

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 oktober 2018

**DE VEILIGHEIDSCULTUUR
BIJ HET SPOOR**

Hoorzitting

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Laurent DEVIN**

INHOUD

Blz.

A. Hoorzitting met de vertegenwoordigers van de werknemers	3
A.1. Uiteenzettingen	3
A.1.1. Uiteenzetting van de heer Michel Abdissi	3
A.1.2. Uiteenzetting van de heer Luc Piens	4
A.1.3. Uiteenzetting van de heer Philippe Delhalle	19
A.2. Vragen en opmerkingen van de leden	21
A.3. Antwoorden van de genodigden	26
B. Hoorzitting met de ceo's van Infrabel en de nmbs	31
B.1. Uiteenzettingen	31
B.1.1. Uiteenzetting van de heer Luc Lallemand, CEO van Infrabel	31
B.1.2. Uiteenzetting van mevrouw Sophie Dutordoir, CEO van de NMBS	31
B.2. Vragen en opmerkingen van de leden	32
B.3. Antwoorden van de genodigden	35
B.3.1. De heer Luc Lallemand	35
B.3.2. Mevrouw Sophie Dutordoir	38
BIJLAGEN: De ppt-presentaties	41

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 octobre 2018

**CULTURE DE
LA SÉCURITÉ DU RAIL**

Audition

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS ET
DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. **Laurent DEVIN**

SOMMAIRE

Pages

A. Audition des représentants des travailleurs	3
A.1. Exposés	3
A.1.1. Exposé de M. Michel Abdissi	3
A.1.2. Exposé de M. Luc Piens	4
A.1.3. Exposé de M. Philippe Delhalle	19
A.2. Questions et observations des membres	21
A.3. Réponses des invités	26
B. Audition des ceo d'Infrabel et de la SNCB	31
B.1. Exposés	31
B.1.1. Exposé de M. Luc Lallemand, CEO d'Infrabel	31
B.1.2. Exposé de Mme Sophie Dutordoir, CEO de la SNCB	31
B.2. Questions et observations des membres	32
B.3. Réponses des invités	35
B.3.1. M. Luc Lallemand	35
B.3.2. Mme Sophie Dutordoir	38
ANNEXES: Présentations Powerpoint	41

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Karine Lalieux

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA Inez De Coninck, Peter Dedecker, Daphné Dumery,
Wouter Raskin
PS Laurent Devin, Gwenaëlle Grovonius, Karine Lalieux
MR Emmanuel Burton, Jean-Jacques Flahaux, Gilles Foret

CD&V Jef Van den Bergh, Veli Yüksel
Open Vld Sabien Lahaye-Battheu, Nele Lijnen
sp.a David Geerts
Ecolo-Groen Marcel Cheron
cdH Anne-Catherine Goffinet

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

An Capoen, Christoph D'Haese, Koenraad Degroote, Yoleen Van Camp,
Bert Wollants
Julie Fernandez Fernandez, Olivier Henry, Emir Kir, Daniel Senesael
Sybille de Coster-Bauchau, Benoît Piedboeuf, Philippe Pivin, Stéphanie
Thoron
Roel Deseyn, Veerle Heeren, Stefaan Vercamer
Luk Van Biesen, Dirk Van Mechelen, Tim Vandenput
Annick Lambrecht, Alain Top
Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
Benoît Lutgen, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

VB Jan Penris

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	Abréviations dans la numérotation des publications:
DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA: Questions et Réponses écrites
CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV: Beknopt Verslag	CRABV: Compte Rendu Analytique
CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les an- nexes)
PLEN: Plenum	PLEN: Séance plénière
COM: Commissievergadering	COM: Réunion de commission
MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.dekamer.be e-mail: publicaties@dekamer.be	Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél.: 02/ 549 81 60 Fax: 02/549 82 74 www.lachambre.be courriel: publications@lachambre.be
De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier	Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft op 28 februari 2018 een hoorzitting gehouden met vertegenwoordigers van de werknemers en de ceo's van de beide spoorbedrijven over de veiligheidscultuur in het spoor.

A. — HOORZITTING MET DE VERTEGENWOORDIGERS VAN DE WERKNEMERS

A.1. Uiteenzettingen

A.1.1. Uiteenzetting van de heer Michel Abdissi

De heer Michel Abdissi (CGSP Cheminots) is van oordeel dat er problemen rijzen op het vlak van de veiligheid; hij benadrukt dat dit gevolgen kan hebben voor de reizigers. Het masterplan voor het noodstop-systeem wordt weliswaar nageleefd, en de hoofdsporen en de wissels worden wel degelijk onderhouden. Het onderhoud van de bovenleidingen laat daarentegen te wensen over, aangezien wegens ontoereikende financiële middelen de normen niet langer worden nageleefd. Daardoor ontstaan leidingbreuken onderweg, maar indien een dergelijke breuk zich voordoet in een station kan dat gevaarlijk zijn voor de reizigers op het perron. Dat spoorwegovergangen door een gebrek aan geld niet worden vervangen, is eveneens funest. De dotaties voor de spoorwegen werden verlaagd.

Voorts valt bij de NMBS de leeftijdspiramide op. Er wordt geschat dat de komende jaren 9940 mensen met pensioen zullen gaan; de vraag rijst hoeveel van hen zullen worden vervangen. De NMBS zou tegen 1 januari 2023 over 16 590 voltijds equivalenten willen beschikken. Alleen al in 2018 zullen 1520 personeelsleden met pensioen gaan, terwijl slechts 1329 mensen in dienst zullen worden genomen. De productiviteit van het personeel zou moeten stijgen, maar dat gebeurt tegen een tempo dat niet realistisch lijkt.

De spreker wijst erop dat binnen de Belgische spoorwegen zes bijzondere werkstelsels bestaan: het personeel dat in gewone ploegen werkt, het niet-mobiel personeel dat in twee of drie ploegen werkt, het kantoorpersoneel, het treinpersoneel en het personeel van de hst-werkplaats. Er bestaan twee werkcycli: de regelmatige en de onregelmatige cyclus.

Het personeel van de spoorwegbrigade en het personeel van de werkplaatsen vallen onder het stelsel van de gewone ploegendienst. De werkdag valt tussen 6 uur 's ochttens en 20 uur 's avonds. De begin- en einduren van de dienst liggen vast, althans in theorie.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a organisé le 28 février 2018 l'audition de représentants des travailleurs et des CEO des deux entreprises ferroviaires concernant la culture de sécurité ferroviaire.

A. — AUDITION DES REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS

A.1. Exposés

A.1.1. Exposé de M. Michel Abdissi

M. Michel Abdissi (CGSP Cheminots) estime que la sécurité pose problème et souligne cela peut entraîner des conséquences pour les usagers. Certes, le master-plan relatif au système d'arrêt d'urgence est respecté. Les voies principales et les appareils de voie sont entretenus, aussi. Par contre, l'entretien de la caténaire n'est guère satisfaisant, car les normes ne sont plus respectées, faute de moyens financiers. Cela conduit à des ruptures en campagne, mais si cela se produit en gare, l'effet est potentiellement dangereux pour les passagers sur le quai. Le non-remplacement de passages à niveau par manque d'argent est également pernicieux. Les dotations accordées aux chemins de fer ont diminué. La pyramide des âges au sein de la SNCB interpelle. Avec le nombre de départs à la pension estimé à 9940, la question est de savoir combien de travailleurs seront remplacés.

La SNCB souhaite disposer de 16590 équivalents temps plein au 1^{er} janvier 2023. En 2018, il y aura 1520 départs à la pension, pour seulement 1329 recrutements. La productivité du personnel doit augmenter à un rythme qui ne paraît pas réaliste.

L'orateur rappelle qu'il existe six régimes de travail spéciaux au sein des chemins de fer belges: le personnel en simple équipe, le personnel sédentaire en service de deux ou trois équipes, le personnel de bureau, le personnel des trains et le personnel de l'atelier TGV. Il existe deux cycles de travail: le cycle régulier et le cycle irrégulier.

Les agents de la brigade des voies et les agents des ateliers relèvent du régime en équipe simple. La journée de travail est comprise entre 6 heures du matin à 20 heures. Les heures de début et de fin de service sont fixes, du moins en théorie. La journée de travail

De werkdag duurt 8 uur; op weekbasis wordt 40 uur gepresteerd. Het wettelijke maximum bedraagt 9 uur per dag, 40 uur per week en 152 uur over een periode van 4 weken. Dezelfde parameters zijn van toepassing op het werk in opeenvolgende ploegen (drie maal acht).

De beperkingen waartoe de regering heeft beslist naar aanleiding van verschillende ongevallen leiden tot slechtere werkomstandigheden, méér werkdruk, méér nachtwerk (en dus méér risico's), een bovenmatige verhoging van de productiviteit en een personeelstekort. Sommige spoorbeambten (meer bepaald in de seinhuizen – strategische plaatsen waar men permanent waakzaam moet zijn) werken 11 tot 25 dagen zonder rustdag; de mensen van de spoorwegbrigade werken soms 15 tot 18 dagen zonder rustdag. De spreker somt een reeks concrete situaties op met betrekking tot hetgeen de werknemers meemaken; hij betreurt te moeten vaststellen dat de regels niet worden nageleefd. Voor een brutostartloon van 1979 euro per maand loopt het personeel gevaar.

De dotatie voor de spoorwegen moet worden verhoogd om het aantal ongevallen te beperken. Minder middelen leidt tot ongevallen.

Er is minder personeel bij de NMBS omdat velen met pensioen gaan; er moet worden gehandeld om die leegloop tegen te gaan. De kennisoverdracht door de oudere werknemers moet mogelijk worden gemaakt. Het welzijn op het werk moet worden geëerbiedigd en de veiligheidsregels moeten strikt worden toegepast.

Namens de slachtoffers vraagt de CGSP dat alle nodige inspanningen worden geleverd om de veiligheid te waarborgen.

A.1.2. *Uiteenzetting van de heer Luc Piens*

De heer Luc Piens (ACV Transcom) brengt eerbetoon aan de personeelsleden die het leven hebben gelaten bij het spoorongeval te Morlanwelz David Lhose en Serge Copienne.

Hij verwijst naar de NS, waar een veiligheidscultuurmeting werd gedaan met aandacht voor de continue dialoog over veiligheid met de medewerkers. Specifieke aandacht ging naar het leren van zaken die bijna fout gingen en het onderzoeken van dilemma's.

1. Het Onderzoeksorgaan voor Ongevallen en Incidenten op het Spoor

Het Onderzoeksorgaan voor Ongevallen en Incidenten op het Spoor (OOIS) werd opgericht in 2007

de 8 heures et la semaine comprend 40 heures. Les limites légales sont de 9 heures par jour, de 40 heures par semaine, et de 152 heures sur une période de 4 semaines. Les mêmes paramètres s'appliquent au travail en équipes successives (3 fois 8).

Suite aux différents accidents, les restrictions décidées par le gouvernement provoque la dégradation des conditions de travail, une pression augmentée sur les agents, davantage de travail de nuit (donc multiplication des risques), l'augmentation de la productivité démesurée et le manque de personnel. Certains agents (dans les cabines de signalisation qui sont des endroits stratégiques où l'agent doit être attentif en permanence) travaillent de 11 à 25 jours sans repos, tandis que les agents de brigade travaillent parfois de 15 à 18 jours sans repos. L'orateur énonce une série de situations concrètes relatives à la réalité des travailleurs et déplore de constater que les règles ne sont pas respectées. Le personnel court un danger, pour un salaire mensuel brut de départ de 1979 euro brut.

La dotation des chemins de fer doit être revue, afin de limiter les accidents. Quand les moyens diminuent, viennent les accidents.

Il faut arrêter l'hémorragie du personnel causée par les départs, et permettre le transfert de connaissances par les anciens. Le bien-être au travail doit être respecté et les règles de sécurité doivent être appliquées à la lettre.

Au nom des victimes, la CGSP demande que tous les efforts soient fournis pour garantir la sécurité.

A.1.2. *Exposé de M. Luc Piens*

M. Luc Piens (CSC Transcom) rend hommage aux membres du personnel qui ont perdu la vie lors de l'accident ferroviaire de Morlanwelz: David Lhose et Serge Copienne.

Il fait référence aux chemins de fer néerlandais (NS), où la culture de la sécurité a été mesurée en veillant à assurer avec les collaborateurs un dialogue continu sur la sécurité. Une attention spécifique a été accordée aux leçons à tirer des situations qui ont failli mal tourner et à l'examen des dilemmes.

1. L'Organisme d'enquête sur les accidents et incidents ferroviaires (OEaIF)

L'Organisme d'enquête sur les accidents et incidents ferroviaires (OEaIF) a été créé en 2007 en application de

in toepassing van de Europese Richtlijn 2004/49. Het orgaan staat in voor het onderzoek naar de ongevallen en incidenten op het spoor, met als doel de veiligheid te verbeteren.

Het personeelsbestand halveerde van zes personeelsleden in 2014 tot drie in 2016.

Eind 2014: 1 hoofdonderzoeker
4 vaste onderzoekers
1 administratieve assistent

Eind 2015: 1 hoofdonderzoeker
3 vaste onderzoekers

Eind 2016: 1 hoofdonderzoeker
2 vaste onderzoekers

Het jaarverslag van 2017 werd nog niet gepubliceerd.

Het OOIS is functioneel onafhankelijk van de veiligheidsinstantie, van elk orgaan voor spoorwegregulering of van elke andere instantie waarvan de belangen in strijd zouden kunnen zijn met de onderzoeksopdracht.

De onderzoeksverslagen vormen geen formele beslissingen. De verslagen bevatten veiligheidsaanbevelingen voor de overheid, de spoorwegondernemingen, de infrastructuurbeheerder of voor andere doelgroepen.

De aanbevelingen hebben tot doel om het risico op soortgelijke ongevallen in de toekomst tot een minimum te beperken, maar ook om de gevolgen ervan te verminderen.

De spreker belicht een aantal punten uit het onderzoek.

Pittem 25/11/2015

Aanrijding van een lijnbus door een reizigerstrein.

Naar aanleiding van deze aanrijding publiceerde het Onderzoeksorgaan een aantal cijfers:

— 90 % van de spoorwegongevallen zijn ongevallen op de overweg (zelfdodingen niet meegeteld);

la directive européenne 2004/49. Cet organe se charge d'enquêter sur les accidents et incidents survenus sur le rail en vue d'améliorer la sécurité.

L'effectif, qui était composé de six membres du personnel en 2014, a été diminué de moitié en 2016 et ramené à trois membres du personnel.

Fin 2014: 1 enquêteur principal
4 enquêteurs permanents
1 assistant administratif

Fin 2015: 1 enquêteur principal
3 enquêteurs permanents

Fin 2016: 1 enquêteur principal
2 enquêteurs permanents

Le rapport annuel de 2017 n'a pas encore été publié.

L'OEAIF est fonctionnellement indépendant de l'autorité de sécurité, de tout organisme de réglementation des chemins de fer ou de toute autre instance dont les intérêts pourraient entrer en conflit avec la mission d'enquête.

Les rapports d'enquête ne constituent pas des décisions formelles. Ils contiennent des recommandations en matière de sécurité à l'intention des pouvoirs publics, des entreprises ferroviaires, du gestionnaire de l'infrastructure ou d'autres groupes-cibles.

Les recommandations ont pour objectif de réduire autant que possible à l'avenir le risque d'accidents similaires, mais aussi d'en réduire les conséquences.

L'orateur commente certains points de l'enquête.

Pittem 25/11/2015

Collision d'un bus De Lijn avec un train de voyageurs.

À l'occasion de cet accident, l'Organisme d'enquête a publié certains chiffres:

— 90 % des accidents de chemins de fer se produisent aux passages à niveau (suicides non compris);

— 30 ongevallen per jaar gebeuren op de overwegen (cijfers tot 2015);

— 84 % van deze ongevallen op de overwegen zijn te wijten aan de onvoorzichtigheid of de nalatigheid van de weggebruikers;

— 2 minuten is de gemiddelde wachttijd voor de weggebruikers aan een overweg;

— 60 seconden is de maximale tijd van aankondiging tussen het belsignaal aan een overweg en de aankomende trein.

Het dodelijk ongeval met personeelsleden van Infrabel te Morlanwelz werd voorafgegaan door een ongeval aan een overweg.

Besluit: er moeten voldoende inspanningen en investeringen gaan naar het afschaffen van overwegen.

Schaarbeek 10/10/2014

Tegenover elkaar staan van twee NMBS-treinen

Tijdens het onderzoek werd het onderzoeksveld verruimd naar een onderzoek over het beheer van de seinvoorbijrijdingen en verwijst ook naar het onderzoek van het ongeval te Wetteren (Schellebelle).

De invoering van een beheerssysteem “Risico’s – vermoeidheid” binnen de spoorwegondernemingen werd aanbevolen.

Tijdens dit onderzoek en naar aanleiding van de seinvoorbijrijdingen herinnert het onderzoeksorgaan ook aan de impact van de werkuren op de gezondheid en de veiligheid. Vermoeidheid vormt een groot gevaar dat voortvloeit uit menselijke factoren en dus ongunstige gevolgen heeft voor de veiligheid.

Antwerpen 01/11/2015

Dubbele seinvoorbijrijding door een internationale trein te Berchem Luchtbal

Systemische oorzaken

Onder de rubriek systemische oorzaken leest men dat de afwezigheid van een LMRA (“*Last Minute Risk Analysis*”), een detectiesysteem van waakzaamheid van de treinbestuurders, als onderliggende oorzaak moet worden beschouwd.

— il y a chaque année 30 accidents aux passages à niveau (chiffres jusqu’en 2015);

— 84 % des accidents qui se produisent aux passages à niveau sont imputables à l’imprudence ou à la négligence des usagers de la route;

— le temps d’attente moyen pour les usagers de la route aux passages à niveau est de 2 minutes;

— la valeur maximum du temps d’annonce, c’est-à-dire le temps qui s’écoule entre l’avertissement des usagers de la route et le franchissement du passage à niveau par le train, est de 60 secondes.

L’accident mortel de Morlanwelz impliquant des travailleurs d’Infrabel a été précédé par un accident à hauteur d’un passage à niveau.

Conclusion: il faut concentrer les efforts et les investissements sur la suppression des passages à niveau.

Schaerbeek 10/10/2014

Face-à-face entre deux trains de la SNCB.

Au cours de l’enquête, le champ d’investigation a été étendu à la gestion des franchissements de signaux; l’enquête renvoie aussi à l’accident de Wetteren (Schellebelle).

La mise en place d’un système de gestion des “risques fatigue” au sein des entreprises ferroviaires a été recommandée.

Au cours de l’enquête et dans le prolongement des franchissements de signaux, l’Organisme d’enquête attire l’attention sur l’incidence des heures prestées sur la santé et la sécurité. La fatigue constitue un danger grave qui découle de facteurs humains et qui a des répercussions sur la sécurité.

Anvers 01/11/2015

Double dépassement de signal d’un train international à Berchem-Luchtbal

Causes systèmes

Dans la rubrique relative aux causes systèmes, on lit que l’absence d’une LMRA (“*Last Minute Risk Analysis*”) ou d’un système de détection de vigilance des conducteurs de trains doit être considérée comme une cause sous-jacente.

Door het uitwerken van een degelijk FMRS (*"Fatigue Risk Management System"*) de waarschijnlijkheid van het tijdig detecteren van het "niet fit zijn" wordt vergroot en kunnen mogelijke problemen van beperkte waakzaamheid tijdens de rit tijdig herkend worden.

Het Onderzoeksorgaan heeft, na het ongeval te Wetteren, de invoering van een beheerssysteem "Risico's – vermoeidheid" binnen de spoorwegondernemingen aanbevolen.

Systeem voor het beheer van vermoeidheidsrisico's

Het Onderzoeksorgaan herinnert in haar jaarverslag¹ van 2016 aan de impact van de werkuren op de gezondheid en de veiligheid. Vermoeidheid vormt een groot gevaar dat voortvloeit uit menselijke factoren en dus ongunstige gevolgen heeft voor de veiligheid.

De weerslag van vermoeidheid op de prestaties werd beschreven in verschillende onderzoeken aan de hand van simulaties, maar ook in reële situaties. De resultaten tonen aan dat proefpersonen die periodes van inslapen vertonen, trager reageren en meer fouten maken, ook hebben ze een verminderd besef van de situatie en hebben ze moeilijkheden om beslissingen te nemen en voorrang te geven aan relevante informatie.

Atypische en "ploegdienststureelgelingen" hebben de bijzonderheid dat ze interfereren met de biologische klok van de mens wat leidt tot aanzienlijke schommelingen op het vlak van cognitieve functies en recuperatievermogen.

Het is moeilijk om de eigen vermoeidheidsgraad in te schatten.

Naast het effect van slaapttekort en het uur van de dag op de vermoeidheid, kan ook de aard van de activiteit op significante wijze bijdragen tot een vermindering van de waakzaamheid.

Vermoeidheid heeft gevolgen op de veiligheid en dit leidt tot ernstigere fouten en een vermindering van de prestaties. Het is dus belangrijk om de potentiële, aan vermoeidheid verbonden risico's te onderkennen.

Een systeem voor het beheer van vermoeidheidsrisico's (SBVR) werd ontworpen om de nieuwe kennis uit wetenschappelijk onderzoek naar vermoeidheid en veiligheid te implementeren. De procedures maken het mogelijk om de aan de vermoeidheid gerelateerde gevaren op te sporen en verzachtende organisatorische en persoonlijke strategieën in te voeren en te beoordelen.

¹ Jaarverslag 2016 blz. 30 van het Onderzoeksorgaan.

La mise en œuvre d'un FRMS (*"Fatigue Risk Management System"*) de qualité augmente la probabilité de détecter à temps l'incapacité d'un conducteur, ainsi que les problèmes liés à un éventuel défaut de vigilance de sa part pendant la conduite.

Après l'accident de Wetteren, l'Organisme d'enquête a recommandé la mise en place d'un système de gestion "Risques – Fatigue" au sein des entreprises ferroviaires.

Système de gestion du risque fatigue

Dans son rapport annuel de 2016¹, l'Organisme d'enquête rappelle l'impact des horaires de travail sur la santé et la sécurité. La fatigue est un grave danger créé par des facteurs humains et a donc des répercussions sur la sécurité.

L'impact de la fatigue sur les performances a été documenté dans de nombreux travaux en laboratoire mais également en situation réelle. Les résultats montrent que les sujets présentant des périodes d'endormissement mettent plus longtemps à réagir et font davantage d'erreurs, ont une conscience de la situation réduite et ont des difficultés à prendre des décisions et à prioriser les informations pertinentes.

Les horaires "postés" et atypiques ont la particularité d'interférer avec les dimensions chronologiques du fonctionnement humain, qui entraînent des variations importantes des fonctions cognitives et des capacités de récupération.

Il est difficile d'évaluer son niveau de fatigue.

Outre l'effet de privation de sommeil et l'heure de la journée sur la fatigue, la nature de l'activité peut contribuer à réduire significativement le niveau d'éveil.

La fatigue a des répercussions sur la sécurité entraînant des erreurs plus graves et réduisant les performances. Il est donc important d'identifier les dangers potentiels liés à la fatigue.

Un système de gestion des risques-fatigue (SGRF) est conçu pour mettre en place les nouvelles connaissances nées des sciences de la fatigue et de la sécurité. Les processus permettent de détecter les dangers liés à la fatigue et ensuite de formuler, de mettre en œuvre et d'évaluer des stratégies d'atténuation organisationnelles et personnelles.

¹ Rapport annuel de l'Organisme d'enquête (sur les accidents et incidents ferroviaires) 2016 (p. 30).

Noch de Europese richtlijnen, noch de Belgische wet verplichten de spoorwegondernemingen om een systeem voor het beheer van vermoeidheidsrisico's in te voeren.

In het domein van de luchtvaart zijn de systemen voor het beheer van vermoeidheidsrisico's gedocumenteerd door de ICAO (Internationale Burgerluchtvaartorganisatie), zowel voor de ondernemingen die het systeem moeten invoeren, als voor de overheden voor wie er een handleiding is voorzien.

Besluit: geen commercialisering maar humanisering van de arbeidsprestaties met een evenwichtige balans tussen werk en gezin.

2. De arbeidsomstandigheden

De lineaire besparing met 20 % van de dotaties over een periode van 5 jaar en de daaraan gekoppelde productiviteitsverhoging van 20 % die van het personeel wordt geëist, gekoppeld aan een wervingsachterstand zet druk op de arbeidsomstandigheden.

Bovendien wordt in het sociaal overleg door de werkgevers de vraag gesteld om de maximale arbeidstijd voor specifieke doelgroepen te verhogen:

- van 9 uur naar 10 uur prestatie per dag;
- shiften tot 12 uur voor bepaalde activiteiten;
- 2 x 9 in plaats van 3 x 8;

De ingezamelde gegevens bij de treinbestuurders moeten het na analyse mogelijk maken om ook voor het ander personeel maatregelen te nemen om het risico als gevolg van vermoeidheid veroorzaakt door dienstwissels, dienstroosters, woon-werktrajecten,... te verminderen.

Vroege diensten zouden moeten worden beperkt tot maximale prestaties van 7 u 30.

INFRABEL

Minder personeel – in de uitvoerende diensten en in de planning – is een extra risicofactor. Zolang de ondersteuning voor veiligheidsfuncties niet op punt staat, is minder personeel niet verantwoord.

Ni les directives européennes, ni la loi belge n'imposent aux compagnies ferroviaires de mettre un système de gestion du risque fatigue sur pied.

Dans le domaine de l'aviation, les systèmes de gestion des risques de la fatigue sont documentés par l'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale), tant pour les entreprises devant mettre en place le système que pour les autorités pour lesquelles un manuel a été prévu.

Conclusion: il faut non pas commercialiser, mais humaniser les prestations de travail en prévoyant un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

2. Les conditions de travail

La réduction linéaire de 20 % des dotations sur une période de 5 ans et la hausse de productivité exigée en parallèle de la part du personnel conjuguées aux retards en matière de recrutement mettent les conditions de travail sous pression.

En outre, les employeurs ont demandé, lors de la concertation sociale, que l'on augmente le temps de travail maximal pour certains groupes-cibles spécifiques en:

- relevant la durée des prestations de 9 à 10 heures par jour;
- en portant le travail d'équipes à 12 heures pour certaines activités;
- en passant de 3 x 8 à 2 x 9;

Les données récoltées auprès des conducteurs de train devront, après analyse, permettre de prendre des mesures pour diminuer le risque lié à la fatigue engendrée par les rotations, les horaires de service, les trajets domicile-travail.

Les services du matin devraient être limités à des prestations maximales de 7 h 30.

INFRABEL

La réduction des effectifs – dans les services opérationnels et dans la planification – constitue un facteur de risque supplémentaire. Tant que le soutien des fonctions de sécurité n'est pas à la hauteur, la réduction du personnel n'est pas justifiée.

In een bepaald seinhuis worden na de concentratie van de seinhuizen een onderstationschef, een regelaar en drie seingevers vervangen door twee verkeersleiders N3 en één verkeersleider N2. Het personeel voelt zich hierbij ongemakkelijk en de districtsleiding is zich ervan bewust. De verkeersleiders N3 moeten naast het regelen van het verkeer ook nog eens instaan voor het wettigen van hun eigen vertragingen.

Het gebruik van het nieuwe document S627 levert problemen op. Bovendien vraagt het seinhuispersoneel om de aanvang van de werken aan de sporen niet te starten juist voor een aflos. Dit kan immers leiden tot vergissingen. Grote spoorwerken worden tijdens het weekend uitgevoerd om de reizigers zo weinig mogelijk te hinderen. Maar dan zijn er minder leidinggevendenden om ondersteuning te geven.

Aangezien alle telefonische gesprekken worden opgenomen is er aarzeling bij het personeelslid om bijkomende informatie in te winnen wanneer hij niet zeker is van de procedure. Indien de werken aan de sporen later starten dan voorzien, moet de betrokkene zich verantwoorden. De telefonische gesprekken werden door zijn hiërarchie al beluisterd en hij wordt geconfronteerd met het feit dat de werken te laat zijn gestart.

NMBS

Treinbestuurders beklagen zich dat de klaarmakings-tijd voor de krachtvoertuigen, waarop achteraf ETCS werd geplaatst, te kort is.

De 10 minuten die de treinbestuurders krijgen voor dienstaanvang is te weinig om IDA op te starten, te synchroniseren en soms de vele (veiligheids)berichten te lezen, vooral wanneer de treinbestuurder enkele dagen niet heeft gewerkt.

Een depanneerder meldde dat bij een bovenleidings-incident het sleepstuk van een stroomafnemer volledig rond de bovenleiding was gedraaid. Hij moest alleen op het besneeuwde dak van de locomotief kruipen om alles los te maken.

De aanwezige ploeg van de bovenleiding mocht van hun leidinggevend persoon niet meehelpen op het dak van de locomotief.

De depanneerder heeft daarna verschillende mails gestuurd om dit aan te klagen maar er werd niet op gereageerd. Er werd hem gezegd dat hij die zondagavond maar iemand had moeten oproepen.

Dans une cabine de signalisation donnée, un sous-chef de gare, un régulateur et trois signaleurs sont remplacés par deux gestionnaires de trafic N3 et un gestionnaire de trafic N2 depuis la concentration des cabines de signalisation. Cette situation met le personnel mal à l'aise et la direction de district en est consciente. Outre la gestion du trafic, les gestionnaires de trafic N3 sont également tenus de justifier leurs propres retards.

L'utilisation du nouveau document S627 pose des problèmes. De plus, le personnel des cabines de signalisation demande que les travaux sur les voies ne commencent pas juste avant la relève. Cela peut donner lieu à des erreurs. D'importants travaux ferroviaires sont réalisés pendant le week-end afin de gêner le moins possible les voyageurs. Mais alors, il y a moins de dirigeants pour assurer le soutien.

Comme tous les appels téléphoniques sont enregistrés, le membre du personnel hésite à demander des informations supplémentaires lorsqu'il n'est pas sûr de la procédure. Si les travaux sur les voies commencent plus tard que prévu, l'intéressé doit se justifier. Les conversations téléphoniques ont déjà été écoutées par sa hiérarchie et il est confronté au fait que les travaux ont commencé trop tard.

SNCB

Les conducteurs de train se plaignent que le temps de préparation des engins de traction, sur lesquels l'ETCS a été installé par la suite, est trop court.

Les 10 minutes accordées aux conducteurs de train pour le début du service sont trop courtes pour démarrer IDA, synchroniser et parfois lire les nombreux messages (de sécurité), surtout lorsque le conducteur du train n'a pas travaillé pendant quelques jours.

Un dépanneur a signalé que lors d'un incident de caténaire, la bande de frottement d'un pantographe s'était complètement enroulée autour de la caténaire. Il a dû monter seul sur le toit enneigé de la locomotive pour tout défaire.

L'équipe présente pour la caténaire a reçu l'ordre de son chef de ne pas monter sur le toit de la locomotive pour prêter son concours.

Le dépanneur a ensuite envoyé plusieurs mails pour dénoncer cette situation, mais ses mails sont restés sans réponse. On lui a dit qu'il aurait dû appeler du renfort ce dimanche soir.

De scheiding tussen Infrabel en NMBS wordt steeds duidelijker, onder invloed van de politieke wil in Europa en in België.

Op 6 februari 2018 hebben 5 personeelsleden meer dan 15 uur gewerkt. Ze moesten tussenkomen na een ongeval met een trein van Lineas.

Ze hebben de maximum toegelaten dagprestatie van 11 uur ruim overschreden. De overtreding van het arbeidsreglement werd aangeklaagd bij de Gewestelijke Paritaire Commissie NMBS van het district Centrum.

Dit is niet de eerste keer dat de dagprestatie ruimschoots werd overschreden. Dergelijke feiten werden ook op 10 mei 2017 in de Gewestelijke Paritaire Commissie van de NMBS aangeklaagd.

In september 2017 werd overleg gevraagd door de Erkende Organisaties om diensten van 12 tot 16 uur te vermijden.

Gedreigd wordt met de inhouding van de brevetten om bepaalde dienstregelingen op te leggen.

3. De stiptheid

De stiptheid is de fetisj waar de NMBS en Infrabel, alsook hun personeel worden op afgerekend.

Vertragingen verhogen de werkdruk. Defecten aan de infrastructuur, uitvallen van het materieel en vertraagd vertrek hebben onmiddellijk hun impact op het fijne raderwerk van de dienstregeling. Seconden kunnen oorzaak zijn van minuten vertraging.

De aanhoudende vraag om stiptheid te garanderen, is een bijkomende stressfactor voor de treinbestuurder en de treinbegeleider, de verkeersleiding, spoorleggers en technici ... De stiptheid moet immers verbeteren, de spoorlijnen moeten vlugger worden vrijgemaakt, zowel voor het commerciële als voor het organisatorische doel.

Verschillende actoren spelen een rol bij de stiptheid van de treinen.²

In september van dit jaar was er 42,3 % van de vertraging en 50,5 % van de afgeschafte treinen te wijten

² Stiptheidscijfers van september 2017 Infrabel:
Verantwoordelijk voor de vertragingen – NMBS(30,0 %) – Derden(42,3 %) – Infrabel(24,1 %) Andere operatoren(3,2 %) – Toe te wijzen(0,4 %).
Verantwoordelijk voor afgeschafte treinen – NMBS(31,0 %) – Derden(50,5 %) – Infrabel(16,5 %) – Andere operatoren(1,9 %) – Toe te wijzen(0,1 %).

La séparation entre Infrabel et la SNCB est de plus en plus nette, ce qui est le résultat d'une volonté politique au niveau européen mais aussi au niveau belge.

Le 6 février 2018, 5 membres du personnel ont travaillé plus de 15 heures. Ils devaient intervenir à la suite d'un accident avec un train de Lineas.

Ils ont largement dépassé la durée maximale autorisée des prestations journalières, qui est fixée à 11 heures. Cette infraction au règlement de travail a été dénoncée auprès de la commission paritaire régionale SNCB du district centre.

Ce n'est pas la première fois que la durée maximale autorisée des prestations est largement dépassée. De tels faits avaient déjà été dénoncés à la commission paritaire régionale de la SNCB le 10 mai 2017.

En septembre 2017, les organisations reconnues ont demandé l'organisation d'une concertation pour éviter les services de 12 à 16 heures.

On menace de retirer les brevets pour imposer certains horaires.

3. La ponctualité

La ponctualité est le fétiche qui sert de référence pour évaluer la SNCB, Infrabel ainsi que leur personnel.

Les retards accroissent la charge de travail. Les pannes d'infrastructures ou de matériel, les départs différés ont un impact immédiat sur la mécanique fragile des horaires. Quelques secondes de retard se transforment très vite en minutes.

La demande soutenue de garantir la ponctualité est un facteur de stress supplémentaire pour le conducteur et l'accompagnateur de train, le gestionnaire de trafic, les poseurs de voies et les techniciens La ponctualité doit en effet être améliorée et les voies doivent être libérées plus rapidement, tant à des fins commerciales qu'organisationnelles.

Différents acteurs jouent un rôle dans la ponctualité des trains.²

En septembre de cette année, 42,3 % des retards et 50,5 % des trains supprimés étaient imputables à des

² Chiffres de la ponctualité de septembre 2017 Infrabel:
Responsabilité des retards – SNCB (30,0 %) – Tiers (42,3 %) – Infrabel (24,1 %) Autres opérateurs (3,2 %) – À attribuer (0,4 %).
Responsabilité des trains supprimés – SNCB (31,0 %) – Tiers (50,5 %) – Infrabel (16,5 %) – Autres opérateurs (1,9 %) – À attribuer (0,1 %).

aan derden. Maar de critici maken hierin geen verschil. Voor hen maakt het niet uit wat de oorzaak is, hun trein is in vertraging!

In de trein ziet de reiziger de verkeerscongestie niet en rekent de spoorwegen af op de vertraging die hij ondervindt. Stiptheid is belangrijker dan oorzaak.

De stijging met 20 % van de reizigerstrafiek in een periode van 10 jaar heeft zijn invloed op de stiptheid, alsook grote infrastructuurwerken die maar konden worden opgestart in functie van de beschikbare financiële middelen.

Een personeelslid vermeldt dat op 27 september 2017 de ceo van de NMBS in een nota het verschillende keren heeft over stiptheid maar slechts eenmaal vermeldt ze het woord "veiligheid".

Het personeelslid verwijst ook naar een nota van de regionale manager, waar hij druk legt op de treinbestuurders die de prestatieoverschrijdingen niet aanvaarden.

De vraag werd aan het personeel gesteld: vind je dat de druk om de stiptheid te verbeteren de veiligheid in het bedrijf beïnvloedt?

INFRABEL

Dat veiligheid boven stiptheid gaat is voor iedereen duidelijk. De druk om de stiptheid te verbeteren is echter altijd aanwezig. Dit beïnvloedt de werkdruk, waardoor gemakkelijker fouten worden gemaakt tegen de veiligheid, zeker op drukke momenten (spits) of dagen (eerste sneeuw, ...). Een adequaat plan – in termen van dienstregelingen, externe weersomstandigheden of infrastructuurwerken – kan dit deels opvangen. De nieuwe rollen op de seinhuizen volgens New TMS kunnen hierbij ook helpen indien dit niet samengaat met afslanking in het aantal personeelsleden.

NMBS

Bij het tussentijds aflossen van een collega treinbestuurder bedraagt de aflostijd soms maar een of twee minuten. Er moeten een aantal administratieve handelingen gebeuren vooraleer de trein kan vertrekken, dit allemaal onder tijdsdruk.

Na het bereiken van de eindbestemming van de trein zijn de keertijden te krap. Bij vertraging wordt door de

tiers. Mais ceux qui critiquent ne font aucune différence. Pour eux, peu importe la cause, leur train est en retard!

Dans le train, les passagers ne voient pas la congestion du trafic et imputent aux chemins de fer le retard qu'ils subissent. La ponctualité est plus importante que la cause.

L'augmentation de 20 % du trafic de voyageurs sur une période de 10 ans affecte la ponctualité, de même que les grands travaux d'infrastructure qui n'ont pu être mis en œuvre qu'en fonction des moyens financiers disponibles.

Un membre du personnel mentionne que, le 27 septembre 2017, le CEO de la SNCB a fait référence à la ponctualité à plusieurs reprises dans une note, mais n'a mentionné le mot sécurité qu'une seule fois.

Le membre du personnel se réfère également à une note du directeur régional, dans laquelle celui-ci met la pression sur les conducteurs qui n'acceptent pas les dépassements de prestations.

La question a été posée au personnel: pensez-vous que la pression exercée pour améliorer la ponctualité a une incidence sur la sécurité dans l'entreprise?

INFRABEL

S'il est clair pour tous que la sécurité prime la ponctualité, la pression pour améliorer cette dernière demeure néanmoins omniprésente. Cela influence la pression du travail, ce qui favorise les erreurs commises contre la sécurité, surtout aux heures de pointe ou les jours délicats (première neige, etc.). Un plan adéquat – en termes d'horaires, de conditions météorologiques extérieures ou de travaux d'infrastructure – pourrait remédier en partie à cette situation. Les nouveaux rôles dans les cabines de signalisation selon New TMS peuvent également y contribuer, si cela ne va pas de pair avec une réduction des effectifs.

