

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

6 mai 2011

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**relative à l'accompagnement des victimes
d'accidents ferroviaires**

(déposée par Mme Catherine Fonck et
M. Christophe Bastin)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 mei 2011

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over de begeleiding van de slachtoffers van
spoorwegongevallen**

(ingediend door mevrouw Catherine Fonck en
de heer Christophe Bastin)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
INDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>		<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	
<i>Commandes:</i>		<i>Bestellingen:</i>	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél.: 02/ 549 81 60		Tel.: 02/ 549 81 60	
Fax: 02/549 82 74		Fax: 02/549 82 74	
www.lachambre.be		www.dekamer.be	
e-mail: publications@lachambre.be		e-mail: publicaties@dekamer.be	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

L'accident ferroviaire de Buizingen survenu le 15 février 2010 a été vécu par l'ensemble de la population belge comme un véritable choc. Dix-neuf personnes ont trouvé la mort ce jour-là et 171 autres ont été blessées. Au lendemain de la catastrophe, l'incompréhension était totale et les questions se faisaient de plus en plus pressantes sur les causes de l'accident et sur l'état de l'infrastructure ferroviaire toujours publique. Comment une telle catastrophe a-t-elle pu avoir lieu en Belgique? Comment un tel accident a-t-il pu survenir 8 ans seulement après celui de Pécrot? Pourquoi le groupe SNCB n'a-t-il pas sécurisé son réseau au lendemain de cette première catastrophe? Ce drame aurait-il pu être évité?

Au lieu de réponses claires, les communications des grands acteurs du rail belge trébuchaient sur elles-mêmes. Des explications fusaient de part et d'autre avant même qu'un début d'enquête judiciaire n'ait été mis en place. L'administrateur d'Infrabel affirmait que l'accident aurait pu être évité si le train responsable de la collision avait été équipé d'un système de freinage automatique. La SNCB rejetait la responsabilité sur l'Europe et sur la politique de désinvestissement durant les années 90. Les syndicats dénonçaient les conditions de travail des conducteurs, les défauts de communication internes, les innombrables courriers d'avertissement envoyés à la direction. Pour ce qui concerne la sécurité défaillante du réseau ferroviaire, les navetteurs témoignaient de ce qu'ils vivaient et voyaient au quotidien. Tous semblaient s'accorder sur un point: l'accident de Buizingen était prévisible.

Au fil des jours, la nécessité d'entreprendre un travail d'enquête fouillé sur les conditions de sécurité du rail en Belgique devenait incontournable. Pour cette raison, la Chambre des représentants a institué une commission spéciale dite "Sécurité du rail" chargée d'examiner les conditions de sécurité du rail en Belgique à la suite du dramatique accident survenu à Buizingen¹. La répartition des tâches était la suivante. À la Justice reviendrait la mission de déterminer les causes et les conséquences juridiques de l'accident de Buizingen. Aux parlementaires reviendrait celle de déterminer ce qui aurait pu éviter cette catastrophe et ce qu'il faudrait faire pour que la sécurisation du rail soit à l'avenir optimale.

¹ DOC 52 2454/001 et DOC 53 0444/001.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De hele Belgische bevolking is diep geschokt geweest door het spoorwegongeval in Buizingen op 15 februari 2010, waarbij 19 doden en 171 gewonden zijn gevallen. Na die ramp was er alleen onbegrip en rezen almaar prangender vragen over de oorzaken van het ongeval en over de staat van de spoorweginfrastructuur, nog altijd een overheidsdienst. Hoe had een dergelijke ramp kunnen gebeuren in België? Hoe was een dergelijk ongeval mogelijk, amper 8 jaar na de ramp in Pécrot? Waarom had de NMBS-Groep zijn netwerk niet veiliger gemaakt na die eerste ramp? Had dit drama kunnen worden voorkomen?

