dat werkt ook vrij goed. We hebben geen contacten met de mensen van het materieel, terwijl ik er stilaan van overtuigd raak dat die dienst van de NMBS momenteel misschien voor de meeste problemen zorgt.

Ik kom nog even terug op de moeilijke situatie van de prioriteiten. Wij willen natuurlijk enerzijds, heel graag stipte treinen, treinen die niet worden afgeschafte. Anderzijds willen wij natuurlijk veilige treinen. Wij menen dat het ook belangrijk is dat de algemene performance van de spoorgroep omhoog gaat, dat er dus minder problemen zijn met materieel en dat men daar ook aan blijft werken naast de inspanningen voor de veiligheid. Ik denk niet dat die zaken elkaar uitsluiten, ze vullen elkaar eerder aan.

**Gianni Tabbone:** Monsieur le président, au risque de réitérer les propos de mes confrères des autres associations, nous avons, en ce qui concerne Infrabel, des tables rondes organisées de manière régulière, au cours desquelles nous pouvons échanger certains points de vue et proposer des idées. Mais du côté de la SNCB, cela se passe de manière plus sporadique.

Toutefois, je tiens à signaler que cela se fait de manière tout à fait informelle. J'ai une personne de contact au service clientèle, à laquelle je transmets les plaintes. Cela semble se passer plutôt bien, étant donné que les retours négatifs de la part des usagers sont extrêmement rares. Aucun contrat ne me lie au service clientèle. C'est de manière tout à fait privée que M. Portogallo

effectue ce travail pour m'aider dans mes démarches.

En ce qui concerne la question relative aux moyens financiers, pour ceux qui ne seraient pas encore au courant, le site navetteurs.be vit uniquement de fonds propres. J'exerce quand même une activité professionnelle à côté de la gestion du site, qui, heureusement pour moi, me permet de gagner ma vie! En effet, j'ai pu prendre connaissance de certains échos via des forums, selon lesquels je m'enrichissais grâce à mon site web. Pour ceux qui éprouvent encore quelques doutes, je confirme que ce n'est pas le cas!

Parfois, nous voudrions aussi organiser, ne fût-ce que des réunions ou des concertations avec les usagers, mais faute de moyens, cela ne peut pas se faire.

**Le président:** Messieurs, avez-vous des relations avec des représentants d'utilisateurs à l'étranger? Quel est le fonctionnement, par exemple en France, aux Pays-Bas ou en Allemagne, par rapport à la situation que nous connaissons en Belgique?

**Pierre Havelange:** Monsieur le président, la situation est très différente d'un pays à l'autre. Ainsi, les chemins de fer britanniques reçoivent-ils de nombreux subsides; ils sont, dès lors, très bien staffés. En France, ils en reçoivent assez peu, mais ils sont très bien structurés de région à région. Du côté allemand, ils sont également subsidiés ainsi qu'aux Pays-Bas. Nous rencontrons toutes ces personnes à travers l'association européenne des voyageurs et les contacts sont très positifs d'un pays à l'autre.

**Francis Verhees:** Mijnheer de voorzitter, ik kan bevestigen wat de heer Havelange juist heeft gezegd.

**Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen!):** Ik wil even ingaan op de uitspraak dat de dienst Materieel zorgt voor de meeste problemen.

U zegt dat het overleg met Infrabel redelijk goed verloopt en dat de NMBS iets anders is. Ik heb de indruk dat u zegt dat u graag ook meer contact zou hebben met de dienst Materieel. Wat zou uw bijdrage kunnen zijn? Wat zou u kunnen aanbrengen in dat overleg met de dienst Materieel? Hoe ziet u dat precies?

**Kees Smilde:** Ik neem aan dat dit specifiek tot mij gericht is.? Wij zouden de klachten van reizigers over het materieel kunnen bundelen en

overmaken aan die diensten. Wij zouden ook ideeën voor nieuw materieel kunnen doorgeven, of functioneren als testpanel.

**Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen!): Is die vraag al gesteld of is er een poging ondernomen?

**Kees Smilde**: Nee, nog niet. Ik zei dat wij er stilaan achter komen dat een van de hoofdproblemen van de NMBS momenteel net het materieel is. Dat is een tamelijk recente ontwikkeling, dat het daar juist zo penibel is. Het lijkt mij een goede zaak dat wij zelf ook initiatieven in die richting nemen.

**Francis Verhees**: Mijnheer de voorzitter, mocht dit overleg er zijn, dan zouden we bijvoorbeeld bij de AR41, die dieselmotorstellen, niet die smalle deuren gehad hebben aan voor- en achterkant. Zeer concreet.

**Linda Musin** (PS): Monsieur le président, je voudrais dire à M. Verhees que j'entends bien sa réponse qui consiste à dire que les relations avec la SNCB sont inexistantes. J'entends également sa demande de moyens et qu'il souhaite que le contrat de gestion soit respecté.

Le Comité consultatif des usagers remet-il des avis à la SNCB, notamment concernant la sécurité? Dans l'affirmative, obtenez-vous des réponses? Y a-t-il un dialogue avec la SNCB?

**Francis Verhees**: Mijnheer de voorzitter, inderdaad, onze enige taak, onze enige opdracht bij wet, luidt: adviezen geven. Wij hebben geen andere taak. Zo staat het geformuleerd.

Op al die adviezen krijgen wij geen antwoorden of antwoorden naast de kwestie.

Trouwens, mevrouw Musin, uw vraag verwondert mij een beetje. De adviezen van het Raadgevend Comité komen toch ook hier in het Parlement toe, neem ik aan? Of worden die hier niet verspreid? Daaraan zou dan toch iets gedaan kunnen worden. Dat zou toch al een eerste zaak zijn.