SNCB

Lors du remplacement d'un collègue machiniste, la durée de la rotation ne comporte parfois qu'une ou deux minutes. Un certain nombre de formalités administratives doivent être accomplies avant que le train ne puisse redémarrer, ce qui occasionne une certaine précipitation.

Lorsque le train a atteint sa destination finale, le temps de rebroussement est trop court. En cas de retard, le

onderstationschef vaak druk uitgeoefend om zo snel mogelijk opnieuw te vertrekken.

Er wordt door het stationspersoneel in drukke stations, zoals in Antwerpen Centraal, ook druk uitgeoefend om met dubbeldekrijtuigen vlug uit te wijken naar een bundel. Het treinpersoneel kan daardoor niet altijd controleren of er zich vóór het uitwijken nog reizigers in de trein bevinden.

Corporate Prevention Services (CPS) en stressmanagement

Bij de behandeling van stressmanagement en werkdruk was er tijdens de hoorzittingen van de commissie-Buizingen meermaals sprake van onderzoekswerk door CPS. Er werden aan de commissie documenten overhandigd die lieten zien dat er een verband bestaat tussen belasting, werkdruk en verhoogde onveiligheid. CPS en de werkzaamheden van de preventieadviseurs mogen niet lijden onder de bezuinigingen. Ze moeten beschikken over voldoende middelen en hun rol kunnen blijven spelen.

4. De KPI's

Voor de leidinggevenden worden KPI's opgesteld en dit zet druk op het uitvoerend personeel. Deze druk zal nog toenemen want nieuwe evaluatiesystemen zullen worden ingevoerd die aan de KPI's worden gekoppeld.

5. Veiligheidscultuur

Wat is Veiligheidscultuur?

Technologie is een essentieel onderdeel van de spoorwegveiligheid, maar kan maar kwaliteitsvol zijn in het kader van een geheel van veiligheidsmaatregelen en een veiligheidscultuur. De veiligheidscultuur is dus een deel van de organisatiecultuur.

De veiligheidscultuur is het geheel van individuele en gedeelde waarden, van denken, van wijze van handelen en gewoonten van alle werknemers met betrekking tot het omgaan met veiligheidsrisico's die aan hun activiteiten zijn verbonden. Het betreft ook het engagement, de stijl en de vakkundigheid van het veiligheidsbeheer van een organisatie.

Het gaat bovendien ook over "ongeschreven regels" in de organisatie en "onbewust gestuurd gedrag".

sous-chef de gare exerce souvent des pressions pour que le train reparte le plus rapidement possible.

Dans les gares très fréquentées, comme Anvers central, le personnel exerce également des pressions pour que les trains à double étage aillent se garer le plus rapidement possible sur un faisceau. De ce fait, le personnel du train n'a pas toujours le temps de vérifier s'il y a encore des voyageurs à bord avant d'entamer la manœuvre.

Corporate Prevention Services (CPS) et gestion du stress

Lors de l'examen de la gestion du stress et de la charge de travail, il a été fait à plusieurs reprises référence, lors des auditions au sein de la commission Buizingen, aux travaux de recherche effectués par les CPS. Les documents qui ont été mis à la disposition de la commission révèlent qu'il existe un lien entre la pression, la charge de travail et une hausse de l'insécurité. Les CPS et les activités des conseillers en prévention ne doivent pas être pénalisés par les restrictions budgétaires. Ils doivent pouvoir disposer des moyens nécessaires pour continuer à jouer leur rôle.

4. Les KPI

Des KPI sont établis pour les fonctions dirigeantes, ce qui met le personnel d'exécution sous pression. Cette pression va encore s'accroître étant donné que de nouveaux systèmes d'évaluation vont être mis en place et qu'ils seront associés aux KPI.

5. Culture de sécurité

Qu'est-ce que la culture de sécurité?

La technologie est une composante essentielle de la sécurité ferroviaire, mais ne sera de qualité qu'à condition de s'inscrire dans un ensemble de mesures, et dans une culture de sécurité. La culture de sécurité fait donc partie de la culture de l'organisation.

La culture de sécurité est l'ensemble des valeurs individuelles et partagées, des réflexions, des attitudes et des habitudes de tous les travailleurs lorsqu'ils gèrent les risques relatifs à la sécurité inhérents à leurs activités. Cet ensemble englobe également l'engagement, le style et l'expertise d'une organisation en matière de gestion de la sécurité.

Du reste, il s'agit également de "règles non écrites" en vigueur dans l'organisation et de "comportements inconscients".

Hoe uit zich de veiligheidscultuur?

Beleid, procedures die van belang zijn voor de veiligheid, activiteiten, gedragingen hebben invloed op het veiligheidsbeheerssysteem.

Het begrip cultuur

- Is het geheel van waarden, overtuigingen, rituelen die onze relatie met onszelf, de anderen en de omgeving vorm geven;
- Het gaat dus over een individuele en collectieve component.

Het begrip veiligheid

Enkele voorbeelden die aantonen hoe het niet moet:

- Een bepaald gedrag heeft niet geleid tot een ongeval en is dus geen aandachtspunt voor de toekomst;
- De reiziger verwacht om op zijn bestemming aan te komen, dus treinen moeten rijden;
- Veiligheid is zorgen dat niemand (personeel of reizigers) gewond raakt;
- Je kan niet alle risico's uitsluiten.

Waarover gaat het dan wel?

Veiligheid kan men beschouwen als een kenmerk van een systeem dat toelaat dat er onaanvaardbare risico's worden genomen, met het doel om, zo veel als redelijkerwijs mogelijk is, ongevalvrij te werken.

Veiligheid is het belangrijkste en niet onderhandelbaar. Veiligheid moet geïntegreerd worden in de commerciële doelstellingen. Maar laten de werkomstandigheden toe om de veiligheidsvoorschriften in acht te nemen, is de werkdruk niet te hoog, gaat er voldoende aandacht naar de opleiding, kortom is er werkelijk een veiligheidscultuur in de Belgische Spoorwegen aanwezig?

Elk bedrijf moet zijn eigen veiligheidscultuur ontwikkelen. Veiligheidscultuur is een evoluerend proces van onveilig naar veilig!

Comment se présente-t-elle?

La politique, les procédures importantes pour la sécurité, les activités et les comportements influencent le système de gestion de la sécurité.

La notion de culture

- C'est l'ensemble des valeurs, convictions et rituels qui façonnent notre relation avec nous-mêmes, les autres et notre environnement;
- Il s'agit donc d'une composante individuelle et collective.

La notion de sécurité

Quelques exemples qui nous montrent ce qu'il ne faut pas faire;

- Un comportement donné n'a pas causé d'accident et ne constitue donc pas un point d'attention pour l'avenir;
- L'attente du voyageur est d'atteindre sa destination. Par conséquent, les trains doivent rouler;
- La sécurité, c'est veiller à ce que personne (personnel ou voyageur) ne se blesse;
- On ne peut exclure tous les risques.

De quoi s'agit-il dès lors?

La sécurité peut être envisagée comme l'une des caractéristiques d'un système qui n'admet pas la prise de risques inacceptables, l'objectif étant d'éviter les accidents dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible.

La sécurité est capitale et non négociable. À ce titre, elle doit être intégrée dans les objectifs commerciaux. Mais les conditions de travail permettent-elle de respecter les consignes de sécurité? La charge de travail n'est-elle pas trop forte et accorde-t-on suffisamment d'attention à la formation? Bref, existe-t-il réellement une culture de sécurité au sein des chemins de fer belges?

Chaque entreprise doit développer sa propre culture de la sécurité: elle constitue un processus évolutif, qui permet de passer de l'insécurité à la sécurité!

6. De veiligheidscultuur is een evoluerend systeem

Tijdens een railforum presenteerde het Hoofd Safety de veiligheidscultuurladder, waarbij er 5 niveaus, met onderaan het “pathologisch niveau” en het “generatief niveau”.

Pathologisch niveau:

Het is niet mijn probleem, ongevallen horen er nu eenmaal bij, wat kan het mij nu schelen, waarom mijn tijd verdoen aan veiligheid, Dit niveau wordt veroorzaakt door de medewerkers en de organisatie installeert een bestraffend klimaat.

Reactief niveau:

Het was een stom ongeval. Het moest weer hem overkomen Veiligheid is belangrijk na een ongeval. Men blijft ervan uitgaan dat een ongeval wordt veroorzaakt door een menselijke fout. De directe hiërarchie vertoont weinig competentie management met betrekking tot de veiligheidscultuur.

Berekend of calculerend niveau:

We voldoen aan de wet, we hebben alles in Risicoanalyses geïnventariseerd, alle systemen zijn aanwezig, we zijn gecertificeerd, Men gaat ervan uit dat men het goed doet want de veiligheidscultuur krijgt vorm door managementsystemen, statistieken, audits, dataverzameling.

Proactief niveau:

We zijn alert op wat er zou kunnen gebeuren, we werken met Taak Risico Analyses. De proactieve veiligheidscultuur stelt middelen ter beschikking vooraleer mogelijke ongevallen optreden. Menselijk falen wordt beschouwd als gevolg en niet als oorzaak. Veiligheid wordt deel van de medewerkers wat resulteert in zichtbaar gedrag. Dit vormt de basis van een volwassen veiligheidscultuur.

Generatief niveau:

Veiligheid is een onderdeel van het dagelijks werk. We doen het veilig of we doen het niet. Al onze mensen zijn getraind en worden continu getraind en dit vinden we normaal. Waarden en normen zijn de basis. Alle medewerkers van het bedrijf vertonen een bestendige waakzaamheid en hebben een zin voor vernieuwing op het vlak van veiligheid. De veiligheidscultuur is een geïntegreerd onderdeel van de wijze waarop alle medewerkers van de organisatie werken. De organisatie

6. La culture de sécurité est un système évolutif

Lors d'un forum du rail, la Direction Safety a présenté la culture de sécurité sous la forme d'une échelle à 5 niveaux, avec tout en bas le niveau pathologique et le niveau génératif.

Niveau pathologique:

Ce n'est pas mon problème, les accidents font partie de la vie, peu m'importe, pourquoi gaspiller mon temps à la sécurité, ... Ce niveau est généré par les collaborateurs et l'organisation installe un climat répressif.

Niveau réactif:

C'était un bête accident. Ça lui pendait au nez ... La sécurité est importante après un accident. On reste persuadé qu'un accident est causé par une erreur humaine. La gestion des compétences déployée par la hiérarchie directe est faible en ce qui concerne la culture de sécurité.

Niveau calculé:

Nous satisfaisons à la législation, nous avons dressé un inventaire complet dans des analyses de risques, tous les systèmes sont présents, nous sommes certifiés, ... On estime qu'on est dans le bon, car la culture de sécurité prend forme à travers les systèmes de gestion, les statistiques, les audits, la collecte de données.

Niveau proactif:

Nous sommes attentifs aux incidents potentiels, nous appliquons le protocole Analyses des risques. La culture de sécurité proactive n'attend pas qu'un accident se produise pour mettre des moyens à disposition. L'erreur humaine est considérée comme une conséquence plutôt qu'une cause. La sécurité devient l'affaire des travailleurs et cela se voit dans leurs comportements. Ce niveau constitue la base d'une culture de sécurité responsable.

Niveau génératif:

La sécurité fait partie du quotidien. C'est la sécurité ou rien. Tous les travailleurs ont reçu une formation, une formation qui est continue, et nous trouvons cela normal. Les valeurs et les normes sont la base. Tous les collaborateurs de l'entreprise déploient une vigilance permanente et ont le désir d'innover en matière de sécurité. La culture de sécurité fait partie intégrante de la manière dont tous les collaborateurs de l'organisation travaillent. L'organisation donne la primauté à

ziet veiligheid als hoogste goed en werkt verder aan risicobeschouwingen met een actieve zoektocht naar toekomstige problemen.

Kunnen de Belgische Spoorwegen deze generatieve fase bereiken in deze strikte budgettaire omstandigheden waarbij de dotatie met een vijfde wordt verminderd en daarbovenop nog een vermindering van de schuld wordt geëist?

Kan deze generatieve fase worden ingevoerd wanneer er van het personeel een productiviteitsverhoging van 20 % wordt geëist?

De vraag werd gesteld: is er volgens u een optimale veiligheidscultuur binnen de Belgische Spoorwegen?

INFRABEL

Er is een veiligheidscultuur, maar deze is nog niet optimaal. Alle elementen zijn aanwezig (inbegrepen de opleiding, voorbereidende en uitvoerende diensten, nazorg) maar structurele ondersteuning ontbreekt. De reglementering kan/mag niet aangepast worden (risicoanalyses) waardoor meer complexiteit de enige begaanbare weg is.

Bij Infrabel wordt vaak met onderaannemers gewerkt. Deze onderaannemers werken op hun beurt met anderstaligen. Er ontstonden al vaak problemen inzake de verstaanbaarheid omdat de personeelsleden de bevelen en vragen van het personeel van Infrastructuur niet begrepen. Volgens bundel 63 van Infrabel volstaat het dat één personeelslid van de onderaanneming de streektaal verstaat. Dit kan tot gevaarlijke situaties leiden.

Vorig jaar werden tijdens een driemaandelijks keuring van een hefbrug in het atelier Infrastructuur te Schaarbeek onregelmatigheden vastgesteld. De controleur besluit dat het veilig gebruik niet meer is verzekerd als gevolg van niet-gesynchroniseerde stijging en onregelmatigheden in de werking. Hij vermeldt dat een bijkomende herstelling noodzakelijk is vooraleer het materieel opnieuw mag worden in dienst gesteld.

De plaatselijke leiding stelt een nota op dat hefvijzels mogen gebruikt worden volgens een aangepaste procedure (zonder synchronisatie) om machines te lichten.

De organisatie heeft controle gevraagd door de inspectiediensten van FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

la sécurité et continue de s'intéresser aux risques en traquant activement les problèmes qui pourraient se poser dans le futur.

Les chemins de fer belges peuvent-ils atteindre cette phase générative dans le climat de rigueur budgétaire actuel où on rabote la dotation d'un cinquième tout en exigeant parallèlement une diminution de la dette?

Cette phase générative peut-elle être instaurée lorsqu'on exige du personnel une hausse de la productivité de 20 %?

La question est posée: peut-on parler de culture de sécurité optimale au sein des chemins de fer belges?

INFRABEL

Il existe une culture de sécurité, mais celle-ci n'est pas encore optimale. Tous les éléments sont présents (y compris la formation, les services préparatoires et exécutifs, le suivi), mais l'appui structurel fait défaut. La réglementation ne peut/doit pas être adaptée (analyses de risques), de sorte qu'une complexité accrue est la seule voie praticable.

Infrabel recourt souvent à des sous-traitants. Ces sous-traitants travaillent à leur tour avec des allophones. Des problèmes de compréhension se sont déjà posés à plusieurs reprises du fait que les membres du personnel ne comprenaient pas les ordres et les demandes du personnel d'Infrastructuur. Selon le fascicule 63 d'Infrabel, il suffit qu'un seul membre du personnel de la sous-traitance comprenne la langue de la région, ce qui peut conduire à des situations dangereuses.

L'année dernière, l'atelier Infrastructuur de Schaerbeek constate des irrégularités lors de l'inspection trimestrielle d'un pont élévateur. Le contrôleur décide que la sécurité d'utilisation n'est plus garantie en raison de la non-synchronisation du mouvement d'élévation et d'irrégularités au niveau du fonctionnement. Il signale que le matériel nécessite une réparation complémentaire avant de pouvoir être remis en service.

La direction locale rédige une note autorisant l'utilisation de vérins d'élévation selon une procédure adaptée (sans synchronisation) pour soulever des machines.

L'organisation a demandé qu'un contrôle soit effectué par les services d'inspection du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

NMBS

In augustus 2017 klaagt een gewestelijke vrijgestelde aan dat het personeel onder de rijtuigen in een gebogen houding moeten werken omdat de schouwgang onvoldoende diep is. Hij krijgt hierop geen antwoord. Twee maanden later verneemt hij dat een bediende werd gestraft omdat hij weigerde zich in de schouwgang te begeven omdat de trein via de stroomafnemers nog onder spanning stond. De inspectiediensten van FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg werden ingelicht.

De vraag werd gesteld: welke maatregelen werden in het recente verleden genomen om de veiligheidscultuur of de veiligheid te verbeteren? Kunnen er organisatorisch verbeteringen worden aangebracht?

Infrabel

Er wordt ingezet op sensibilisering van het personeel, opleiding en responsabilisering. Organisatorisch werkt men vooral aan stiptheid (de tweede prioriteit bij Infrabel) wat tot uiting komt in de ontwikkeling van nieuwe tools als TMS en New-TMS. De grootste winst valt nog steeds te behalen op hoger niveau, zijnde bij de reglementering en procedures. Het enige dat hier verandert is het toevoegen van extra complexiteit in plaats van gevaarlijke belastende en tijdrovende procedures aan te passen. Hierdoor ontstaat een wildgroei aan mogelijkheden die elk hun eigen veiligheidsvoorschriften hebben. Nadien de manier van werken evolueren is niet voldoende om de veiligheidscultuur te optimaliseren.

Op 11 december 2017 werd een nieuw formulier S627 ingevoerd, naar aanleiding van de nieuwe procedure van tijdelijk buitendienst stellen van het spoor. Op de seinhuizen wordt een nieuw telegramboek ingevoerd die door de uitgebreidheid aan overzicht ontbreekt. Dit zal opnieuw met betrokkenen en personeel moeten overlegd worden.

Vele personeelsleden klagen over de ingewikkelde reglementering. Ze vinden dat de reglementering te vlug wordt ingevoerd.

NMBS

Na het lanceren van de campagne "Samen PRO's" werd een enquête gedaan naar het welzijn op het werk maar er werd niet naar de veiligheid gepeild.

SNCB

En août 2017, un permanent régional se plaint du fait que le personnel doit travailler en position courbée sous les voitures en raison de la profondeur insuffisante de la fosse d'inspection. Il ne reçoit aucune réponse à sa plainte. Deux mois plus tard, il apprend qu'un employé a été sanctionné pour avoir refusé d'aller dans la fosse d'inspection parce que le train était toujours sous tension au moyen des pantographes. Les services d'inspection du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale ont été informés.

La question suivante a été posée: quelles mesures ont été prises récemment pour améliorer la culture de sécurité ou la sécurité? Est-il possible d'apporter des améliorations sur le plan organisationnel?

Infrabel

L'accent est mis sur la sensibilisation du personnel, la formation et la responsabilisation. Au plan organisationnel, c'est surtout la ponctualité qui est mise en avant (deuxième priorité d'Infrabel), ce qui se traduit par le développement de nouveaux outils tels que le TMS et le New-TMS. Les principaux gains se réalisent encore toujours au niveau supérieur, c.-à-d. dans la réglementation et les procédures. La seule chose qui change en l'espèce est que l'on complexifie davantage, au lieu d'adapter des procédures dangereuses, contraignantes et chronophages. La conséquence est que les possibilités prolifèrent, avec chacune leurs propres consignes de sécurité. Après, faire évoluer la façon de travailler ne suffit pas pour optimiser la culture de sécurité.

Le 11 décembre 2017, un nouveau formulaire S627 a été instauré à la suite de la nouvelle procédure de mise hors service temporaire des voies. Au niveau des cabines de signalisation, un nouveau journal des télégrammes a été instauré qui ne permet pas une vue d'ensemble parce que trop diffus. Ce point devra être à nouveau débattu avec le personnel.

Une grande partie du personnel se plaint de la complexité de la réglementation, estimant que celle-ci est introduite trop vite.

SNCB

Après le lancement de la campagne "les PROS de la SNCB", une enquête a été menée sur le bien-être au travail, mais la sécurité n'a pas été abordée.

7. Het opleidingsbeleid

Het opleidingsbeleid wordt voldoende geacht, maar over de toepassing bestaan vragen.

8. NS

In 2014 deed NS een veiligheidscultuurmeting met aandacht voor de continue dialoog over veiligheid met de medewerkers. Specifieke aandacht ging naar het leren van zaken die bijna fout gingen en het onderzoeken van dilemma's.

De veiligheidscultuurmeting uit 2014 is in alle operationele productie-eenheden en alle stafafdelingen teruggekoppeld. Deze kans werd aangegrepen om met de verschillende managementteams van die productie-eenheden te praten over veiligheidscultuur en hoe die kan worden versterkt om het werk veilig uit te voeren. Een campagne ten behoeve van meldingsbereidheid ging van start.

De "meld app" is live gegaan voor al het personeel, zowel rijdend personeel als stationspersoneel. Hiermee kan het onveilige situaties melden op de smartphone, met verbeterde terugkoppeling via directe leidinggevers. De leiding stelt vast dat het aantal meldingen van onveilige situaties daarmee toeneemt (ruim een verdubbeling), waarmee de onveilige situaties eerder en beter verholpen kunnen worden en dat de veiligheid daadwerkelijk op een hoger niveau komt.

In het vervoersplan 2016 dat de NS heeft gepubliceerd laat de NS zien hoe ze de veiligheidscultuur en het professioneel gedrag van de medewerkers wil stimuleren. NS wil leren uit incidenten. Medewerkers van NS hebben een meldpunt voor veiligheidsvragen en het onderwerp wordt geregeld actief besproken. NS wenst dat hun medewerkers zich vrij en veilig voelen om over dit thema met elkaar en met hun leidinggevers het gesprek aan te gaan.

9. Opvolging van ongevallen

Binnen de Belgische Spoorwegen moet een participatieve benadering van alle medewerkers met een directe en indirecte rol bij de spoorbeveiliging gelden.

De "commissie-Buizingen" vond zelfs dat een formeel gestructureerd sociaal overleg, zoals het sturingscomité, hierin een rol kan spelen.

Er is een wettelijk gestructureerd overleg met de "welzijnswet" van 4 augustus 1996" voorzien voor wat

7. Politique en matière de formation

La politique en matière de formation est jugée suffisante, mais sa mise en œuvre suscite des questions.

8. Chemins de fer néerlandais (NS)

En 2014, les chemins de fer néerlandais ont mesuré la culture de sécurité, en entretenant un dialogue continu sur la sécurité avec les collaborateurs. Une attention particulière a été portée à l'apprentissage de choses qui ont failli mal tourner et à l'examen des dilemmes.

La mesure de la culture de sécurité menée en 2014 a été instaurée dans l'ensemble des unités de production opérationnelles et des services. À cette occasion, des discussions ont été entamées avec les cadres de ces unités de production sur la culture de sécurité et la manière de la renforcer pour travailler en toute sécurité. Une campagne favorisant la propension à signaler a débuté.

La "meld app" a été activée pour l'ensemble du personnel, tant le personnel roulant que le personnel de gare. Grâce à cette application, des situations dangereuses peuvent être signalées sur smartphone, avec une rétroaction améliorée via les supérieurs directs. La direction constate qu'en conséquence, le nombre de signalements de situations dangereuses a augmenté (plus du double), ce qui permet d'y remédier plus tôt et plus adéquatement et que la sécurité intervient effectivement à un niveau supérieur.

Dans le plan de transport 2016 qu'elle a publié, les NS expliquent comment ils entendent stimuler la culture de sécurité et le professionnalisme de leurs collaborateurs. Ils veulent tirer les leçons des incidents. Leurs collaborateurs disposent d'un point de contact pour les questions de sécurité et le sujet est régulièrement et activement débattu. Les NS souhaitent des collaborateurs qui se sentent libres et sereins pour aborder cette thématique entre eux et avec leurs supérieurs dirigeants.

9. Suivi des accidents

Au sein des chemins de fer belges, il faut instaurer une approche participative à l'égard de tous les collaborateurs impliqués, directement et indirectement, dans la sécurité du rail.

La Commission Buizingen a même estimé qu'une concertation sociale à structure formelle, tel le comité de pilotage, pouvait jouer un rôle en la matière.

Une concertation structurée légalement a été mise en place par la loi du 4 août 1996 "sur le bien-être" en

de arbeidsveiligheid betreft. In de comités PBW worden arbeidsongevallen besproken.

Maar er is geen gestructureerde gegevensuitwisseling betreffende de exploitatieveiligheid (het organiseren van een veilig treinverkeer) en de maatregelen die getroffen worden naar aanleiding van een exploitatieongeval. Hierbij moet ook de nodige aandacht naar de reiziger gaan. Zo moet er naar aanleiding van een vertrekprocedure te Dinant, waar een reiziger en een treinbegeleider tussen de perronboord en het treinstel vielen en ernstig werden gekwetst, een veilige vertrekprocedure voor reiziger en boordchef worden ontwikkeld.

Onlangs werd vernomen dat, terwijl de boordchef toezicht hield op de gesloten deuren, er iemand voor een laattijdige reiziger nog een deur opende. Dit brengt de reiziger in gevaar. De boordchef heeft het noodsein bediend zodat de trein niet kon vertrekken.

Bij een vertrekprocedure met gesloten deur is er door de boordchef geen toezicht meer. De trein zal bij een dergelijk incident vertrekken met open deur. In een gestructureerd overleg moet een dergelijke gevaarlijke toestand in aanmerking kunnen worden genomen in de ontwikkeling van de nieuwe vertrekprocedure.

Deze participatieve aanpak kan de veiligheid kan verbeteren.

Men moet met een participerende benadering de generatieve veiligheidscultuur bereiken, zodat aan het spoorwegpersoneel het zesde zintuig kan worden gegeven opdat zij veilig kunnen werken in, op of langs het spoor.

10. Besluit

Het heeft weinig zin te trachten een veiligheidscultuur te ontwikkelen wanneer men niet kan steunen op volledige en coherente veiligheidsprocedures en reglementering.

Een bestendige evaluatie in overleg met de werknemers is hiervoor nodig.

Men moet er zich van bewust zijn dat een "mature" of generatieve veiligheidscultuur slechts kan worden bereikt, wanneer alle voorgaande vier niveaus (pathologisch, reactief, berekend, proactief) van de veiligheids-cultuurladder voldoende zijn geïntegreerd.

matière de sécurité du travail. Les accidents du travail sont examinés au sein des comités PPT.

En revanche, il n'existe pas d'échange structuré de données concernant la sécurité d'exploitation (l'organisation d'un trafic ferroviaire sûr) et les mesures prises à la suite d'un accident d'exploitation. Dans ce cadre, l'attention requise doit également être accordée au voyageur. C'est ainsi qu'à la suite d'une procédure de départ à Dinant, au cours de laquelle un voyageur et un accompagnateur de train sont tombés entre le bord du quai et la rame de train et ont été grièvement blessés, une procédure de départ sûre pour le voyageur et le chef de bord devra être développée.

On a appris récemment que, alors que le chef de bord surveillait la fermeture des portes, une personne a encore ouvert une porte pour un voyageur retardataire, ce qui a mis ce voyageur en danger. Le chef de bord a actionné le signal d'alarme afin d'empêcher le train de partir.

Une procédure de départ avec portes fermées prive le chef de bord de contrôle. Le train prendra son départ lors d'un tel incident avec une porte ouverte. Dans le cadre d'une concertation structurée, une telle situation dangereuse doit pouvoir être prise en compte dans le déploiement de la nouvelle procédure de départ.

Cette approche participative est susceptible d'améliorer la sécurité.

Il faut atteindre la culture de sécurité générative par le biais d'une approche participative, de manière à doter les cheminots d'un sixième sens leur permettant de travailler en sécurité à bord des trains et sur ou le long des voies.

10. Conclusion

Il est absurde d'essayer de développer une culture de sécurité si on ne peut pas s'appuyer sur une réglementation et des procédures de sécurité exhaustives et cohérentes.

Cela nécessite une évaluation permanente en concertation avec les travailleurs.

Il convient d'être conscient du fait qu'on ne peut atteindre une culture de sécurité "mature" ou générative que si les quatre niveaux précités (pathologique, réactif, calculé, proactif) de l'échelle de la culture de sécurité sont suffisamment intégrés.

Een eenduidige en correcte reglementering met de daaraan gekoppelde opleiding van het betrokken personeel is hiervoor een essentiële voorwaarde.

A.1.3. *Uiteenzetting door de heer Philippe Delhalle*

De heer Philippe Delhalle (ACLVB Spoor) beschouwt veiligheid als een uiterst belangrijk thema. Hij roept op tot een deugdelijk beheer, gericht op een zo groot mogelijke risicovermindering. Men kan zich afvragen of die risico's toe- dan wel afnemen.

Het bedrijf heeft veel in veiligheid geïnvesteerd. Helaas kwamen de juiste beslissingen er pas na drama's. ETCS is onontbeerlijk en GSM-R is van wezenlijk belang voor een goede communicatie tussen de bestuurder en de dispatching. Ook een goede samenwerking tussen de diverse diensten is wenselijk. Het is positief dat mevrouw Dutordoir verklaart die samenwerking te willen herstellen. Hopelijk krijgen de mensen op het terrein (onderstationschefs en treinbegeleiders) de nodige instrumenten ter beschikking, want de *trunk* en de klassieke gsm volstaan niet.

Sinds 1991 ontvangt de NMSB van de Staat dotaties, maar tegelijk moet het bedrijf verantwoordelijkheid dragen. Dat heeft een productiviteitswedloop op gang gebracht. Het aantal reizigers is gestegen van 133 miljoen in 1991 tot 227 miljoen in 2017. In dezelfde periode is het aantal treinbestuurders echter gedaald van 4 979 tot 3 715. De personeelsleden van de spoorwegen moeten meer werk verzetten met minder middelen, en ze hebben een zware en belastende baan. De aangekondigde personeelsinkrimping zal het werk nog lastiger maken. Door méér vermoeidheid en stress verhoogt ook het risico op ongevallen.

Het is een open vraag of het management het belang van de menselijke aspecten inziet. De spreker betreurt in het bijzonder de onaangekondigde en soms ongerechtvaardigde verlenging van de arbeidsduur. Soms rest een treinbestuurder tijdens de stoptijd in een station zelfs geen tijd voor een dringende behoefte. Ook de seinhuisverantwoordelijken worden onder druk gezet en moeten negen uur aan een stuk met een beeldscherm werken. Het is niet geweten op welk vlak dat iets verandert. Voorts moet er teveel worden genoteerd. In plaats van een uur vroeger te beginnen, zou de digitalisering voorrang moeten krijgen. Het enige goede alternatief voor I-AM en I-TMS bestaat erin beide sporen tegelijk buiten dienst te stellen en zo nodig de dienstregeling van de treinen aan te passen.

De hiërarchie oefent onbewust druk uit. I-AM en I-TMS wijzen naar elkaar, maar het gaat steeds om Infrabel. In die omstandigheden is het moeilijk om op

Une réglementation appropriée et univoque, couplée à la formation afférente du personnel concerné, est une condition essentielle à cet effet.

A.1.3. *Exposé de M. Philippe Delhalle*

M. Philippe Delhalle (ACLVB Spoor) considère que la sécurité est un sujet très important et appelle à une saine gestion pour réduire les risques au maximum. On peut se demander s'ils augmentent ou s'ils diminuent.

L'entreprise a beaucoup investi en matière de sécurité. Malheureusement, les bonnes décisions sont intervenues après des drames. L'ETCS est indispensable et le GSMR est essentiel pour assurer une bonne communication entre le conducteur et le dispatching. Une bonne collaboration entre les différents services est également souhaitable. Il est réjouissant d'entendre Mme Dutordoir qui déclare vouloir la restaurer. Il faut espérer que les fonctions sur le terrain disposent des outils nécessaires (sous-chefs quai et accompagnateurs), car le *trunk* et le gsm classique sont insuffisants.

Depuis 1991, la SNCB reçoit des dotations de l'État, mais elle a aussi été mise devant ses responsabilités. Ce fut le début de la course à la productivité. Le nombre de voyageurs est passé de 133 millions en 1991 à 227 millions en 2017. Le nombre de conducteurs est passé de 4 979 à 3 715 durant la même période. Le travail des cheminots, qui doivent faire plus avec moins, est lourd et contraignant. La diminution des effectifs annoncée rendra plus ardu encore le travail. Le risque d'accidents augmente avec la fatigue et le stress. Il n'est pas certain que les dirigeants comprennent l'importance de l'humain.

L'orateur déplore notamment le prolongement inopiné et parfois injustifié des prestations. Parfois, un conducteur n'a plus le temps de satisfaire un besoin urgent pendant le temps d'arrêt dans une gare. Les responsables des cabines de signalisation sont également mis sous pression; ils sont amenés à travailler devant un écran pendant neuf heures d'affilée. On ne sait pas en quoi cela change quelque chose. Le nombre d'écritures est par ailleurs trop important. Plutôt que de commencer une heure plus tôt, il vaudrait mieux faire une priorité de la digitalisation. La seule bonne alternative, tant pour IAM que pour ITMS consiste à mettre les deux voies hors service en même temps, quitte à adapter le service de trains.

La hiérarchie exerce de manière inconsciente une pression. IAM et ITMS se renvoient la balle, alors qu'il s'agit d'Infrabel. Difficile de se concentrer sur la sécurité

de veiligheid te focussen. Sommige personeelsleden met een veiligheidsfunctie voeren diensten van 61 uur uit. Is dat normaal? Wat wil Infrabel werkelijk? Is het de bedoeling om de arbeidsduur te rekken tot 10 of 12 uur per dag? De arbeidsreglementering is ingewikkeld geworden, terwijl ze in de buurlanden heel duidelijk is.

De NMBS en Infrabel blijven in het informaticatijdperk met papier werken. Zelfs bij wijzigingen van enkele woorden worden documenten opnieuw uitgegeven. Het gebeurt vaak dat men het overzicht verliest in dikke bundels papier. I-TMS bezuinigt, want het toezichtsgebied wordt groter en de middelen verminderen.

De NMBS en Infrabel hebben het vaak over stiptheid. Iedereen waardeert stiptheid, maar zulks mag niet ten koste gaan van de veiligheid.

Kort vóór het dodelijke ongeval te Morlanwelz heeft de woordvoerder van Infrabel meegedeeld dat de Infrabelteams alles in het werk zouden stellen om het verkeer zo spoedig mogelijk terug op gang te brengen; dat is een goed voorbeeld van druk op het personeel. De heer Delhalle spreekt zich nog niet uit over de oorzaken van het ongeval, maar meent dat die verklaring op het gepaste moment – en in elk geval bij de conclusies van het onderzoek – tegen het licht zal moeten worden gehouden.

Onderaanneming moet, ter wille van de veiligheid, met afdoende flankerende maatregelen gepaard gaan. Dat houdt in dat er een opvolging door een erkende bedrijfsverantwoordelijke moet zijn.

De pensioenhervorming stemt tot ongerustheid. De maatregelen ten aanzien van de personeelsleden met een veiligheidsfunctie getuigen niet van veel verantwoordelijkheid. Het verdient de voorkeur om voor de treinbestuurders een aangepast loopbaaneinde in de vorm van een niet-mobiele dienst uit te werken. In plaats daarvan wordt echter meer productiviteit geëist.

De afschaffing van de DICE-vertrekprocedure voor de treinen valt te betreuren. Moet er opnieuw een incident plaatsgrijpen om nieuwe studies op te starten?

De agressie jegens de treinbegeleiders is een aspect dat in een ruimere context dan die van de spoorwegen moet worden benaderd. Voor het personeel brengt mogelijke agressie echter nagenoeg constant stress mee; de terroristische aanslagen maken dat nog erger.

Er is beslist veel te investeren in technologie, maar er zou meer aandacht naar het menselijke aspect

dans ces conditions. Certains effectuent des services de 61 heures dans une fonction qui touche la sécurité. Est-ce normal? Quelle est la volonté réelle d'Infrabel? Y a-t-il une volonté d'augmenter les prestations à dix à douze heures par jour? La réglementation sur le travail est devenue complexe; dans les pays voisins elle est très claire.

SNCB et Infrabel sont encore des sociétés qui, en cette ère informatique, travaillent avec du papier. On réédite des documents, même si quelques mots sont modifiés. Il n'est pas rare de s'y perdre dans une montagne de papier. ITMS fait des économies: la zone de surveillance devient plus grande, les moyens diminuent.

SNCB et Infrabel parlent souvent de ponctualité. Qui n'apprécie pas la ponctualité? Mais il ne faut pas sacrifier la sécurité pour autant.

La déclaration du porte-parole d'Infrabel peu avant l'accident mortel à Morlanwelz est un remarquable exemple de pression sur le personnel: les équipes d'Infrabel mettraient tout en œuvre pour rétablir le plus rapidement possible la circulation. Sans préjuger des causes de l'accident, cette déclaration devra être analysée en temps opportun, et certainement au moment des conclusions de l'enquête.

Quant à la sous-traitance, elle doit être bien encadrée dans l'intérêt de la sécurité. Cela suppose un suivi par un responsable agréé de l'entreprise.

La réforme des pensions inquiète. Les mesures à l'égard des personnes liées à une fonction de sécurité ne sont pas très responsables. Il est préférable de concevoir un aménagement de la fin de carrière des conducteurs, sous forme d'un service sédentaire. En contrepartie, néanmoins, on exige plus de productivité.

La suppression de la nouvelle procédure de départ des trains est regrettable. Faut-il attendre un nouvel incident pour lancer de nouvelles études.

En ce qui concerne les agressions contre les accompagnateurs de train, le problème dépasse le cadre ferroviaire. Il faut cependant savoir que cela génère un stress quasi permanent pour le personnel. Les attaques terroristes ajoutent une dimension.

Des investissements considérables ont été consentis aux moyens technologiques, mais le facteur humain

kunnen gaan. Inzake veiligheid is en blijft dat immers een sleutelfactor.

A.2. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Wouter Raskin (N-VA), hoort dat er een verband wordt gelegd tussen overheidsbeleid en veiligheid, hetgeen hij niet kan beamen. Integendeel, een volledige kentering in de organisatie is niet onverenigbaar met de begrotingscontext, maar de NMBS is wel een log en star bedrijf.

De arbeidswetgeving overtreden en het aantal toegelaten werkuren overschrijden is natuurlijk onacceptabel. De werkdruk mag niet veralgemeend worden: die is niet gelijk voor iedereen. Sommige personeelsleden oefenen immers nog een bijbaan uit, dus nuance is wenselijk. Maar de beschrijving was niet duidelijk waar de problemen zich juist voordoen. Ook de omstandigheden rond de veiligheid en de bedrijfscultuur zijn waardevol voor een verdere reflectie. Maar het is betwistbaar dat efficiëntie noodzakelijk leidt tot onveiligheid. De vraag om transparante bedrijfsprocessen verdient steun. Als dat niet in orde is, moet er wat aan gedaan worden. Maar nogmaals, dit is niet het gevolg van besparingen.

Men vraagt de dotatie te herzien, maar evengoed kan men de organisatie anders denken. Niet duidelijk in de presentatie van de sprekers op welke post er wordt bespaard inzake veiligheid en wat de gevolgen zijn.

Zijn de veiligheidsprotocollen duidelijk voor iedereen die ermee wordt geconfronteerd? Is er externe begeleiding? Worden ze geactualiseerd? Heeft het personeel ook een impact?

Mevrouw Gwenaëlle Grovonius (PS) stelt vast dat méér werkuren worden gepresteerd en dat er bij veiligheidsfuncties problemen zijn met onvolledige en onderbemande teams.

Er bestaan regelmatige en onregelmatige werkcycli. Wat zijn de gevolgen van de aan de gang zijnde reorganisatie om nachtwerk te bevorderen?

