

Bruxelles, le 9 janvier 2009

## Mobilisation maximale face aux circonstances climatiques exceptionnelles Infrabel et la SNCB présentent leurs excuses et travaillent à des solutions

Les circonstances climatiques exceptionnelles, couplées à une série d'incidents ont eu pour conséquences de forts désagréments pour les voyageurs. Infrabel et la SNCB, qui ont anticipé au maximum la situation, tiennent à présenter leurs excuses pour cette situation. Par ailleurs, l'amélioration de l'information voyageurs est au cœur de nos priorités.

### Circonstances climatiques exceptionnelles et bris de caténaire à un « nœud » du réseau

Quelque 700 trains ont été annulés cette semaine (soit 6% des trains prévus) et des centaines d'autres perturbés. Les circonstances climatiques exceptionnelles, mais surtout une accumulation d'incidents survenus simultanément, expliquent les difficultés rencontrées ces derniers jours.

Ainsi, un bris de caténaire dans un emplacement crucial, survenu mardi, a fortement perturbé le trafic à hauteur du nœud ferroviaire de Louvain (en direction notamment de Bruxelles, Hasselt, Anvers, Ottignies et Liège). Concours de circonstances malheureux, un train est tombé en panne au même moment à la sortie de Bruxelles, aggravant ainsi les conséquences sur le trafic. Nos équipes d'intervention ont été mobilisées immédiatement et ont réparé les caténaires notamment durant toute la nuit, où la température est descendue jusque moins 22 degrés.

### Anticipation maximale et mobilisation des équipes jour et nuit

Malgré les mesures préventives prises dès le week-end dernier à l'annonce de cette vague de froid exceptionnelle (notamment le chauffage automatique des aiguillages, mobilisation accrue du personnel pour dégager les voies et déneiger les quais, préchauffage des trains, contrôle régulier des pantographes, maintien sous tension des circuits et des couplages...), les conditions climatiques particulièrement extrêmes ont eu des conséquences sur le matériel roulant et l'infrastructure.

Enfin, de nombreux accidents avec des tiers (voitures ayant dérapé dans les voies, arbres tombés sur des caténaires, traversée dangereuse à un passage à niveau, accident de personnes, ...) ont été enregistrés cette semaine sur le réseau, provoquant à chaque fois des retards importants et des suppressions de trains (130).

Face à ces incidents, le personnel de la SNCB et d'Infrabel a travaillé jour et nuit, dans des conditions extrêmement difficiles (travail de nuit par des températures polaires).

### Information envers les voyageurs : des solutions à venir

La SNCB et Infrabel admettent que le voyageur n'a pas toujours été optimalement informé. Conscientes de l'importance cruciale d'une bonne communication, surtout à des moments de crise, les deux entreprises ont lancé plusieurs projets concrets afin d'améliorer considérablement l'information aux voyageurs en temps réel en 2009. Ainsi, SNCB travaille à un projet SMS, et à la mise en place d'une plate-forme Windows Live, permettant d'informer rapidement et directement les voyageurs. Infrabel, pour sa part, mettra également en œuvre plusieurs projets concrets, notamment la formation continue des speakers pour améliorer la qualité des annonces.

Infrabel et la SNCB souhaitent présenter leurs excuses sincères à leurs clients qui, ces derniers jours, n'ont pas pu compter sur un service de trains fluide et correct.

---

*Infrabel est la société anonyme de droit public responsable de la gestion, de l'entretien, du renouvellement et du développement du réseau ferroviaire belge. L'entreprise est également responsable de l'octroi des droits de passage aux opérateurs belges et étrangers. La structure particulière de l'actionnariat d'Infrabel garantit sa totale indépendance. Infrabel a été créée au 1er janvier 2005 après la scission des Chemins de fer belges et fait partie du groupe SNCB. L'entreprise emploie actuellement quelque 12 500 personnes et réalise un chiffre d'affaires d'environ 1,25 milliard d'euros (2007)*

*La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant. La SNCB emploie quelque 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 1 milliards d'euros (chiffres 2007). Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW. La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.*

---

Brussel, 9 januari 2009

## **Maximale mobilisatie op het spoor bij extreme temperaturen** Infrabel en de NMBS verontschuldigen zich en werken aan oplossingen

De uitzonderlijke weersomstandigheden en een reeks van voorvallen op het netwerk hebben de voorbije week ernstige hinder veroorzaakt voor de reizigers. Infrabel en de NMBS hebben hun personeel gemobiliseerd om het hoofd te bieden aan deze uitzonderlijke situatie en willen zich voor de ongemakken bij hun klanten verontschuldigen. De verbetering van de reizigersinformatie in de stations is de absolute topprioriteit voor de spoorwegen.

### **Uitzonderlijke weersomstandigheden en een bovenleidingsbreuk op een spoorknooppunt**

De voorbije week werden ongeveer 700 treinen (ofwel +/- 6% van het totaal aantal voorziene treinen) volledig of gedeeltelijk afgeschaft en liepen honderden andere treinen vertragingen op. Niet alleen de uitzonderlijke weersomstandigheden, maar vooral een opeenstapeling van niet te voorziene incidenten op ons spoorwegnet hebben deze problemen veroorzaakt.