In plaats van duidelijke antwoorden te geven, hebben de grote actoren van het Belgische spoor wankelende mededelingen gedaan. Nog vóór de aanzet werd gegeven voor een gerechtelijk onderzoek, werden vanuit verschillende hoeken verklaringen afgelegd. De topman van Infrabel heeft aangegeven dat het ongeval had kunnen worden voorkomen indien de trein die de aanrijding had veroorzaakt met een automatisch remsysteem was uitgerust. De NMBS heeft de verantwoordelijkheid doorgeschoven naar Europa en naar het beleid van de jaren 90, toen minder werd geïnvesteerd. De vakbonden hebben de werkomstandigheden van de treinbestuurders en de gebrekkige interne communicatie aan de kaak gesteld; ze hebben ook gewezen op de talloze brieven waarin de directie werd gewaarschuwd voor het dreigende gevaar. Wat de gebrekkige veiligheid van het spoorweginfrastructuur betreft, hebben de forenzen getuigd wat ze dag na dag meemaakten en zagen. Kennelijk waren allen het over één zaak eens: het ongeval in Buizingen was voorspelbaar.

Na de ramp is geleidelijk de noodzaak om werk te maken van een grondig onderzoek naar de spoorveiligheid in België onvermijdelijk geworden. Daarom heeft de Kamer van volksvertegenwoordigers de zogenaamde "bijzondere commissie spoorwegveiligheid" opgericht, belast met het onderzoek naar de veiligheid van het spoorweginfrastructuur in België naar aanleiding van het dramatisch treinongeval in Buizingen¹. De taken werden als volgt verdeeld: het gerecht moest bepalen wat de oorzaken en de juridische gevolgen waren van het ongeval in Buizingen; de parlementsleden zouden uitmaken wat die ramp had kunnen voorkomen en wat moest worden gedaan om in de toekomst tot een optimale spoorwegveiligheid te komen.

¹ DOC 52 2454/001 en DOC 53 0444/001.

Le travail de cette commission spéciale a permis de faire la lumière sur les choix stratégiques, les investissements effectifs et la façon de fonctionner à tous les échelons des opérateurs ferroviaires, du gestionnaire d'infrastructure et des responsables publics. Le travail minutieux des parlementaires, secondés avec brio par les experts, a permis d'aboutir à un rapport de plus de 300 pages, présentant des conclusions et recommandations fouillées sur la sécurité du rail en Belgique². Ce travail était en effet indispensable.

Il est évident que les 109 recommandations doivent être suivies d'effets le plus rapidement possible. La mise en œuvre de ces recommandations par le gouvernement, les opérateurs ferroviaires, le gestionnaire d'infrastructures ou toute autre personne ou entité, qui assume une responsabilité – fût-elle minime – dans le domaine de la sécurité du transport ferroviaire, doit constituer une priorité et doit permettre d'améliorer de façon sensible la sécurité.

Cependant, quand bien même cette mission sera correctement réalisée, la souffrance des victimes, elle, ne se taira pas avec ces avancées nécessaires.

Le triste anniversaire de l'accident de Buizingen, le 15 février dernier, a été l'occasion pour les victimes et leur famille de s'exprimer. Leurs déclarations font froid dans le dos. L'attitude des administrateurs du groupe SNCB à leur égard a été déplorable. Ils ont attendu 11 mois avant de répondre au souhait des familles de les rencontrer. Les contacts qui ont été pris avec les victimes depuis l'accident ont eu lieu dans un cadre purement technique et juridique. L'accompagnement n'avait pas été mis en place d'une manière optimale pour aider les personnes dans leurs démarches administratives et les renseigner sur leurs droits. Aucune initiative n'a été prise pour faciliter la situation de ces personnes traumatisées qui, en plus de devoir faire face aux souffrances physiques et psychologiques, se sont vues contraintes de gérer des réalités médicales, financières et procédurières compliquées.