Het vraagstuk omtrent de onderaannemers baart zorgen, ook al beweert de minister het tegendeel. Er doen zich communicatieproblemen voor, meer bepaald doordat sommigen de gewesttaal niet spreken. Zijn die situaties gedocumenteerd? Hoe reageert het bestuur? Hetzelfde geldt voor het aangehaalde probleem van de

pourrait être amélioré. Il est et restera central en matière de sécurité.

A.2. Questions et observations des membres

M. Wouter Raskin (N-VA) entend qu'un lien est établi entre la politique du gouvernement et la sécurité, ce à quoi il ne peut souscrire. Au contraire, un changement complet de l'organisation n'est pas incompatible avec le contexte budgétaire, mais la SNCB est toutefois une entreprise lourde et rigide.

Il est évidemment inacceptable d'enfreindre la législation du travail et de dépasser le nombre d'heures de travail autorisées. Il ne faut pas généraliser la notion de pression au travail: celle-ci n'est pas identique pour tous. Certains membres du personnel exercent en effet encore une activité complémentaire. Il est donc souhaitable de nuancer les choses. Mais la description des problèmes précisément là où ils se posent n'était pas claire. Les circonstances qui entourent la sécurité et la culture d'entreprise sont également précieuses pour poursuivre la réflexion. Mais on peut contester que l'efficacité entraîne nécessairement l'insécurité. La demande de processus d'exploitation transparents mérite d'être soutenue. S'il y a des problèmes, il faut y remédier. Mais encore une fois, les économies n'en sont pas la cause.

On demande de revoir la dotation, mais on pourrait tout autant repenser l'organisation. La présentation des orateurs n'indique pas clairement les postes sur lesquels sont réalisées des économies en matière de sécurité et avec quelles conséquences.

Les protocoles de sécurité sont-ils clairs pour chaque personne qui y est confrontée? Un accompagnement externe est-il prévu? Ces protocoles sont-ils actualisés? Le personnel a-t-il également un impact?

Mme Gwenaëlle Grovonius (PS) constate qu'il y a dépassement d'horaires et des problèmes d'équipes non complètes, en sous-effectifs, dans des fonctions de sécurité.

Il existe des cycles de travail réguliers et des cycles de travail irréguliers. Quelles sont les conséquences relativement à la réorganisation en cours, qui veut favoriser le travail de nuit?

La question des sous-traitants est préoccupante, même si le ministre affirme le contraire. Il existe des difficultés de communication, notamment, du fait que certains ne maîtrisent pas la langue de la région. Ces situations sont-elles documentées? Comment la direction réagit-elle? Idem quant au problème de gsm obsolètes

verouderde gsm's en het feit dat geen netwerk beschikbaar is. Naar verluidt kunnen de radiosignalen bepaalde zones van het grondgebied niet bereiken. Kunnen de sprekers bevestigen dat men op de hoogte is van het probleem maar dat een antwoord is uitgebleven? Welke oplossing stellen ze voor?

Voor de extra werkuren wordt vaak het begrip "dienst-redenen" aangehaald. Om welke redenen gaat het? Wat betekent dit vanuit een reglementair standpunt? Wordt de veiligheid gewaarborgd?

De minister geeft aan dat het treinverkeer almaar drukker wordt, waardoor gedurende minder uren aan het spoor kan worden gewerkt en er gekozen wordt voor nacht- en weekendwerk. Daarom was een herziening van de werkregeling noodzakelijk. Zijn de sprekers het eens met de minister dat het veiligheidsniveau 's nachts hoger ligt?

Wat is de rol van de vakorganisaties bij het documenteren van de aangehaalde problemen? Hoe zit het met de opvolging van de rapporten?

Hoe kunnen de parlementsleden hierin een nuttige rol spelen?

Kan het systeem om de risico's als gevolg van vermoeidheid te beperken nader worden toegelicht? Waarom wordt het niet toegepast in België? Heeft men weet van problemen met betrekking tot de uitrusting van het personeel dat aan de sporen werkt? Zo ja, welke?

Werd de minimale dienstverlening ook bestudeerd vanuit de invalshoek van de veiligheid?

Leidt de discussie over de pensioenen ertoe dat alle regels met betrekking tot de werklust opnieuw onder de loep worden genomen? Hoe kan worden verklaard dat bij het personeel dat aan de sporen werkt bepaalde functies niet als zwaar worden beschouwd?

De heer Emmanuel Burton (MR) betreurt dat tragische gebeurtenissen worden geïnstrumentaliseerd voor politieke doeleinden.

Enkel aan de hand van een gedetailleerde analyse kan worden bepaald welke factor de ongevallen met elkaar gemeen hebben. Vergelijkingen moeten worden vermeden want elk geval en elke oplossing zijn anders. Men kan niet beweren dat alle ongevallen te wijten zijn aan de besparingen op het vlak van de veiligheid, temeer daar het masterplan wordt nageleefd en de sporen worden onderhouden.

et l'absence de réseau évoqué. Il semblerait que les signaux radio ne passent pas dans certaines zones du territoire. Les orateurs peuvent-ils confirmer que le problème est connu mais qu'il reste sans réponse? Quelle serait la solution.

La raison de service revient souvent comme notion, notamment pour les dépassements d'horaire. Quelles sont les raisons? Que cela signifie-t-il d'un point de vue réglementaire? La sécurité est-elle garantie?

Le ministre soutient que le trafic devient plus dense, et que par conséquent les plages horaires pour faire des interventions sur la voie se réduisent – d'où l'option de réserver les nuits et les week-ends. C'est pourquoi une révision du travail s'imposait. Les intervenants estiment-ils que le niveau de sécurité est augmenté lors des travaux de nuit, comme l'affirme le ministre?

Quel est le rôle des syndicats pour documenter les problèmes soulevés? Quel est le suivi des rapports?

Comment les parlementaires pourraient-ils intervenir utilement?

Le système pour réduire les risques liés à la fatigue peut-il être explicité? Pourquoi n'est-il pas mis en œuvre en Belgique? Y a-t-il des problèmes d'équipements connus pour le personnel de voie? Si oui, lesquels?

Le service minimum a-t-il été examiné sous l'angle de la sécurité?

La discussion sur les pensions élaborées remet-il l'ensemble des règles à plat quant à la pénibilité? Comment expliquer que certaines fonctions du personnel de voie ne sont pas considérées pénibles?

M. Emmanuel Burton (MR) regrette l'instrumentalisation politique d'événements tragiques.

Seul une analyse détaillée permet de déceler un facteur commun aux accidents. Il convient d'éviter les comparaisons, car chaque cas est différent ainsi que les solutions. L'on ne saurait soutenir que les accidents sont tous dus aux économies par rapport à la sécurité, d'autant plus que le masterplan est respecté et l'entretien des voies a lieu.

De productiviteit verhogen is niet per definitie een slechte zaak.

De sprekers hebben het over besparingen, maar repen met geen woord over het extra bedrag van 1 miljard euro dat werd toegekend om te investeren.

De veiligheid van het personeel en de reizigers is van prioritair belang. De CEO's van de NMBS en van Infrabel scharen zich achter die doelstelling. Helaas bestaat het nulrisico niet. De procedures en de methodes kunnen daarentegen worden verbeterd.

Kan meer informatie worden gegeven over de pensioeringen? Om welk personeel gaat het? Welke functies?

Bestaan er statistieken over de arbeidsongevallen en de ernst ervan?

Hoe kan er worden voor gezorgd dat de werken aan het spoor worden uitgevoerd terwijl de dienstverlening wordt verzekerd? Hoe kunnen nachtwerk en veiligheid samengaan?

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) merkt op dat er nog werk aan de winkel is om tot een volwassen veiligheidscultuur te komen. Is het personeel betrokken bij de uitbouw ervan?

Er wordt geponeerd dat de veiligheid lijdt onder de productiviteit. Hoe hoger de productiviteit, hoe lager de veiligheid. Dit is waarschijnlijk te kort door de bocht, omdat het voor bepaalde functies opgaat, maar niet voor het hele bedrijf. Ook wordt niet van elk personeelslid individueel 4 % jaarlijkse productiviteitsverhoging verwacht. Het gaat veeleer om de productiviteit van het hele bedrijf. Dit impliceert een analyse van de organisatiestructuur.

Als de NMBS in 2022 de uitdagingen wil aankunnen, moet het aantonen dat het goed functioneert. Het is ieders uitdaging om klaar te staan op dat moment. Veiligheid wordt als een reden voor massificatie van de werken aangehaald. Hoe zien de sprekers dat?

Kunnen zij ook een vergelijking maken met andere spoorwegbedrijven in het buitenland inzake de verhouding veiligheid en productiviteit?

Mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) sluit zich aan bij de vorige spreker: productiviteit en veiligheid staan niet in een omgekeerd evenredige verhouding tot elkaar. Zaak is dat de NMBS de liberalisering van de markt kan trotseren.

Augmenter la productivité n'est pas une mauvaise chose par définition.

Les orateurs évoquent des économies, mais taisent le milliard d'euros supplémentaire pour faire des investissements qui a été accordé.

La sécurité du personnel et des voyageurs est prioritaire. Les CEO de la SNCB et d'Infrabel adhèrent à cet objectif. Malheureusement, le risque zéro n'existe pas. Par contre, le processus et les méthodes peuvent être améliorées.

Peut-on avoir plus d'informations sur les départs? De quel personnel s'agit-il? Quelles fonctions?

Y a-t-il des statistiques sur les accidents de travail et leur gravité?

Comment s'assurer que les travaux à la voie se réalisent et que le service est maintenu? Comment concilier travail de nuit et sécurité?

M. Jef Van den Bergh (CD&V) souligne qu'il reste encore beaucoup de travail à accomplir pour parvenir à une culture de sécurité adulte. Le personnel est-il associé au développement de cette culture?

On soutient que la sécurité pâtit de la productivité. Plus la productivité est élevée, plus la sécurité diminue. Ce raisonnement est probablement réducteur, parce qu'il s'applique à certaines fonctions, mais pas à l'ensemble de l'entreprise. On n'attend pas non plus une augmentation annuelle de 4 % de productivité de chaque membre du personnel à titre individuel. Cela concerne plutôt la productivité de l'entreprise dans son ensemble, ce qui implique une analyse de la structure de l'organisation.

Si la SNCB veut relever les défis en 2022, elle doit démontrer qu'elle fonctionne bien. Il appartient à chacun d'être prêt à cette date. La sécurité est invoquée comme raison pour justifier la massification des travaux. Qu'en pensent les orateurs?

Pourraient-ils également établir une comparaison avec d'autres entreprises ferroviaires à l'étranger en ce qui concerne la relation entre la sécurité et la productivité?

Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) se rallie aux propos de l'intervenant précédent: la productivité et la sécurité ne sont pas inversement proportionnelles. Il importe que la SNCB puisse faire face à la libéralisation du marché.

Men verneemt dat er problemen zijn met de interne werkorganisatie; daar moet aan gewerkt worden. Wat stellen de vakbonden voor en hoe ver staat het op dat vlak?

De administratie kampt met papierwerk en wordt verzwaard met talrijke procedures en regels. Er is een formulier dat wordt ingevuld wanneer de formulieren op zijn, dit is niet productief en zelfs nutteloos. Hoe wordt administratieve vereenvoudiging voorgesteld?

In Nederland bestaat een participatief traject op het vlak van veiligheidscultuur. Hoe kan men van dat gegeven gebruikmaken in België?

Onderzoek van de “commissie-Buizingen” wees erop dat het wenselijk is om van een bestraffende cultuur naar een lerende cultuur over te gaan en moet op korte termijn ingang effectief worden. Welke initiatieven zijn nodig om dit te realiseren?

De heer David Geerts (sp.a) ziet een oorzakelijk verband tussen veiligheid en centen. Hij hoopt dat men de fout niet zal herhalen van de jaren tachtig, toen minder investeringen tot meer ongelukken hebben geleid, en door slecht onderhoud hogere investeringen nadien hebben genoodzaakt. Naar aanleiding van het ongeval in Buizingen heeft het parlement gezegd dat de globale enveloppe voor investeringen in veiligheid zal er prioritair aandacht zal worden besteed aan de uitrol van TDL+ en vervolgens ECTS. Vaak werd de vraag opgeworpen of dat wel een verstandige beslissing was. De beveiliging van de spoorwegovergangen werd verwaarloosd. Welke middelen zijn er nodig om een bepaald niveau van veiligheid te kunnen waarborgen? Absolute veiligheid bestaat niet.

In het recente jaarverslag van DVIS wordt verwezen naar een sterke stijging van het aantal spoorwegongevallen. Wanneer werd dat besproken in de verschillende paritaire organen? Welk gevolg werd eraan gegeven.

Hoe verloopt de kennisoverdracht?

De regels voor veiligheid en stiptheid worden te complex geacht. Welke suggesties werden er gedaan om die te vereenvoudigen?

De gsm in de stuurpost is niet veilig. Misschien kan een smartphone met beperkte apps een oplossing bieden. Hoe ver staat men?

On apprend que des problèmes se posent au niveau de l'organisation interne du travail. Il convient d'y remédier. Que proposent les syndicats et quel est l'état d'avancement de ce dossier?

L'administration se débat contre les formalités administratives et la lourdeur de nombreuses règles et procédures. Un formulaire est complété lorsqu'il n'y a plus de formulaires, ce qui est improductif, voire même inutile. Comment propose-t-on de réaliser une simplification administrative?

Aux Pays-Bas, il existe un parcours participatif en matière de culture de sécurité. Comment pourrait-on utiliser cette donnée en Belgique?

La commission d'enquête “Buizingen” souligne qu'il serait souhaitable de passer d'une culture punitive à une culture de l'apprentissage et que cette recommandation doit être mise en œuvre à bref délai. Quelles sont les initiatives nécessaires pour réaliser cet objectif?

M. David Geerts (sp.a) perçoit un lien de cause à effet entre la sécurité et les moyens financiers. Il espère qu'on ne répètera pas l'erreur des années quatre-vingt, au cours desquelles la réduction des investissements a entraîné une augmentation des accidents et a nécessité par la suite des investissements plus importants en raison du mauvais entretien. À la suite de l'accident de Buizingen, le Parlement a décidé que l'enveloppe globale d'investissements en matière de sécurité serait affectée en priorité au déploiement du TBL+ et ensuite de l'ETCS. La question a souvent été soulevée de savoir s'il s'agissait bien d'une décision intelligente. La sécurisation des passages à niveau a été négligée. Quels moyens seraient nécessaires pour pouvoir garantir un certain niveau de sécurité? La sécurité absolue n'existe pas.

Dans un récent rapport annuel, le SSICF mentionne une forte augmentation du nombre d'accidents ferroviaires. Quand cette question a-t-elle été examinée au sein des organes paritaires? Quelle suite y a été donnée?

Comment se déroule le transfert de connaissances?

Les règles relatives à la sécurité et la ponctualité sont jugées trop complexes. Qu'a-t-on suggéré pour les simplifier?

Utiliser le gsm en cabine de conduite est dangereux. Un smartphone avec applications limitées pourrait apporter une solution. Où en est-on?

Communicatie en dialoog gebeurt *top down* en nog steeds te weinig van onder naar boven.

Zijn er nog teveel kaderleden?

Is ROC (*railway operation center*) een verbetering?

De uurroosters zijn nog steeds onwettelijk. Zijn er ingebrekestellingen? Wordt er klacht ingediend?

Wat is de visie van de sprekers inzake centralisatie van de seinhuizen?

De heer Marcel Cheron (Ecolo-Groen) stelt vast dat de technologie aan belang wint, maar dat de menselijke factor heel belangrijk blijft.

Mevrouw Dutordoir viel het hoge aantal arbeidsongevallen op. Wat is het standpunt van de sprekers?

Zou de permanente opleiding niet meer ondersteuning moeten krijgen?

Leidt de leeftijdspiramide niet tot een uitzonderlijk hoog risico dat kennis en expertise verloren gaan?

Veroorzaakt de coördinatie tussen de NMBS-Infrabel en de betrokkenen geen bijkomende problemen?

Mevrouw Isabelle Poncelet (cdH) vraagt hoe de bezuinigingsmaatregelen over de diverse ondernemingen werden gespreid. Mag men ervan uitgaan dat de weerslag van die bezuinigingen groter is op wat met de veiligheid te maken heeft? Kunnen statistieken omtrent de aan bezuinigingen te wijten ongevallen worden opgesteld?

Zijn er problemen in verband met het aspect “ongevallenbeheer”?

Hoe kan de aangehaalde ontoereikende dialoog worden hersteld?

Is het vraagstuk in verband met de bedrijfscultuur opgenomen in het beheerscontract?

Is het tot slot mogelijk dieper in te gaan op het competentietekort inzake veiligheidsbeheer bij de leidinggevenden?

La communication et le dialogue s'opèrent du haut vers le bas et encore trop peu souvent, du bas vers le haut.

Les cadres sont-ils encore trop nombreux?

Le ROC (*railway operation center*) constitue-t-il une amélioration?

Les horaires sont toujours illégaux. Y a-t-il eu des mises en demeure? Des plaintes ont-elles été déposées?

Quelle est la vision des orateurs concernant la centralisation des cabines de signalisation?

M. Marcel Cheron (Ecolo-Groen) constate que les technologies gagnent de l'importance, mais le facteur humain reste très significatif.

Madame Dutordoir avait été frappée par le nombre important d'accidents du travail. Que pensent les orateurs?

La formation continue ne devrait-elle pas être soutenue davantage?

Vu la pyramide des âges, n'y a-t-il pas un risque particulièrement élevé de pertes de connaissances et d'expertise?

La coordination SNCB-Infrabel et les intervenants ne sont-ils pas source de problèmes additionnels?

Mme Isabelle Poncelet (cdH) demande comment les mesures d'économies ont été ventilées dans les différentes entreprises. Peut-on considérer que l'impact est plus grand sur ce qui relève de la sécurité? Peut-on établir des statistiques sur les accidents dus aux économies?

Le volet “gestion des accidents” présente-t-il des problèmes?

Le manque de dialogue a été évoqué. Comment le compenser?

La question de la culture de la société est-elle intégrée dans le contrat de gestion?

Enfin, est-il possible d'élaborer la question du manque de compétences au sein de la hiérarchie relativement à la gestion de la sécurité?

De heer Marco Van Hees (PTB-GO!) benadrukt dat het spoorwegpersoneel zich bewust is van het veiligheidsprobleem; die mensen kunnen daar immers het eerste slachtoffer van zijn. Het zou verkeerd zijn om dit thema als een louter interne zaak te beschouwen.

De minister, de NMBS en Infrabel beweren dat de veiligheid een van hun belangrijkste bekommelingen is. Strookt dat met de ervaring van het personeel?

De centralisering van de communicatie, maar ook de splitsing, lijken de problemen te verergeren.

De procedures lijken steeds omslachtiger en almaar minder uitvoerbaar te worden. Een personeelslid van de spoorwegen heeft aangegeven dat indien alle procedures zouden worden gevolgd, alle treinen zouden stilstaan. Voorheen vroegen de leidinggevenden aan de mensen op het terrein om de veiligheidsnormen in acht te nemen; vandaag gebeurt het omgekeerde. Kunnen de sprekers die indruk bevestigen? *Quid* met de aanbevelingen van de “commissie-Buizingen” inzake de dienstregelingen?

De diverse werknemerscategorieën bij de spoorwegen geven aan dat het aantal personeelsleden daalt, waardoor de werkdruk op de overblijvers stijgt. Wat gebeurt er wanneer de reglementering niet in acht wordt genomen?

De productiviteitseisen hebben een negatieve weerslag op de stiptheid – die overigens niet wordt verwezenlijkt – en zijn nadelig voor de veiligheid.

Worden de veiligheidsregels inzake nachtarbeid of gevaarlijke werkzaamheden nageleefd?

De bijwijken dictatoriale sfeer van angst die uit de getuigenissen blijkt, draagt niet bij tot meer veiligheid. Is het spreekverbod gerechtvaardigd? Is er een verband met het veiligheidsprobleem?

Wordt tot slot controle op de onderaanneming uitgevoerd?

A.3. Antwoorden van de uitgenodigde sprekers

a. *De heer Michel Abdissi*

Dotatie

Het blijft onduidelijk of het nodig was de toegekende bedragen uit te geven, gelet op het uiteindelijk bereikte veiligheidsniveau.

M. Marco Van Hees (PTB-GO!) souligne que les cheminots sont conscients du problème de la sécurité. Ils peuvent en être les premières victimes. On aurait tort de penser qu'il ne s'agit que d'un problème interne.

Le ministre, la SNCB et Infrabel prétendent que la sécurité est de première importance. Est-ce vrai selon l'expérience des travailleurs?

La centralisation de la communication, mais aussi la scission accentuent les problèmes, semble-t-il.

Les procédures paraissent devenir de plus en plus lourde et de moins en moins réalisables. Un cheminot a déclaré que si toutes les procédures devaient être suivies, tous les trains seraient à l'arrêt. Autrefois, la hiérarchie demandait aux travailleurs sur le terrain de respecter les normes de sécurité, aujourd'hui, c'est l'inverse qui se produit. Les orateurs peuvent-ils confirmer cette impression? Qu'en est-il des recommandations de la commission Buizingen relativement aux horaires?

Les différents métiers du rail témoignent de la réduction du nombre de travailleurs, ce qui augmente la pression sur ceux qui travaillent. Que se passe-t-il lorsque la réglementation n'est pas respectée?

Les exigences quant à la productivité ont un impact négatif sur la ponctualité non respectée d'ailleurs, au détriment de la sécurité.

Est-ce que les règles de sécurité sont respectées pour le travail de nuit, ou des travaux dangereux?

Le climat de peur, voire dictatorial, qui ressort des témoignages ne contribue pas à la sécurité. L'interdiction de parler est-elle justifiée? Y a-t-il un lien avec le problème de la sécurité?

Dernier point, le problème de la sous-traitance. Y a-t-il un contrôle?

A.3. Réponses des invités

a. *M. Michel Abdissi*

Dotation

Il n'est pas certain qu'il était nécessaire de dépenser les montants consentis pour le niveau de sécurité atteint.

Sommige aspecten worden verwaarloosd, zoals de bovenleidingen; de *return* waarover Infrabel beschikt, volstaat niet om het onderhoud uit te voeren, en dat is niet logisch.

Het is problematisch dat meer personeelsleden vertrekken dan er in dienst worden genomen. Er vindt ook geen informatieoverdracht meer plaats: een nieuw personeelslid wordt niet langer begeleid door een ervaren collega; er gaat dus enorm veel kennis verloren.

Over het extra bedrag van 1 miljard euro werd niet gesproken, maar er dient op te worden gewezen dat met dit bedrag geen enkele nieuwe spoorwegman in dienst zal worden genomen. Die financiële steun zal de NMBS misschien wel helpen te evolueren, maar het personeel zal er niet bij gebaat zijn. Minder spoorwegpersoneel betekent meer werkdruk. Het personeel zal het tempo moeten opdrijven, wat onaanvaardbaar is inzake veiligheid. Zo hebben verkeersleiders sereniteit en voldoende tijd nodig om samen de situatie te analyseren.

Arbeidsongevallen

In 2016 vonden bij de NMBS 1261 ongevallen plaats, wat overeenstemt met 23 000 dagen arbeidsongeschiktheid. De organisaties onderzoeken hoe ze de situatie kunnen verbeteren, ook al is die in vergelijking met andere organisaties niet bepaald verontrustend.

Infrabel-NMBS

De coördinatie tussen de twee ondernemingen – en hun beslissingsbevoegdheden – brengt problemen met zich die zich niet zouden stellen in een eengemaakte onderneming. Er werd geen gehoor gegeven aan de verzuchtingen van het spoorwegpersoneel.

Structuur

Het is overdreven het te hebben over een “militaire structuur”; wel is het zo dat het aantal niveaus mettertijd is toegenomen. Dat systeem is aan herziening toe. Met de vroegere promotieregeling konden mensen vanaf de onderste trede van de organisatie opklimmen naar hogere functies, waarbij ze ook de opgedane terreinkennis inbrachten; in de nieuwe structuur met de contractuele personeelsformaties is dat niet langer mogelijk. Het risico bestaat dus dat de leiding in handen komt van mensen die geen kennis hebben van het veld.

Werkuren

Er bestaat een procedure voor het geval de reglementering niet wordt nageleefd. Doorgaans worden de problemen onderzocht op het niveau van de districten.

Certains aspects sont négligés (caténaires). Infrabel ne dispose pas d'un *return* suffisant pour faire l'entretien, ce qui n'est pas logique.

Le nombre de départs supérieur au recrutement pose problème et le passage d'information n'a plus lieu. Un nouveau membre du personnel ne se fait plus accompagner par un ancien. La perte de connaissances est énorme.

Il n'a pas été question du milliard supplémentaire, mais il convient de réaliser que pas un seul cheminot supplémentaire ne sera recruté grâce à ce montant. L'apport permettra peut-être à la société d'évoluer, mais n'aidera pas le personnel. Moins de cheminots implique plus de pression. Le personnel devra courir, et ce n'est pas acceptable quand il s'agit de la sécurité. Un recul et un temps d'analyse est souhaitable, par exemple entre les contrôleurs de circulation.

Accidents de travail

En 2016, il y a eu 1261 accidents au sein de la SNCB, ce qui correspond à 23 000 jours d'incapacité. Les organisations examinent comment améliorer la situation, même si, comparée à d'autres organisations, elle n'est pas spécialement inquiétante.

Infrabel-SNCB

La coordination entre les deux entreprises – et leurs pouvoirs de décision – pose des problèmes qui ne seraient pas présents au sein d'une société unique. Les demandes des cheminots n'ont pas été entendues.

Structure

Il est exagéré de parler de structure militaire; par contre, le nombre de couches augmente avec le temps. Ce système est à revoir. Autrefois, le système de promotion permettait à des personnes de commencer en bas de l'organisation et d'accéder à des fonctions supérieures, en y amenant leur connaissance du terrain, ce que la nouvelle structure ne permet plus avec ces cadres contractuels. Le risque existe donc de voir une tutelle ignorante de la réalité.

Heures de prestation

Une procédure existe quand la réglementation n'est pas respectée. Généralement, les problèmes sont examinés au niveau des districts. Il y a une représentation

Binnen de structuren van de NMBS is er een syndicale vertegenwoordiging die opmerkingen formuleert en toeziet op de naleving van de reglementering.

Bij problemen kan ook de arbeidsrechtbank worden ingeschakeld.

Seinhuizen

Men is van plan het aantal seinhuizen te verminderen en de zones te vergroten; dat ligt moeilijk, meer bepaald indien telefonisch instructies worden gegeven door iemand die de plaats niet kent. Fysieke aanwezigheid en menselijke kennis zijn goed voor de veiligheid; plannen en schermen volstaan niet.

Treinbestuurders

Als de arbeids- en pensioneringsvoorwaarden veranderen, is het niet zeker dat de NMBS nog treinbestuurders in dienst zal kunnen nemen.

Minimale dienstverlening

De minimale dienstverlening is geen oplossing. De bezorgdheid leeft dat bij minimale dienstverlening de reizigers elkaar op de perrons zullen verdringen.

b. De heer Luc Piens

Reglementering

De invoering van nieuwe reglementering kan voor een complex systeem zorgen. Meer dialoog is gewenst. De impact op de veiligheidsprocessen is relatief. Er bestaat wetgeving op grond waarvan arbeidsongevallen kunnen worden besproken in de comités voor bescherming en preventie op het werk. Een ongeval wordt becommentarieerd in het licht van de werkomstandigheden en de reglementering; de reglementering zelf staat niet ter discussie. Bij exploitatieongevallen wordt de toepassing van de exploitatieregels intern onderzocht, zonder enige vorm van discussie, ook achteraf niet, en ook niet nationaal.

Veiligheidscultuur

Er bestaat een veiligheidscultuur, dat zich op het derde niveau bevindt (berekennend): "men doet het goed, want de veiligheidscultuur krijgt vorm": audits, publicatie van informatie, communicatie, statistieken, dataverzameling.

Het proactief niveau ontbreekt: alle echelons dienen zich bewust te zijn van het feit dat er een veiligheidscultuur bestaat die nageleefd dient te worden. De

syndicale au sein des structures de la SNCB, pour faire des remarques et demander le respect de la réglementation.

Un recours devant le tribunal du travail est possible.

Cabines de signalisation

Il est prévu de réduire le nombre de cabines et d'agrandir les zones; cela pose problème, notamment si des consignes téléphoniques sont données par une personne qui ne connaît pas le lieu. La présence physique et la connaissance de l'être humain contribuent à la sécurité; les plans et les écrans ne sont pas suffisants.

Conducteurs de train

Si les conditions de travail et de départ à la pension changent, il n'est pas certain que la SNCB pourra encore recruter des conducteurs de train.

Service minimum

Le service minimum n'est pas une solution et l'inquiétude règne par rapport aux voyageurs qui risquent de se bousculer sur les quais.

b. M. Luc Piens

Réglementation

Instaurer une nouvelle réglementation peut donner lieu à un système complexe. Il est souhaitable de renforcer le dialogue. L'incidence sur les processus de sécurité est relative. Il existe une législation permettant d'examiner les accidents du travail dans les comités pour la protection et la prévention au travail. Un accident est commenté à la lumière des conditions de travail et de la réglementation; la réglementation elle-même n'est pas remise en cause. Lors d'accidents d'exploitation, l'application des règles d'exploitation est examinée en interne, sans la moindre forme de discussion, ni *a posteriori*, ni au niveau national.

Culture de sécurité

Il existe une culture de sécurité, qui se situe au troisième niveau (calculé): "on est dans le bon, car la culture de sécurité prend forme": audits, publication d'informations, communication, statistiques, collecte de données.

Le niveau proactif est manquant: tous les échelons doivent être conscients qu'il existe une culture de sécurité qu'il faut respecter. L'implication du personnel,

personeelsbetrokkenheid, vooral van de middenkaders, kan nog vooruitgang boeken. De KPI's zijn een stressfactor die druk uitoefent. Diensturen en andere normen worden overschreden.

Het middenkader moet zich meer bewust zijn om de nodige en correcte maatregelen te nemen, zodat ook het uitvoerend personeel de veiligheid in acht kan nemen.

Onderaanneming

De vakbonden hebben niet de kans om tijdig te reageren. Overigens is onderaanneming niet alleen een probleem bij Infrabel, maar ook bij de NMBS. Soms worden oplossingen gevonden, vaak is men te laat. Intern is er geen ruimte om het probleem aan te kaarten.

Bij aanbestedingen gaat men er soms vanuit dat het systeem waterdicht is.

Dienstbelang

Overmacht wordt soms ingeroepen, maar vloeit hieruit voort dat iemand 17 of 18 uur moet werken?

Vermoeidheid

Duitsland heeft een bepaald begrip van vermoeidheid kent een systeem voor de melding van vermoeidheid. Er bestaat een boek waarin de treinbestuurder kan melden dat hij zich niet fit voelt, voor goederenvervoer 's nachts bijvoorbeeld. De kanttekening daarbij is dat een personeelslid dat niet herhaaldelijk zal doen uit angst voor sancties.

In de luchtvaart en ook in sommige auto's bestaan systemen die iemand alert maken wanneer hij vermoeidheidssymptomen toont.

Het zou goed zijn om te bekijken hoe dat in het spoor kan worden geïntroduceerd.

Zware beroepen

Voorlopig bestaat hierover nog geen duidelijkheid, het maakt voorwerp van besprekingen uit.

Concurrentie

Sommige treinbestuurders stappen over naar de concurrentie, waar andere voorwaarden gelden. Er wordt beweerd dat ze een inkomen van 4 000 euro per maand genieten, en dat klopt niet, tenzij er veel nachtelijke

surtout les cadres moyens, peut encore progresser. Les KPI sont un facteur de stress qui induit une pression. Les horaires et d'autres normes sont dépassés.

Le cadre moyen doit être davantage conscient, de manière à prendre les mesures nécessaires et adéquates et à permettre au personnel d'exécution de respecter, lui aussi, la sécurité.

Sous-traitance

Les syndicats n'ont pas eu l'occasion de réagir en temps utile. Du reste, la sous-traitance n'est pas seulement un problème chez Infrabel, elle l'est aussi à la SNCB. Il arrive qu'on trouve des solutions, mais souvent trop tard. En interne, il n'y a pas de marge pour examiner le problème.

Dans le cadre des adjudications, on part parfois du principe que le système est étanche.

Intérêt du service

La force majeure est parfois invoquée mais justifie-t-elle qu'un travailleur soit obligé de travailler 17 ou 18 heures?

Fatigue

L'Allemagne, où le concept de fatigue est reconnu, dispose d'un système de signalement de la fatigue. Un conducteur peut signaler dans un journal le fait qu'il ne se sent pas apte, pour le transport de marchandises la nuit, par exemple. Il faut faire remarquer à cet égard qu'un membre du personnel hésitera à le faire trop souvent de crainte d'être sanctionné.

Dans les avions et dans certaines voitures, il existe des systèmes qui avertissent le pilote lorsqu'il manifeste des signes de fatigue.

Il serait bon d'examiner comment transposer ce dispositif au secteur du chemin de fer.

Métiers pénibles

À ce stade, ce point n'a pas encore été clarifié, il fait l'objet de discussions.

Concurrence

Certains conducteurs de train passent à la concurrence, qui leur offre d'autres conditions. On prétend qu'ils toucheraient une rémunération de 4 000 euros par mois, ce qui est faux, à moins de prester beaucoup

prestaties, veel diensten en veel diensten in het buitenland werden uitgevoerd. Dat is niet eeuwig houdbaar.

Bestrafing

Bestrafing bestaat, maar minder.

Participatief traject

In Nederland bestaat een participatief traject, de NMBS heeft aangekondigd dat smartphones, -watches en tablets hun intrede gaan doen. Dit is een mogelijkheid om via een app te communiceren en onmiddellijk een terugkoppeling te krijgen.

DVIS

De bevindingen van DVIS en het onderzoeksorgaan worden nergens bij de NMBS in paritair overleg besproken. Het sturingscomité kan misschien een oplossing bieden.

Dienstroosters

De druk is te groot om anders op te treden. Overschrijding van dienstroosters dient te worden tegengegaan.

Concentratie van seinhuizen

Wanneer het verkeer niet normaal verloopt, groeit de onveiligheid.

c. De heer Philippe Delhalle

Dotaties

Het klopt dat er wordt geïnvesteerd, maar de mankracht wordt over het hoofd gezien. Sommigen verlaten de NMBS omdat ze pensioengerechtigd zijn, maar anderen trekken vrijwillig weg; zij nemen ontslag uit onvrede met alle verplichtingen. Bepaalde treinbestuurders veranderen ook van beroep. De situatie is rampzalig en het ongenoegen bij het spoorwegpersoneel is groot (overmatige werkdruk, burn-outs, onregelmatige uren). Het is heel moeilijk om treinbestuurders in dienst te nemen. Sommige uitgaven zijn nutteloos gebleken; het ware daarentegen aangewezen om personeel aan te trekken.

Minimale dienstverlening

De minimale dienstverlening roept vragen op. Bij een terugkeer van de kust werden op een zeker moment drie

d'heures la nuit, d'enchaîner les services et les services à l'étranger. Ce n'est pas tenable à long terme.

Sanctions

Les sanctions existent, mais dans une moindre mesure.

Parcours participatif

Aux Pays-Bas, il existe un parcours participatif. La SNCB a annoncé que les smartphones, les montres connectées et les tablettes feraient leur apparition. C'est une possibilité de communiquer au moyen d'une application et d'obtenir directement un retour.

SSICF

Les conclusions du SSICF et de l'organisme d'enquête sur les accidents et incidents ferroviaires ne sont examinées par aucun organe en concertation paritaire au sein de la SNCB. Le comité de pilotage peut peut-être offrir une solution.

Horaires de service

La pression est trop importante pour procéder autrement. Il convient de lutter contre le dépassement des horaires de service.

Concentration des cabines de signalisation

Lorsque le trafic ne se déroule pas normalement, l'insécurité augmente.

c. M. Philippe Delhalle

Dotations

Il est vrai que des investissements ont lieu, mais l'humain est négligé. Il n'y a pas que les départs à la pension, du reste, il y a aussi des départs volontaires – des démissions pour dénoncer les contraintes. Certains conducteurs changent de métier, aussi. La situation est catastrophique et le malaise est important chez les agents (surcharge, *burn out*, horaires irréguliers). Il est très difficile d'en recruter, aussi. Certaines dépenses ont été inutiles, il serait indiqué d'engager du personnel, par contre.

Service minimum

Le service minimum est interpellant. Le retour de la mer a été organisé à un certain moment avec 3 trains

extra treinen ingelegd, waarvan er twee stuk vielen. De derde trein werd door een massa reizigers bestormd. De treinbegeleider heeft de te talrijke reizigers de toegang tot zijn trein niet ontzegd; op die trein werden mensen misselijk.

Zware werkomstandigheden

Het werk is zwaar en hopelijk wordt daar op politiek niveau rekening mee gehouden.

Veiligheid

De structuur is te hiërarchisch en telt te veel tussen-niveaus. Er zou moeten worden geluisterd naar het personeel op het terrein.

Gsm

Het is aangewezen het personeel uit te rusten met moderne communicatiemiddelen. Als er uitgaven kunnen worden gedaan om de veiligheid technisch te waarborgen, dan moet dat ook mogelijk zijn voor het personeel.

B. — HOORZITTING MET DE CEO'S VAN INFRABEL EN DE NMBS

B.1. Uiteenzettingen

B.1.1. *Uiteenzetting van de heer Luc Lallemand, CEO van Infrabel*

Infrabel beschouwt veiligheid als de eerste strategische prioriteit, voor stiptheid, capaciteit, financieel evenwicht en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze prioriteit wordt door drie pijlers geschraagd: de technologie, het menselijk beheer (waar de veiligheids-cultuur onder valt) en de organisatie.

Hoe dit in detail in zijn werk gaat, wordt uiteengezet in de bij dit verslag gevoegde ppt-presentatie.

B.1.2. *Uiteenzetting van mevrouw Sophie Dutordoir, ceo van de NMBS*

De NMBS heeft inzake veiligheid een zware maatschappelijke verantwoordelijkheid, zowel ten aanzien van de honderdduizenden treinreizigers die ze iedere dag vervoert als ten aanzien van de tienduizenden spoorwegaanbesteders die iedere dag het beste geven van zichzelf.

supplémentaires, dont deux sont restés en détresse. Le troisième a été pris d'assaut. L'accompagnateur n'a pas refusé de prendre les voyageurs en surnombre, et il y a eu des malaises à bord.

Pénibilité

Le travail est contraignant, et il faut espérer qu'il en sera tenu compte au niveau politique.

Sécurité

La structure est trop hiérarchisée avec trop d'intermédiaires. Il serait bon d'écouter le personnel sur le terrain.

Gsm

Il est indiqué de donner des outils de communication moderne au personnel. Si on peut faire des dépenses techniques pour assurer la sécurité, cela est possible de le faire sur le plan humain également.

B. — AUDITION DES CEO D'INFRABEL ET DE LA SNCB

B.1. Exposés

B.1.1. *Exposé de M. Luc Lallemand, CEO d'Infrabel*

Infrabel considère la sécurité comme la première priorité stratégique, devant la ponctualité, l'équilibre financier et la responsabilité sociale de l'entreprise. Cette priorité repose sur trois piliers: la technologie, la gestion humaine (dont relève la culture de sécurité) et l'organisation.

La présentation *Powerpoint* jointe en annexe au présent rapport explique tout cela en détail.

