



# Rapport annuel 2005

Le médiateur auprès du groupe sncb



Le médiateur



Photo Groupe SNCB

# RAPPORT ANNUEL

## 2005

LE MEDIATEUR  
AUPRES DU GROUPE SNCB

# TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	6
PREMIERE PARTIE: INTRODUCTION	7
DEUXIEME PARTIE: STATISTIQUES DES PLAINTES	11
1. Volume des plaintes	12
2. Motifs des plaintes	16
3. Résultats des interventions	18
4. Avis	20
4.1. Considérations générales	20
4.2. Nombre d'avis rendus	21
4.3. Résultats	22
4.4. Evolution des avis	23
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	25
1. Evolution du nombre de plaintes	26
1.1. Titres de transport	33
1.1.1. Titres de transport en service intérieur	35
1.1.2. Cartes train	38
1.1.3. Formules Pass	42
1.1.4. Titres de transport en service international	44
1.1.5. Autres titres de transport	48
1.1.6. Avis « Titres de Transport »	50

1.2.	Service des trains	63
1.2.1.	Retards et ruptures de correspondances	65
1.2.2.	Suppressions	71
1.2.3.	Compositions	74
1.2.4.	Horaires et Offre train	78
1.2.5.	Avis « Service des trains »	85
1.3.	Qualité du service offert à la clientèle	101
1.3.1.	Infrastructure	104
1.3.2.	Information	112
1.3.3.	Personnel	121
1.3.4.	Service à la clientèle	124
1.3.5.	Conditions Générales	130
1.3.6.	Réservations	137
1.3.7.	Annonces	139
1.3.8.	Langue	141
1.3.9.	Entretien	143
1.3.10.	Avis « Service offert à la clientèle »	144
1.4.	Bagages, Vélos et Colis	157
1.4.1.	Objets perdus	158
1.4.2.	Vélos	161
1.4.3.	Avis « Bagages, Vélos et Colis »	163
1.5.	Divers	165
2.	Autres dossiers introduits auprès du médiateur	167
	QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	169

# AVANT-PROPOS

L'article 46 de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, prévoit que le médiateur doit chaque année faire rapport de ses activités.

Vous trouverez ci-après le treizième rapport du médiateur auprès du Groupe SNCB, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2005.

# PREMIERE PARTIE

## INTRODUCTION

Voici le premier rapport du médiateur après la scission de « la vieille SNCB » en trois sociétés : la S.A. SNCB-Holding<sup>1</sup>, la S.A. SNCB<sup>2</sup> et la S.A. Infrabel<sup>3</sup>.

Il est naturellement beaucoup trop tôt pour établir une évaluation générale ou pour pouvoir mesurer l'impact de cette gigantesque opération sur le service au client en particulier. Beaucoup de processus sont d'ailleurs toujours en cours d'adaptation, bien des projets doivent encore être réalisés.

Sur le terrain, de sérieux efforts ont été fournis pour assurer entre-temps la continuité du service et pour maintenir l'évolution favorable des dernières années sur le plan de la qualité et plus précisément de la ponctualité.

Malheureusement, depuis septembre 2005, la ponctualité est en régression. Cela s'est traduit directement par une forte augmentation du nombre de plaintes ; ce qui prouve une fois de plus que la ponctualité est la condition *sine qua non* pour assurer un service de qualité dans un système de transport public. Les correspondances en sont un centre névralgique. Les clients sont particulièrement sensibles au respect des accords pris à ce sujet via leur contrat de transport (les horaires en somme).

En ce qui concerne ce dernier point, une clause (l'article 47 précisément) a été prévue pour la première fois dans le contrat de gestion entre l'autorité fédérale et la SNCB sa. Cette clause aborde la notion de compensation pour des formes déterminées de retard. Le principe même est une rupture ; cela indique clairement que la ponctualité est sans ambages acceptée comme un élément essentiel du contrat de transport. C'est une forme de reconnaissance des droits du client. Le médiateur a émis quelques réflexions sur les cas concrets pour lesquels une compensation serait accordée et sur le calcul de celle-ci. On ne peut encore rien dire sur la manière selon laquelle les compensations seront établies. Bien que trois contrats de gestion entre l'Etat et les sociétés du Groupe SNCB ont paru dans le Moniteur Belge le 31 août 2005, on ignore toujours les modalités d'application de l'article 47 et le Groupe SNCB se dérobe par tous les moyens face aux clients qui se réfèrent audit article.

Le rapport qui suit abordera encore cet élément, ainsi que d'autres des nouveaux contrats de gestion en rapport avec les plaintes traitées.