Dinsdag heeft een breuk in de bovenleiding ter hoogte van een belangrijk spoorknooppunt in het station Leuven het treinverkeer in de richting van Brussel, Antwerpen, Hasselt, Ottignies en Luik grondig verstoord. Helaas raakte op hetzelfde moment op de spoorlijn Brussel – Leuven een trein defect waardoor de gevolgen voor het spoorverkeer nog groter werden. Onze interventieploegen werden onmiddellijk gemobiliseerd en hebben de hele nacht (en ook die van woensdag op donderdag) bij een extreme vrieskoude (tot -22 graden) gewerkt om de bovenleidingen te herstellen.

### **Maximale anticipatie en mobilisatie van de ploegen dag en nacht**

Bij de voorspelling van de extreme vrieskou hebben de NMBS en Infrabel vanaf vorig weekend alle voorzorgsmaatregelen genomen onder meer de verwarming van de wissels, een verhoogde mobilisatie van het personeel om de sporen vrij te maken en sneeuw te ruimen op de perrons, de voorverwarming van de treinen, controle van de stroomafnemers en het onder spanning houden van leidingen en koppelingen. Ondanks deze maatregelen hebben de wel erg uitzonderlijke omstandigheden met een temperatuurverschil van meer dan 20°C in één week tijd het rollend materiaal en de infrastructuur toch parten gespeeld.

Daarenboven zijn er deze week op het netwerk verschillende ongevallen gebeurd die werden veroorzaakt door derden (geslipte wagen in de buurt van de sporen, omgevallen bomen op de bovenleidingen, gevaarlijk oversteken aan een overweg, persoonsongevallen, ...). Die ongevallen hebben telkens voor belangrijke vertragingen en afgeschafte treinen (ongeveer 130) gezorgd.

Het personeel van de NMBS en Infrabel heeft dag en nacht in bijzonder moeilijke weersomstandigheden (nachtwerk in extreme vrieskoude) doorgewerkt om al deze problemen zo snel mogelijk op te lossen.

Woordvoerder Infrabel : Frédéric Petit

Tel.: + 32 (0)2 526 37 52 – Gsm: +32 (0)476 550 942 – E-mail : frederic.petit@infrabel.be

Woordvoerder NMBS : Jochem Goovaerts

Tel. : + 32 (0)2 528 23 14 - GSM : +32 (0)478 205 307 – E-mail : jochem.goovaerts@nmbs.be

## Informatie naar de reizigers: oplossingen in de maak

NMBS en Infrabel erkennen dat de reizigers niet overal goed werden geïnformeerd. Beide bedrijven zijn zich ervan bewust dat een goede communicatie zeker op crisismomenten van vitaal belang is. Vanuit deze bekommernis wordt dan ook gewerkt aan enkele concrete projecten om de real time informatieverstrekking in de loop van dit jaar gevoelig te verbeteren. NMBS werkt bijvoorbeeld aan een sms-project, een ander kanaal wordt het Windows Live-platform om rechtstreeks en snel te informeren.

Ook bij Infrabel bestaan concrete projecten onder meer door een bestendige vorming van de speakers om de kwaliteit van de aankondigingen te optimaliseren.

Infrabel en NMBS wensen zich oprecht te verontschuldigen bij de vele klanten die de voorbije dagen niet konden rekenen op een vlotte en correcte dienstverlening.

---

*Infrabel is de naamloze vennootschap van publiek recht, verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud, vernieuwing en ontwikkeling van het Belgische spoorwegennet. Het bedrijf is ook verantwoordelijk voor de toekenning van de rijpaden aan alle Belgische en buitenlandse operatoren. De specifieke structuur van de aandeelhouders van Infrabel waarborgt een volledige onafhankelijkheid. Infrabel werd op 1 januari 2005 opgericht na de splitsing van de Belgische spoorwegen en maakt deel uit van de NMBS-Groep. De onderneming stelt vandaag zo'n 12.500 personen te werk en realiseert een omzet van ongeveer 1,25 miljard euro (2007).*

*NMBS is de Belgische naamloze vennootschap van publiek recht die de exploitatie en commercialisering verzekert van het nationale en internationale reizigers- en goederenvervoer per spoor. Zij staat eveneens in voor het beheer van het rollend materieel.*

*NMBS stelt ruim 18.300 mensen te werk en realiseert een omzet van meer dan 2,1 miljard euro (2007). Ze beheert ook haar deelnemingen in vennootschappen als Eurostar, Thalys, IFB, TRW,...*

*Met een kwaliteitsvolle, betrouwbare en marktgerichte dienstverlening speelt NMBS een sleutelrol in de ontwikkeling van duurzame mobiliteit.*

---

**Woordvoerder Infrabel : Frédéric Petit**

Tel.: + 32 (0)2 526 37 52 – Gsm: +32 (0)476 550 942 – E-mail : frederic.petit@infrabel.be

**Woordvoerder NMBS : Jochem Goovaerts**

Tel. : + 32 (0)2 528 23 14 - GSM : +32 (0)478 205 307 – E-mail : jochem.goovaerts@nmbs.be