Le groupe SNCB reconnaît avoir géré l'accident de Buizingen de manière technique et n'avoir pas accordé assez d'importance à la gestion de la souffrance des victimes.

Les victimes et les familles des victimes ont été traitées comme des dossiers administratifs à régler alors qu'elles avaient besoin d'aide et d'écoute. Vivre un accident et un traumatisme n'est pas un événement

Dankzij de werkzaamheden van die commissie werd duidelijkheid geschapen over de strategische keuzes, de daadwerkelijke investeringen en de werkwijze op alle echelons van de spoorwegoperatoren en de infrastructuurbeheerder en bij de openbare gezagsdragers. Dankzij het nauwgezette werk van de parlementsleden, die daarbij goed werden bijgestaan door deskundigen, werd een verslag van meer dan 300 bladzijden tot stand, met gedetailleerde conclusies en aanbevelingen over de spoorwegveiligheid in België². Dat werk was immers onontbeerlijk.

Het ligt voor de hand dat zo snel mogelijk gevolg moet worden gegeven aan de 109 aanbevelingen. Concreet uitvoering geven aan die aanbevelingen door de regering, de spoorwegoperatoren, de infrastructuurbeheerder of iedere andere persoon of entiteit die een – zelfs minieme – verantwoordelijkheid draagt op het stuk van de spoorwegveiligheid moet een prioriteit zijn en de mogelijkheid bieden de veiligheid fors te verbeteren.

Ook al wordt die taak tot een goed einde gebracht, met die noodzakelijke vooruitgang komt niettemin geen einde aan het lijden van de slachtoffers.

De slachtoffers en hun familie hebben zich kunnen uiten ter gelegenheid van de droeve verjaardag van het ongeval in Buizingen, op 15 februari jongstleden. Hun verklaringen zorgen voor koude rillingen. De leiding van de NMBS-Groep heeft tegenover hen een afschuwelijke houding aangenomen. Men heeft 11 maanden gewacht om in te gaan op de vraag van de families elkaar te ontmoeten. De contacten die er sinds het ongeval met de slachtoffers zijn geweest, hebben in een louter technisch en gerechtelijk kader plaatsgehad. Er werd niet gezorgd voor een optimale begeleiding om de mensen te helpen bij hun administratieve demarches en om ze in te lichten over hun rechten. Er werd geen enkel initiatief genomen om de situatie van die getraumatiseerde mensen te verbeteren. Naast het lichamelijk en psychologisch lijden, hebben die mensen ook het hoofd moeten bieden aan ingewikkelde medische, financiële en procedurele realiteiten.

De NMBS-Groep erkent dat met het ongeval van Buizingen technisch is omgegaan en dat er te weinig oog was om het lijden van de slachtoffers op te vangen.

De slachtoffers en hun familie werden behandeld als administratieve dossiers die moesten worden afgehandeld, terwijl zij nood hadden aan hulp en aan luisterbereidheid. Een ongeval en een trauma meemaken

² DOC 53 0444/002.

² DOC 53 0444/002.

ponctuel qui disparaît du jour au lendemain. Une blessure est d'autant plus difficile à soigner si elle continue d'être agressée. Or, le mépris est une agression. C'est pourquoi il est indispensable de tout mettre en œuvre pour que ce mépris ne soit pas ressenti par les victimes. Cela vaut d'autant plus pour une entreprise publique qui propose un service public aux citoyens.

La catastrophe de Buizingen n'est pas un cas isolé. Les victimes du rail en Belgique sont nombreuses. Il y a notamment celles des accidents de Pécrot et de Mons ou encore les passagers blessés dans les récents événements de Pepinster et d'Arlon.

Bref, la sécurité du rail ainsi que l'accompagnement des navetteurs à la suite d'un accident devraient faire partie de la culture d'entreprise du groupe SNCB. Les personnes blessées dans un accident ferroviaire ainsi que leur famille ne devraient pas avoir à chercher les informations et le soutien dont elles ont besoin. Elles devraient être soutenues psychologiquement et matériellement dès le jour de l'accident. L'aide devrait venir automatiquement du groupe SNCB, que ce soit pour les versements d'indemnité et les démarches administratives (comme les résiliations d'abonnement) ou simplement pour manifester leur regret face à ces catastrophes...