Bruxelles, le 31 janvier 2006

---

<sup>1</sup> Holding : son rôle n'est pas tant de développer des activités opérationnelles, mais bien de promouvoir la coordination et la collaboration entre ses filiales. Il est notamment responsable des biens immobiliers (gares comprises), des finances, de la gestion du personnel, des affaires juridiques, des télécommunications, de l'information, de la communication, des services de sécurité, etc.

<sup>2</sup> SNCB : sa principale tâche concerne les activités « marchandises » et « voyageurs » : élaboration et organisation de l'offre et du plan de transport, fixation des tarifs, marketing, matériel roulant, gestion des conducteurs et des accompagnateurs de train, entretien du matériel roulant, etc.

<sup>3</sup> Infrabel :- assure l'entretien et la gestion de l'infrastructure et des systèmes de régulation et de sécurité ;  
- gère des fonctions essentielles, comme la répartition et l'octroi des capacités, la détermination du coût d'utilisation de l'infrastructure, la facturation et la perception des redevances ainsi que la certification du personnel des entreprises ferroviaires et du matériel roulant.

## COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :  
Médiateur auprès du Groupe SNCB  
Cantersteen, 4 B-1000 Bruxelles  
*(à la gare de Bruxelles-Central)*

ou vous lui adressez un fax  
02 525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone

Francophones	02 525 40 01
Néerlandophones	02 525 40 00
Germanophones	02 525 40 04

Par mail

Francophones	<a href="mailto:mediateur@sncb.be">mediateur@sncb.be</a>
Néerlandophones	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>
Germanophones	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>

Ou vous vous présentez  
Nos bureaux sont ouverts  
du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption.

L'intervention auprès du médiateur est gratuite.



## DEUXIEME PARTIE

# STATISTIQUES DES PLAINTES

## 1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 3.082 plaintes dont 121 étaient irrecevables. 2.961 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 2.961 dossiers abordés en 2005 représentent dans les faits 3.438 personnes (7 pétitions pour 484 signataires), auxquels il faut encore ajouter les contacts téléphoniques.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 2.961.

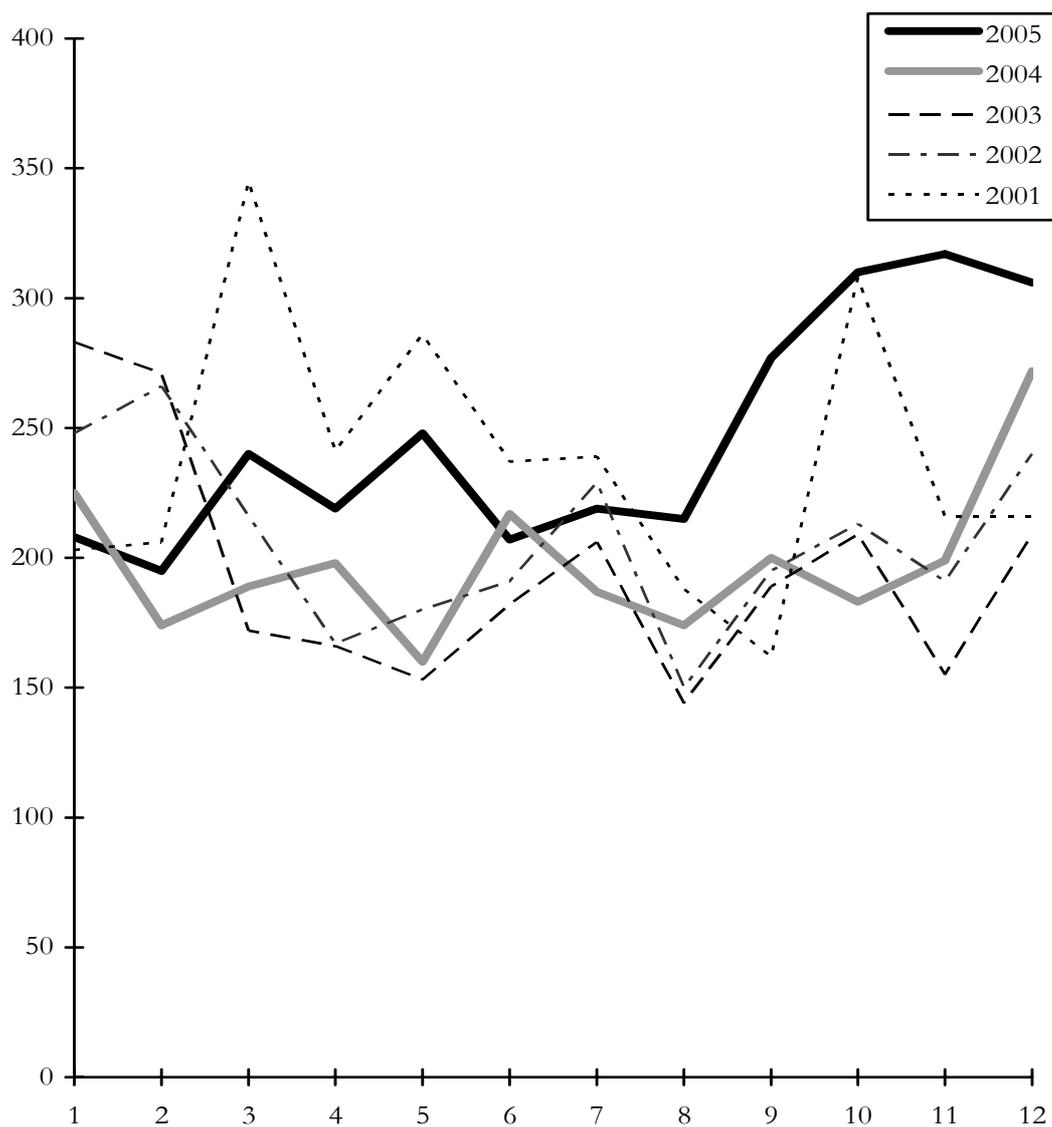
Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