B.1.2. *Exposé de Mme Sophie Dutordoir, CEO de la SNCB*

La SNCB assume une lourde responsabilité sociale en matière de sécurité, tant à l'égard des centaines de milliers de passagers qu'elle transporte quotidiennement qu'à l'égard des dizaines de milliers de cheminots qui donnent chaque jour le meilleur d'eux-mêmes.

De zorg om veiligheid moet aanwezig zijn in alle processen, werkmethodes, attitudes en materiaalkeuzes.

Alle betrokkenen moeten ervan doordrongen zijn dat veiligheid de absolute prioriteit geniet.

Hoe dit in detail in zijn werk gaat, wordt uiteengezet in de bij dit verslag gevoegde ppt-presentatie.

B.2. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Wouter Raskin (N-VA) maakt zich sterk dat, in tegenstelling tot wat de oppositie beweert, er niet op veiligheid wordt bespaard. Kunnen arbeidsongevallen ook het gevolg zijn van de agressie van reizigers? Zijn de onderaannemers de streektaal machtig? Hoe verloopt de kennisoverdracht van het vertrekkend naar het inkomend personeel? Worden de reglementaire arbeidstijden vaak overschreden? Is het aangewezen het aantal seinhuizen nog verder te reduceren? Hoe kan efficiënt worden geïntervenieerd op een steeds ruimer gebied? Is er niet teveel paperasserij zodat de informatiedoorstroming gebrekkig verloopt? Zijn niet teveel processen te complex?

De heer Laurent Devin (PS) onderstreept hoezeer het verhaal van het personeel inzake veiligheid verschilt van dat van de directie. De werkelijkheid is dat 3 miljard euro moet worden bespaard, jaarlijks 4 % productiviteitswinst moet worden geboekt, 1 miljoen extra reizigers worden verwacht en duizenden spoorwegaarbeiders moeten verdwijnen. Het resultaat is thans reeds voelbaar: personeelsleden die tot 18 dagen op een rij presteren of althans zeer onregelmatige uren moeten kloppen. De werkdruk is dermate groot dat meer onveiligheid het logisch gevolg is. De directies zijn voorstander van de inzet van nieuwe technologieën die de werkgelegenheid nog verder zullen doen afkalven. Tot 2030 is qua planning niets bekend.

De heer Jean-Jacques Flahaux (MR) stelt dat de besparing van 3 miljard euro reeds door de vorige regering werd ingezet en de huidige regering 1 virtueel miljard euro heeft vrijgemaakt. Doordat het aantal reizigers jaarlijks met 2 % stijgt, stijgen ook de inkomsten. De overheidsdotatie is lang niet de enige bron van inkomsten. Infrabel bewijst – onder meer met de trein die de breedte van de sporen meet – dat men meer met minder kan doen, en zelfs beter. Mensen blijven sowieso belangrijk maar alle beschikbare technieken moeten worden aangewend. Wat is de ondergrens van

Le souci de la sécurité doit être présent dans l'ensemble des processus, des méthodes de travail, des attitudes et des choix de matériel.

Toutes les personnes concernées doivent être convaincues que la sécurité bénéficie de la priorité absolue.

La présentation *Powerpoint* annexée au présent rapport explique tout cela en détail.

B.2. Questions et observations des membres

M. Wouter Raskin (N-VA) assure que, contrairement à ce que prétend l'opposition, des économies ne sont pas réalisées sur le dos de la sécurité. Les accidents du travail ne peuvent-ils pas aussi être la conséquence d'agressions commises par des voyageurs? Les sous-traitants maîtrisent-ils bien la langue de la région? Comment se déroule le transfert de connaissances entre la personne qui quitte l'entreprise et les nouvelles recrues? Les temps de travail réglementaires sont-ils souvent dépassés? Est-il opportun de réduire encore davantage le nombre de cabines de signalisation? Comment peut-on intervenir efficacement sur une zone de plus en plus étendue? N'y a-t-il pas trop de formalités administratives, au détriment de la transmission des informations? N'y a-t-il pas trop de processus trop complexes?

M. Laurent Devin (PS) souligne combien le tableau dressé par le personnel concernant la sécurité diffère de celui qui est dressé par la direction. La réalité, c'est qu'il faut économiser 3 milliards d'euros, qu'il faut enregistrer chaque année un gain de productivité de 4 %, que l'on escompte un million de voyageurs supplémentaires et que des milliers de cheminots doivent disparaître. Le résultat est actuellement déjà perceptible: des agents prestent jusqu'à 18 jours d'affilée ou doivent prester des heures très irrégulières. La pression au travail est telle qu'elle a pour conséquence logique une augmentation de l'insécurité. Les directions sont favorables à l'utilisation de nouvelles technologies qui effriteront encore davantage l'emploi. Jusque 2030, rien n'est connu en termes de planification.

M. Jean-Jacques Flahaux (MR) indique que l'économie de trois milliards d'euros a été amorcée par le gouvernement précédent et que le gouvernement actuel a virtuellement débloqué un milliard d'euros. L'augmentation du nombre de voyageurs de 2 % par an fait également augmenter les recettes. La dotation publique est loin d'être la seule source de revenus. Infrabel démontre – notamment avec le train qui mesure la largeur des voies – que l'on peut faire plus, voire mieux, avec moins. Le personnel demeurera de toute façon un élément capital, mais il y a lieu d'utiliser toutes

de personeelsreductie? Hoe verloopt deze in Nederland en Zwitserland?

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) stelt dat de hamvraag inderdaad is of men efficiënter met minder middelen kan zijn en toch de hoogst mogelijke veiligheid kan garanderen. Leidt de concentratie van de seinhuizen niet tot meer onveiligheid? Zal de one-man-car in het volgend beheerscontract worden opgenomen? Het aantal seinvoorbijrijdingen is verminderd, de zichtbaarheid kan makkelijk worden verbeterd voor zover er niet teveel hiërarchische horden genomen moeten worden. Inzake spoorlopen wijst de spreker op het wetsontwerp op de spoorwegpolitie (Doc 54 2869/1) om die bron van aanzienlijke vertragingen en veiligheidsrisico's te kunnen aanpakken. Hoe verloopt de massificering van de werken? Maakt Infrabel afspraken met de NMBS om de impact op het reizigersverkeer miniem te houden? Kan een personeelslid 21 dagen op rij moeten presteren? Is dit niet in strijd met de Europese referentiewaarden? Veel treinbestuurders verkassen naar goederenoperatoren, ook dat komt de knowhow inzake veiligheid op bepaalde lijnen niet ten goede. Stiptheid en veiligheid behoren complementair te zijn en niet tegen elkaar worden uitgespeeld.

Mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) herinnert eraan dat een recente tv-reportage heel wat frustratie van het spoorwegpersoneel heeft onthuld inzake te strikte hiërarchie, nutteloze opdrachten en een gebrek aan feedback. Klopt het dat men alle overwegen wil wegwerken? Er is teveel paperasserie: welke initiatieven tot vereenvoudiging worden genomen? Inzake seinvoorbijrijdingen beval de "commissie-Buizingen" aan te evolueren van een bestraffende naar een lerende cultuur. Welke initiatieven werden daartoe genomen?

De heer David Geerts (sp.a) is van oordeel dat alleen de gebudgetteerde middelen voor ETCS, het project "Smart Safe" en het structureel onderhoud aantonen hoezeer veiligheid een prioriteit is. Het aantal arbeidsongevallen bij onderaannemers wordt niet verrekend in de cijfers van Infrabel ofschoon dit vitale informatie is om een compleet beeld van de situatie te verkrijgen. De instructies moeten zodanig zijn opgesteld dat ze stiptheid met veiligheid verzoenen in plaats van ze tegengesteld te maken. Over de toegankelijkheid van de M7's is veel kritiek. De informatiedoorstroming is te hiërarchisch, zodat veel informatie op alle niveaus verloren gaat. De

les techniques disponibles. Où fixer le plancher de la réduction de personnel? Comment cette réduction se déroule-t-elle aux Pays-Bas et en Suisse?

M. Jef Van den Bergh (CD&V) indique que la question-clé est effectivement de savoir si l'on peut travailler plus efficacement avec moins de moyens, tout en garantissant un maximum de sécurité. La concentration des cabines de signalisation ne se fait-elle pas au détriment de la sécurité? Le principe du train sans accompagnateur (*one man car*) figurera-t-il dans le prochain contrat de gestion? Le nombre de franchissements de signaux a diminué et la visibilité peut être facilement améliorée à condition de ne pas devoir franchir une multitude d'obstacles hiérarchiques. En ce qui concerne la présence de personnes sur les voies, l'intervenant renvoie au projet de loi sur la police des chemins de fer (Doc 54 2869/1) visant à résoudre ce problème, qui cause des retards et des risques considérables en matière de sécurité. Comment la massification des travaux se déroule-t-elle? Des accords ont-ils été conclus entre Infrabel et la SNCB afin d'en réduire l'impact autant que possible sur le trafic des voyageurs? Peut-on obliger un cheminot à prester vingt et un jours consécutifs? N'est-ce pas en contradiction avec les normes européennes? De nombreux conducteurs de train passent chez d'autres opérateurs de transport de marchandises, ce qui nuit également aux connaissances en matière de sécurité sur certaines lignes. La ponctualité et la sécurité doivent être complémentaires et non opposées l'une à l'autre.

Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) rappelle qu'un reportage télévisé récent a dévoilé les nombreuses frustrations du personnel ferroviaire face à une hiërarchie trop stricte, à des missions inutiles et à l'absence de feed-back. Est-il exact que l'on souhaite éliminer tous les passages à niveau? Il y a trop de formalités administratives: quelles initiatives a-t-on prises pour les simplifier? En ce qui concerne les franchissements de signaux, la commission Buizingen a recommandé de passer d'une culture de la répression à une culture de l'apprentissage. Quelles initiatives a-t-on prises à cet effet?

M. David Geerts (sp.a) estime qu'à eux seuls, les moyens budgétaires alloués à l'ETCS, le projet "Smart Safe" et la maintenance structurelle montrent à quel point la sécurité constitue une priorité. Le nombre d'accidents de travail survenus chez les sous-traitants n'est pas pris en compte dans les statistiques d'Infrabel, bien qu'il s'agisse d'informations vitales pour avoir une image complète de la situation. Les instructions doivent être rédigées de manière à concilier la ponctualité et la sécurité au lieu de les opposer. L'accessibilité des voitures M7 suscite de nombreuses critiques. La circulation des informations étant beaucoup trop hiërarchique,

ceo's communiceren blijkbaar gemakkelijker met elkaar dan de verschillende departementen in hun respectieve bedrijven onderling.

Hoeveel personeel is nodig over een periode van 3 à 4 jaar, rekening houdend met de constante stijging van het aantal passagiers? Er zouden op termijn 9 000 jobs sneuvelen. Tegelijk wordt zwaar geïnvesteerd in informatica en automatisering. Is het mogelijk dat men 20 dagen op rij presteert? Is dit niet op zich al een veiligheidsrisico? Het Parlement is medeverantwoordelijk voor de complexiteit van de regelgeving, maar hoe kan die tendens worden gekeerd? Wat de nieuwe vertrekprocedure betreft die op 10 juni 2018 van start zou gaan, is men 11 miljoen euro kwijt die bestemd was om een andere vertrekprocedure uit te testen. Inzake ETCS wordt een investeringsstapel voorgelegd met de voetnoot "op voorwaarde dat de middelen beschikbaar zijn". Betekent dit dat de hiervoor voorziene middelen nog niet voorhanden zijn?

De heer Marcel Cheron (Ecolo-Groen) hamert op het belang van het capaciteitsonderhoud, waarvan het budget van Infrabel werd verminderd. De mens moet meester blijven van de techniek. Van belang is wie de talloze partners – binnen en tussen Infrabel en de NMBS – coördineert. Een computer kan dit niet aan, daar is een menselijke interventie voor nodig. Het principe van de buddies is goed. Maar hoe verloopt de mondelinge kennisoverdracht in het licht van het sterke personeelsverloop?

Mevrouw Isabelle Poncelet (cdH) stelt dat er meer dialoog met de basis nodig is. Ook transversaal moet tussen de verschillende departementen van de twee spoorbedrijven en tussen deze laatste onderling beter worden gecommuniceerd. Hoe wordt de kennisoverdracht door oudgedienden georganiseerd? Worden de regels inzake werk- en rustdagen wel correct toegepast? Wordt meer of minder in opleiding geïnvesteerd? Welke conclusies kunnen worden getrokken uit de statistieken inzake arbeidsongevallen? Is er een correlatie vast te stellen tussen een stijging van het aantal arbeidsongevallen en de besparingen? Hoe komt het dat het spoorverkeer niet over hetzelfde type bewaking beschikt als de luchtvaart? Zullen de overwegen op twintig jaar tijd worden vervangen? Hoe kan men bij de nieuwe vertrekprocedure checken dat alle deuren gesloten blijven?

une grande partie des informations se perdent à tous les niveaux. Manifestement, la communication est plus facile entre les dirigeants qu'entre les différents départements de leurs entreprises respectives.

De quels effectifs a-t-on besoin sur une période de trois à quatre ans, compte tenu de l'augmentation constante du nombre de passagers? À terme, 9 000 emplois seront supprimés. Dans le même temps, l'informatique et l'automatisation font l'objet d'investissements massifs. Est-il possible de prester vingt jours consécutifs? Cette cadence ne constitue-t-elle pas déjà, en soi, un risque pour la sécurité? Le Parlement est coresponsable de la complexité de la réglementation, mais comment inverser cette tendance? En ce qui concerne la nouvelle procédure de départ devant entrer en vigueur le 10 juin 2018, il est signalé que onze millions d'euros destinés à tester une autre procédure de départ ont été perdus. En ce qui concerne l'ETCS, on avance un tableau d'investissement qui porte, en bas de page, la mention "à condition que les moyens soient disponibles". Cela signifie-t-il que les moyens prévus ne sont pas encore disponibles?

M. Marcel Cheron (Ecolo-Groen) souligne l'importance de l'entretien de la capacité, dont le budget d'Infrabel a été amputé. L'homme doit rester maître de la technique. Ce qui importe, c'est de savoir qui coordonne les nombreux intervenants – au sein d'Infrabel et de la SNCB et entre ces deux sociétés. Aucun ordinateur ne peut s'en charger. Une intervention humaine est nécessaire. Le principe des buddies est une bonne chose. Mais comment la transmission orale des connaissances a-t-elle lieu compte tenu de la rotation élevée du personnel?

Mme Isabelle Poncelet (cdH) estime qu'un dialogue plus approfondi avec la base est nécessaire. Il est également nécessaire d'améliorer la communication transversale entre les différents départements des deux entreprises ferroviaires et entre ces dernières. Comment le transfert de connaissances par les anciens est-il organisé? Les règles relatives aux jours ouvrables et aux jours de repos sont-elles correctement appliquées? Y a-t-il plus ou moins d'investissements dans la formation? Quelles conclusions peut-on tirer des statistiques sur les accidents du travail? Peut-on établir une corrélation entre l'augmentation du nombre d'accidents du travail et les économies réalisées? Pourquoi le transport ferroviaire ne fait-il pas l'objet du même type de surveillance que le transport aérien? Les passages à niveau seront-ils remplacés dans vingt ans? Comment peut-on vérifier, dans le cadre de la nouvelle procédure de départ, que toutes les portes restent fermées?

De heer Marco Van Hees (PTB-GO!) stelt dat er een kloof gaapt tussen het verhaal van de vertegenwoordigers van het personeel – dat op de praktijk is gestoeld – en dat van de ceo's, dat als zeer theoretisch overkomt. Er heerst blijkbaar een angstcultuur binnen de twee spoorbedrijven. Daardoor worden problemen niet gemeld of komen ze niet ter ore van diegenen die ze kunnen verhelpen. Het spoorwegpersoneel is als het ware gemuilkorfd en moet ook nog eens 10 % van zijn loon inleveren. Het arbeidsreglement wordt permanent geschonden. De 40-urenweek is een fictie. Het personeelsbestand alsook de dotatie worden verlaagd en de productiviteit moet omhoog, in die omstandigheden is het niet verbazingwekkend dat de veiligheid er op tien jaar tijd fel is op achteruitgegaan. De concentratie van seinhuizen draagt ook niet bij tot meer veiligheid als men weet dat er 300 gevaarlijke punten zijn. De klemtoon op de stiptheid heeft tot gevolg dat de veiligheid in het gedrang komt. Er is ook onvoldoende opvolging van de onderaannemers. Recent kwam een drieëntwintigjarige om in Oostende. Wordt het personeel van onderaannemers wel voldoende opgeleid?

B.3. Antwoorden van de genodigden

B.3.1. *De heer Luc Lallemand*

Strategisch plan

Op vijf jaar tijd – tegen 2020 – zal het personeelsbestand met 4000 eenheden verminderen. Het personeelsbestand van 14 000 werknemers zakte reeds tot 12 000. Op 31 december 2019 zou dit aantal tot net onder de 10 000 gezakt moeten zijn.

Er moet ook een aantal productiviteitswinsten worden gerealiseerd. In Duitsland en Nederland werden eveneens de seinhuizen geconcentreerd, terwijl Frankrijk er nog 1 800 telt. De reductie bedraagt 97 %. De job is dezelfde, maar de technologie is moderner en de output is groter.

In die context zouden bijvoorbeeld 30 % van het aantal wissels kunnen verdwijnen.

Vanaf 2021 kunnen geen omvangrijke productiviteitswinsten meer worden gerealiseerd. De nodige middelen voor capaciteitsbehoud van de infrastructuur zullen derhalve opnieuw geëvalueerd moeten worden met de Staat. Dit in een context waar de tarieven van Infrabel (de vergoedingen) ongewijzigd zijn gebleven sedert 2005 in tegenstelling tot de tarieven in de sector van de energie- en telecomsector.

M. Marco Van Hees (PTB-GO!) estime qu'il y a un fossé considérable entre le récit des représentants du personnel – fondé sur l'expérience pratique – et celui des dirigeants, qui semble très théorique. Apparemment, une culture de la peur s'est installée au sein des deux compagnies ferroviaires, et celle-ci a pour conséquence que les problèmes ne sont pas signalés ou ne sont pas portés à l'attention de ceux qui pourraient les résoudre. Les cheminots sont, pour ainsi dire, muselés, et doivent en outre subir une réduction de 10 % de de leur rémunération. Le règlement de travail est violé en permanence. La semaine de 40 heures est une fiction. Le personnel et la dotation sont en baisse tandis que la productivité doit augmenter. Il n'est pas surprenant, dans ces circonstances, que la sécurité se soit considérablement détériorée en dix ans. La concentration des cabines de signalisation ne contribue pas non plus à une plus grande sécurité, sachant qu'il y a 300 points dangereux. L'accent mis sur la ponctualité signifie que la sécurité est compromise. Le contrôle des sous-traitants est également insuffisant. Récemment, un jeune de 23 ans est mort à Ostende. Le personnel des sous-traitants est-il suffisamment formé?

B.3. Réponses des invités

B.3.1. *M. Luc Lallemand*

Plan stratégique

En cinq ans – pour 2020 –, le nombre de membres du personnel sera réduit de 4000 unités. Les effectifs sont déjà passés de 14 000 à 12 000 unités. Au 31 décembre 2019, ce nombre devrait passer sous la barre des 10 000 unités.

Des gains de productivité doivent également être réalisés. Les cabines de signalisation ont également été concentrées en Allemagne et aux Pays-Bas, tandis qu'il y en a encore 1 800 en France. La réduction est de 97 %. Le travail est identique mais la technologie est plus moderne et le rendement est plus grand.

Dans ce cadre, 30 % des aiguillages pourraient, par exemple, être supprimés.

À partir de 2021, il ne sera plus possible de réaliser des gains de productivité substantiels. Les ressources nécessaires au maintien de capacité de l'infrastructure devront dès lors être réévaluées avec l'Etat, étant entendu que les tarifs d'Infrabel (les redevances) sont restés inchangés depuis 2005 à la différence des tarifs du secteur de l'énergie et des télécommunications.

Beheerscontract

De besprekingen met onze voorgedij zijn opgestart en worden voortgezet, maar zijn vertrouwelijk.

Besparingen veiligheid

Er wordt absoluut niet bespaard op veiligheidsinvesteringen. Sedert 2014 werden besparingen opgelegd. De jaarlijkse productiviteitswinst van Infrabel bedraagt 3,95 %. Veiligheid is niet alleen een kwestie van centen, maar ook van mensen, competenties, gedragingen en werkmethodes. Alle rubrieken van de begroting van Infrabel integreren de zorg om veiligheid. Het is geen verhaal apart van de rest.

Concentratie seinhuizen

Behalve ingeval van overmacht mag in de seinhuizen niet langer dan zeven dagen op rij worden gepresteerd. Aangaande de 25 dagen op rij is de directie niets bekend. Dit probleem kan evenwel steeds in voorkomend geval in overlegcomités worden aangekaart. De directie heeft kennis gekregen van één persoon die 17 dagen op rij heeft gepresteerd onder toezicht van een verantwoordelijke, met instemming van de agent en mits compensatie.

Er wordt bewust niet naar één enkel seinhuis gestreefd, al zou voor de Chinezen het Belgisch grondgebied te klein zijn voor slechts één seinhuis. Bij storing worden mobiele ploegen uitgestuurd die 24 uur per dag beschikbaar zijn.

De concentratie van seinhuizen zal zowel de exploitatieveiligheid als de veiligheid op de werkvloer versterken.

Complexiteit processen

Alle processen zijn inderdaad complex maar dit gegeven is niet eigen aan de spoorwegen. Per decennium verdubbelt de kennis. Het aantal wetten en reglementen stijgt. De uitdaging bestaat erin te vereenvoudigen, maar indien dit niet mogelijk blijkt goed te communiceren. In deze context is de Infrabel Academy zo belangrijk omdat het de kennisoverdracht van gedragscompetenties door oudgedienden organiseert.

Contrat de gestion

Les discussions avec notre tutelle ont commencé et se poursuivent, mais elles sont confidentielles.

Économies dans le domaine de la sécurité

Aucune économie n'a été réalisée en ce qui concerne les investissements en matière de sécurité. Des économies ont été imposées depuis 2014. Le gain de productivité annuel d'Infrabel s'élève à 3,95 %. La sécurité n'est pas seulement une question d'argent, mais aussi une question de personnes, de compétences, de comportements et de méthodes de travail. Toutes les sections du budget d'Infrabel intègrent la question de la sécurité. Ce n'est pas un élément distinct.

Concentration des cabines de signalisation

Sauf en cas de force majeure, il ne peut pas être travaillé durant plus de sept jours consécutifs dans les cabines de signalisation. En ce qui concerne la question des 25 jours consécutifs, la direction n'en a pas été informée. Le cas échéant, ce problème pourra toujours être évoqué au sein des comités de concertation. La direction a eu connaissance d'une personne qui a travaillé 17 jours consécutifs sous la supervision d'un préposé, avec le consentement de cet agent et moyennant une compensation.

Il a été délibérément choisi de ne pas opter pour une seule cabine de signalisation même si, pour les Chinois, le territoire belge serait trop petit pour une seule cabine de signalisation. En cas de panne, des équipes mobiles disponibles 24 heures sur 24 sont envoyées sur place.

La concentration des cabines de signalisation renforcera à la fois la sécurité d'exploitation et la sécurité sur le lieu de travail.

Complexité des processus

Tous les processus sont effectivement complexes mais cette complexité n'est pas spécifique aux chemins de fer. Les connaissances doublent tous les dix ans. Le nombre de lois et de règlements augmente. Le défi est de simplifier et, si ce n'est pas possible, de bien communiquer. Dans ce contexte, l'Infrabel Academy est particulièrement importante parce qu'elle organise le transfert des connaissances concernant les compétences comportementales par les anciens.

Stiptheid

Er wordt niet koste wat kost naar stiptheid gestreefd. De stiptheid komt na de veiligheid, maar het zijn wel complementaire prioriteiten.

Onderhoud capaciteit

Het onderhoud van de sporen en de seinen hebben voorrang op dat van de bovenleidingen. Er werd bespaard op onderhoud van bovenleidingen maar nooit in die mate dat de veiligheid in het gedrang kwam.

Massificering

In overeenstemming met de NMBS is een testfase opgestart.

Vooreerst werd het onderhoud geherstructureerd (wat een besparing van 25 % opleverde). Vervolgens wordt naar zoveel mogelijk, waar mogelijk, automatisering gestreefd (wat een minimum aan hinder voor het treinverkeer met zich brengt).

De rest is voorwerp van besprekingen.

Overwegen

Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen het prioritair en secundair netwerk. Prioritair is de veiligheid van de reizigers en het personeel. Bijna alle ongevallen zijn te wijten aan de miskenning van de wegcode. Een aantal overwegen per jaar zouden kunnen worden weggewerkt, Jammer genoeg is dit niet altijd mogelijk omwille van het verzet van bepaalde gemeentes. Het is namelijk zo dat de betrokken gemeentes vaak meer belang hechten aan mobiliteits- dan aan veiligheidsvraagstukken. En dit is zelfs het geval wanneer werd voorzien in een budget om overwegen te schrappen. Het aantal overwegen (er zijn er nog ruim 1500) kan op twintig jaar tijd niet tot nul worden herleid. Infrabel heeft nooit beweerd het aantal overwegen tot nul te herleiden. Dit zou overigens miljarden kosten.

Inzet machines

Machines moeten de mens bijstaan. De menselijke tussenkomst zal altijd noodzakelijk blijven.

Verplaatsing seinen

Dit was een van de aanbevelingen van de commissie-Buizingen.

Ponctualité

La ponctualité n'est pas recherchée "à tout prix". La ponctualité passe après la sécurité, mais il s'agit de priorités complémentaires.

Entretien de la capacité

L'entretien des voies et des signaux a priorité sur l'entretien des caténaires. Des économies ont été réalisées en matière d'entretien de caténaires, mais jamais au point de compromettre la sécurité.

Massification

Une phase de test a été entamée en accord avec la SNCB.

Dans un premier temps, la maintenance a été restructurée (ce qui a permis de réaliser 25 % d'économie). L'objectif suivant est une automatisation maximale dans les domaines qui s'y prêtent (celle-ci n'ayant que très peu d'inconvénients pour le trafic ferroviaire).

Le reste est en discussion.

Passages à niveau

Aucune distinction n'est faite entre le réseau prioritaire et le réseau secondaire. La priorité est donnée à la sécurité des voyageurs et du personnel. Presque tous les accidents sont dus au non-respect du code de la route. Plusieurs passages à niveau pourraient être supprimés chaque année. Malheureusement, cela n'est pas toujours possible suite à l'opposition de certaines communes. Il est en effet entendu que les communes concernées privilégient souvent les questions de mobilité aux questions de sécurité. Et cela même lorsqu'un budget a été prévu pour la suppression de passages à niveau. Le nombre de passages à niveau (il en reste encore plus de 1500) ne pourra être ramené à zéro en vingt ans. Infrabel n'a jamais prétendu qu'elle ramènerait à zéro le nombre de passages à niveau. Cela coûterait d'ailleurs plusieurs milliards d'euros.

Déploiement de machines

Les machines doivent assister l'être humain mais l'intervention humaine sera toujours nécessaire.

Déplacement de la signalisation

Il s'agissait de l'une des recommandations de la commission Buizingen.

Het Safe-in Platform houdt zich specifiek met deze problematiek bezig.

De verplaatsing van een sein wordt met het oog op maximale zichtbaarheid altijd onderzocht maar niet altijd doorgevoerd.

Onderaanneming

De controle en opvolging van de werven door personeel van Infrabel gebeurt op regelmatige basis.

Administratieve formaliteiten

Veiligheid impliceert traceerbaarheid en traceerbaarheid impliceert het behoud van schriftelijke procedures en formulieren. Alles moet gerechtvaardigd worden.

Arbeidsongevallen

Er is geen correlatie geconstateerd tussen de stijging van het aantal arbeidsongevallen en de vermindering van de infrastructuur. Er zijn zomaar eventjes 30 à 40 onbekenden in rekening te brengen. Minder infrastructuur – door een grondverzakking of een spoorbreuk – betekent minder performantie maar niet minder veiligheid. Vanaf 2020 kan een nieuw debat hierover worden gevoerd.

B.3.2. *Mevrouw Sophie Dutordoir*

Middelen veiligheid

Er wordt niet bespaard op de middelen die aan de veiligheid worden besteed. De totale exploitatiedotatie bedraagt 1,2 miljard euro. Daar komt nog 100 miljoen euro bovenop voor CAPEX en 52 miljoen euro voor OPEX. Dit lijkt vandaag voldoende te zijn om de kosten inzake veiligheid te dragen.

Arbeidsreglement

Het arbeidsreglement moet te allen tijde worden nageleefd. Ook een trein met reizigers die een incident oploopt moet dankzij de treinbestuurder op de geplande bestemming aankomen.

Stiptheid/veiligheid

De veiligheid heeft de absolute prioriteit. Toch is dit geen of/of- maar een en/en-verhaal.

La plate-forme *Safe-in* traite spécifiquement de ces questions.

Le déplacement des signaux est toujours envisagé en vue d'assurer une visibilité maximale mais ce déplacement n'a pas toujours lieu.

Sous-traitance

Le contrôle et le suivi des chantiers par le personnel d'Infrabel ont lieu sur une base régulière.

Formalités administratives

La sécurité implique la traçabilité et la traçabilité implique le maintien de procédures écrites et de formulaires. Tout doit être justifié.

Accidents de travail

Aucune corrélation n'a été constatée entre l'augmentation du nombre d'accidents de travail et la réduction des infrastructures. Il y a près de 30 à 40 inconnues à prendre en compte. Moins d'infrastructure – en raison d'un affaissement ou d'un bris de rail – signifie moins de performance, mais pas moins de sécurité. À partir de 2020, un nouveau débat pourra être mené à ce sujet.

B.3.2. *Mme Sophie Dutordoir*

Moyens consacrés à la sécurité

Aucune économie n'est réalisée sur les moyens consacrés à la sécurité. Le montant total de la dotation d'exploitation s'élève à 1,2 milliard d'euros, montant auquel il faut ajouter 100 millions d'euros pour les CAPEX et 52 millions d'euros pour les OPEX. Aujourd'hui, ce montant semble suffisant pour couvrir les frais liés à la sécurité.

Règlement de travail

Le règlement de travail doit être respecté en tout temps. Même un train de passagers ayant subi un incident doit arriver à la destination prévue grâce à son conducteur.

Ponctualité/sécurité

La sécurité est la priorité absolue. Il ne s'agit toutefois pas de faire des choix exclusifs, mais bien des choix inclusifs.

Personeelsbestand

Het personeelskader van de NMBS houdt gelijke tred met dat van Infrabel. De schuld bedraagt circa 2,6 miljard euro; die moet tot 2,4 miljard euro worden gereduceerd, zijnde het niveau van de schuld in 2014. De productiviteit moet jaarlijks met 4 % worden verhoogd. Vanaf 2020 moet jaarlijks 300 miljoen euro worden bespaard. Er wordt door aanpassing van de prijzen aan de vraag gerekend op meer inkomsten. Het aantal reizigers zou met 3,5 % groeien, het omzetcijfer met 6 %. Het aantal voltijds-equivalenten is in de periode 2014-2017 (in 2014 waren er 20 600 vte's) reeds gedaald met 2 500 vte's, waarvan 400 in Lineas, 1 500 voornamelijk in ondersteunende functies. In de operationele functies bedraagt de personeelsreductie nauwelijks 1 %, maar in de niet-operationele functies 5 % per jaar. In alle functies die met veiligheid te maken hebben – zoals treinbestuurders en treinbegeleiders – wordt iedere opvallende vacature opgevuld. In de periode 2018-2022 zouden nog eens 1 500 vte's verdwijnen om het personeelsbestand te brengen op 16 600 vte's. Deze cijfers werden meegedeeld aan de vakorganisatie. Op dit ogenblik is de rekening nog niet gemaakt van het aantal vte's die nodig zijn.

Hiërarchie en samenwerking

De NMBS moet evolueren naar een minder hiërarchische en meer mobiliserende cultuur. De NMBS heeft wat dit betreft dezelfde problemen als Infrabel maar ook dezelfde ambities. De NMBS moet zich als een lerende organisatie gedragen die de dienstverlening beoogt te verbeteren en in het zog daarvan de klantentevredenheid. Met deze doelstelling moet rekening worden gehouden wanneer men het over de massificering van de werkzaamheden op het spoor door Infrabel heeft. In juni zal hierover een evaluatie plaatshebben. Wanneer een locomotief in panne staat op het spoor neemt Infrabel de leiding maar moet in de eerste plaats aan de reizigers denken en pas daarna aan de goederentrein.

Complexiteit procedures

De voortzetting van de goede samenwerking met Infrabel vereist ongetwijfeld duidelijke procedures en verantwoordelijkheden. Dit is onontbeerlijk in het licht van de omvang en het doel van beide ondernemingen. De DICE-vertrekprocedure is een schoolvoorbeeld van hoe de complexe procedures nog complexer werden gemaakt. Veel procedures dienen te worden vereenvoudigd.

Personnel

Le cadre de la SCNB évolue au même rythme que celui d'Infrabel. Sa dette avoisine 2,6 milliards d'euros et doit être ramenée à 2,4 milliards d'euros, soit à son niveau de 2014. La productivité doit être augmentée de 4 % chaque année. À partir de 2020, les économies à réaliser annuellement atteindront 300 millions d'euros. On table sur un accroissement des recettes alimenté par une adaptation des prix à la demande. Le nombre de voyageurs devrait augmenter de 3,5 %, et le chiffre d'affaires de 6 %. Entre 2014 et 2017, le nombre d'équivalents temps plein (en 2014, ils étaient 20 600) a déjà diminué de 2 500 ETP, dont 400 au sein de Lineas et 1 500 principalement dans des fonctions d'appui. Dans les fonctions opérationnelles, la réduction du personnel atteint à peine 1 % contre 5 % par an dans les fonctions non opérationnelles. Dans toutes les fonctions touchant la sécurité – par exemple des conducteurs et des accompagnateurs de trains –, chaque poste vacant est pourvu. Durant la période 2018-2022, près de 1 500 ETP devraient encore disparaître pour porter les effectifs à 16 600 ETP. Ces chiffres ont été communiqués à l'organisation syndicale. À ce stade, le nombre d'ETP nécessaires n'a pas encore été calculé.

Hiérarchie et coopération

La SNCB doit adopter une culture moins hiérarchique et plus mobilisatrice. Sur ce plan, elle est confrontée aux mêmes problèmes qu'Infrabel mais elle a aussi les mêmes ambitions. Elle doit se comporter comme une organisation en apprentissage qui vise à améliorer le service et, partant, la satisfaction de sa clientèle. Cet objectif doit être pris en compte lorsqu'il est question de la massification des travaux sur le rail par Infrabel. Une évaluation aura lieu à ce sujet en juin. Lorsqu'une locomotive tombe en panne sur les voies, Infrabel prend la direction des opérations mais elle doit d'abord penser aux voyageurs, puis, dans un second temps, aux trains de marchandises.

Complexité des procédures

La poursuite de la bonne collaboration avec Infrabel implique certainement des procédures et des responsabilités claires. C'est indispensable vu la taille et l'objet des deux entreprises. La procédure de départ DICE est un cas d'école illustrant à quel point des procédures déjà complexes ont été complexifiées davantage alors que bon nombre de procédures doivent être simplifiées.

Verloop bestuurders

De treinbestuurders die naar Lineas zijn overgestapt, hebben dit in de eerste plaats gedaan omdat het loningsniveau 20 à 25 % hoger ligt. De NMBS moet meer en meer open staan voor de arbeidsmarkt. De treinbestuurder moet, ook qua carrièremogelijkheden, meer gevaloriseerd worden. Vandaag verdient hij soms minder dan een treinbegeleider of een commercieel agent. De opzegtermijn van één jaar heeft voor de nodige polemiek gezorgd maar daar staat tegenover dat de NMBS veel zorg besteedt aan de opleiding van de treinbestuurders.

One-man-car

Dit zal ooit toepassing krijgen, maar vandaag is dit nog niet aan de orde. De treinbegeleider staat in voor de veiligheid, de communicatie en de controle van de reistitels. Dit moet eerst worden opgelost en is slechts denkbaar op bepaalde trajecten met een bepaald materieel.

Arbeidsduur

De uurroosters worden opgesteld met het oog op het respecteren van het arbeidsreglement, verwerkt in het planningsprogramma. Daar wordt niet van afgeweken, al zijn wijzigingen in overleg met het personeel altijd mogelijk. Er wordt sowieso gestreefd naar een hogere voorspelbaarheid van de uurroosters.

DICE

Deze procedure werd afgevoerd. In 2010-2011 werd een risicoanalyse uitgevoerd, vervolgens had één test plaats en werd een externe audit besteld. Er wordt niet over één nacht ijs gegaan. Op 10 juni 2018 zal een nieuwe procedure in werking treden. De nieuwe procedure is zowel in Vlaanderen als in Wallonië reeds getest en heeft reeds aangetoond succesvol te zijn. De deuren worden door de treinbegeleider 30 seconden voor het vertrek van de trein gesloten. Een deur mag slechts in zeer uitzonderlijke omstandigheden tijdens het vertrek nog geopend worden.

De rapporteur,

Laurent DEVIN

De voorzitter,

Karine LALIEUX

Bijlagen: De ppt-presentaties

Rotation des conducteurs

Les conducteurs qui sont passés chez Lineas l'ont fait parce que le niveau des rémunérations y est de 20 à 25 % plus élevé. La SNCB doit s'ouvrir de plus en plus au marché du travail. Le conducteur doit être valorisé davantage, également quant à ses possibilités de carrière. Aujourd'hui, il gagne parfois moins qu'un accompagnateur de train ou qu'un agent commercial. Si le délai de préavis d'un an a suscité une certaine polémique, il faut reconnaître que la SNCB accorde une grande attention à la formation des conducteurs de train.

One man car

Ce sera une réalité un jour mais ce point n'est pas encore à l'ordre du jour. L'accompagnateur de train assure la sécurité, la communication et le contrôle des titres de transport. Il faut d'abord résoudre ce point et la formule du train sans accompagnateur n'est envisageable que sur certains trajets avec un certain matériel.

Durée de travail

Les horaires de travail sont conçus dans le respect du règlement de travail, transposé dans le programme de planification. Il n'est pas question d'y déroger, quoique des modifications restent toujours possibles en concertation avec le personnel. En tout état de cause, on tend vers une plus grande prévisibilité des horaires de travail.

DICE

Cette procédure a été abandonnée. En 2010-2011, une analyse de risques a été effectuée et suivie d'un seul test, puis un audit externe a été commandé. On n'a pas agi à la légère. Le 10 juin 2018, une nouvelle procédure sera mise en oeuvre. La nouvelle procédure a déjà été testée en Flandre comme en Wallonie et elle a déjà démontré sa robustesse. Les portes sont fermées par l'accompagnateur de train 30 secondes avant le départ du train. Une porte ne peut plus être ouverte au moment du départ que dans des circonstances très exceptionnelles.

