



# Un 15 février tragique pour le Groupe SNCB

**Le bilan du tragique accident de Buizingen est très lourd: 18 morts et plus de 170 blessés. Il l'est aussi pour notre Groupe et son personnel. Outre le conducteur de l'un des deux trains, mort en service, on déplore le décès de 5 collaborateurs, dont l'un avec son fils, étudiant stagiaire, décédé aussi, ainsi que la mort d'un fils de cheminot. Sept des dix-huit morts nous sont donc proches.**

**P**endant plusieurs jours, jusqu'à ce qu'il ait abouti, le groupe d'identification des victimes a demandé à Infrabel, à la SNCB et au Holding de ne pas avoir de contact avec les familles. Pendant plusieurs jours aussi, on a pensé qu'un corps supplémentaire pouvait se trouver dans les débris non encore évacués. C'est une souffrance de plus qui a pesé sur les familles.

A ces dernières, la communauté des cheminots présente ses plus sincères condoléances et assure son soutien là où le besoin s'exprimera.

## **Des blessés, en nombre**

Plusieurs agents et un retraité blessés à des degrés divers ont été hospitalisés après l'accident.

D'autres ont encouru des blessures plus légères, qui n'impliquaient pas une hospitalisation ou sont sortis indemnes de la catastrophe. Indemnes ? Sans doute pas entièrement. Car il faut parler aussi de ces blessures qu'on ne voit pas, mais qui sont une réelle souffrance pour tous: ce choc émotionnel violent ressenti en voyant le désastre ou, pour les survivants et les personnes qui n'y étaient pas, la douleur

d'avoir perdu un ou plusieurs proches dans l'accident ou de craindre pour un proche gravement blessé.

Des psychologues – de notre structure ou non – ont proposé leurs services pour aider tous ceux que cette catastrophe a bouleversés d'une manière ou d'une autre. A Julien Baligant, le plus jeunes des cheminots blessés, le psy a conseillé d'écrire ce qu'il ressentait. Julien, immobilisé pour trois mois, l'a fait, pour extraire de lui la douleur physique et le profond malaise qu'il ressentait. Et cela semble lui avoir été bénéfique. Il a livré son texte au journal Le Soir, qui en a publié de longs extraits un mois après l'accident.

## **La tristesse dans tous les esprits**

Le cheminot moyen n'en sort pas indemne non plus. La fierté qu'il a pour son métier et son entreprise a pris un coup de griffe qui lui fera mal un moment.

Un accident, quel qu'il soit, est toujours un accident de trop. Le souvenir de la catastrophe de Pérot, en mars 2001, est dans de nombreuses mémoires. Et les plus anciens peuvent encore évoquer la catastrophe de »



Jean-Claude Fontinoy, Président du Conseil d'administration du SNCB-Holding signe le registre de condoléances.

“ L’expression d’une population profondément émue.

» Luttre, le 15 août 1974, qui avait également fait 18 morts..

Toutes ces étapes sombres marquent notre cheminement professionnel et nous rappellent à cette réalité incontournable: la sécurité ne se fera jamais totalement sans nous. Elle doit être une préoccupation quotidienne pour chacun.

#### Emotion dans les gares

Le 18 février, après une minute de silence respectée partout sur le réseau belge, des registres de condoléances ont été ouverts dans 11 gares. Les témoignages y sont pour la plupart touchants. Ils sont l’expression d’une population profondément émue mais qui fait le choix de garder sa confiance à notre chemin de fer et à la communauté de femmes et d’hommes qui le font vivre.

#### En parler et faire la lumière

La commission *infrastructure* a auditionné le top du Groupe SNCB. Des explications techniques détaillées ont été données lors de cette audition de près de 10 heures.

Nous en reprenons l’essentiel dans la présente édition de Connect.

Une commission spéciale a ensuite été installée. Elle examine la manière dont la sécurité du trafic a été prise en compte dans l’entreprise depuis plus de deux décennies. Pour cela, elle auditionne des responsables (jusqu’au plus haut niveau) de nos trois sociétés, des représentants syndicaux ou d’autres personnes susceptibles d’apporter un bon éclairage sur la problématique. Elle a obtenu que toutes les archives lui soient ouvertes. Elle entend déboucher sur des conclusions aussi objectives et fiables que possible. Son travail terminé, elle formulera sans aucun doute des recommandations.