Pour faciliter les démarches, le groupe SNCB devrait proposer un interlocuteur unique pour les victimes d'accidents. Les coordonnées de ce référent devraient être largement communiquées et être directement accessibles. Celui-ci serait chargé de rassembler l'information nécessaire aux démarches administratives des personnes. Il leur proposerait un soutien, des conseils et une aide juridique au cas par cas. Il serait à l'écoute de leurs interrogations et ferait de son mieux pour les aider. L'interlocuteur unique serait également le relais au sein du groupe SNCB pour le transfert des informations entre les services; cela afin d'empêcher que des démarches inutiles ne soient demandées aux personnes lésées ou à leur famille.

Les victimes de tous les accidents ferroviaires dont les conséquences doivent encore être traitées aujourd'hui, méritent de pouvoir s'adresser à une personne de référence. Nous souhaitons que le groupe SNCB propose dès à présent ce service d'interlocuteur unique pour les accidents impliquant une ou plusieurs de ses entités. Ce service serait accessible via un numéro central d'informations. Les victimes y seraient accueillies par une personne de ressources qui leur apporterait un soutien et une aide personnalisés. Cette

is geen eenmalige gebeurtenis die van de ene dag op de andere verdwijnt. Een wonde heelt moeilijk, zeker als die steeds opnieuw wordt opgehaald. Onverschilligheid is echter een vorm van agressie; daarom is het onontbeerlijk dat alles in het werk wordt gesteld zodat de slachtoffers die onverschilligheid niet ervaren. Zulks geldt des te meer voor een overheidsbedrijf dat aan de burgers een openbare dienst voorstelt.

De ramp in Buizingen is geen alleenstaand geval. België telt talrijke slachtoffers van spoorwegongevallen (onder meer in Pécrot of in Bergen), maar ook de passagiers die tijdens de recente voorvallen in Pepinster en in Aarlen gewond zijn geraakt.

Kortom, de spoorwegveiligheid en de begeleiding van de forenzen na een ongeval zouden deel moeten uitmaken van de bedrijfscultuur van de NMBS-Groep. Mensen die door een spoorwegongeval gewond zijn geraakt en hun familie zouden niet op zoek moeten gaan naar inlichtingen en naar de steun die zij nodig hebben. Zij zouden al op de dag zelf van het ongeval psychologische en materiële steun moeten krijgen. De bijstand zou automatisch van de NMBS-Groep moeten komen, zowel bij de betaling van vergoedingen als bij de administratieve demarches (zoals het opzeggen van een treinabonnement) of om gewoon spijt te betuigen ten aanzien van die rampen...

Om een en ander voor de mensen gemakkelijker te maken, zou de NMBS-Groep voor de slachtoffers van ongevallen één aanspreekpunt moeten voorstellen, waarvan adres en verdere gegevens ruim zouden moeten worden verspreid en rechtstreeks toegankelijk zijn. Het met die taak belaste aanspreekpunt zou de inlichtingen moeten bijeenbrengen die nodig zijn voor de administratieve demarches welke die mensen moeten ondernemen. Het zou geval per geval steun, raad en juridische bijstand moeten verstrekken. Het zou naar hun vragen moeten luisteren en ze echt goed moeten helpen. Het zou ook optreden als tussenschakel binnen de NMBS-Groep voor de overzending van de inlichtingen tussen de diensten, om te voorkomen dat de benadeelden of hun familie nutteloze demarches worden opgelegd.