Die adviezen gaan vooral over het comfort van de reiziger. Wat verwacht de reiziger eigenlijk van een spooronderneming? Daarover gaat het. De veiligheid hoort daar ook bij, maar dat is natuurlijk niet het meest essentiële.

Le **président**: J'apporterai une précision: nous sommes invités chaque année par la CTP et d'autres organisations à participer. Les parlementaires sont invités à y participer. Il faut

être attentif aux invitations que nous recevons et être présents.

**Ronny Balcaen** (Ecolo-Groen!): Monsieur le président, je souhaiterais poser une question supplémentaire pour rebondir sur ce qui a été dit au sujet de la consultation des usagers du Comité consultatif sur l'adaptation des tarifs. Comme vous l'avez dit vous-même, cette situation est contraire aux règles mentionnées dans le contrat de gestion.

Monsieur le ministre, en cas de non-respect du contrat de gestion, par exemple, faites-vous appel au SPF Mobilité ou au régulateur du rail? À qui adressez-vous vos plaintes à l'égard de la SNCB ou d'Infrabel pour non-respect de leurs obligations? Quelles sont les suites réservées à ces plaintes?

**Pierre Havelange**: Monsieur Balcaen, nous n'avons pas pour politique de nous plaindre. Voici quelques années, nous n'avons quasiment pas de contacts avec la SNCB et Infrabel. Cela s'améliore d'année en année. En ce qui concerne Infrabel, nous notons, en tout cas, un souci évident de discussion et de collaboration. Pour le reste, nous tentons de l'améliorer avant de nous plaindre à un niveau supérieur ou politique. C'est ainsi que nous procédons actuellement.

**Gianni Tabbone**: Monsieur le président, je souhaiterais revenir sur certains aspects qui ont été évoqués au travers des questions. On a parfois le sentiment que la collaboration entre les entreprises du groupe n'est pas tout à fait optimale. La question des responsabilités a été posée. Souvent, avant d'analyser le problème en lui-même, le premier réflexe "parapluie" est de rejeter la responsabilité sur Infrabel ou sur la SNCB. C'est un constat que nous faisons au travers des plaintes et remarques formulées.

Au niveau de l'information, dans le cadre de l'accident de Buizingen, une conférence de presse, à laquelle toute la presse avait visiblement été invitée, s'est tenue hier. Sauf erreur de ma part, les associations des usagers n'ont pas été conviées. C'est regrettable! Il est parfois pénible et frustrant d'apprendre, via la presse, les informations qui, finalement, concernent les voyageurs.

Je tenais à préciser ces quelques points.

**David Lavaux** (cdH): Je voulais simplement rassurer M. Tabbone: nous n'étions pas non plus invités à cette conférence de presse.

**Valérie De Bue (MR):** En fait, ce qui est interpellant, c'est que, dans les problèmes dénoncés par les usagers, beaucoup de domaines touchent à la compétence de l'exploitant, notamment les places assises, l'inconfort, la sécurité dans les rames.

Même si j'observe que le contact évolue positivement avec Infrabel, qu'en est-il avec la SNCB? Il n'y a même pas une fréquence d'une réunion par an: ce constat est interpellant.

Le **président:** Les invitations vont de la SNCB vers vous ou est-ce vous qui demandez à être reçus?

**Pierre Havelange:** Cela va dans les deux sens: du côté d'Infrabel, c'est organisé; du côté de la SNCB, c'est souvent nous qui le demandons.

**Francis Verhees:** Voor twee domeinen worden we altijd uitgenodigd, weliswaar bij de exploitant, met name voor de uurroosters en de tarieven. Maar dat gebeurt in de omstandigheden zoals ik heb geschetst, met name nadat de beslissingen getroffen zijn. We worden voor voldongen feiten gesteld. Het is dan ook moeilijk om aan te nemen dat men rekening houdt met de verzuchtingen van de reizigers.

Er is nog een vraag gesteld over de beheersovereenkomst. Wij hebben niet de middelen om het respect van de beheersovereenkomst af te dwingen. Ik zie niet in hoe wij dat zouden moeten doen. Tenzij, zoals onze vorige voorzitter heeft gedaan, door het hier te komen voorleggen. Dat is een weg die blijkbaar een zeker resultaat kan opleveren.

Le **président:** Par rapport à l'expérience que vous avez des pays voisins; en France, il y a un établissement public de la sécurité ferroviaire, en Italie l'agence nationale de la sécurité ferroviaire, en Allemagne il y a l'ESB. Avez-vous connaissance du fait que des usagers fassent partie intégrante du conseil d'administration ou des comités de pilotage dans ces agences nationales?

**Pierre Havelange:** C'est le cas en France où la FNAUT fait partie de ces organisations.

Le **président:** Et vous estimez que c'est une excellente solution?

**Pierre Havelange:** Je crois que c'est une bonne solution. Je crois qu'en Allemagne aussi mais je

ne suis pas certain. En France, oui.

**Kees Smilde:** Voor zover ik weet, is het in Nederland en Duitsland niet het geval dat de reizigers in een raad zitten.

Le **président:** Plus personne n'a de question à poser?

En ce cas, nous tenons à vous remercier pour vos témoignages, votre participation et le suivi des travaux que vous ne manquerez certainement pas d'assurer.

Monsieur Tabbone, toutes les questions que vous avez posées seront traitées au cours de la mission qui est la nôtre. Elles font partie du travail qui nous a été demandé par les services de l'assemblée plénière.

**Ludo Van Campenhout (Open Vld):** Ik bedank de genodigden nogmaals voor hun toelichting en het beantwoorden van de vragen, en ik zou een korte gesloten zitting willen voorstellen, voorzitter.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 11.09 uur.*

*La réunion publique de commission est levée à 11.09 heures.*