Dossiers	01-01-01 au 31-12-01	01-01-02 au 31-12-02	01-01-03 au 31-12-03	01-01-04 au 31-12-04	01-01-05 au 31-12-05
Néerlandophones	1.916	1.604	1.618	1.654	2.051
Francophones	931	882	721	724	910
<b>Total</b>	<b>2.847</b>	<b>2.486</b>	<b>2.339</b>	<b>2.378</b>	<b>2.961</b>
	Rapport annuel 2001	Rapport annuel 2002	Rapport annuel 2003	Rapport annuel 2004	Rapport annuel 2005

## Evolution du nombre des plaintes

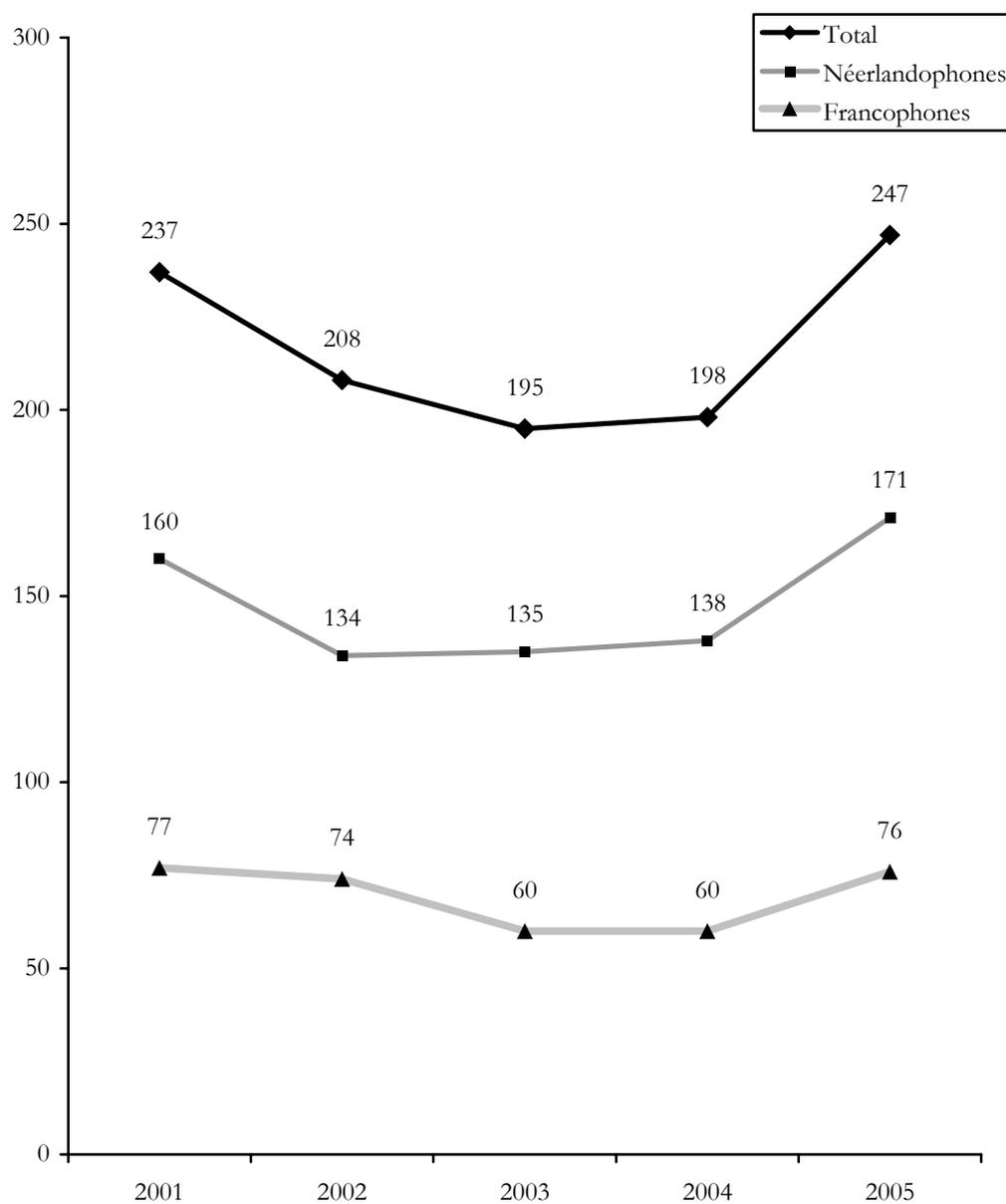
Le développement réel de nos activités peut se mesurer en comparant le nombre moyen de dossiers reçus chaque mois durant les précédents exercices.