#### Des mesures précises

Entre-temps, les dirigeants du Groupe SNCB, avec la ministre de tutelle et les représentants du personnel ont mis au point un train de mesures à prendre dans les plus brefs délais. Les grands axes sont donnés en page 20.

# Les cheminots mobilisés sur le champ

**La catastrophe de Buizingen a fortement secoué toute la communauté du rail belge. Nul n'y est resté indifférent. D'emblée, un bon nombre se sont mobilisés, dans le cadre de leur fonction ou spontanément, pour aider, secourir, être utiles là où il le fallait.**

**T**om Mast et ses collègues de H-Coordination et Sécurité se sont mobilisés parmi les premiers. Au moment de l'accident, Tom se trouvait dans un train venant d'Anvers. Un sms le mit au courant de la situation. Son chef de sécurité adjoint reçut à son tour un message du SOC (le Security Operations Center) et partit immédiatement à Buizingen avec les premières équipes disponibles. "Nos gens ont été rapidement sur place" précise Tom Mast. "Nous avons immédiatement participé aux secours, à l'évacuation des blessés vers la salle de sports proche transformée pour la circonstance en pléte-forme

d'accueil. Le plan de secours de haut niveau étant décrété, notre rôle consistait notamment à créer un périmètre de sécurité, un vaste espace autour du lieu de l'accident. Le but est de tenir à distance la presse et d'éventuels *touristes catastrophe*. Nous

l'avons fait avec la police ferroviaire, une collaboration qui a très bien fonctionné".

Ce qui a frappé Tom, d'emblée, c'est la pression mise par la presse, qui le fit douter de l'existence d'un code déontologique. "Mais j'ai la certitude que nous avons été utiles, que nous avons pu aider. Il faut remercier tous nos gens, et parmi eux ceux de Securail pour la souplesse et le sérieux professionnel qu'ils ont montré dans cet événement. Et pas seulement à Buizingen: dans d'autres gares, Securail a pu accueillir et informer des voyageurs dont le plan de transport était bouleversé".

L'accompagnement psychologique qui a

suivi a été bien utile à ces équipes ébranlées. "Au cours d'un débriefing en groupe, nous avons pu formuler nos premiers sentiments. Les conseillers en prévention étaient également sur place le jour même pour apporter un soutien à tous les secouristes, professionnels comme bénévoles".

C'est par exemple le cas de la psychologue Joke Quatacker, de CPS, partie avec un collègue des l'annonce de la catastrophe. A la demande du manager psycho-social (qu'on appelle PSM), ils ont installé un point d'accueil dans le hall de la gare de Hal. Blessés légers ou personnes traumatisées, les visiteurs de ce point d'accueil "ont pu exprimer leur émotion et être identifiés en vue d'un éventuel suivi. Après la fermeture de ce point d'accueil" poursuit Joke, "je me suis rendue au point d'accueil des familles, là où les personnes inquiètes pour un de leurs proches pouvaient recevoir davantage d'information". Joke et ses collègues des autres sociétés ont poursuivi leur travail d'encadrement et de soutien dans les jours et les semaines qui ont suivi.

De gauche à droite sur la photo, Rita Moosen, Godelieve Coppieters, accompagnatrice de Dendermonde, Pierre Beeckelaers, de Louvain, Roger Gouffaux, de Liège, Marc Descheemaeker, Administrateur délégué, Graziella Valcke, de Bruxelles, et Ronny Van Acker.



## Les accompagnateurs

Quelques semaines après la catastrophe, les accompagnateurs présents dans les trains accidentés ont été reçus par Rita Moosen, chef de service B-MO.1 Accompagnement des trains, et Ronny Van Acker, chef de division B-MO.11. Sont également venus les écouter Marc Descheemaeker, Administrateur délégué, et Laurence Bovy, Présidente du Conseil d'Administration de la SNCB. Une réunion émouvante, au cours de laquelle chacun a pu confier ce qu'il a vécu et éprouvé. Une réunion empreinte de

grande camaraderie et d'une profonde attention réciproque.

Par respect pour eux, nous ne rendrons pas compte de leurs témoignages particulièrement forts, forçant l'admiration.

Malgré des blessures physiques et un très grand choc émotionnel, Graziella Valcke, Roger Gouffaux, Mathieu Boscarol, Pierre Beeckelaers et Godelieve Coppieters sont restés professionnels jusqu'au bout, en appelant rapidement les secours et en portant assistance aux clients à bord. Certains ont été eux-mêmes blessés.