Le rapporteur,

Laurent DEVIN

La présidente,

Karine LALIEUX

Annexes: Présentations Powerpoint

BIJLAGEN

ANNEXES



INFR/ABEL
Right On Track

Agenda

A. Een integrale veiligheidsbenadering

B. Focus op arbeidsveiligheid

Inleiding: facts & figures

I. Infrabel, een lerende onderneming

II. Infrabel, een innoverende onderneming

III. Infrabel, een efficiënte onderneming

INFRABEL
Right On Track

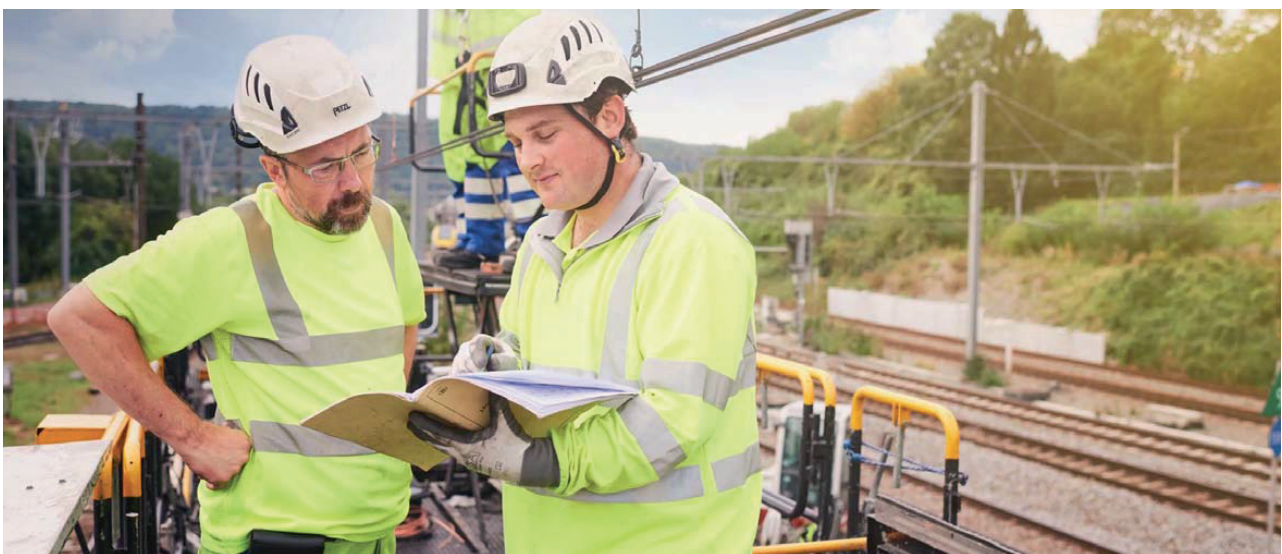
Veiligheid is en blijft onze absolute prioriteit

**SAFETY
FIRST**
by Infrabel

3

INFRABEL
Right On Track

A. Een integrale veiligheidsbenadering



Werkwijze

A. EEN INTEGRALE VEILIGHEIDSBENADERING

Veiligheidsacties zijn gebundeld in **3 pijlers**:



TECHNOLOGIE

Investerings in
infrastructuur en
personeel



CULTUUR → MENS

Engagement van alle
betrokkenen m.b.t. de
veiligheid



BEHEER → ORGANISATIE

Interactie tussen
beslissingen
en uitvoering op het terrein



5

A. EEN INTEGRALE VEILIGHEIDSBENADERING

6 actiedomeinen

*die aansluiten op de aanbevelingen van de
bijzondere commissie "Spoorveiligheid"*

Domein 1 ➤ Veiligheids- en rijhulpsystemen

Domein 2 ➤ Menselijke factor in de veiligheidscultuur

Domein 3 ➤ Seinvorbijrijdingen

Domein 4 ➤ Bedrijfscultuur

Domein 5 ➤ Omzetten van de Europese regelgeving inzake veiligheidscontrole en onderzoek

Domein 6 ➤ Europese vergelijking van de veiligheidssystemen

6

Domein 1 Veiligheids- en rijhulpsystemen

Sleutelprojecten
TBL1+

99,9%
effectivitedekking op
31/12/2015
Cf. Presentatie « Stand
van zaken : veiligheids-
uitrusting van het
spoorweg »

ETCS

Masterplan ETCS :
spoorweg volledig
uitgerust met één van de
3 varianten tegen 2022

Seinhuizen

Modernisering en
concentratie
(368 seinhuizen in 2004
□ 10 in 2020)

7

Domein 2 Menselijke factor in de veiligheidscultuur

Sleutelprojecten
**Systemische en Transversale Analyses
(Return on experience)**

Doelstelling:
De kennis en expertise vanop
het terrein tot op beleidsniveau
brengen

**Aanwerving geschoold personeel
(in samenwerking met HR Rail)**

Initiatieven voor
knelpuntberoepen en
spoor promoten als aantrekkelijke
werkgever

8

Domein 2
Menselijke factor in de veiligheidscultuur
Voorbeelden proactieve acties

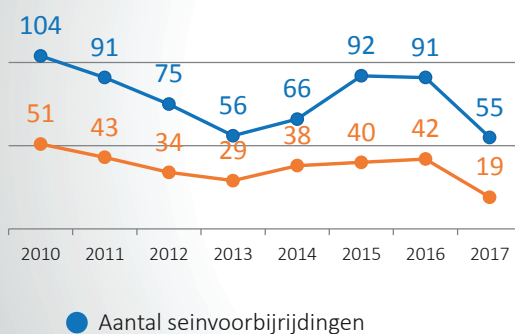
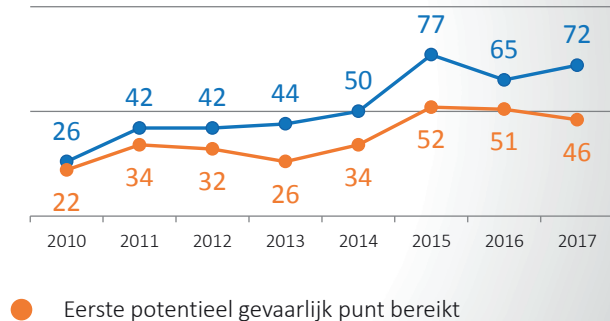
- **Safety strategy for Safety Culture**
- Verfijning van bestaande reglementen (lessen vanop het terrein)
- Versterkte interne en externe communicatie (overlegplatform Safety)
- Ontwikkeling van competentiebeheer in het kader van het IMS (Integrated Management System)
- Opzetten van een ondersteunend team rond human & organisational factors (in de context van onze wijzigingen en risico-analyses)

Voorbeelden reactieve acties

- Feedback van het terrein
- Plaatselijke verbeteringsplannen
- ...



9

Domein 3
Seinvoorbijrijdingen
Hoofdspoor

Bijspoor


10

Domein 3 Seinvorbijrijdingen

Sleutelprojecten
Safety Desk

Vergadering met alle Spooroperatoren (SO) én de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen (DVIS) om samen met Infrabel in alle openheid de exploitatie-veiligheid op het net te bespreken

Nieuw plan 2016-2020

Met de samenwerking van de hele spoorsector, in overeenstemming met het 3e bijvoegsel van het beheerscontract

SPAD Desk

In overeenstemming met het 3de bijvoegsel van het beheerscontract organiseert Infrabel een SPAD Desk met de sector om actieplan SPAD op te volgen (SPAD = Signal Passed At Danger)

Sensibiliseringscampagnes

Om alle treinbestuurders bewust te maken voor de meest voorkomende oorzaken

11

Domein 4 Bedrijfscultuur

Veiligheid staat centraal in het strategisch plan Focus (5 prioriteiten, vertaald in 13 hefboomen)

Veiligheid = Eerste prioriteit

Hefboom 4 : **Een doorgedreven veiligheidscultuur ontwikkelen voor een lerende organisatie**

"Het veiligheidsniveau op ons net is het resultaat van een combinatie van meerdere factoren: technische en organisatorische arbeidsvoorwaarden, technologische hulpmiddelen, maar ook de houding, de handelwijzen en beslissingen van iedereen. Bij een industriële activiteit waarin het nulrisico niet bestaat, is het nodig dat elkeen bij zijn dagelijkse activiteiten rekening houdt met alle veiligheidsaspecten."

Het ontwikkelen van een veiligheidscultuur kan niet gebeuren zonder aandacht voor de algemene bedrijfscultuur, die uitwisseling van ervaringen en bottom-up rapportering moet faciliteren.



12

Domein 4 Bedrijfscultuur

Vaststelling

Op basis van internationale praktijken en inputs van verschillende consultants, interne experts en wetenschappelijk instellingen, blijkt Veiligheidscultuur een duidelijke fundering te hebben:

1. Een duidelijk en gedeeld referentiekader rond veiligheidswaarden, dat in het bestaande waardensysteem, het kader voor gedragscompetenties, onze veiligheidsverklaring, enz ingepast wordt.
2. **Integere leiders**, die – goed geïnformeerd en opgeleid - veiligheid aantoonbaar als basisregel hanteren.
3. Een duidelijk gedefinieerd en meetbaar referentiekader voor **veiligheidsgedrag**, inclusief middelen om het positief te verbeteren.


Values
Leadership
Behavior

13

Domein 4 Bedrijfscultuur

De 3 luiken uit hefboom 4 van het strategisch plan Focus
Beliefs

Op basis van een As-Is foto van onze bedrijfscultuur en op basis van workshops op elk managementniveau,
Een kader gemeenschappelijke Beliefs en een To Be-cultuur ontwikkelen...

Leadership

Verder ontwikkelen van constructief leiderschap

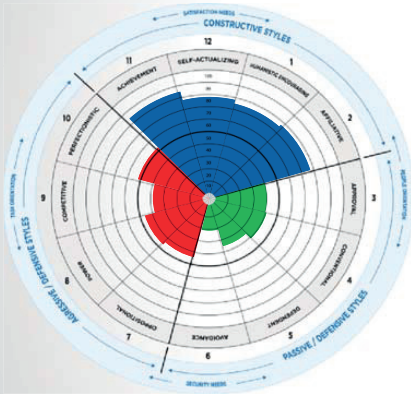
Behaviour

Om in ons bedrijf een Safety First houding te bereiken

Actieplannen per luik op korte en (middel)lange termijn

14

Domein 4 Bedrijfscultuur

Link tussen ondernemingscultuur en veiligheidscultuur

Een sterke link tussen constructieve cultuur en veiligheid:

Een blauwe cultuur draagt bij tot een 'learning culture' of 'reporting culture' want dit zorgt er mee voor dat medewerkers:

- goed weten wat er van hen verwacht wordt en zich daarvoor inzetten (Achievement en Self-Actualising)
- waken over hun eigen veiligheid en die van anderen (Self-Actualising, Humanistic-Encouraging en Affiliative)
- het als één van hun taken zien om te rapporteren wat er fout loopt, met de constructieve bedoeling om een voortdurende verbetering te bereiken (Self-Actualising, Humanistic-Encouraging en Affiliative)

15

Domein 5 Omzetting van Europese regelgeving inzake veiligheidscontrole en onderzoek

Voorbeelden van acties

- Overdracht Safety platform aan DVIS
(= Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit van de Spoorwegen)
- Nauwgezette opvolging van de aanbevelingen DVIS wordt verzekerd via het Infrabel Board DVIS
- Verdere ontwikkeling van gemeenschappelijke veiligheidsindicatoren

16

Domein 6 Europese vergelijking van veiligheidssystemen

Europese benchmark (ETCS Full Supervision : FS) – Referentie 2010

	Km spoorlijnen	Km ETCS FS (Km spoorlijnen)	Nog geplande km ETCS FS	Geplande en uitgevoerde km spoorlijnen ETCS FS	% geplande en uitgevoerde km spoorlijnen ETCS FS
Denemarken*	2 100	0	2100 (in 2021)	2100	100%
België	3 595	443	1345 (in 2022)	1788	50%
Nederland	2 960	308	69 (in 2013)	377	13%
Zwitserland	3 601	80	642 (in 2019)	722	20%
Frankrijk	29 684	300 (*)	3916 (in 2023)	4216	14%
Duitsland	33 862	Test Berlijn-Halle/Leipzig	1100 (in 2020)	1100	3%

 Situatie
2022**

België is vandaag binnen Europa koploper op het vlak van het aantal uitgeruste spoorlijnen met ETCS

* het spoor is uitgerust maar er rijdt nog geen ETCS-trein

** Onder voorbehoud van beschikbaarheid van nodige financiële middelen

17

B. Focus op arbeidsveiligheid


18

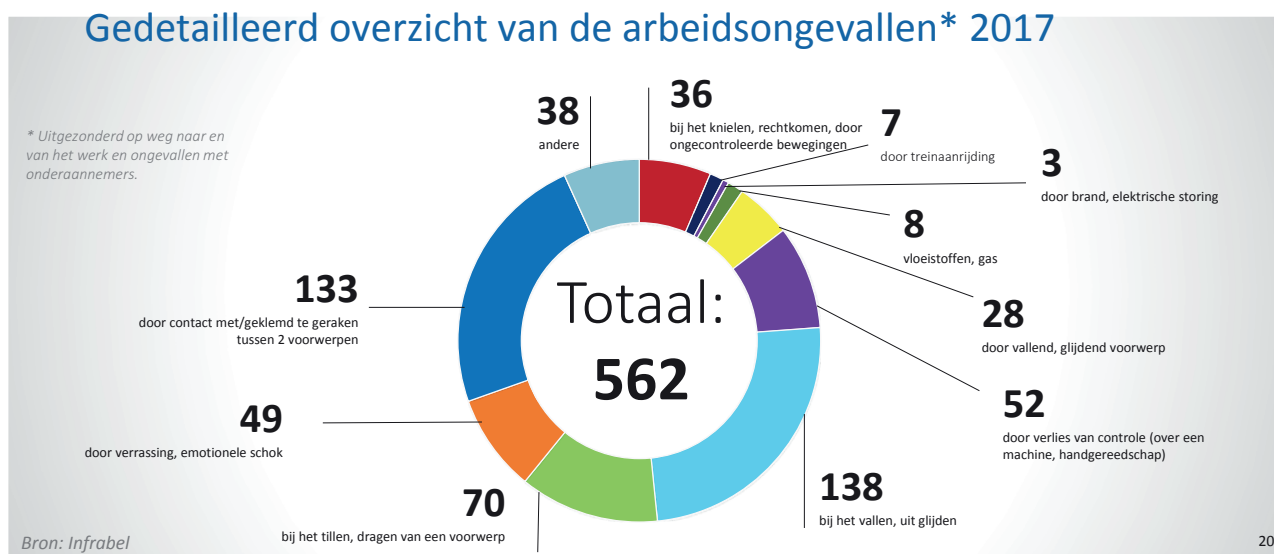


INFRABEL
Right On Track

FACTS & FIGURES

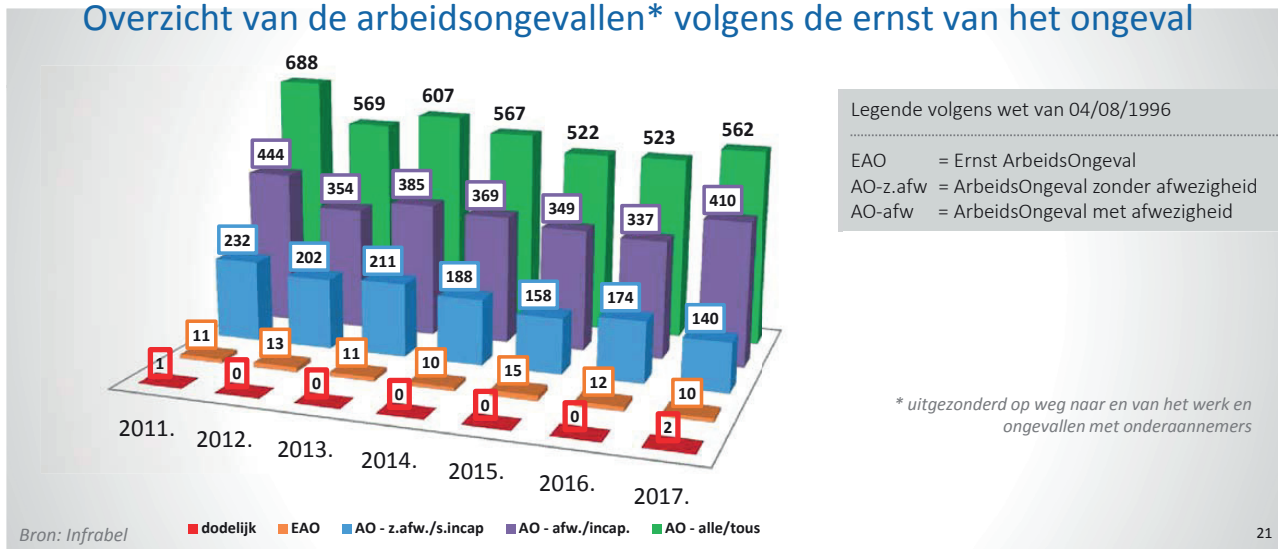
Inleiding: facts & figures

Gedetailleerd overzicht van de arbeidsongevallen* 2017



Inleiding: facts & figures

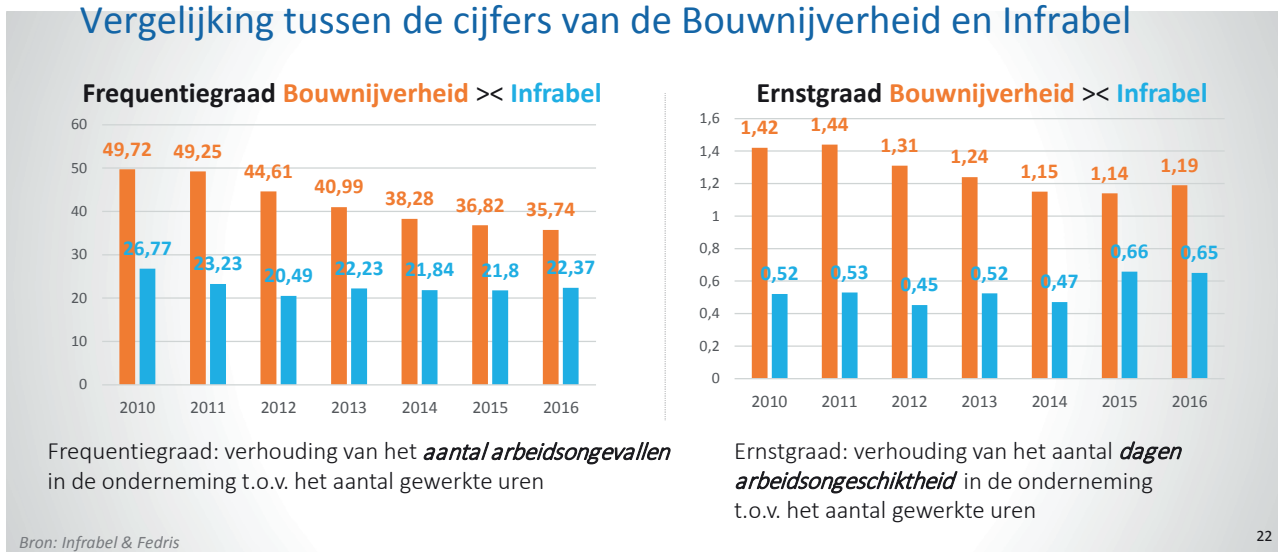
Overzicht van de arbeidsongevallen* volgens de ernst van het ongeval



21

Inleiding: facts & figures

Vergelijking tussen de cijfers van de Bouwnijverheid en Infrabel



22



INFR/ABEL
Right On Track

1. INFRABEL, EEN LERENDE ONDERNEMING

Veiligheid steunt op 3 pijlers



CULTUUR → MENS

Engagement van alle betrokken m.b.t. de veiligheid



TECHNOLOGIE

Investerings in infrastructuur en personeel



BEHEER → ORGANISATIE

Interactie tussen beslissingen en uitvoering op het terrein



1. INFRABEL, EEN LERENDE ONDERNEMING



1.1
Reglementering
& opleiding



1.2
Permanente
sensibilisering



1.3
Cultuurverandering

25

1. INFRABEL, EEN LERENDE ONDERNEMING

*Reglementering en opleiding,
sensibilisering en cultuurverandering
zorgen ervoor dat onze mensen
zich bewust zijn van de risico's
van een spooromgeving en
daar zo goed mogelijk mee omgaan*

26

1.1.1 Reglementering

Europese wetgeving



Belgische wetgeving



Infrabel interne reglementering:

- Algemeen Reglement van de Exploitatie (ARE)
- Reglementaire Technische Voorschriften (RTV)



- werkinstructie
- plaatselijke onderrichtingen
- consignes

Infrabel werkt volgens strikte reglementering

27

1.1.2 Opleiding

10.718
medewerkers

> 500
modules, cursussen,
leseenheden

659.470
uren opleiding

8.063
medewerkers volgden
minstens 1 opleiding

31
voltijdse opleiders
+ specialisten van het
terrein + externen

6
opleidings-
centra

20-tal
graden met
goedgekeurde
leerplannen



professionele basisopleiding

aanvullende opleiding

permanente opleiding

lokale opleiding

verplichte taalopleidingen

Alle medewerkers krijgen een aangepaste opleiding

28

1.1.2 Opleiding

Voorbeeld van de interne opleiding van eerste technici “spoorwerken”

Mentoring gedurende de hele opleiding

Integratietraject
(voor het volledige
Infrabel-personeel)



**Specifieke opleiding
na aanwerving:**
289 lesuren (= 48d)



Continue opleiding
Bijv.
veiligheidsconferentie
(10x/jaar)

Opleiding gedurende de volledige loopbaan

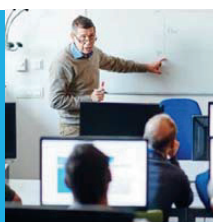
29

1.1.2 Opleiding

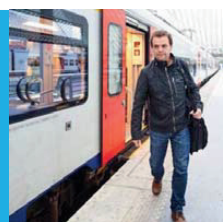
Beheer van de
opleidingen door
en voor Infrabel



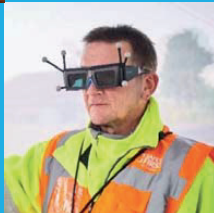
Instandhouding
van de knowhow



Bereikbaarheid



Geavanceerde
technieken voor
het aanleren van
het spoorberoep



Permanente
opleidingen
afgestemd op de
nieuwste
technologische
ontwikkelingen



Samenwerken,
kennis delen,
begrijpen

Vanaf eind 2020: alle gespecialiseerde opleidingen onder één dak

30

1.2 Permanente sensibilisering

**Gele
boekje**



Basisveiligheidsregels samengebundeld in het Gele Boekje

31

1.2 Permanente sensibilisering



Logo Safety First : een constante reminder

32

1.2 PERMANENTE SENSIBILISERING

1.2 Permanente sensibilisering

[illegible]

1.2 PERMANENTE SENSIBILISERING

1.2 Permanente sensibilisering

SAFETY NEWS

SAFETY FOR YOU

Onderhoud aan spoorstoeitellen met ATW-Tx

RISICO 1 - aangereiden worden door spoorvoertuigen

ATW-Tx zal er voor zorgen dat de pleg kn wilde het behver over de senen zelf in de hand heeft. Er kunnen geen heranen komen toring de ATW-Tx operator zijn goedkeuring geeft.



OK

RISICO 2 - bewegende wijsels

ATW-Tx zorgt er echter NIET voor dat de wijsels niet meer kunnen draaien. Om te maken dat de wijsels niet meer werken, moet men tegenwoordig maatregelen nemen.



!

INFRAABEL
Veiligheidsinstructie pneumatiche of hydraulische kringpomp + sleufchaar
CBSI

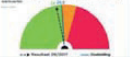
Versie: 10/10/2019



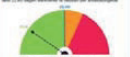
Dooptoppen van kabels / kabelgaten / ...

--	--	--	--	--	--

CBSI
Waarschuwing op het werk arbeidsveiligheid
Dashboard
08/2017



+/- 10 minuten (100%) -> laag risico



+/- 10 minuten (100%) -> hoog risico



Totaal 28 werkdagen per jaar werken

Activiteit	Aantal	Laag	Middel	Hog
Breuk CB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0
Breuk RB	10	0	0	0



WAT KAN JIJ
DOEN OM DIT
TE VOORKOMEN?

QUE POUVEZ-VOUS
FAIRE POUR LES
ÉVITER ?



Het oog voor een ordelijke en nette werkomgeving!
Veillez à un environnement de travail propre et ordonné!

Vermijd kabels, rommel of obstakels in doorgangen, vervuiling van de vloer...
Évitez les câbles, le désordre ou les obstacles dans les couloirs, les saletés sur le sol...



Wees extra aandachtig in het spoor en drag steeds houthoof veiligheidschakelen.
Soyez attentifs lors de vos déplacements sur les voies en portez toujours des chaussures de sécurité anti-hauts.



Praktijkgerichte communicatie

34

1.2 Permanente sensibilisering

35

Communication Corners

In LCI's, werkplaatsen, seinhuizen

Thematische prikborden

Computer met toegang tot intranet

Infrabel TV met reportages

Brochures



Informatie toegankelijk voor iedereen

35

1.3 Cultuurverandering

*“Op termijn moet men de organisatorische cultuur van de NMBS-Groep doen **evolueren naar een lerende organisatie** (die ook de begane fouten zal analyseren en daaruit lessen zal trekken om haar veiligheidsbeleid verder uit te werken).”*

Aanbeveling 2.25 Verslag van de Commissie Buizingen

36

1.3 Cultuurverandering



37

1.3 Cultuurverandering



38

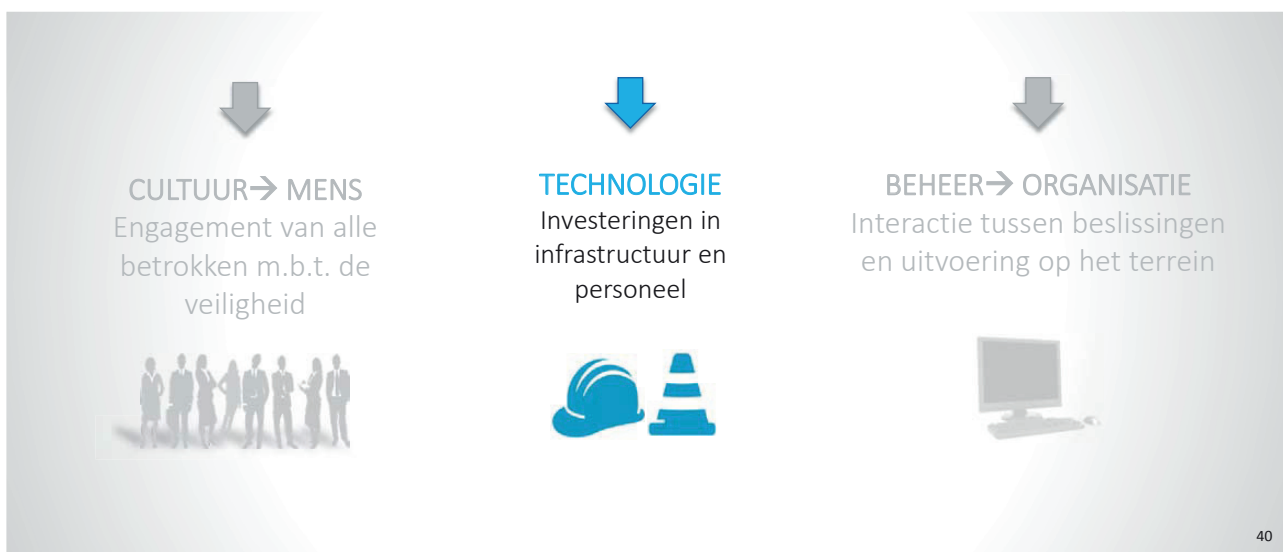


39

INFRABEL
Right On Track

 2. INFRABEL, EEN INNOVERENDE
 ONDERNEMING

Veiligheid steunt op 3 pijlers



40

*Technologische ondersteuning creëert
 een veiligere werkomgeving
 en houdt onze medewerkers
 zoveel mogelijk uit de sporen!*

41

2. Infrabel, een innoverende onderneming

SMARTER-M

Now we have smart assets

Trends Digital Pioneers Award 2017

Switch sensor

Shelter sensor

Measure train

Level crossing sensor

Light signal sensor

We go from assets to smart assets

42

INFRABEL
Right On Track

2. INFRABEL, EEN INNOVERENDE
ONDERNEMING

2.1 Meettreinen voor 6.511 km spoor



De EM.130 controleert 2x/jaar* de spoorgeometrie op het hele netwerk (hoofdspoor)

Vanaf 2019 zal de EM.203 de sporen controleren (geometrie + video)

op anomalieën in het netwerk

* 4 tot 6x/jaar voor HSL-lijnen

INFRABEL
Right On Track

2. INFRABEL, EEN INNOVERENDE
ONDERNEMING

2.1 Meettreinen voor > 4.000 wissels



Elke wissel moet **1 tot 2 maal** per jaar gecontroleerd worden

De EM.130 kan 3000 wissels per jaar controleren en de controle uitvoeren met een snelheid van 40 km/u

44

INFRABEL
Right On Track

2. INFRABEL, EEN INNOVERENDE
ONDERNEMING

2.1 Meettreinen voor 5.947 km bovenleiding



De EM201 schouwt de bovenleiding en controleert de rijdraaddikte



prototype eind 2018

45

INFRABEL
Right On Track

2. INFRABEL, EEN INNOVERENDE
ONDERNEMING

2.1 Meettreinen voor > 25.000 bakens



nazicht **4 keer** per jaar

De Infrabel meettrein kan de bakens (ETCS, TBL1+ en GSM-R)
inspecteren met een snelheid van 120 km/u

46

INFRABEL
Right On Track

2.2 Digitalisering

2. INFRABEL, EEN INNOVERENDE
ONDERNEMING



3D simulator

Opleiding schildwachten

Drones

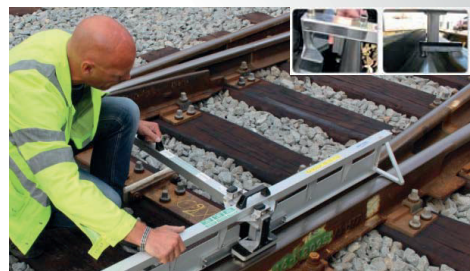
Inspectie bruggen en GSM-R masten

47

INFRABEL
Right On Track

2.2 Digitalisering

2. INFRABEL, EEN INNOVERENDE
ONDERNEMING



Tablets

Efficiënt & accuraat
Vereenvoudigt de procedures

Railview

Controle inventaris assets
vanop afstand

Digitale meetlat

Tijds winst bij meting wissels
Doeltreffender + beter traceerbaar

48

2.3 Mobile Maintenance Unit



Werktrein zonder vloer

- beschermt arbeiders
 - tegen treinverkeer op het naastliggend spoor
 - tegen weer en wind
- efficiënt + ergonomisch: het nodige gereedschap + rolbrug

MMU beschermt de werknemer met aandacht voor ergonomie

49

III. Infrabel, een efficiënte onderneming

50

Dankzij een optimale planning en organisatie
kunnen onze mensen veiliger
werken in de sporen.

Indien een tussenkomst noodzakelijk is,
zorgen we voor een optimale bescherming.

51

Veiligheid steunt op 3 pijlers



CULTUUR → MENS

Engagement van alle
betrokken m.b.t. de
veiligheid



TECHNOLOGIE

Investerings in
infrastructuur en
personeel



BEHEER → ORGANISATIE

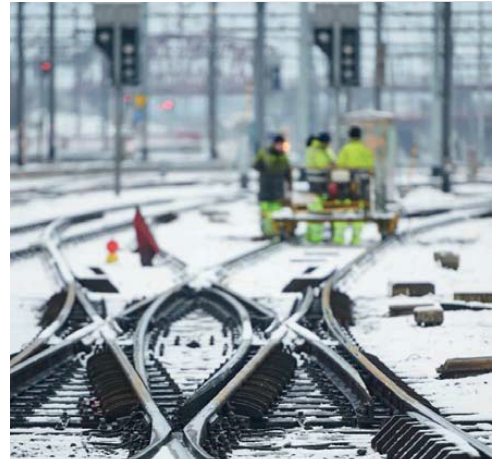
Interactie tussen beslissingen en
uitvoering op het terrein



52

3. Infrabel, een efficiënte onderneming

- Werken groeperen
- Bij voorkeur overdag werken
- Met totale lijnonderbrekingen werken
- Werken langer op voorhand inplannen
- Werken afstemmen op de planning van de treindienst



Een andere werkorganisatie verhoogt de veiligheid van ons personeel

3.1 Een fysieke tussenkomst blijft soms noodzakelijk

1. Spoor buiten dienst

Indien niet mogelijk

2. Spoor in dienst

2.1 Blokkeren treinverkeer via de seinen

- via seinpost
- via werfleider

Indien niet mogelijk

2.2 Beveiliging via schildwacht



De hoogst mogelijke beveiliging wordt toegepast

54

3.1.1 Spoor buiten dienst – aangewezen optie

- **Gesloten seinen** in beide richtingen
- Seinen worden op rood gezet door de seinpost
- **Geen treinverkeer mogelijk naar de werf**
- Doorrit van werktreinen mogelijk via een geformaliseerde procedure
- In eenzelfde werkzone: werkploegen, technische treinen, weg-spoorvoertuigen (kranen, lorries, ...)
- **Treinverkeer mogelijk op nevenliggend spoor** indien maar één spoor buiten dienst is



55

3.1.2 Spoor in dienst

Blokkeren treinverkeer via de seinen door de seinpost

- Het seinhuis **legt het treinverkeer tijdelijk stil** op de in dienst zijnde sporen in de werkzone.
- Sporen worden beurtelings gebruikt door werkploegen en doorrijdende treinen.
- **Gesloten seinen via rode seininrichting**
- Doorrit van treinen naar werkspoor pas mogelijk na **bevestiging** ✓ van **ontruiming** van het in dienst zijnde spoor (**personeel en werktuigen**).



56

3.1.2 Spoor in dienst

Blokkeren treinverkeer via de seinen door werfleider op terrein

ATW-Tx



- Werfleider zet seinen zelf op rood
- Spoorarbeiders beschermd door rode seinen
- Trein aangekondigd, werkploeg ontruimt spoor en leider zet seinen open
- 305 knopen uitgerust

ZKL



- ZKL laat simuleert dat het spoor bezet is dus sein staat op rood
- Spoorarbeiders beschermd door rode seinen
- Trein aangekondigd, werkploeg ontruimt spoor en onderbreekt de kring, sein gaat open

Nieuwe technologische hulpmiddelen ondersteunen de veiligheid

57

3.1.2 Spoor in dienst

Blokkeren treinverkeer via de seinen door werfleider op terrein



GAPN



In testfase



CMB

- Via een schakelaar kan de werkploeg zelf de seinen voor en na een overweg sluiten

- Via een schakelaar kan de werkploeg zelf de seinen van een vooraf bepaalde zone sluiten

Infrabel zoekt voortdurend naar nieuwe beveiligingsmiddelen

58

3.1.3 Spoor in dienst

Aankondiging van een naderende trein door de schildwacht

De **schildwacht** beschermt de **werkploeg** wanneer de werkzone **niet buiten dienst** kan worden **gesteld**.

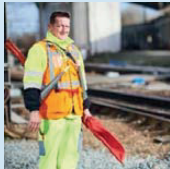
Hij **waarschuwt** zijn collega's voor een naderende trein met zijn radio of licht- en geluidssignalen. Zo kunnen ze het spoor tijdig verlaten.



De schildwacht zorgt voor de veiligheid van zijn collega's

59

De Infrabel-strategie voor de veiligheid van spoorwerkers

Blijf uit de sporen	In de sporen ...		
1. Automatische inspectie meettreinen 	2. Spoor buiten dienst totale of gedeeltelijke lijnonderbreking 	3. Spoor in dienst safe cycle 	4. Spoor in dienst klassieke aanpak 

Veiligheid = prioritair !

60

INFRABEL
Right On Track

De veiligheid primeert altijd!
Maar men kan niet voorbereid zijn
op het onvoorzienbare...



61

INFRABEL
Right On Track

**SAFETY
FIRST**
by Infrabel

Meer dan een slogan,
het is onze cultuur!