De slachtoffers van alle spoorwegongevallen waarvan de gevolgen thans nog moeten worden behandeld, moeten zich kunnen wenden tot één referentiepersoon. Wij wensen dat de NMBS-Groep dat enige aanspreekpunt onverwijld instelt voor de ongevallen waarbij een of meer van zijn entiteiten betrokken zijn. Die dienst zou bereikbaar zijn via een centraal informatienummer. De slachtoffers zouden daar worden opgevangen door een persoon die geïndividualiseerde steun en bijstand zou verlenen, en die ook zou optreden als tussenscha-

personne serait également chargée de faire le lien entre les différentes entités du groupe et de proposer une réponse claire à toutes les questions (indemnisation, accompagnement sur le court et le long terme,...) que se posent les victimes d'accidents de train.

Catherine FONCK (cdH)
Christophe BASTIN (cdH)

kel tussen de verschillende entiteiten van de Groep en een duidelijk antwoord verstrekken op alle vragen (schadevergoeding, begeleiding op korte en op lange termijn enzovoort) die de slachtoffers van een spoorwegongeval hebben.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant le manque d'accompagnement ressenti par les victimes de la catastrophe de Buizingen et la reconnaissance par les administrateurs du groupe SNCB d'un défaut de communication avec elles;

B. considérant le nombre important des victimes d'accidents ferroviaires;

C. considérant la complexité des procédures administratives, notamment en matière d'assurances, à laquelle ces victimes doivent faire face ainsi que les charges psychologiques qu'elles doivent endurer;

D. considérant la complexité de la structure du groupe SNCB et la difficulté pour les victimes d'identifier une personne qui soit compétente pour les renseigner et s'exprimer au nom des trois sociétés du groupe SNCB;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. en parallèle à la réalisation rapide des recommandations de la commission spéciale chargée d'examiner les conditions de sécurité du rail en Belgique à la suite du dramatique accident survenu à Buizingen, de modifier immédiatement les contrats de gestion 2008-2012 du groupe SNCB afin d'y intégrer l'obligation de mettre en place un interlocuteur unique chargé d'accompagner les victimes d'accidents ferroviaires;

2. de veiller à ce que le groupe SNCB mène une campagne d'informations auprès de l'ensemble de sa clientèle pour faire connaître ce nouveau service, son numéro d'appel central et tous les autres moyens rapides pour le contacter.

7 avril 2011

Catherine FONCK (cdH)
Christophe BASTIN (cdH)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op het gebrek aan begeleiding die de slachtoffers van de ramp in Buizingen hebben ervaren en op het feit dat de bestuurders van de NMBS-Groep hebben erkend dat de communicatie met die slachtoffers gebrekkig is geweest;

B. gelet op het aanzienlijk aantal slachtoffers van spoorwegongevallen;

C. gelet op de complexiteit van de administratieve procedures, onder meer inzake verzekeringen, waaraan die slachtoffers het hoofd moeten bieden en gelet op de psychologische druk die op hen weegt;

D. gelet op de complexiteit van de structuur van de NMBS-Groep en op de moeilijkheid voor de slachtoffers te weten wie hun inlichtingen kan verstrekken en wie namens de drie maatschappijen van de NMBS-Groep kan optreden;

VERZOEKT DE REGERING:

1. gelijklopend met de snelle tenuitvoerlegging van de aanbevelingen van de bijzondere commissie belast met het onderzoek naar de veiligheid van het spoorwegenet in België naar aanleiding van het dramatisch treinongeval in Buizingen, onmiddellijk de beheerscontracten 2008-2012 met de NMBS-Groep te wijzigen, teneinde daarin te voorzien in de verplichting te zorgen voor een enig aanspreekpunt dat belast is met de begeleiding van de slachtoffers van spoorwegongevallen;

2. ervoor te zorgen dat de NMBS-Groep een informatiecampagne voert bij al zijn klanten om die nieuwe dienst, het centraal oproepnummer ervan en alle andere middelen om snel met die dienst in contact te komen, bekend te maken.

7 april 2011