Malgré tout ce qu'ils ont ressenti, ils ont fait attendre les voyageurs que le danger soit écarté, notamment celui d'électrocution à cause des caténaires arrachées, recouvert certains de vêtements chauds alors que la neige tombait, et réconforté d'autres.

Par la suite, ils ont pu bénéficier du soutien de leurs buddies, de leurs coaches et de leurs collègues.

A noter encore que Joëlle Vankerckhoven, qui a été accompagnatrice de train, était à bord d'un des deux trains. Elle a aussi réagi immédiatement et assisté ses collègues.

## En cabine, après l'urgence, le challenge de l'information



Lundi 15 février, 8 h 29. Sur l'écran EBP de la cabine de Bruxelles-Midi, en quelques secondes, de nombreuses anomalies apparaissent à hauteur de Buizingen. Les agents comprennent immédiatement qu'un accident grave a eu lieu... Dès cet instant, les collaborateurs de Réseau chargés de la gestion du trafic à Bruxelles-Midi n'auront pas une seconde pour souffler.

Après avoir bloqué toute circulation vers le lieu de l'accident, les agents ont directement contacté leurs divers interlocuteurs: le Traffic Control, le RDV (Dispatching Voyageurs), SNCB Mobility et SNCB Europe. Les speakers et les écrans ont permis de signaler très vite aux voyageurs en gare que toute circulation était interrompue entre Hal

et Bruxelles-Midi.

Le bureau d'organisation train de la GRI-R de Bruxelles s'est chargé de l'application du plan de circulation alternatif. Les agents de la cabine ont ainsi reçu les instructions pour gérer un service de trains aussi complet, fluide et sûr que possible. Le principal challenge pendant les deux semaines qu'ont duré les perturbations: fournir une information continue et de qualité aux voyageurs, et garantir la sécurité.

Les agents d'Infrabel-Réseau travaillant au sein de la GRI-R ont ainsi prouvé que, malgré l'état de choc, l'émotion, et une diminution drastique des possibilités d'exploitation, ils peuvent assurer la sécurité et un bon taux de régularité sur le réseau.



Erik De Groof (accroupi, à gauche) et une partie de son équipe

# Face à la catastrophe, une seule pensée: **aider !**

**E**rik De Groof est responsable de l'antenne de Hal du CLI de Bruxelles Petite-Ile, située à moins de 500 mètres du lieu de l'accident de Buizingen. Avec son équipe, ils étaient les premiers sur les lieux.

*Chacun se préparait pour sa journée de travail. Soudain, nous avons entendu un grand bruit et sommes sortis voir. Après avoir réalisé ce qui s'était passé, nous nous sommes immédiatement et spontanément rendus sur les lieux de l'accident. Nous avons aussi averti les secours et les services compétents pour interrompre le trafic et couper le courant de la caténaire.*

*Sur place, les victimes étaient en état de choc, certaines étaient prisonnières des voitures accidentées. En cassant les vitres, nous sommes parvenus à dégager plusieurs personnes. Par la suite, nous avons continué à aider du mieux que nous le pouvions: guider les ser-*

*vices de secours, donner des vêtements chauds, transporter des victimes...*

*Dans un tel moment, on ne pense plus. La seule chose qui vient à l'esprit, c'est aider. On se met en 'pilote automatique'. Ce n'est qu'après qu'on réfléchit et qu'on réalise vraiment ce qui s'est passé. Nous avons tous été très touchés. Le lendemain, un psychologue est venu pour nous aider à faire face à nos émotions. Ce qui fut aussi d'un énorme soutien, c'est d'avoir agi en équipe. Nous étions une vingtaine sur place et nous avons travaillé ensemble. Il y a eu – et il y a toujours ! – une vraie entraide. Cela a renforcé nos liens. Aujourd'hui, je peux dire que je suis très fier de l'équipe et de ce que nous avons pu faire.*

Une fierté qu'a également exprimée Luc Lallemand, qui a rendu visite à cette valeureuse équipe le 15 mars dernier.