62



INFRABEL
Right On Track

Agenda

A. Une approche sécurité intégrée

B. Focus sur la sécurité au travail

Introduction : faits & figures

I. Infrabel, une société apprenante

II. Infrabel, une société innovante

III. Infrabel, une société efficace

2

INFRABEL
Right On Track

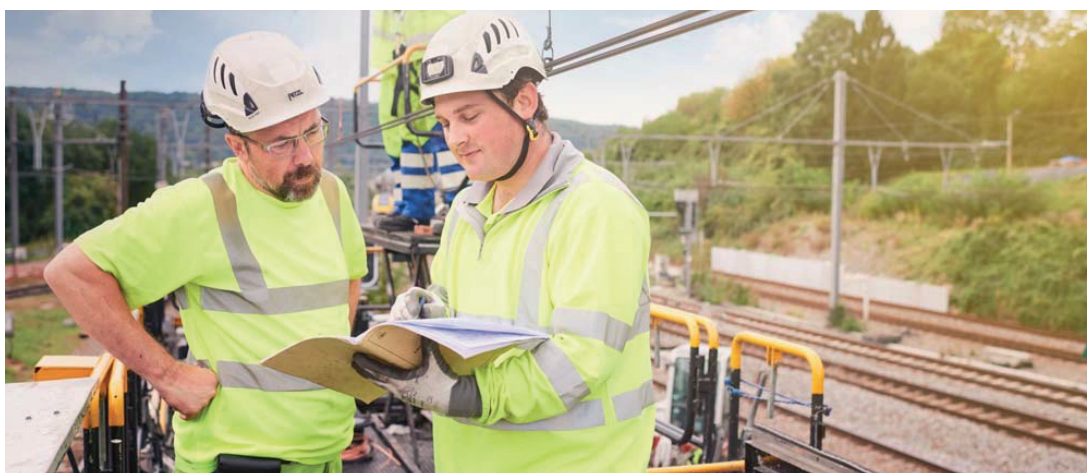
La sécurité est et restera notre première priorité



3

INFRABEL
Right On Track

A. Une approche sécurité intégrée



Méthodologie

Les **actions de sécurité** sont regroupées autour de **3 axes** :



TECHNOLOGIE

Investissements
dans l'infrastructure
et le personnel



CULTURE → HUMAIN

Engagement de tous les
acteurs impliqués dans la
sécurité



GESTION → ORGANISATION

Interaction entre
les décisions
et l'exécution sur le terrain



5

6 domaines d'action

*correspondant aux recommandations de la
Commission spéciale "Sécurité du rail"*

Domaine 1 ➤ Les systèmes de sécurité et d'aide à la conduite

Domaine 2 ➤ Le facteur humain dans la culture de sécurité

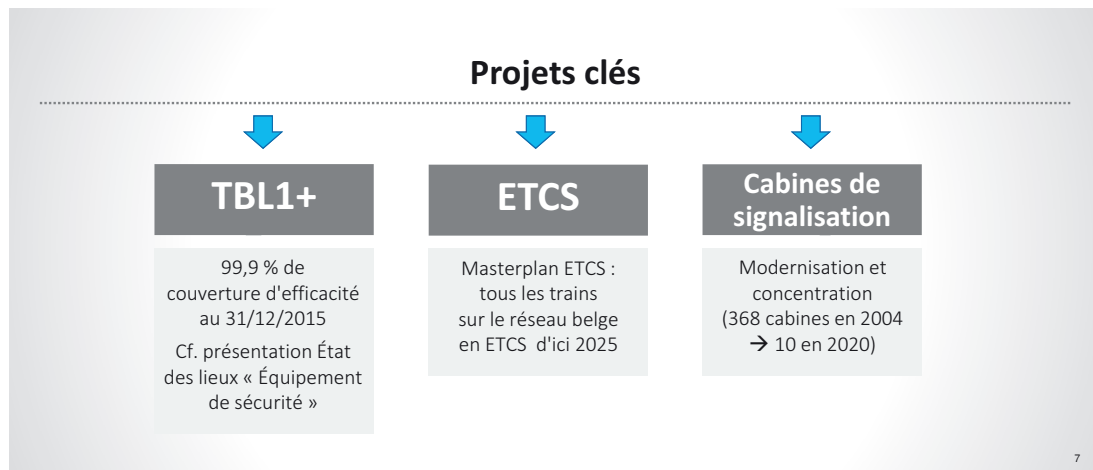
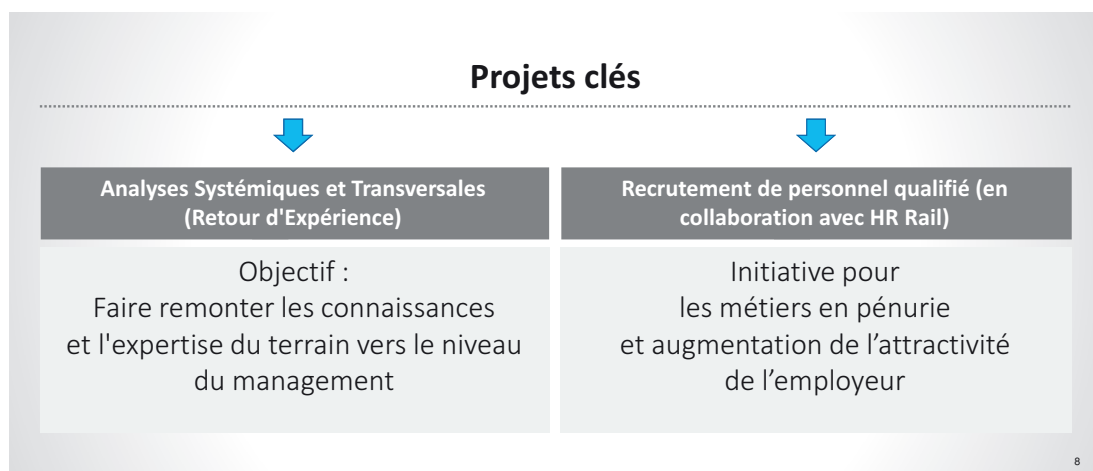
Domaine 3 ➤ Les dépassements de signaux

Domaine 4 ➤ La culture d'entreprise

Domaine 5 ➤ La transposition de la réglementation européenne

Domaine 6 ➤ La comparaison européenne des systèmes de sécurité

6

Domaine 1 Les systèmes de sécurité et d'aide à la conduite

Domaine 2 Le facteur humain dans la culture de sécurité


Domaine 2 Le facteur humain dans la culture de sécurité

Exemples d'actions proactives

- **Safety strategy for Safety Culture**
- Règlements existants affinés (leçons sur le terrain)
- Communication interne et externe renforcée (plate-forme de concertation Safety)
- Développement de la gestion des compétences dans le cadre de l'IMS (Integrated Management System)
- Création d'une équipe d'appui autour des human & organisational factors (dans le contexte de nos modifications et analyses de risques)

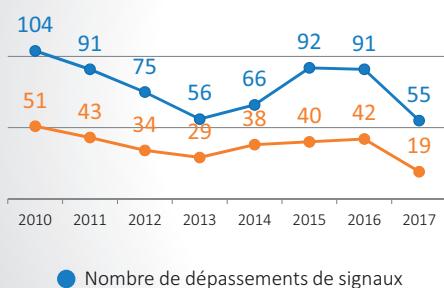
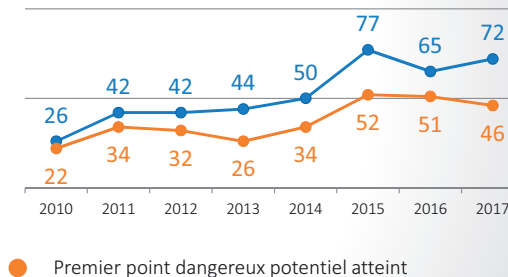
Exemples d'actions réactives

- Retour d'expérience du terrain
- Plans locaux d'amélioration
- ...

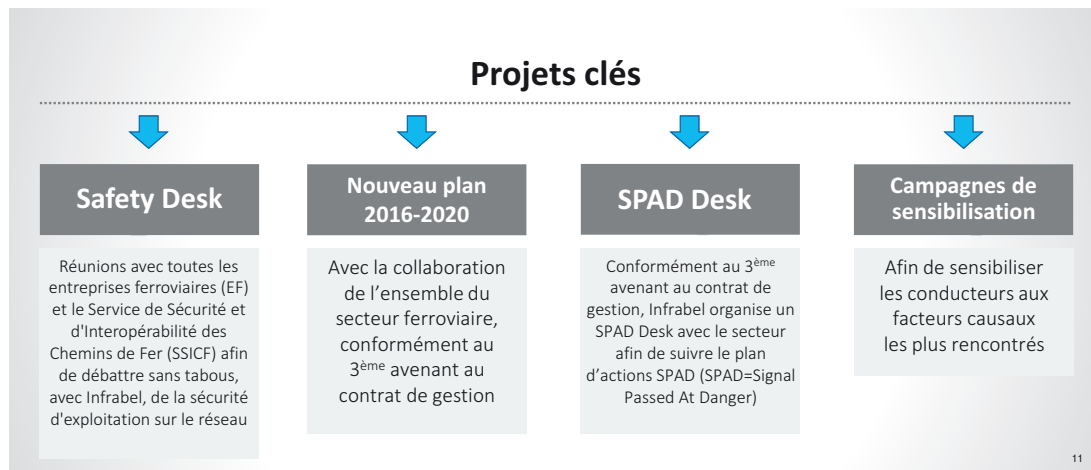
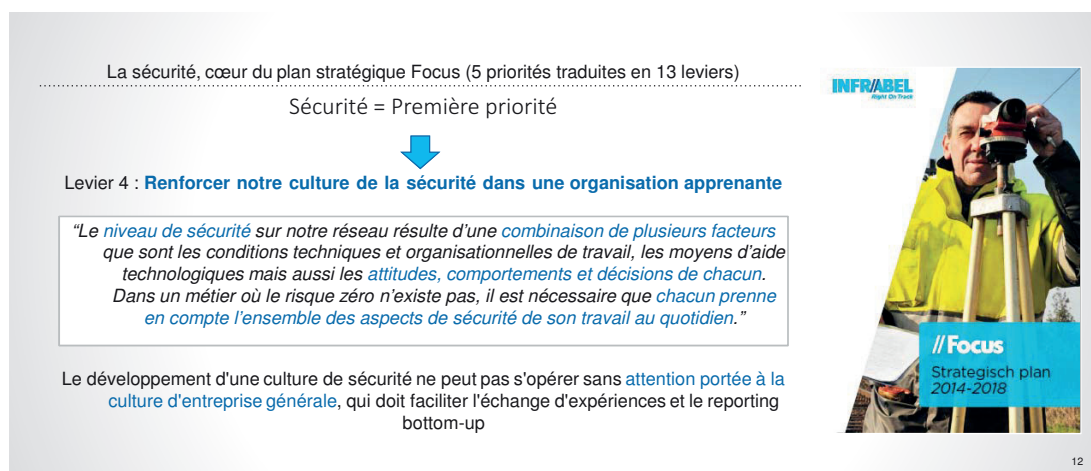


9

Domaine 3 Les dépassements de signaux

Voies principales

Voies accessoires


10

Domaine 3 Les dépassements de signaux

Domaine 4 La culture d'entreprise


Domaine 4 La culture d'entreprise

Constataction

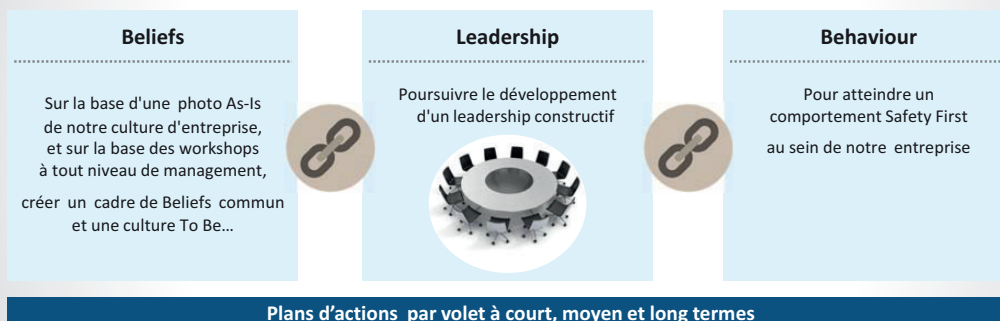
Les pratiques internationales et les inputs de différents consultants, experts internes et institutions scientifiques font ressortir que la Culture de sécurité a un fondement évident :

1. Un cadre de référence clair et partagé en matière de **valeurs de sécurité**, qui est intégré dans le système de valeurs existant, le cadre des compétences comportementales, notre déclaration de sécurité, ...
2. Des **dirigeants intègres** qui – bien informés et formés – appliquent la sécurité de façon démontrable comme règle de base
3. Un cadre de référence clairement défini et mesurable pour le **comportement de sécurité**, y compris les moyens pour l'améliorer positivement



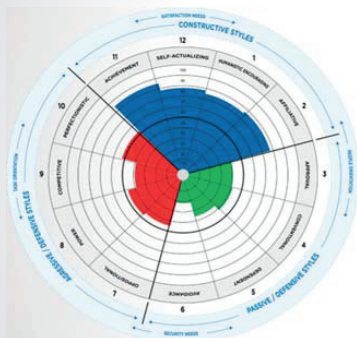
13

Domaine 4 La culture d'entreprise

Les 3 volets du levier 4 du plan stratégique Focus


14

Domaine 4 La culture d'entreprise

Lien entre culture d'entreprise et culture de sécurité

Un lien fort entre culture constructive et sécurité :

Une culture "bleue" contribue à une "learning culture" ou "culture de reporting", car elle favorise le fait que les collaborateurs :

- sachent ce qui est attendu d'eux et s'y attellent (Achievement en Self-Actualising)
- veillent à leur sécurité et à celle des autres (Self-Actualising, Humanistic-Encouraging en Affiliative)
- voient comme une de leurs tâches de rapporter ce qui n'est pas correct, dans le but constructif d'une amélioration continue (Self-Actualising, Humanistic-Encouraging en Affiliative)

15

Domaine 5 La transposition de la réglementation européenne en matière de contrôle et d'examen de la sécurité

Exemples d'actions

- Transfert Safety platform au SSICF
(= Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer)
- Suivi strict des recommandations du SSICF assuré par l'Infrabel Board SSICF
- Développement constant d'indicateurs de sécurité communs

16

Domaine 6 La comparaison européenne des systèmes de sécurité

Benchmark européen (ETCS Full Supervision : FS) – Référence 2010

	Km de lignes	Km ETCS FS (Km lignes)	Km planifiés ETCS FS	Km de lignes ETCS FS planifiés et exécutés	% de km de lignes ETCS FS planifiés et mis en œuvre
Danemark*	2 100	0	2100 (in 2021)	2100	100%
Belgique	3 595	443	1345 (in 2022)	1788	50%
Pays-Bas	2 960	308	69 (in 2013)	377	13%
Suisse	3 601	80	642 (in 2019)	722	20%
France	29 684	300 (*)	3916 (in 2023)	4216	14%
Allemagne	33 862	Test Berlin-Halle/Leipzig	1100 (in 2020)	1100	3%

 Situation
2022**

 → **België is vandaag binnen Europa koploper op het vlak van het aantal uitgeruste spoorlijnen met ETCS**

*la voie est équipée, mais aucun train ETCS ne circule encore

** sous réserve de disponibilité des moyens financiers requis

17

B. Focus sur la sécurité du travail


18



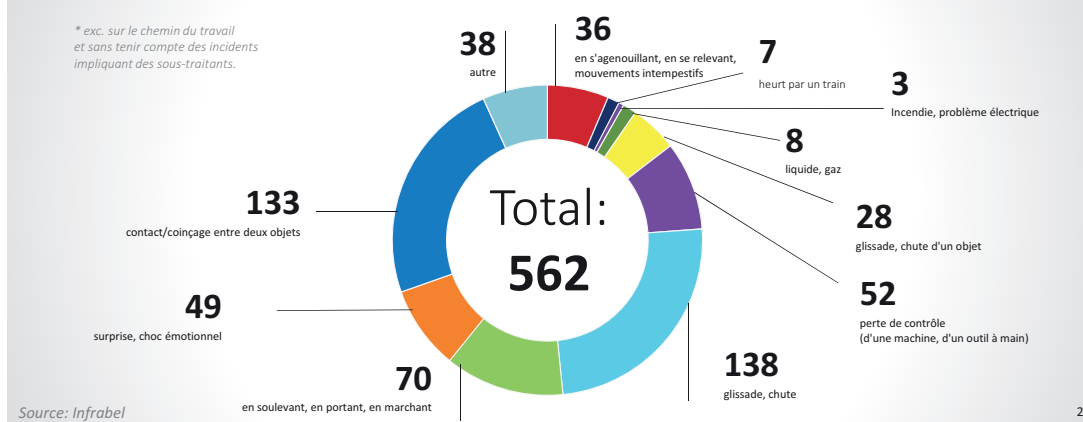
INFR/ABEL
Right On Track

FACTS & FIGURES

Introduction : faits & figures

Aperçu détaillé des accidents du travail* 2017

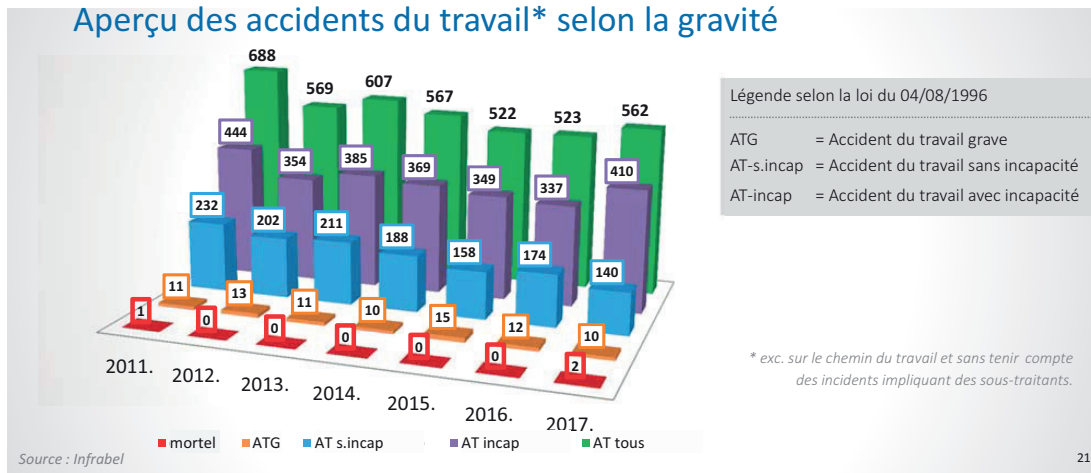
* exc. sur le chemin du travail
et sans tenir compte des incidents
impliquant des sous-traitants.



20

Introduction : faits & figures

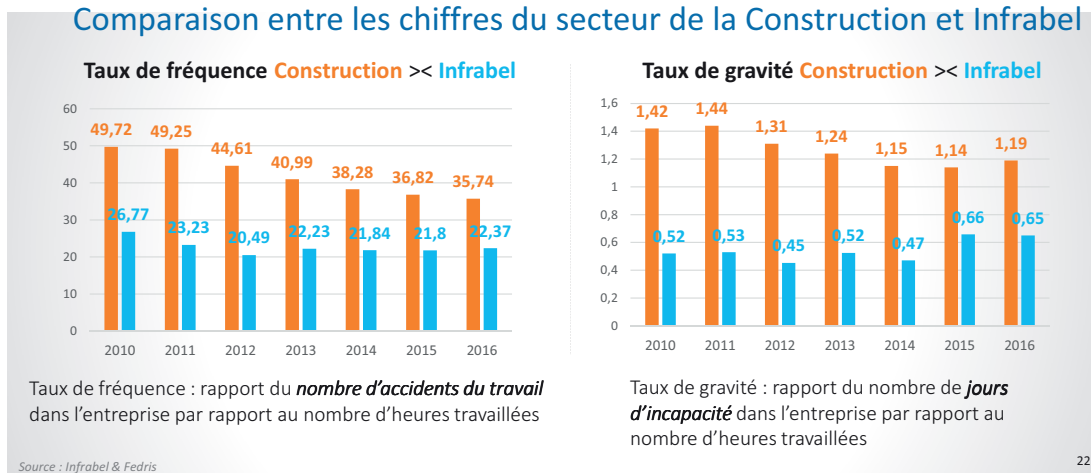
Aperçu des accidents du travail* selon la gravité



21

Introduction : faits & figures

Comparaison entre les chiffres du secteur de la Construction et Infrabel



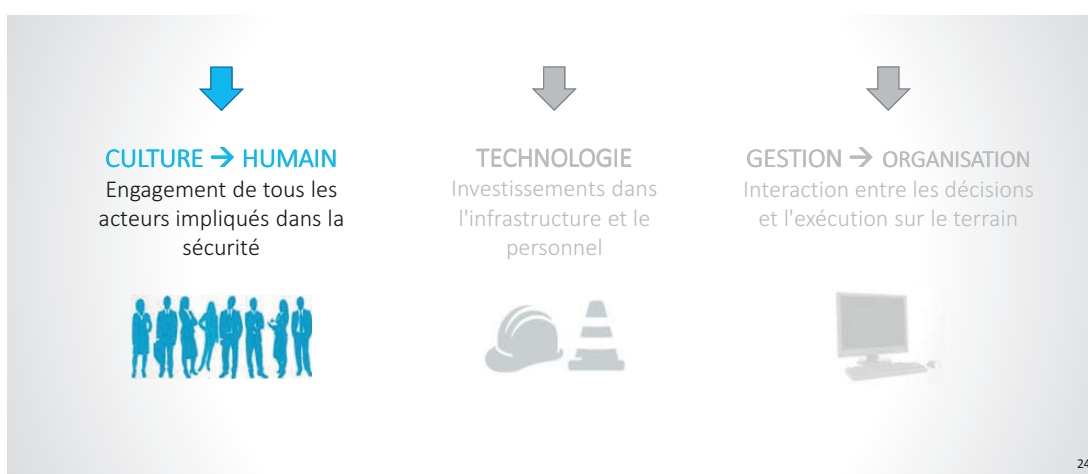
22



INFR/ABEL
Right On Track

1. INFRABEL, UNE SOCIÉTÉ APPRENANTE

La sécurité repose sur 3 piliers



24

INFRABEL
Right On Track

1. INFRABEL, UNE SOCIÉTÉ APPRENANTE



1.1
Réglementation
& formation



1.2
Sensibilisation
permanente



1.3
Changement de
culture

25

INFRABEL
Right On Track

1. INFRABEL, UNE SOCIÉTÉ APPRENANTE

*Réglementation et formation,
sensibilisation et changement de culture
font que notre personnel est conscient
des risques d'un environnement ferroviaire
et les gère de manière optimale*

26

1.1.1 Réglementation

Législation européenne



Législation belge



Réglementation interne Infrabel

- Règlement Général d'Exploitation (RGE)
- Prescriptions Techniques Réglementaires (PTR)



- instructions de travail
- instructions locales
- consignes

Infrabel travaille selon une réglementation stricte

27

1.1.2 Formation

10.718
collaborateurs

> 500
modules, cours,
unités de cours

659.470
heures de formation

8.063
collaborateurs ont suivi
au moins 1 formation

31
formateurs à
temps-plein
+ spécialistes du
terrain + externes

6
centres de
formation

une **20aine**
de grades avec plans
d'apprentissage
approuvés



formation professionnelle de base

formation complémentaire

formation permanente

formation locale

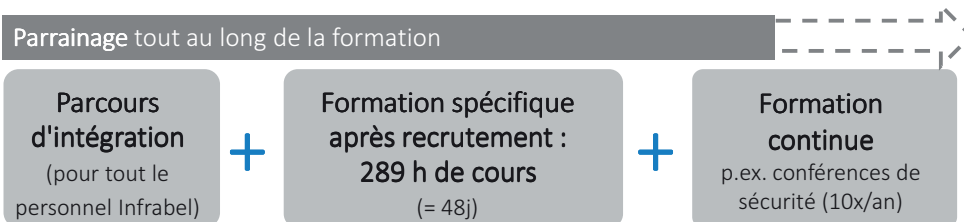
formation linguistique obligatoire

Tous les collaborateurs reçoivent une formation adaptée

28

1.1.2 Formation

Exemple de formation interne des techniciens principaux « travaux de voies »



Formation tout au long de la carrière

29

1.1.2 Formation



À partir de fin 2020 :
toutes les formations spécialisées rassemblées sous un même toit

30

1.2 Sensibilisation permanente

**Livret
jaune**



Rassemblement des règles de sécurité de base

31

1.2 Sensibilisation permanente



Logo Safety First : rappel permanent

32

1.2 Sensibilisation permanente

Déclaration de politique traduite en communication pragmatique sur le terrain

33

1.2 Sensibilisation permanente

Communication orientée pratique

34

1.2 Sensibilisation permanente

35

Communication Corners

Dans les CLI, ateliers, cabines de signalisation

Valves thématiques

Ordinateur avec accès à l'intranet

Infrabel TV et reportages

Brochures



Information accessible à tous

35

1.3 Changement de culture

*« À terme, il faut faire **évoluer** la culture organisationnelle du Groupe SNCB vers une organisation apprenante (qui analysera également les erreurs commises et en tirera des leçons en vue de développer encore davantage sa politique de sécurité). »*

Recommandation 2.25 du rapport de la Commission Buizingen

36

1.3 Changement de culture



37

1.3 Changement de culture



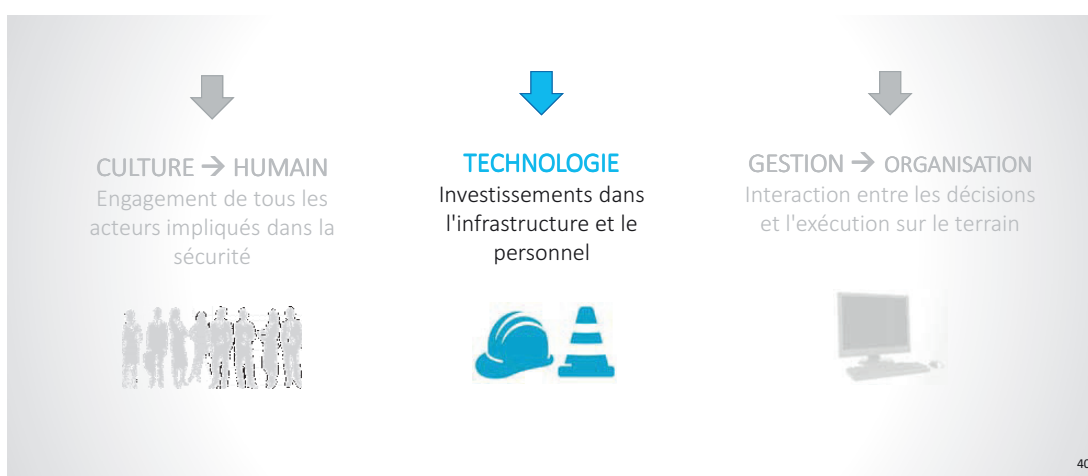
38



INFRABEL
Right On Track

2. INFRABEL, UNE SOCIÉTÉ INNOVANTE

La sécurité repose sur 3 piliers



*Le soutien apporté par la technologie
crée un environnement de travail plus sûr
et garde nos collaborateurs autant
que possible hors des voies !*

41

2. Infrabel, une société innovante



42

2.1 Trains de mesure pour 6.511 km de voies



L'EM.130 contrôle 2x/an* la géométrie de voie sur l'ensemble du réseau (voie principale)

À partir de 2019, l'EM.203 assurera la visite des voies (géométrie + vidéo) pour détecter les anomalies sur le réseau

* 4 à 6x/an pour les lignes LGV

2.1 Trains de mesure pour > 4.000 aiguillages



Chaque aiguillage doit être contrôlé **1 à 2 fois** par an

L'EM.130 peut contrôler 3000 aiguillages par an et effectuer le contrôle à une vitesse de 40 km/h

44

2.1 Trains de mesure pour 5.947 km de caténaire



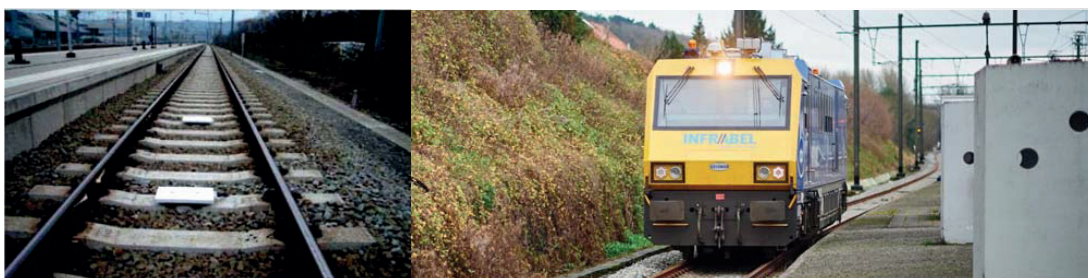
L'EM201 permet la visite de la caténaire et contrôle l'épaisseur du fil de contact

↓

prototype fin 2018

45

2.1 Train de mesure pour > 25.000 balises



vérification **4 fois** par an

Le train de mesure Infrabel peut inspecter les balises (ETCS, TBL1+ et GSM-R) à une vitesse de 120 km/h

46

INFRABEL
Right On Track

2.2 Digitalisation



Simulateur 3D
Formation factionnaires



Drones
Inspection ponts et mâts gsm-R

47

INFRABEL
Right On Track

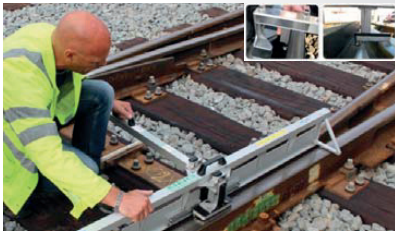
2.2 Digitalisation



Tablette
Efficace et précise
Simplifie les procédures



Railview
Contrôle inventaire
des assets à distance



Règle digitale
Gain de temps lors
des mesures d'aiguillages
Efficacité + traçabilité augmentées

2.3 Mobile Maintenance Unit



Train de travaux sans fond

- protège les travailleurs
 - du trafic ferroviaire sur la voie adjacente
 - des intempéries et du vent
- efficace + ergonomique : outils nécessaires + pont roulant

Le MMU protège le travailleur et favorise l'ergonomie

49



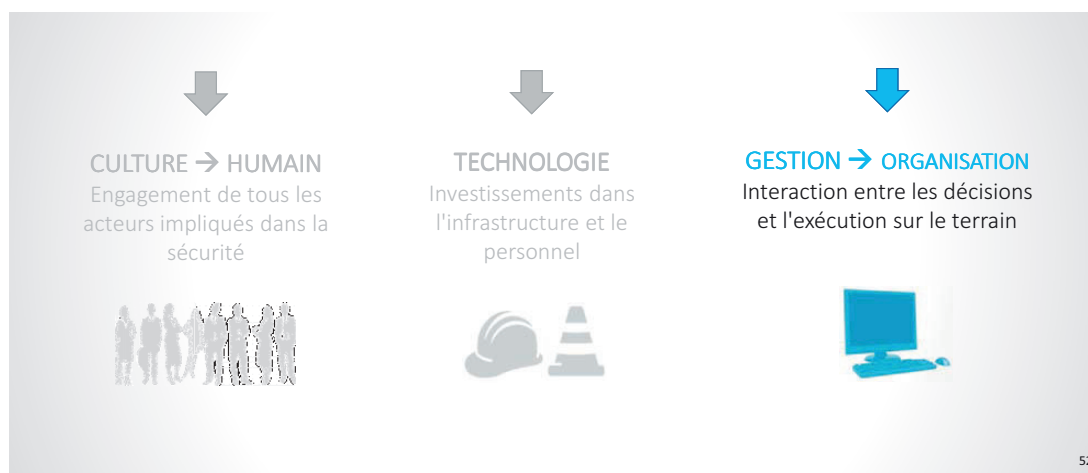
50

Un planning et une organisation optimaux
permettent à nos agents de travailler
en toute sécurité dans les voies.

Si une intervention physique est néanmoins nécessaire,
nous les protégeons de manière optimale.

51

La sécurité repose sur 3 piliers



52

3. Infrabel, une société efficace

- Regrouper les travaux
- Effectuer les travaux de préférence en journée
- Effectuer les travaux avec des coupures totales de lignes
- Planifier les travaux plus longtemps à l'avance
- Coordonner les travaux en fonction du planning du service des trains



Une autre organisation des travaux améliore
la sécurité de notre personnel

3.1 Une intervention physique demeure parfois nécessaire

1. Voie hors service

Si cela n'est pas possible

2. Voie en service

2.1 Blocage du trafic ferroviaire via la signalisation

➤ via poste de signalisation

➤ via chef de chantier

Si cela n'est pas possible

2.2 Protection via factionnaire



On applique la protection la plus élevée possible

54

3.1.1 Voie hors service - option à privilégier

- **Signaux fermés** dans les deux sens
- Signalisation mise au rouge par le poste de signalisation
- **Passage du trafic ferroviaire vers le chantier impossible**
- Passage trains de travaux via une procédure formalisée
- Sur une même zone de travail: équipes de travail, trains techniques, engins rail-route (grues, lorries, ...)
- **Passage du trafic ferroviaire possible** sur la **voie à côté** si une seule voie hors service

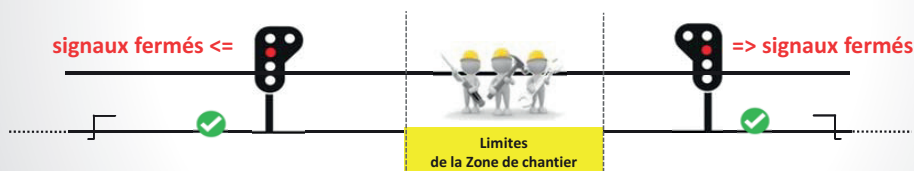


55

3.1.2 Voie en service

Blocage trafic ferroviaire via signalisation par le poste de signalisation

- Le poste de signalisation **bloque temporairement le trafic** sur **voie en service** dans la zone de travail.
- Alternance entre le travail des équipes et la circulation des trains.
- **Signaux fermés** via la signalisation mise au rouge.
- **Passage de trains** vers la voie de chantier qu'**après la confirmation** ✓ du **dégagement** du **personnel** et de son **outillage** de la voie en service.



56

INFRABEL
Right On Track

3.1 UNE INTERVENTION PHYSIQUE DEMEURE
PARFOIS NÉCESSAIRE

3.1.2 Voie en service

Blocage trafic ferroviaire via signalisation par chef de chantier

ATW-Tx



- Le chef de chantier met les signaux lui-même au rouge
- Ouvriers des voies protégés par des signaux rouges
- Train annoncé, l'équipe de travail évacue la voie et le chef ouvre les signaux
- 305 nœuds équipés

ZKL



- La barre ZKL simule l'occupation de la voie, et le signal est donc au rouge
- Ouvriers des voies protégés par des signaux rouges
- Train annoncé, l'équipe de travail évacue la voie et coupe le circuit, le signal s'ouvre

Les nouveaux outils technologiques soutiennent la sécurité

57

INFRABEL
Right On Track

3.1 UNE INTERVENTION PHYSIQUE DEMEURE
PARFOIS NÉCESSAIRE

3.1.2 Voie en service

Blocage trafic ferroviaire via signalisation par chef de chantier



GAPN

En phase de test



CMB

- Via un interrupteur, l'équipe de travail peut fermer elle-même les signaux avant et après un passage à niveau

- Via un interrupteur, l'équipe de travail peut fermer elle-même les signaux d'une certaine zone prédéfinie

Infrabel recherche constamment de nouveaux moyens de protection

58

3.1.3 Voie en service

Annnonce de l'arrivée d'un train par le factionnaire

Le factionnaire **protège la brigade** de travail lorsque la zone de chantier **ne peut être mise hors service**.

Il **prévient** ses collègues de **l'arrivée d'un train** via la radio ou avec des signaux sonores et lumineux. Ils peuvent ainsi quitter la voie dans les temps.



Le factionnaire veille à la sécurité de ses collègues

59

La stratégie d'Infrabel pour la sécurité des ouvriers de la voie



Sécurité = priorité !

60

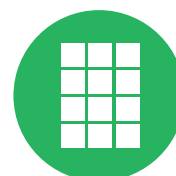


nmbs



De veiligheidscultuur

Sophie Dutordoir, CEO NMBS
Commissie Infrastructuur
28/02/2018



nmbs



Veiligheidscultuur: werken rond verschillende pijlers

Inleiding

1. De medewerkers

- Aanwerving
- Vorming

2. Organisatie

- Preventie van ongevallen en psychosociale belasting
- Werkorganisatie
- Sensibilisering en Return on Experience

3. Technologie

- De veiligheidssystemen
- Ons materieelpark
- Bewakingssystemen

4. Ondernemingscultuur

5. Investeringsen

Conclusies

nmbs



Inleiding



nmbs



A. De veiligheid is prioriteit nr. 1

1. Veiligheid

- Veiligheid van ons personeel
- Veiligheid van onze reizigers

2. **Tevreden klanten**, altijd en overal

3. Een **eigentijds en performant** HR-beleid

4. **Efficiënte werkmethodes**

5. Een **financieel gezonde onderneming** met ambitie om te groeien

nmbs



B. Het institutionele kader op het vlak van spoorwegveiligheidsbeheer

De Europese richtlijn 2004/49 en de wet van 30 augustus 2013 (Codex) stellen de voorwaarden vast op het vlak van spoorwegveiligheid

Elke spoorwegonderneming moet beschikken over:

- ✓ een **vergunning** van spoorwegonderneming
- ✓ een **certificaat deel A** dat bevestigt dat men alle afdoende garanties op vlak van veiligheid biedt om op het Europese spoorwegnet te opereren
- ✓ een **certificaat deel B** dat bevestigt dat de spoorwegonderneming in staat is om te opereren in functie van de specifieke eisen op het betrokken net

Het **certificaat deel A** van NMBS: hernieuwd voor 2017-2020

Het **certificaat deel B** van NMBS: te vernieuwen in 2018

In 2017 voerde DVIS een 'Systeemaudit' van het veiligheidsbeheersysteem uit. Er wordt momenteel een specifiek actieplan geïmplementeerd.

5

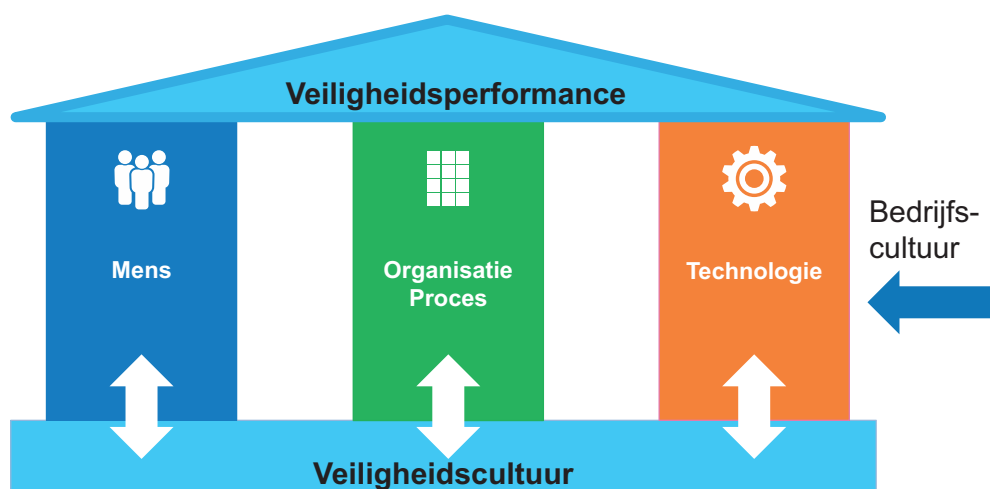
nmbs



C. De veiligheidscultuur als sokkel

De veiligheidscultuur vormt de sokkel waarop de veiligheidspijlers rusten.

Om een hoogwaardig veiligheidsniveau te bereiken, is het essentieel om deze sokkel te versterken.