# Le RDV:

## gérer l'info et la prise en charge

**C**laude Musette, responsable du RDV, raconte.

*“En cas d'accident, le RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs) n'est pas en première ligne impliqué par l'organisation des secours. Il s'est consacré dès lors à ses missions essentielles: l'information et la prise en charge des voyageurs indemnes ou non impliqués personnellement dans la catastrophe.*

*Nous avons ainsi géré l'info vers la ligne hiérarchique, les clients (via le site web), les gares et les accompagnateurs, en collaboration avec la permanence centrale d'accompagnement (CPC).*

*Nous avons également mis en place une offre de transport alternative. Nous avons fait appel aux TEC, à la STIB et à De Lijn: grâce à eux, nos voyageurs ont pu prendre un service de bus de remplacement sur base de leur titre de transport SNCB entre Hal et Bruxelles. Des autocars privés supplémentaires ont également été appelés pour*

*assurer le transport entre ces deux villes.*

*Durant la matinée du 15 février, un comité de crise Infrabel-SNCB s'est mis en place pour déterminer les possibilités d'exploitation existantes et établir un plan de transport dégradé. Ce comité s'est réuni quotidiennement jusqu'au jeudi 25 afin d'adapter journalièrement l'organisation aux possibilités réelles d'exploitation.*

*La situation était complexe les premiers jours: la ligne Quiévrain-Bruxelles-Liège (IC F) par exemple était coupée en deux tronçons. Le matériel s'est trouvé séparé de part et d'autre du lieu de l'accident. Le RDV a dû gérer le manque de personnel de train et de matériel en temps réel, en collaboration étroite avec les répartiteurs de matériel de B-TC et la Permanence Centrale d'Accompagnement. De ce fait, ne pouvait circuler qu'un train par heure vers Mons et Tournai. Les bus ont dû être maintenus entre Hal et Bruxelles jusqu'au rétablissement complet des circulations ferroviaires.”*

# Traffic

## Tout devait

**H**eur de pointe matinale: deux trains entrent en collision. Que faire ? La réponse se trouve au Traffic Control, le centre de gestion du trafic d'Infrabel. Connect a rencontré son manager, Jos Decelle.

Le Traffic Control suit le trafic ferroviaire en temps réel et prend toutes les mesures nécessaires pour adapter le trafic en cas d'incidents. En cas d'incident grave, comme la catastrophe de Buizingen, le Traffic Control est le premier averti. Jos Decelle raconte:

*A 8 h 30, ce matin là, le téléphone rouge, notre ligne d'urgence, a sonné. Au ton paniqué de la voix, et aux bruits en arrière-fond, nous avons réalisé à quel point c'était grave. Nous avons directement donné l'alerte via la radio sol-train et via le GSM-R, pour arrêter tout trafic entre Bruxelles-Midi et la frontière française.*

*Dans le même temps, nous avons recherché et transmis de l'information complémentaire. Les services de secours et d'aide psychologique ainsi que les porte-*



Paul Bické,  
SNCB



# Control: aller très vite

# Le personnel des gares

*parole et le comité de direction ont été immédiatement avertis. Un mail IRT a également été envoyé à toutes les personnes concernées, des employés aux guichets jusqu'aux cabines de signalisation en passant par le RDV.*

*Dans un second temps, nous nous sommes concentrés sur les adaptations au trafic ferroviaire. Quels trains se retrouvaient immobilisés? Pouvions-nous détourner certains trains et quels itinéraires alternatifs étaient possibles? Où devons-nous mettre en place un service de bus? A midi, tout le monde était informé, le plan de transport alternatif avait été élaboré et le comité de crise s'était réuni pour trouver des solutions complémentaires. Dans les jours qui ont suivi, une voie a été remise en service aussi vite que possible et nous avons tout mis en œuvre, en collaboration avec la cabine de signalisation de Bruxelles-Midi, pour acheminer les trains de travaux sur place.*

Deux semaines après que le téléphone rouge eut retenti, le trafic ferroviaire était à nouveau normal.

**D**ès les premières minutes qui ont suivi l'accident, le personnel de B-MO.2 s'est mobilisé. Rudy De Geeter chef de division B-MO.22 raconte.

*Paul Bické, chef de zone à Hal, se rend immédiatement sur place. Avec l'aide du chef des opérations de la région Bruxelles-Midi, des bus sont amenés au centre d'accueil près du Biezenput vers où sont dirigés et soignés les voyageurs des trains accidentés, pour les emmener vers Hal ou Bruxelles.*

*Dès notre arrivée à Buizingen, nous constatons la gravité de la situation. Très vite, nous veillons à évacuer les trains, à aider les services de secours pour sortir les victimes des trains accidentés et les transporter vers les ambulances, et proposer des boissons chaudes aux gens bloqués à Hal, Buizingen et Bruxelles-Midi.*

*Dès 9 heures, un service de bus se met en place entre Hal et Bruxelles-Midi. A Hal, Lutgard Everaert a notamment aidé la Croix Rouge à installer un petit hôpital de campagne et il coordonne les bus.*