6

nmbs



1. De menselijke pijler: de medewerkers

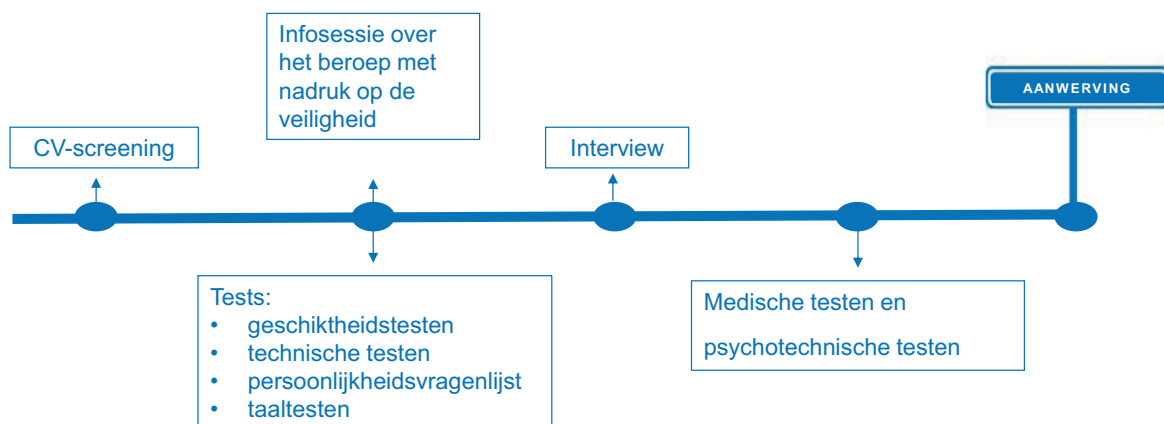
- 1.1. Aanwerving
- 1.2. Opleiding



nmbs



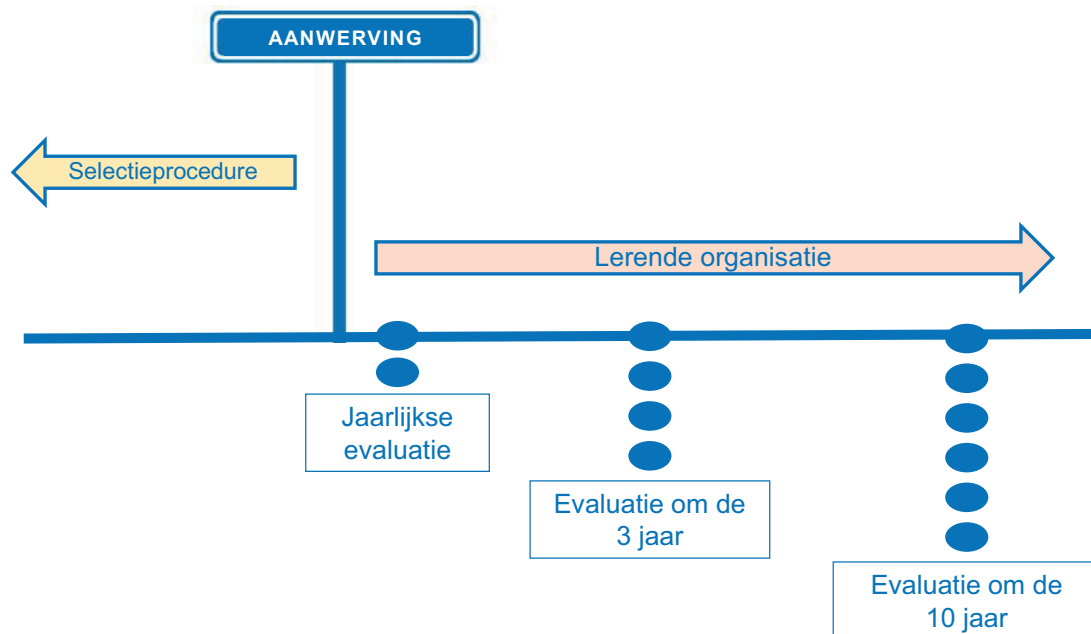
1.1. Aanwerving: focus op veiligheid



nmbs



1.1. Aanwerving: focus op veiligheid



9

nmbs



1.2. Opleiding

1.2.1. Treinbestuurders



Basisopleiding: 200 dagen

- Signalisatie
- Materieelkennis
- Veiligheid
- Eerste depannages
- Organisatie

Specifieke opleiding n.a.v. nieuwe procedures/technologieën: 5 dagen

- Bv.: ETCS
- Specifieke lijnen



10

Terugkerende opleiding: 10 dagen/jaar

- Actualisatie van competenties
- Materieel
- Signalisatie en exploitatie
- Veiligheid
- Return on Experience naar aanleiding van incidenten
- Lijnkennis

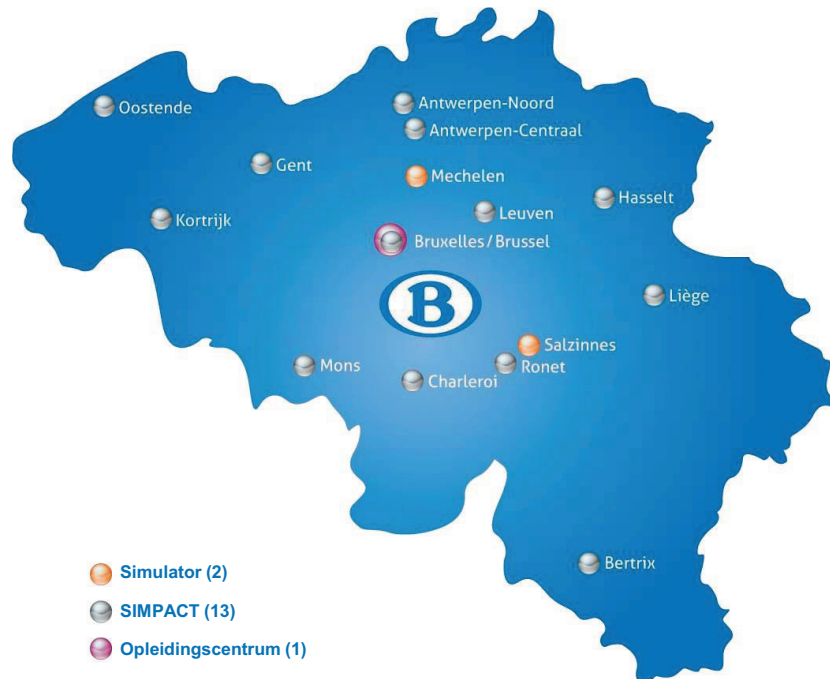
Middelen gebruikt tijdens de opleidingen:

- Analyse van voorvallen in kleine groepjes
- Sensibiliseringsfilms
- Specifieke ritten op simulatoren (2)
- SIMPACT (50 simulatoren op 13 locaties)

nmbs



NMBS-opleidingscentra



11

nmbs

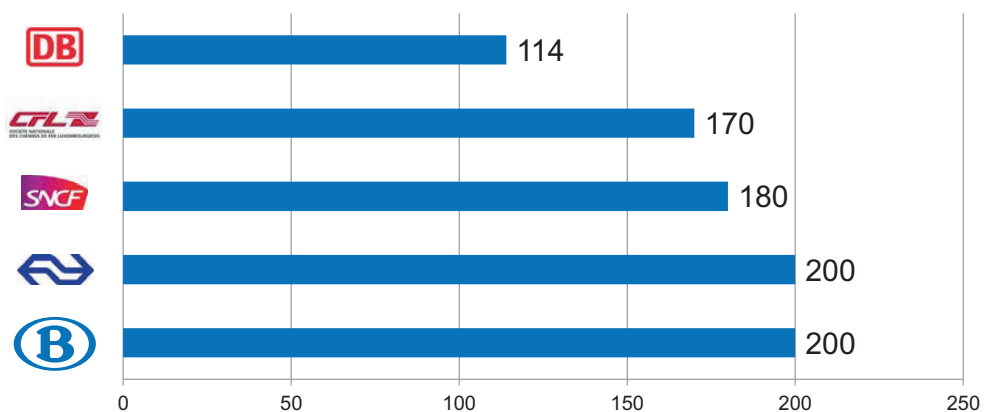


1.2. Opleiding



Basisopleiding van de treinbestuurders: Europese benchmark

Aantal dagen fundamentele opleiding (2017)



12

nmbs



1.2. Opleiding



De 9 aanbevelingen van de Commissie 'Buizingen' m.b.t. de opleiding worden toegepast

- Opleidingen besturing die aangepast zijn aan de technologische evoluties
- Aanvullende opleidingen voor minder gekwalificeerde werknemers
- Versterking van de competentie van de opleiders/instructeurs
- Uitbreiding gebruik van simulatoren
- Sterkere afstemming tussen 'ervaring - moeilijkheid van de lijn'
- Versterking van de begeleiding van minder ervaren bestuurders
- Invoeren van coaching
- Evaluatie van het opleidingsbeleid
- Versterking van de analyse van voorvallen



13

nmbs



1.2. Opleiding



1.2.2. Treinbegeleiders

Basisopleiding: 80 dagen

- Veiligheid
- Organisatie NMBS
- Vervoersbewijzen
- Vertrekprocedure
- Gedragscompetenties

Terugkerende opleiding: 3 dagen per jaar

Specifieke opleiding

Mentor

Begeleiding op het terrein tijdens de stageperiode

Buddy

Ondersteuning op het terrein van begeleiders die het slachtoffer zijn van agressie, ongeval enz.

Coach

Voor de opvolging in het raam van de hercertificering



14

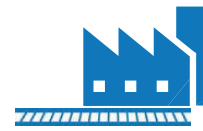
nmbs



1.2. Opleiding



1.2.3. Agenten Securail: maximale aanwezigheid op het terrein



- Interventies op spoorwegdomein
- Preventieve patrouilles op spoorwegdomein
- Begeleiding bepaalde treinen
- Opstellen proces-verbaal bij inbreuken
- Veiligheidssperimeter
- Kanaliseren van reizigers
- Identificatie/identiteitscontrole
- Aanspreekpunt voor hulp- en politiediensten
- Toegangscontroles
- Screening bagage en internationale reizigers (veiligheidsdispositief)
- Coördinatie en ondersteuning bij evenementen
- Beheer en monitoring camerabeelden
- Beheer en monitoring veiligheidsalarmen
- Beveiliging grote stations

15

nmbs



1.2.3. Agenten Securail: maximale aanwezigheid op het terrein

Basisopleiding: 55 dagen

- Basisopleiding (incl. veiligheid) conform de wet door erkende opleidingsinstituten
- Specifieke opleiding voor de organisatie van NMBS/Infrabel
- Beëdigde agenten om de inbreuken vast te stellen
- Neutralisatietechnieken bij agressie

Terugkerende opleiding: 7 dagen per jaar

Specifieke opleiding

- Coach, buddy, veiligheidsdispositieven, hondenbegeleiding ...

16



nmbs



1.2. Opleiding

Er wordt veel geïnvesteerd in opleiding



Operationele treinbestuurders: **3.000 FTE**

Operationele treinbegeleiders: **2.500 FTE**

Securail-agenten: **700 FTE**



Treinbestuurders gestart in de basisopleiding in 2017: **330** 2018: **320**

Treinbegeleiders gestart in de basisopleiding in 2017: **240** 2018: **145**

Securail-agenten gestart in de basisopleiding in 2017: **40** 2018: **40**



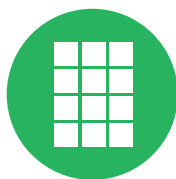
Instructiepersoneel treinbestuurders: **200**

Instructiepersoneel treinbegeleiders: **70**

Meer dan 1 miljoen uur opleiding per jaar

17

nmbs



2. De organisatorische pijler

2.1. Preventie van ongevallen en psychosociale belasting

2.2. Werkorganisatie

2.3. Sensibilisering en Return on Experience



nmbs



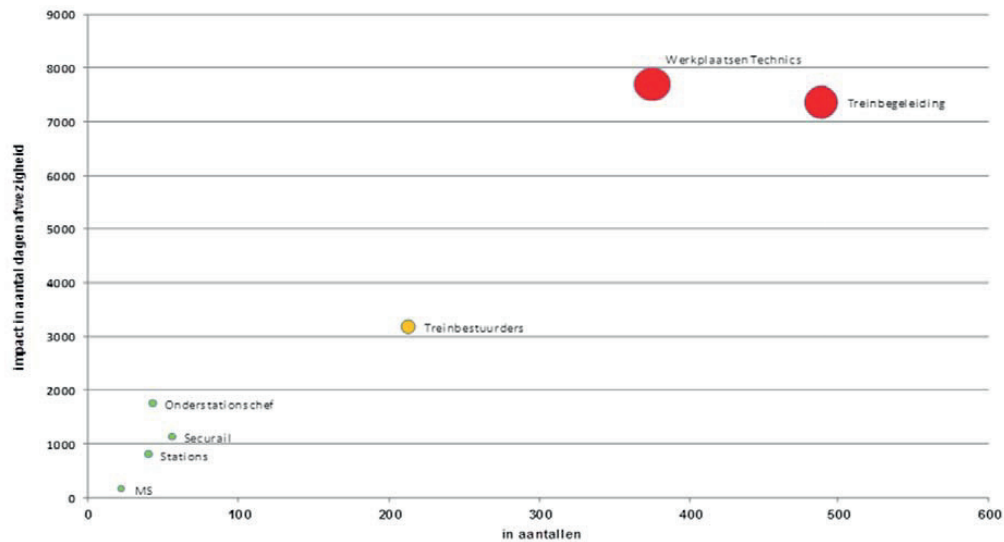
2.1. Preventie van ongevallen en psychosociale belasting

2.1.1. Situatie in 2017

- 1.742 arbeidsongevallen
- 1.306 ongevallen met arbeidsongeschiktheid tot gevolg
- 23.116 kalenderdagen arbeidsongeschiktheid ten gevolge van ongevallen
- Gemiddeld 18 dagen arbeidsongeschiktheid per ongeval

Fg: 49,7

Eg: 1,07

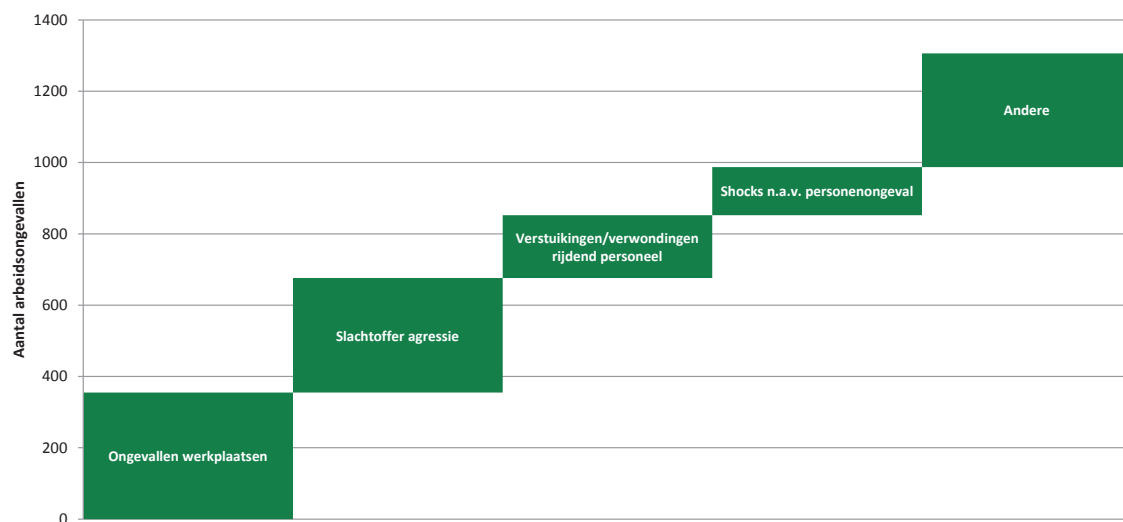


19

nmbs



Voornaamste oorzaken arbeidsongevallen 2017



20

nmbs

Preventie en Bescherming op het Werk (PBW)

2.1.2. De term 'PBW' betreft de volgende 7 welzijnsdomeinen:

- Veiligheid op het werk
- Bescherming van de gezondheid van de werknemer op het werk
- Psychosociale aspecten van het werk
- Ergonomie
- Hygiëne op het werk
- Verfraaiing van de werkplaatsen
- Maatregelen inzake leefmilieu

2.1.3. Er wordt breed gedecentraliseerd overleg gepleegd

- **48 comités** - wat overeenkomt met elke werkplaats + elke discipline in elk district (1 vergadering per comité per maand)
- **De comités:**
 - Stellen verbetermaatregelen voor;
 - Geven advies over de maatregelen genomen in het raam van de arbeidsongevallen;
 - Geven advies over de actieplannen die de werkgever voorstelt;
 - Worden betrokken bij het beheer van het departement belast met het arbeidsgeneeskundig toezicht;
 - Geven een voorafgaand advies over specifieke materie;
 - Geven een voorafgaand akkoord wanneer vooropgesteld in de wetgeving.

21

nmbs



2.1.4. Actieplan 2018: -10% arbeidsongevallen in 2018

Algemeen

1. Ontwikkelen leadershipcompetenties van het management
2. Betrokkenheid van het personeel
3. Systematiseren van risicoanalyses
4. Wekelijkse managementrapportering voor snelle bijsturing
5. Versterken eerstelijnsassistentie voor medewerkers
6. Versterken opvolgingstraject tussen geneesheren, hiërarchie en medewerker bij ongevallen
7. Concrete doelstellingen en actieplan per directie

22

nmbs



Dashboard – YTD week 7

BEROEPSCATEGORIE	GEW 2016	STATUS	# AO	Δ Target
Treinbegeleiding	39,4%	●	55	-1
Werkplaatsen Technics	30,2%	●	34	-9
Treinbesturing	17,1%	●	24	0
Securail	4,5%	●	11	5
Operationeel beheer	3,5%	●	8	3
Stations	3,2%	●	4	-1
Marketing & Sales	1,8%	●	4	1
Others*	0,2%	●	0	-1
NMBS	100,0%	●	140	-3

WERKPLAATS	GEW 2016	STATUS	# AO	Δ Target
CW Mechelen	5,9%	●	7	-1
TW Kinkempois	4,7%	●	5	-2
TW Charleroi	4,2%	●	1	-5
CW Salzannes	4,1%	●	7	1
TW Schaarbeek	2,2%	●	2	-1
TW Merelbeke	1,8%	●	1	-2
TW HST Vorst	1,8%	●	1	-2
CW Gentbrugge	1,7%	●	3	1
CW Cuesmes	0,9%	●	1	0
TW Antwerpen	0,9%	●	3	2
TW Hasselt	0,7%	●	2	1
TW Aarlen	0,6%	●	0	-1
TW Oostende	0,6%	●	1	0
Totaal Technics	30,2%	●	34	-9

DISTRICT	GEW 2016	STATUS	# AO	Δ Target
Treinbegeleiding NW	10,3%	●	12	-3
Treinbegeleiding ZW	8,0%	●	7	-4
Treinbegeleiding ZO	7,5%	●	8	-3
Treinbegeleiding Centrum	7,0%	●	14	4
Treinbegeleiding NO	6,5%	●	14	5
Totaal Treinbegeleiding	39,4%	●	55	-1

DISTRICT	GEW 2016	STATUS	# AO	Δ Target
Treinbesturing NO	5,5%	●	12	4
Treinbesturing ZW	3,7%	●	3	-2
Treinbesturing ZO	3,5%	●	5	0
Treinbesturing NW	2,9%	●	2	-2
Treinbesturing Centrum	1,6%	●	2	0
Totaal Treinbesturing	17,1%	●	24	0

* NMBS Centrale stafdiensten, B-F, B-IA, B-TR centrale diensten, B-TC centrale diensten

nmbs



2.1.4. Actieplan 2018: -10% arbeidsongevallen in 2018

Specifiek



Treinbesturing

- o Maatregelen ter voorkoming van psychische shock bij persoonsongevallen
- o Maatregelen m.b.t. valpartijen



Treinbegeleiding

- o Maatregelen tegen agressie:
 - Specifieke vorming tegen agressiefenomenen
 - Nieuwe vertrekprocedure vanaf Q3/2018 => geen grijze zone
 - Ondersteuning Securail op sommige treinen
 - Aanpassing van vervoersbewijzen
- o Maatregelen ter voorkoming van psychische shock bij persoonsongevallen
- o Maatregelen m.b.t. valpartijen

Werkplaatsen

- o Verplichte opmaak van risicoanalyse na elk incident en bespreking in alle werkplaatsen
- o Versterking aanwezigheid hiërarchische lijn op het terrein
- o Uitwisseling best practices
- o Maatregelen inzake ergonomie

nmbs



2.2. De werkorganisatie



Treinbestuurders



De NMBS-normen op vlak van **amplitude en opeenvolging van prestaties** zijn **strikt**er dan de Europese en Belgische referentiewaarden.

Bespreking met de **vertegenwoordigers van het personeel** van de **opeenvolging van de prestaties** per depot, voor elke belangrijke wijziging van het uurrooster.

bv. vervoersplan 2017-2020

APS: invoering van een nieuwe, geïntegreerde planningtool voor de **dienstroosters van het personeel, het rollend materieel en de treindienstregeling.**

25

nmbs

2.2. De werkorganisatie



Treinbegeleiders

- Vanaf 10/06/18 nieuwe vertrekprocedure met sluiting van de laatste deur.
De 'grijze zone' voor het vertrek verdwijnt.
- De reglementering en de opleiding van de treinbegeleiders en de bestuurders worden aangepast in functie van de aanpassing van de vertrekprocedure.
- Doelstelling: de veiligheid van de reizigers en de treinbegeleiders verbeteren.

26



nmbs



2.2. De werkorganisatie

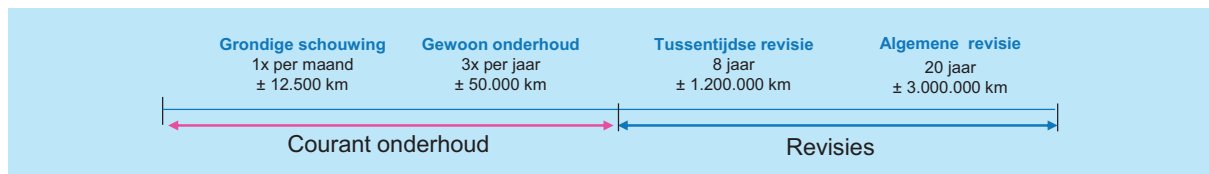
Onderhoudswerkplaatsen

3 doelstellingen:

- De veiligheid garanderen
- De beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van het rollend materieel optimaliseren
- Het comfort van de reiziger waarborgen

3 onderhoudsniveaus:

- Courant onderhoud → vervanging van de slijtstukken
- Tussentijdse revisie → de staat van het materieel op lange termijn garanderen
- Algemene revisie Mid Life → het materieel terug in goede staat stellen



27

nmbs



2.2. De werkorganisatie

Onderhoudswerkplaatsen

Verhoging van de kwaliteit van de onderhoudsactiviteiten voor een betere veiligheid

- Betere opvolging van de status van elke reeks: introductie van **Fleet Manager** (2017)
- Snellere en betere analyse bij 'noodsituaties': introductie van **'Helpdesk'** (24/24 uur voor alle types materieel)
- Evolutie naar hogere frequentie van onderhoud en méér modulair: **TIM** (cfr CHF)
- Evolutie naar preventief onderhoud door gebruik te maken van **telemetrie**:
 - 2017-2018: 1/3 van het materieelpark
 - 2020: 2/3 van het materieelpark
 - 2023 (met M7): 80% van het materieelpark
- **Meer specialisatie**: opleiding, software, elektronica, ...
- **Betere tools**: tablets, ...
- **Betere infrastructuur**: nieuwe werkplaatsen, moderne industriële tools ...
- Versterkte **kwaliteitsopvolging** van de werkzaamheden
- Versterkte **'veiligheidscultuur'**: gedragscharter, veiligheidsuitrustingen

28

nmbs



2.3. Sensibilisering en return on experience

2.3.1. Algemene sensibilisering voor veiligheid



29

nmbs



2.3. Sensibilisering en return on experience

2.3.1. Algemene sensibilisering voor veiligheid



30

nmbs



2.3. Sensibilisering en return on experience



Return on experience:

- in de permanente opleiding
- in de specifieke communicatie voor ieder métier
- Transversale wekelijkse vergadering (alle disciplines)
- Seinvoorbijrijding
- Evacuatie in volle baan
- Incident vertrekprocedure
- Analyse (primaire, secundaire oorzaken)
- Lessons learned, te nemen maatregelen
- Aanvullende onderzoeken
- Controlemetingen van de doeltreffendheid van de maatregelen



31

nmbs

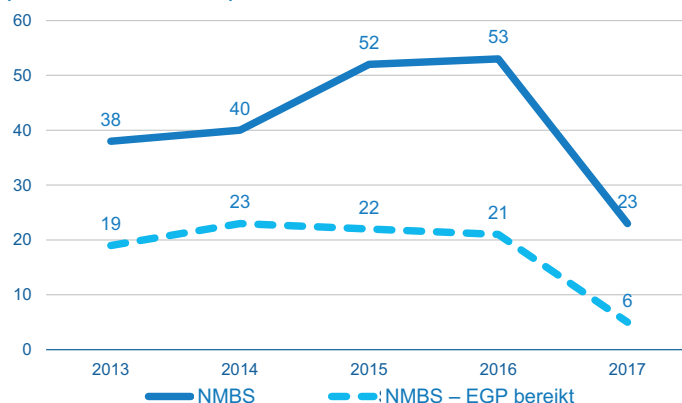


2.3. Sensibilisering en return on experience

2.3.1. Sensibilisering seinvoorbijrijdingen

In 2017 gevoelige vermindering van het aantal seinvoorbijrijdingen

Seinvoorbijrijdingen in hoofdspoor – Eerste Gevaarlijk Punt (EGP) bereikt
(evolutie 2013 – 2017)



Δ 2016-2017

NMBS	-57%
NMBS EGP bereikt	-71%

In samenwerking met Infrabel

32

nmbs

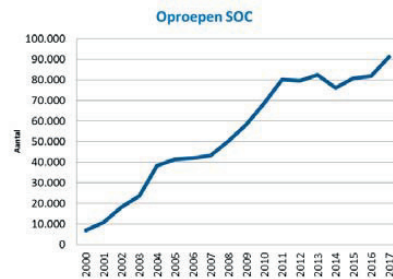


Sensibilisering van het personeel

Security Operations Center:

+/- 92.000 oproepen in 2017

- 3.000 brandalarmen
- 30.000 inbraakalarmen
- 3 lokale controleantennes

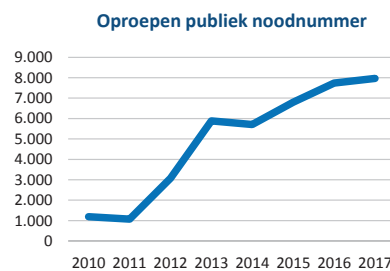


Sensibilisering van de reizigers

Publiek noodnummer 0800/30 230 voor de reizigers:

+/- 8.000 oproepen in 2017

Algemeen oproepnummer om gevaarlijke / verdachte situaties te melden



Partnerships

Partnerships met lokale veiligheids- en politiediensten met betrekking tot stations en stationsomgevingen



33

nmbs



3. De technologische pijler

3.1. De veiligheidssystemen

3.2. Ons materieelpark

3.3. Bewakingssystemen



nmbs



3.1. De veiligheidssystemen: onze engagementen

2011

23/09/2011

Goedkeuring van het masterplan ETCS door de Raad van Bestuur van NMBS

2013

Doelstelling op korte termijn

Uitrusting van alle krachtvoertuigen met TBL1+ eind 2013

2023

Doelstelling op middellange en lange termijn

Uitrusting van alle krachtvoertuigen met ETCS eind 2023



35

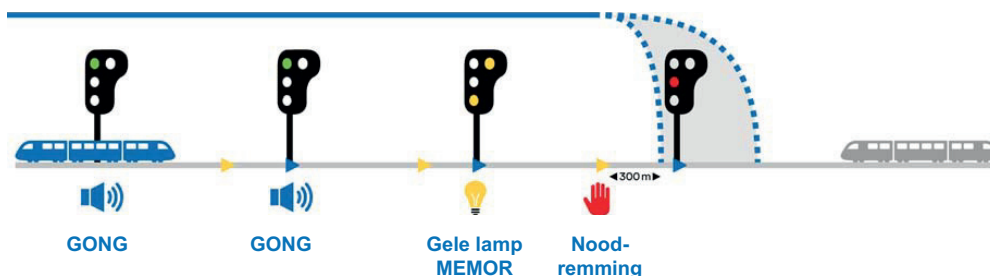
nmbs



3.1.1. Het veiligheidssysteem TBL1+

Rollend materieel dat uitgerust is met 'TBL1+' nadert rood sein

Noodremming 300 meter voor een rood sein bij snelheid > 40 km/h



De bestuurder punt het sein met 2 gele lichten



Tussenkoms van TBL1+

Al het materieel van de binnenlandse vloot is uitgerust sinds december 2013

36

nmbs



3.1.2. Het veiligheidssysteem TBL1+NG

Rollend materieel dat uitgerust is met TBL1+ NG nadert rood sein

TBL1+ met een snelheidscurve

- Bij voorbijrijden sein met twee gele lichten wordt nagegaan of de bestuurder een remming inzet.

→ noodremming als het rode sein met te hoge sein genaderd wordt

Uitrol tussen 2019 en 2023 op het rollend materieel dat uitgerust is met ETCS

37

nmbs

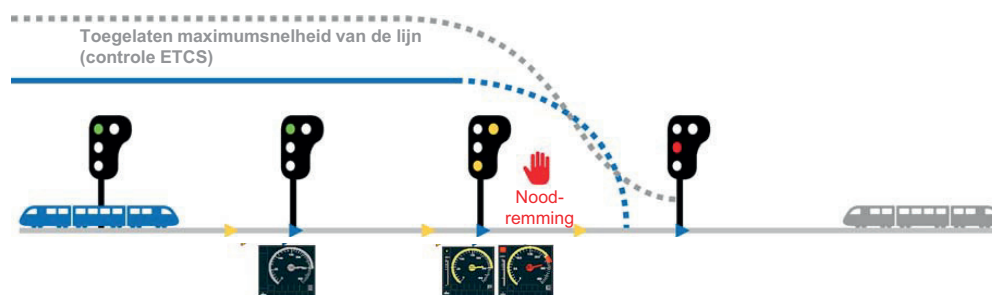


3.1.3. Het veiligheidssysteem ETCS

Rollend materieel dat uitgerust is met ETCS nadert rood sein

Continue snelheidsbewaking

→ remming van het konvooi als de snelheid de opgelegde snelheid overschrijdt



**41,8% van het materieel uitgerust in december 2017
100% in december 2023**

38

nmbs



3.1.3. Het ETCS-veiligheidssysteem

- Migratie TBL 1+ → ETCS 2.3.0d niveau 1/2 → Baseline 3
- Contracten ondertekend opdat de volledige vloot eind 2023 ETCS operationeel zou zijn
- Evolutie van het **uitrustingspercentage van de vloot** op 31 december
 - Periode 2013-2015: levering van 350 motorrijtuigen die bij levering al uitgerust zijn met ETCS
 - Periode 2016-2023: start migratie van het rollend materieel

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Doelstelling	38,2%	41 %	46%	59%	68%	81%	86%	100%
Gerealiseerd	32,4%	41,8%						

- **Budget:** € 300 mln. voor de periode 2017-2023, gedekt door het meerjareninvesteringsplan

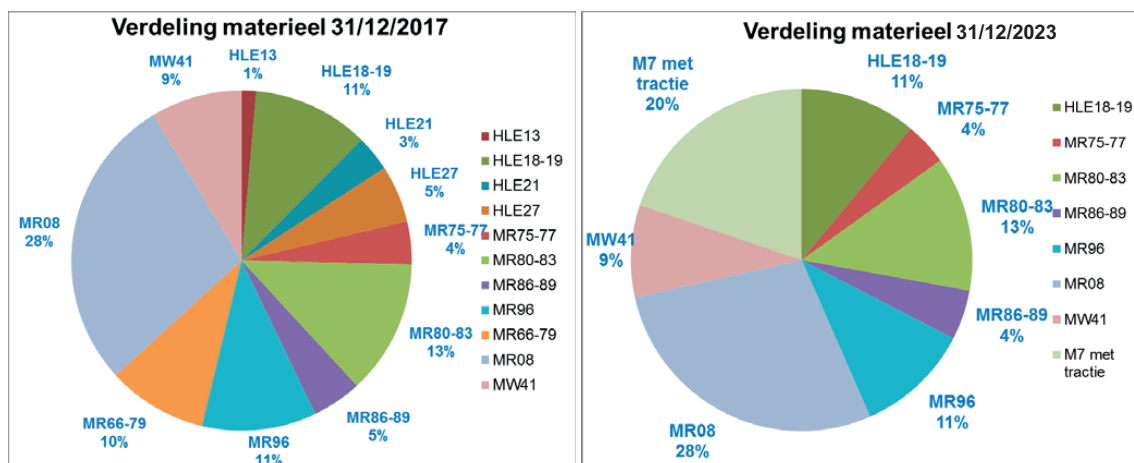
39

nmbs



3.2. Ons materieelpark

De evoluties op onderhoudsvlak tussen 2017 en 2023



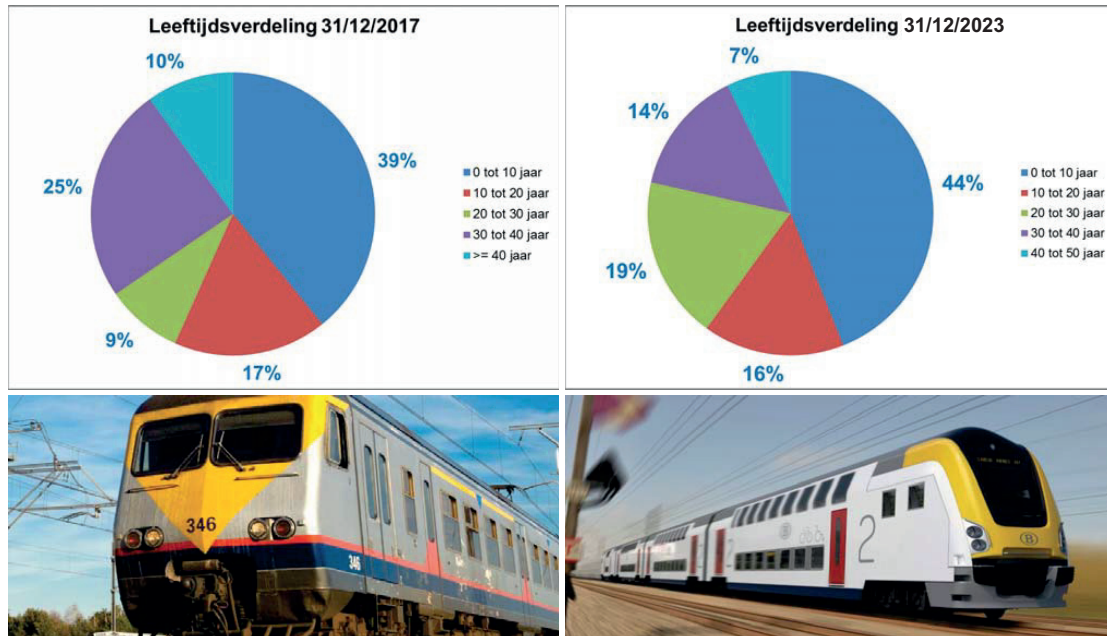
40

nmbs



3.2. Ons materieelpark

De evoluties op onderhoudsvlak tussen en 2017 en 2023



nmbs



3.3. Bewakingssystemen

Bijna 11.000 camera's op spoorwegdomein

- Stations: 4.030
- Treinen: 3.660
- Andere sites (parking, werkplaatsen ...): 3.060

21 dynamische camera's: flexibel inzetbaar op sites waar problemen zijn/verwacht worden en waar geen/ontoereikende camerabewaking is.

Veiligheidsdispositief in de 3 internationale stations (Brussel-Zuid, Antwerpen-Centraal en Luik-Guillemins) en Brussels Airport-Zaventem

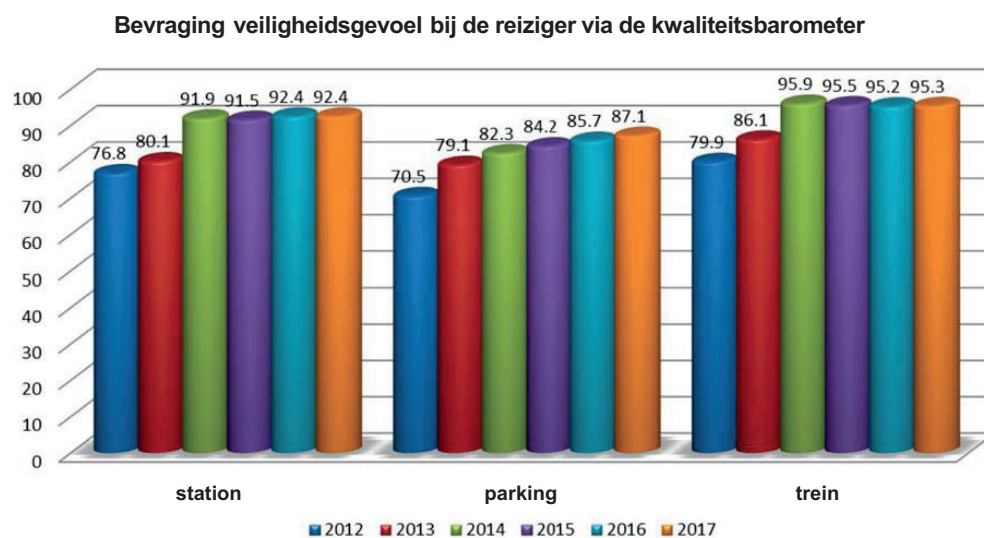


42

nmbs



3.3. Bewakingssystemen



43

nmbs



4. Ondernemingscultuur



nmbs

Ondernemingscultuur

Een veiligheidscultuur gebaseerd op een ondernemingscultuur, steunend op de 4 waarden van NMBS:

- Professionalisme
- Respect
- Ondernemerschap
- Samenwerking



nmbs



5. Investeringsen



nmbs



Meerjareninvesteringsplan 2018-2022

- +/- € 100 mln./jaar buiten aankoop materieel
- 300 mln. voor ETCS
- 2 miljard voor het rollend materieel (10 jaar)

In M€2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Veiligheidsgebonden investeringen	381	310	304	347	443	452
Veiligheid buiten aankoop materieel	147	115	84	101	132	93
Sociale veiligheid (Security)	15	8	8	4	4	4
Exploitatieveiligheid (Safety)	132	108	76	97	128	89
Grote revisies	37	31	25	30	34	35
Nieuwe werkplaatsen	57	33	6	0	0	0
ETCS	28	30	34	57	88	52
Andere	10	14	11	11	6	2
Aankoop nieuw rollend materieel	234	195	220	245	311	359
Aankoop dubbeldeksmaterieel M7	234	195	202	227	239	287
Aankoop vierspanningslocomotieven HLE17	0	0	18	18	72	72

47

nmbs



Externe OPEX voor veiligheid: van € 35 mln. per jaar naar € 52 mln. per jaar tussen 2014 en 2017

Domeinen:

- onderhoud van de spoorweginfrastructuur van de werkplaatsen en van het rollend materieel
- brevetteren van het personeel
- technische controles
- het onderhoud van de camera's, installatie ETCS, ...
- bescherming op het werk
- externe opleidingen

...



nmbs



Conclusies



nmbs



Conclusies

- **Spoorwegveiligheid** is **prioriteit nr.1** voor NMBS: veiligheid zit in ons **DNA**.
- **Permanent investeren** in mensen/opleiding, optimale organisatie, betere procedures en werkmethodes, nieuw materieel en moderne werkplaatsen
- NMBS wil een **lerende onderneming** zijn, waarbij ze zich baseert op
 - de analyse van de risico's
 - return on experience
 - de betrokkenheid van de medewerkers
- **Een veiligheidscultuur**: integraal onderdeel van een ondernemingscultuur gebaseerd op onze 4 waarden en die inzet op een combinatie van rigueur en persoonlijke ontwikkeling

voor onze reizigers en ons personeel



nmbs



Bedankt voor uw aandacht

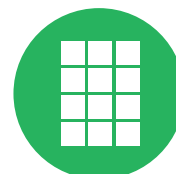


sncb



La culture de sécurité

Sophie Dutordoir, CEO SNCB
Commission Infrastructure
28/02/2018



sncb



La culture de sécurité : un travail axé sur différents piliers

Introduction

1. Les collaborateurs

- Recrutement
- Formation

2. Organisation

- Prévention des accidents et de la charge psychosociale
- Organisation du travail
- Sensibilisation et retours d'expérience

3. Technologie

- Les systèmes de sécurité
- Notre parc matériel
- Les systèmes de surveillance

4. La culture d'entreprise

5. Investissements

Conclusions

sncb



Introduction



sncb



A. La sécurité constitue la priorité absolue

1. La sécurité

- Sécurité de notre personnel
- Sécurité de nos voyageurs

2. Des **clients satisfaits**, toujours et partout

3. Une politique de ressources humaines **moderne et performante**

4. Des **méthodes de travail efficaces**

5. Une **entreprise financièrement saine** avec des ambitions de croissance

sncb



B. Cadre institutionnel en matière de gestion de la sécurité ferroviaire

La directive européenne 2004/49 et la loi du 30 août 2013 (codex) fixent les conditions en matière de sécurité ferroviaire

Toute entreprise ferroviaire doit disposer :

- ✓ d'une **licence** d'opérateur
- ✓ d'un **certificat A** confirmant l'aptitude à opérer sur le réseau ferroviaire européen en présentant toutes les garanties de sécurité suffisantes
- ✓ d'un **certificat B** confirmant l'aptitude de l'entreprise ferroviaire à opérer en fonction des exigences spécifiques sur le réseau concerné

Le **certificat A** de la SNCB : renouvelé pour 2017-2020.

Le **certificat B** de la SNCB : à renouveler en 2018.

En 2017, un "Audit système" portant sur le système de gestion de la sécurité a été réalisé par le SSICF. Un plan d'actions spécifique est en cours d'implémentation.

5

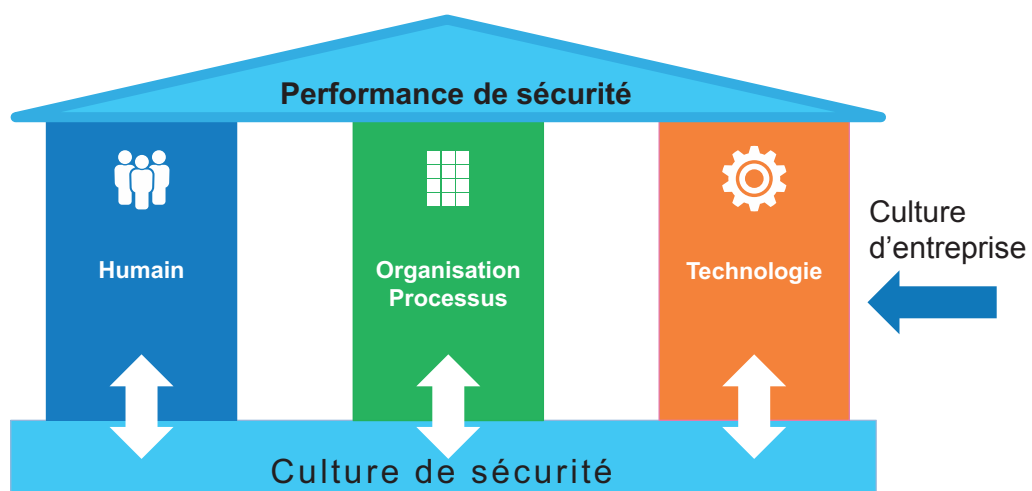
sncb



C. La culture de sécurité : le socle

La culture de sécurité constitue le socle sur lequel s'appuient les piliers de la sécurité.

Le renforcement de ce socle est primordial pour obtenir un haut niveau de performance de sécurité.



6

sncb



1. Le pilier humain : les collaborateurs

1.1. Le recrutement

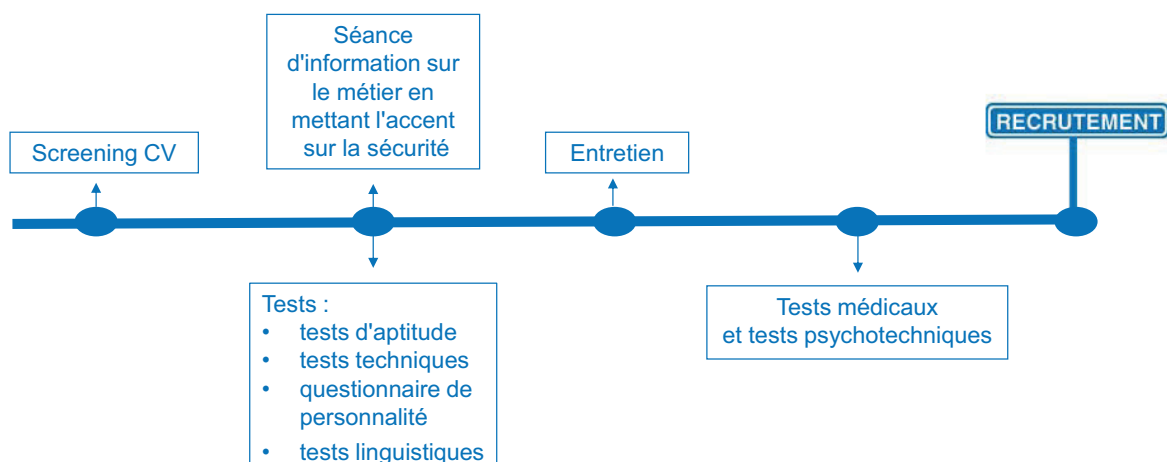
1.2. La formation



sncb



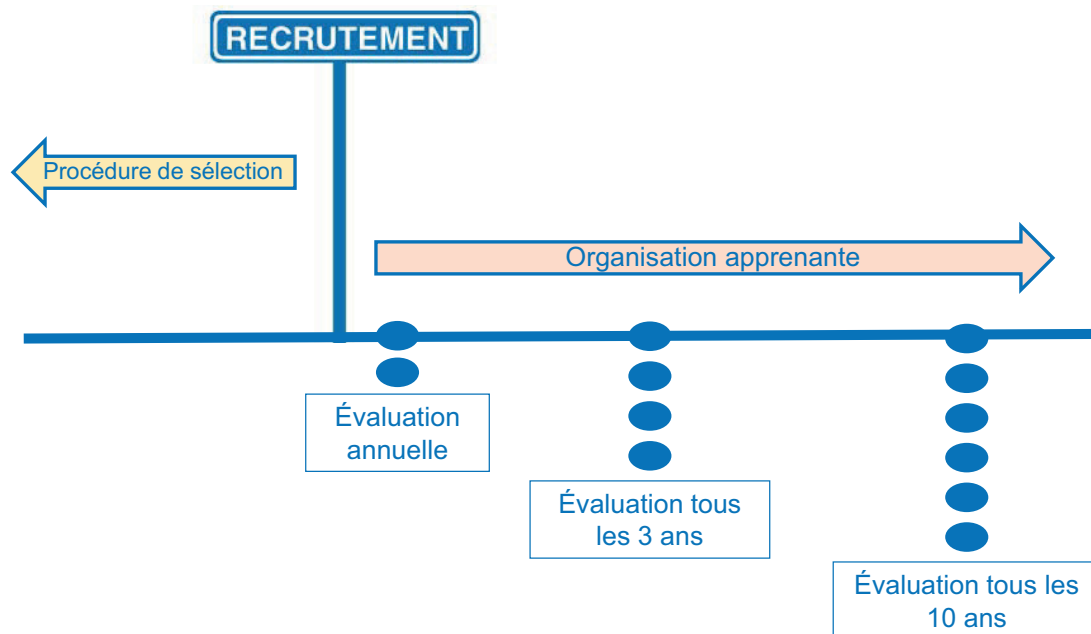
1.1. Le recrutement : focus sur la sécurité



snrb



1.1. Le recrutement : focus sur la sécurité



9

snrb



1.2. La formation



1.2.1. Conducteurs de train

Formation de base : 200 jours

- Signalisation
- Connaissance du matériel
- Sécurité
- Premiers dépannages
- Organisation

Formation spécifique suite aux nouvelles procédures/technologies : 5 jours

- Ex. : ETCS
- Lignes spécifiques

Formation récurrente: 10 jours/an

- Actualisation des compétences
- Matériel
- Signalisation et exploitation
- Sécurité
- Retours d'expérience suite à des incidents
- Connaissance des lignes

Moyens utilisés lors des formations :

- Analyse de cas en petits groupes
- Films de sensibilisation
- Parcours spécifiques sur simulateurs (2)
- SIMPACT (50 simulateurs sur 13 sites)

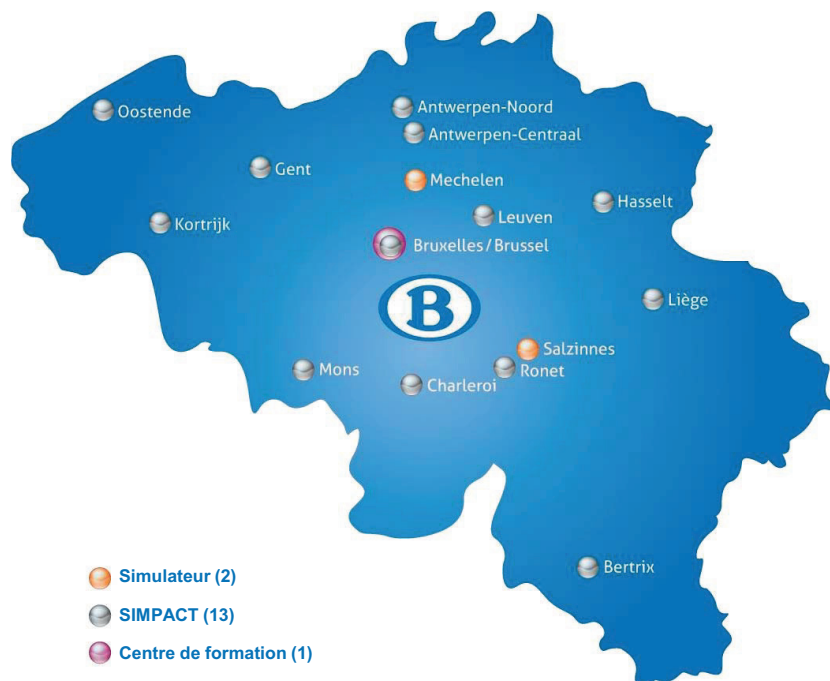


10

sncb



Centres de formation SNCB



11

sncb

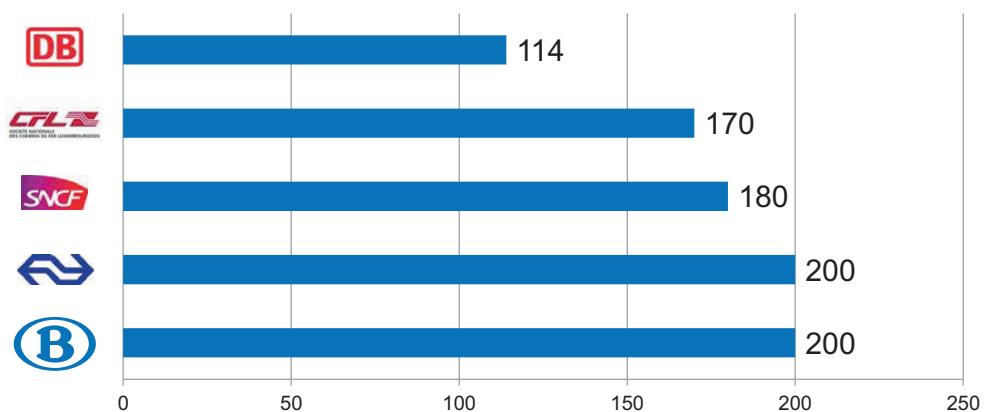


1.2. La formation



Formation de base des conducteurs de trains : benchmark européen

Nombre de jours de formation fondamentale (2017)



12

snrb



1.2. La formation



Les **9 recommandations** de la Commission 'Buizingen' concernant la formation sont appliquées

- Formations à la conduite adaptées aux évolutions technologiques
- Formations complémentaires pour les travailleurs les moins qualifiés
- Renforcement de la compétence des formateurs/ instructeurs
- Utilisation étendue des simulateurs
- Renforcement de l'adéquation « expérience – difficulté de la ligne »
- Renforcement de l'accompagnement des conducteurs les moins expérimentés
- Mise en place du coaching
- Evaluation de la politique de formation
- Renforcement de l'analyse des événements



13

snrb



1.2. La formation



1.2.2. Accompagnateurs de train

Formation de base : 80 jours

- Sécurité
- Organisation de la SNCB
- Titres de transport
- Procédure de départ
- Compétences comportementales

Formation récurrente: 3 jours par an

Formation spécifique

Mentor

Accompagnement pendant la période de stage sur le terrain

Buddy

Soutien sur le terrain des accompagnateurs qui sont victimes d'une agression, accident,...

Coach

Pour le suivi dans le cadre de la re-certification



14

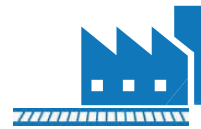
snrb



1.2. La formation



1.2.3. Agents Securail : présence maximale sur le terrain



- Interventions sur le domaine des chemins de fer
- Patrouilles préventives sur le domaine des chemins de fer
- Accompagnement dans des trains
- Rédaction d'un procès-verbal en cas d'infraction
- Périmètre de sécurité
- Canalisation des voyageurs
- Contrôle d'identification/d'identité
- Interlocuteur pour les services de secours et de police
- Contrôles d'accès
- Screening des bagages et des voyageurs internationaux (dispositifs de sécurité)
- Coordination et support lors d'événements
- Gestion et monitoring des images vidéo
- Gestion et monitoring des alarmes de sécurité
- Sécurisation des grandes gares

15

snrb



1.2.3. Agents Securail : présence maximale sur le terrain

Formation de base : 55 jours

- Formation de base (en ce compris sur la sécurité) conformément à la loi, dispensée par des Instituts de formation agréés
- Formation spécifiquement liée à l'organisation de la SNCB/Infrabel
- Agents assermentés pour constater les infractions
- Techniques de neutralisation en cas d'agression

Formation récurrente : 7 jours par an

Formation spécifique

- Coach, buddy, dispositifs de sécurité, maître-chien, ...

16



snrb



1.2. La formation

Les investissements dans la formation sont importants



Conducteurs de train opérationnels : **3.000 ETP**

Accompagnateurs de train opérationnels: **2.500 ETP**

Agents Securail : **700 ETP**



Conducteurs de train ayant commencé la formation de base 2017 : **330**

2018 : **320**

Accompagnateurs de train ayant commencé la formation de base 2017 : **240**

2018 : **145**

Agents Securail ayant commencé la formation de base 2017 : **40**

2018 : **40**



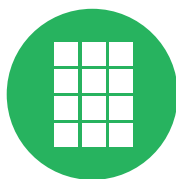
Personnel d'instruction pour les conducteurs de train : **200**

Personnel d'instruction pour les accompagnateurs de train : **70**

Plus d'un million d'heures de formation par an

17

snrb



2. Le pilier organisationnel

2.1. Prévention des accidents et de la charge psychosociale

2.2. Organisation du travail

2.3. Sensibilisation et retours d'expérience



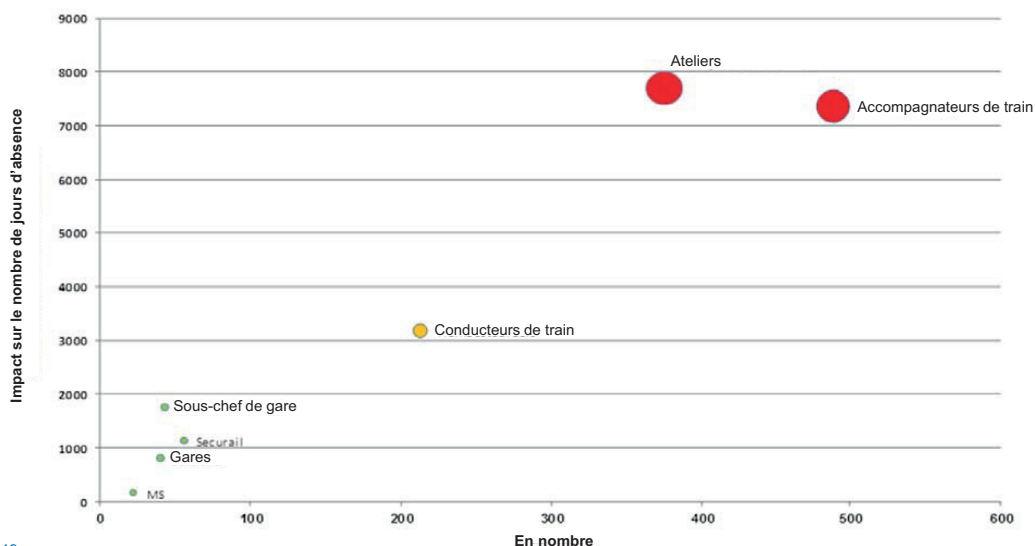
sncb



2.1. Prévention des accidents et de la charge psychosociale

2.1.1. Situation en 2017

- 1.742 accidents du travail au total
 - 1.306 accidents du travail avec incapacité
 - 23.116 jours calendrier d'incapacité résultant d'accidents du travail
 - 18 jours d'incapacité en moyenne par accident
- Tf : 49,7
Tg : 1,07

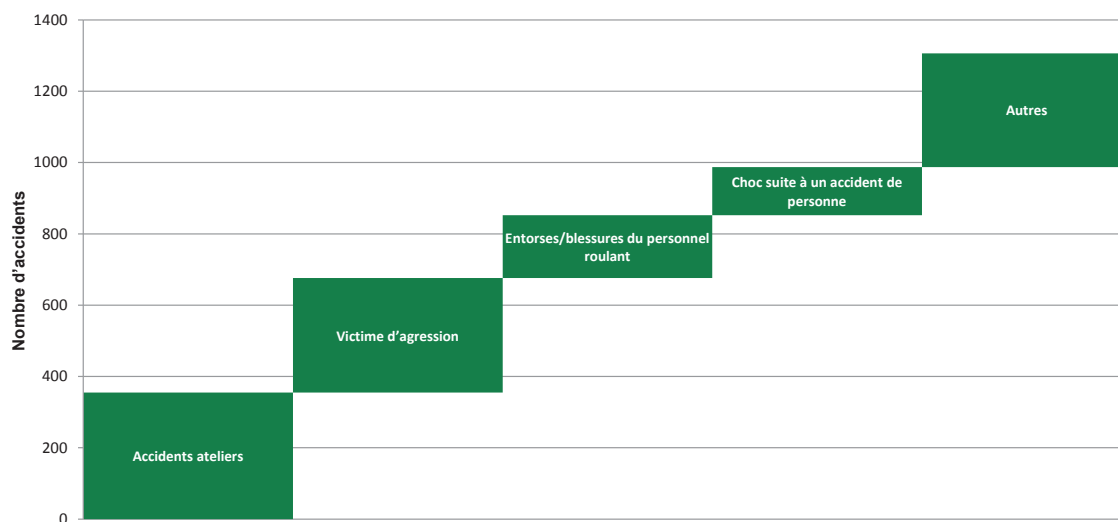


19

sncb



Principales causes d'accidents du travail en 2017



20

sncb

La Prévention et la Protection au Travail (PPT)

2.1.2. Le terme 'PPT' concerne les 7 domaines du bien-être suivants:

- Sécurité au travail
- Protection de la santé du travailleur au travail
- Aspects psychosociaux du travail
- Ergonomie
- Hygiène au travail
- Embellissement des lieux de travail
- Mesures en faveur de l'environnement

2.1.3. Une large concertation décentralisée est mise en place

- **48 comités** - correspondant à chaque atelier + chaque discipline dans chaque district (1 réunion de comité par mois)
- **Les comités :**
 - Proposent des mesures d'amélioration
 - Donnent un avis sur les mesures prises dans le cadre des accidents du travail
 - Donnent un avis sur les plans d'action proposés par l'employeur
 - Sont associés à la gestion du département chargé de la surveillance médicale du travail
 - Emettent un avis préalable sur des matières spécifiques
 - Fournissent un accord préalable lorsque c'est prévu par la législation

21

sncb



2.1.4. Plan d'action 2018 : -10 % d'accidents du travail en 2018

Aspects généraux

1. Développement des compétences de leadership du management
2. Implication du personnel
3. Systématisation des analyses de risques
4. Mise en place d'un reporting de management hebdomadaire permettant une correction plus rapide
5. Renforcement de l'assistance de première ligne pour les agents
6. Renforcement du trajet de suivi entre les médecins, la hiérarchie et l'agent en cas d'accident
7. Projets et objectifs concrets par direction

22

sncb



Dashboard – YTD semaine 7

CATEGORIE PROFESSIONNELLE	Pond. 2016	STATUT	#AO	ΔObjectif
Accompagnement des trains	39,4%	●	55	-1
Ateliers Technics	30,2%	●	34	-9
Conduite des trains	17,1%	●	24	0
Securail	4,5%	●	11	5
Gestion opérationnelle	3,5%	●	8	3
Gares	3,2%	●	4	-1
Marketing & Sales	1,8%	●	4	1
Autres*	0,2%	●	0	-1
SNCB	100,0%	●	140	-3

ATELIER	Pond. 2016	STATUT	#AO	ΔObjectif
AC Malines	5,9%	●	7	-1
AT Kinkempois	4,7%	●	5	-2
AT Charleroi	4,2%	●	1	-5
AC Salzennes	4,1%	●	7	1
AT Schaerbeek	2,2%	●	2	-1
AT Merelbeke	1,8%	●	1	-2
AT TGV Forest	1,8%	●	1	-2
AC Gentbrugge	1,7%	●	3	1
AC Cuesmes	0,9%	●	1	0
AT Anvers	0,9%	●	3	2
AT Hasselt	0,7%	●	2	1
AT Arlon	0,6%	●	0	-1
AT Ostende	0,6%	●	1	0
Total Technics	30,2%	●	34	-9

District	Pond. 2016	STATUT	#AO	ΔObjectif
Accompagnement NO	10,3%	●	12	-3
Accompagnement SO	8,0%	●	7	-4
Accompagnement NE	7,5%	●	8	-3
Accompagnement Centre	7,0%	●	14	4
Accompagnement SE	6,5%	●	14	5
Total Accompagnement	39,4%	●	55	-1

District	Pond. 2016	STATUT	#AO	ΔObjectif
Conduite des trains NE	5,5%	●	12	4
Conduite des trains SO	3,7%	●	3	-2
Conduite des trains SE	3,5%	●	5	0
Conduite des trains NO	2,9%	●	2	-2
Conduite des trains Centre	1,6%	●	2	0
Total Conduite des trains	17,1%	●	24	0

* Services staff centraux de la SNCB, B-F, B-IA, services centraux de B-TR, services centraux de B-TC

sncb



2.1.4. Plan d'action 2018 : -10 % d'accidents du travail en 2018

Aspects spécifiques



Conduite des trains

- Mesures de prévention du choc émotionnel en cas d'accidents de personne
- Mesures concernant les chutes



Accompagnement des trains

- Mesures anti-agression :
 - Formation spécifique contre les phénomènes d'agression
 - Nouvelle procédure de départ à partir du T3/2018 => pas de zone grise
 - Soutien de Securail dans certains trains
 - Adaptation de titres de transport
- Mesures de prévention de choc émotionnel en cas d'accidents de personne
- Mesures concernant les chutes

Ateliers

- Établissement obligatoire d'une analyse de risques après chaque incident et discussion au sein de tous les ateliers
- Renforcement de la présence de la ligne hiérarchique sur le terrain
- Échange de « best practices »
- Mesures en matière d'ergonomie

snrb



2.2. L'organisation du travail



Conducteurs de train



Concernant l'**amplitude et la succession des prestations**, les **normes SNCB sont plus strictes** que les termes de référence européens et belges



Discussion avec les **représentants du personnel** sur la **succession des prestations**, par dépôts, pour chaque changement horaire important
ex. Plan de transport 2017-2020



APS : mise en place d'un nouveau dispositif de **planification intégrée** des **horaires du personnel, du matériel roulant et des horaires de train**

25

snrb

2.2. L'organisation du travail



Accompagnateurs de train

- À partir du 10/06/18, nouvelle procédure de départ avec fermeture de la dernière porte.
La "zone grise" avant le départ disparaît.
- La réglementation et la formation des accompagnateurs et des conducteurs sont modifiées en fonction de l'adaptation de la procédure de départ.
- Objectif : améliorer la sécurité des voyageurs et des accompagnateurs de train.

26



snrb



2.2. L'organisation du travail

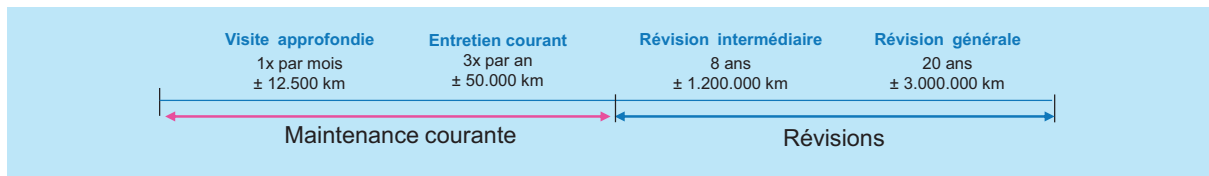
Ateliers de maintenance

3 objectifs:

- Garantir la sécurité
- Optimiser la disponibilité et la fiabilité du matériel
- Garantir le confort du voyageur

3 niveaux de maintenance :

- Maintenance courante → remplacement des pièces d'usure
- Révision intermédiaire → garantir l'état du matériel sur le long terme
- Révision générale Mid Life → remise à niveau du matériel



27

snrb



2.2. L'organisation du travail

Ateliers de maintenance

Augmentation de la qualité des activités de maintenance pour une meilleure sécurité

- Meilleur suivi du statut de chaque série : introduction d'un **Fleet Manager** (2017)
- Analyse plus rapide et de meilleure qualité en cas de situations 'd'urgence' : introduction d'un **'Helpdesk'** (24h/24 pour tous les types de matériel)
- Évolution vers une fréquence plus élevée de l'entretien et plus modulaire : **TIM** (cf. CHF)
- Évolution vers un entretien préventif en utilisant la **télémétrie**:
 - 2017-2018 : 1/3 du parc matériel
 - 2020 : 2/3 du parc matériel
 - 2023 (avec les M7) : 80 % du parc matériel
- **Davantage de spécialisation** : formation, software, électronique,...
- **Des outils de meilleure qualité** : tablettes,...
- **De meilleures infrastructures** : nouveaux ateliers, outils industriels modernes,...
- **Suivi renforcé de la qualité** des travaux
- Une **'culture de sécurité' renforcée** : charte et code de conduite, équipements de sécurité,...

28

sncb



2.3. Sensibilisation et retours d'expérience

2.3.1. Sensibilisation générale à la sécurité



29

sncb



2.3. Sensibilisation et retours d'expérience

2.3.1. Sensibilisation générale à la sécurité



30

snrb



2.3. Sensibilisation et retours d'expérience



Retours d'expérience :

- Dans la formation permanente
- Dans la communication particulière à chaque métier
- Réunion hebdomadaire transversale (toutes disciplines)
- Dépassement de signal
- Évacuation en pleine voie
- Incident procédure de départ
- Analyse (causes primaires, secondaires)
- Leçons à tirer, mesures à prendre
- Enquêtes complémentaires
- Mesures de contrôle de l'efficacité des mesures



31

snrb

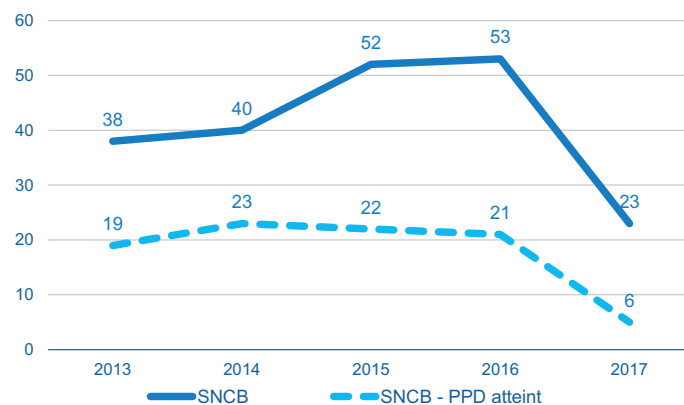


2.3. Sensibilisation et retours d'expérience

2.3.2. Sensibilisation aux dépassements de signaux

En 2017, diminution sensible de nombre de dépassement de signaux

Dépassements de signaux en voie principale – Premier point dangereux (PPD) atteint (évolution 2013 – 2017)



Δ 2016-2017

SNCR	-57 %
SNCR – PPD atteint	-71 %

En collaboration avec Infrabel

32

sncb

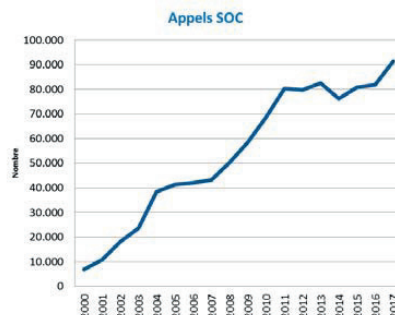


La sensibilisation du personnel

Security Operations Center :

+/- 92.000 appels en 2017

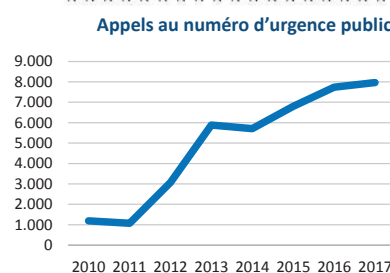
- 3.000 alarmes incendie
- 30.000 alarmes intrusion
- 3 antennes de contrôle locales



La sensibilisation des voyageurs

Numéro d'urgence public 0800/30.230 pour les voyageurs : +/- 8.000 appels en 2017

Numéro d'appel général pour signaler des situations dangereuses/suspectes



Les partenariats

Partenariats avec les services locaux de sécurité et de police en ce qui concerne les gares et leurs abords

33



sncb



3. Le pilier technologique

3.1. Les systèmes de sécurité

3.2. Notre parc matériel

3.3. Les systèmes de surveillance

snrb



3.1. Les systèmes de sécurité : nos engagements

2011

23/09/2011

Approbation par le Conseil d'administration de la SNCB du masterplan ETCS

2013

Objectif à court terme

Equiper de tous les engins de TBL 1+ fin 2013

2023

Objectif à moyen et long terme

Equiper de tous les engins du système ETCS fin 2023



35

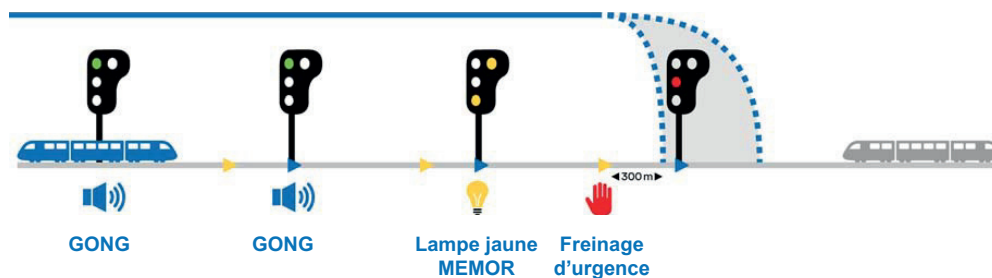
snrb



3.1.1. Le système de sécurité TBL 1+

Approche d'un signal fermé avec un matériel roulant équipé du système TBL1+

Freinage d'urgence 300 mètres avant un signal rouge si la vitesse est > 40 km/h



Le conducteur pointe le signal
2 jaunes



Intervention du TBL 1+

Tout le matériel de la flotte intérieure est équipé depuis décembre 2013

36

snrb



3.1.2. Le système de sécurité TBL1+NG

Approche d'un signal fermé avec un matériel roulant équipé du système TBL1+ NG

TBL 1+ avec une courbe de vitesse

- on vérifie que le conducteur entame un freinage au passage du signal 2 jaunes
→ freinage d'urgence si la vitesse d'approche du signal rouge est trop élevée

Déploiement de 2019 à 2023 sur le matériel roulant équipé d'ETCS

37

snrb

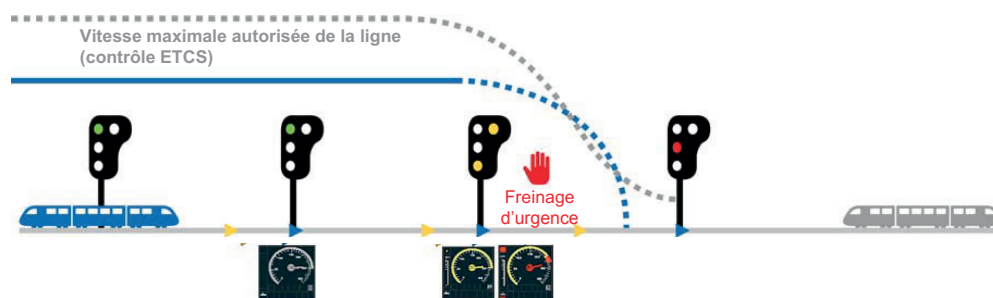


3.1.3. Le système de sécurité ETCS

Approche d'un signal fermé avec un matériel roulant équipé du système ETCS

Surveillance continue de la vitesse

→ freinage du convoi si la vitesse dépasse la vitesse de consigne



41,8 % du matériel équipé en décembre 2017
100 % en décembre 2023

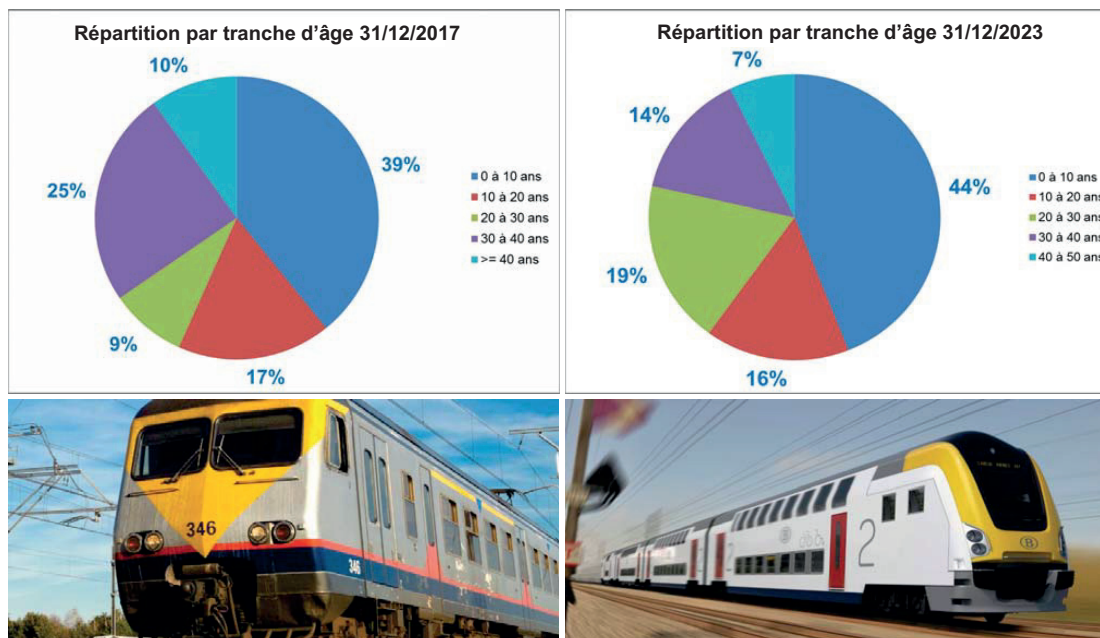
38

snrb



3.2. Notre parc matériel

Les évolutions en matière de maintenance entre 2017 et 2023



snrb



3.3. Systèmes de surveillance

Près de 11.000 caméras sur le domaine des chemins de fer

- Gares : 4.030
- Trains : 3.660
- Autres sites (parking, ateliers, etc.) : 3.060

21 caméras dynamiques: utilisables de manière flexible sur les sites où l'on rencontre/s'attend à des problèmes et où la vidéosurveillance est insuffisante ou absente

Dispositif de sécurité dans les 3 gares internationales (Bruxelles-Midi, Anvers-Central et Liège-Guillemins), et en gare de Brussels-Airport-Zaventem



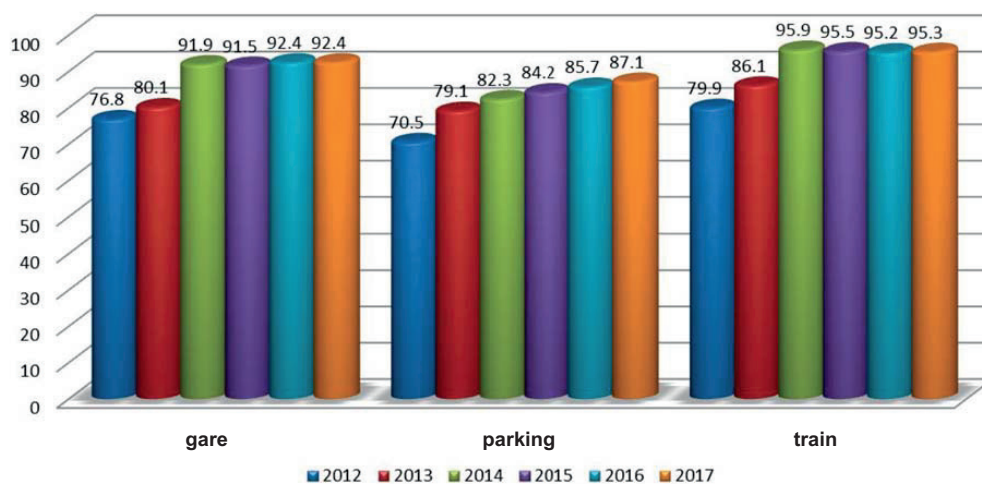
42

snrb



3.3. Systèmes de surveillance

Questionnaire « Sentiment de sécurité des voyageurs » via le baromètre qualité



43

snrb



4. La culture d'entreprise



sn**cb**

La culture d'entreprise

Une culture de sécurité soutenue par une culture d'entreprise articulée autour des 4 valeurs de la SNCB :

- **Professionalisme**
- **Respect**
- **Oser entreprendre**
- **Savoir collaborer**

sn**cb**

5. Investissements



snrb



Plan Pluriannuel d'Investissement 2018-2022

- +/- 100 Mio/an hors acquisition matériel
- 300 Mio pour l'ETCS
- 2 Mia pour le matériel roulant (10 ans)

En M€2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Investissements liés à la sécurité	381	310	304	347	443	452
Sécurité hors acquisition matériel	147	115	84	101	132	93
Sécurité Sociétale (Security)	15	8	8	4	4	4
Sécurité d'exploitation (Safety)	132	108	76	97	128	89
Grandes révisions	37	31	25	30	34	35
Nouveaux ateliers	57	33	6	0	0	0
ETCS	28	30	34	57	88	52
Autres	10	14	11	11	6	2
Acquisition nouveau matériel roulant	234	195	220	245	311	359
Acquisition matériel 2étages type M7	234	195	202	227	239	287
Acquisition locomotive quadritension HLE17	0	0	18	18	72	72

47

snrb



OPEX externes liés à la sécurité : de **35M€ par an** à **52M€ par an** de 2014 à 2017

Domaines :

- l'entretien de l'infrastructure ferroviaire des ateliers et du matériel roulant ;
- les homologations du personnel ;
- les contrôles techniques
- l'entretien des caméras, l'installation de l'ETCS, ...
- la protection au travail
- les formations externes

...



snrb



Conclusions



snrb



Conclusions

- La **sécurité ferroviaire** est la **première priorité** pour la SNCB : la sécurité est dans notre **ADN**
- **Investissement permanent** dans le personnel/la formation, une organisation optimale, de meilleures procédures et méthodes de travail, du nouveau matériel et des ateliers modernes
- La SNCB entend être **une entreprise apprenante**, en se basant à la fois sur
 - l'analyse des risques
 - le retour d'expérience
 - l'implication des collaborateurs
- **Une culture de sécurité**: partie inhérente d'une culture d'entreprise basée sur nos 4 valeurs et combinant rigueur et développement personnel

Au bénéfice de nos voyageurs et de notre personnel



sncb



Merci pour votre attention