*A Hal et Buizingen, nous renforçons nos équipes présentes par des collègues de la région de Denderleeuw.*

*A Bruxelles-Midi, un centre de crise est mis en place par Edwin Nemegeer avec Luc Sieben, de la région de Bruxelles-Nord, qui connaît bien le lieu de l'accident car il habite Buizingen. Ce centre de crise a fonctionné la première nuit comme call center pour les clients.*

*Nous faisons installer les stands d'info dans les gares touchées, notamment à Hal, Bruxelles, Mons et Quievrain. Notre équipe 'Formation fondamentale' a arrêté ses cours: formateurs et participants se rendent dans les gares pour y desservir en renfort les stands d'info, qui resteront en place durant toute la période de perturbation.*

*Paul Muysewinkel est venu en renfort au RDV, tandis que son collègue a contacté CPS pour proposer une aide psychologique aux collègues et aux voyageurs.*

*Sur le lieu de l'accident, enfin, nous avons commandé un mobilhome pour les collaborateurs sur place qui travaillaient en 3x8. De cette façon, ils ont pu se réchauffer car il faisait froid.*



## Chronologie synthétique des réparations après l'accident

Après l'accident, différentes étapes ont été nécessaires avant de remettre les voies en service:

1. Evacuer les véhicules non-impliqués dans l'accident.
2. Attendre l'accord du Parquet pour pouvoir commencer les travaux.
3. Dégager les caténaires endommagées, à l'aide de trains de travaux, et *ripper* (écarter) les autres caténaires pour permettre aux grues d'accéder au lieu du sinistre
4. Evacuer les trains accidentés, à l'aide de grues et sous la direction de Yougnes Ouama, de l'atelier SNCB de Schaerbeek.
5. Réparer les voies dégagées et les aiguillages, et toute la signalisation
6. Rétablir la caténaire (nouveaux poteaux, ...)
7. Effectuer une série de tests
8. *Dérouiller* les voies (il s'agit de parcourir les rails qui n'ont pas été utilisés depuis 72 heures pour assurer la sécurité)

# La réparation de l'infrastructure

**M**ême dans ces circonstances extrêmes, à Buizingen, les équipes d'Infrabel ont démontré leur professionnalisme et leur dévouement. Julien Peeters, chef de la zone de Bruxelles a suivi de près les équipes et en a été l'un des principaux témoins.

*Ce lundi-là, j'ai été rapidement informé de l'accident. Avec quelques collègues, nous nous sommes immédiatement rendus sur place et nous avons apporté toute l'aide possible dans cette première phase. Les caténaires ont été reliées à la terre pour permettre aux secours d'accéder au site et ont ensuite été déplacées pour permettre le relevage des trains. Par après, nous avons pu entamer les réparations à l'infrastructure. Un planning a été réalisé, en tenant compte du travail minutieux du Parquet qui poursuivait sa surveillance.*

*De nombreuses équipes de différentes spécialités sont intervenues. Les rails et traverses ont ainsi été remplacés et 8 aiguillages ont été remis en état par l'équipe*

*Voies. Les équipes Signalisation ont réparé les câbles et réalisé les contrôles nécessaires aux circuits électriques. L'équipe ECFM est intervenue à son tour pour contrôler l'alimentation électrique des installations. Nous avons travaillé d'arrache-pied avec 5 autorails-caténaires à la fois pour réparer la caténaire au plus vite. Tout s'est déroulé*

*comme prévu. La motivation et l'implication des équipes étaient énormes. Malgré ces circonstances exceptionnelles, les conditions météo difficiles et l'émotion, le personnel a travaillé jour et nuit. La solidarité et la bonne collaboration entre les équipes ont vraiment été exceptionnelles, et d'une valeur inestimable.*

### Une bonne coordination est essentielle

Si les travaux ont été principalement effectués par les collaborateurs de la direction Infrastructure, c'est Réseau qui assurait la coordination des travaux. Johan Ceuleers, Manager de la GRI-R de Bruxelles et toute son équipe des bureaux de la permanence et de l'organisation se sont chargés d'établir le planning des travaux sur base de l'estimation de durée d'intervention de chaque équipe technique. Ils ont ensuite assuré une présence 24h/24 sur site pour garantir une parfaite coordination de tous les intervenants, ce qui a permis une remise en service des infrastructures ferroviaires dans les meilleurs délais. Le planning a en effet été respecté à la lettre.