Nombre de plaintes par mois de 2001 à 2005



## Evolution du nombre des plaintes

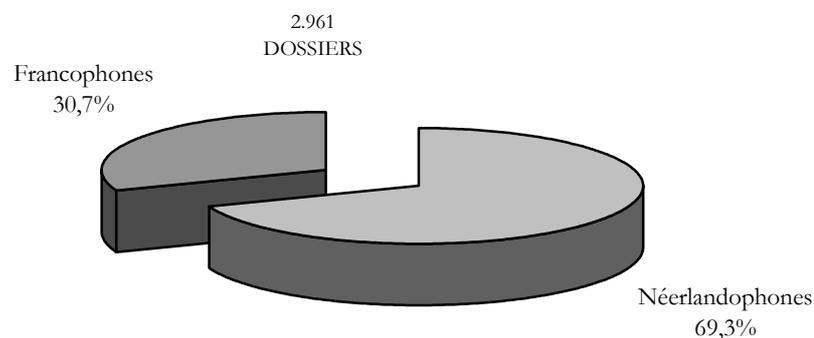
Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 2001



## Les dossiers 2005

2.961 dossiers ont été traités lors de l'année écoulée. La répartition linguistique s'établit comme suit :

- 2.051 dossiers néerlandophones<sup>1</sup>;
- 910 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le médiateur a été contacté par téléphone à au moins 8.000 reprises.

La plupart du temps, il s'agissait de réactions directes et de manifestations de mécontentement du client par rapport aux expériences vécues (retards, correspondances manquées, amende dans le train, attitude trop brusque d'un agent de contrôle, ...).

Cette année, le client s'est aussi souvent interrogé sur la « gratuité » de la carte train entre le domicile et le lieu de travail<sup>2</sup>, sur la suppression des dépôts sécurisés pour vélos, sur la gratuité de parking pour certains titulaires de cartes train et sur l'annonce de la carte train scolaire « + de 18 ans » meilleur marché.

---

<sup>1</sup> Pour des raisons pratiques, les dossiers introduits dans une autre langue font partie des dossiers néerlandophones

<sup>2</sup> Lorsqu'un employeur prend en charge 80% du prix de la carte train, une convention est conclue avec le Groupe SNCB et c'est l'Etat fédéral qui assume les 20% restants. La carte train ne coûte ainsi rien au travailleur.

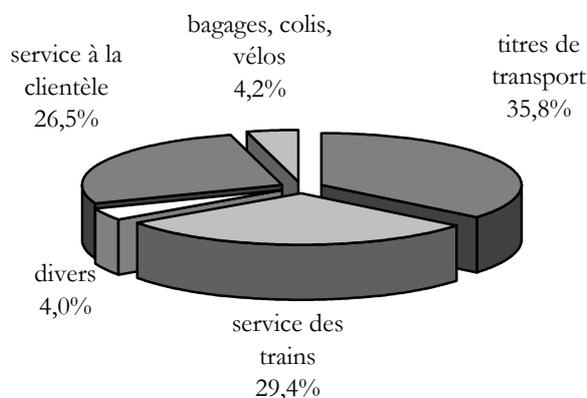
## 2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 2.961 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

Cette répartition donne un net aperçu des différentes catégories, tout en indiquant leur importance :

- 1.061 dossiers ont trait aux titres de transport ;
- 871 concernent le service des trains ;
- 785 sont relatifs à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 125 plaintes se rapportent aux bagages, vélos et colis ;
- 119 litiges dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...).

Répartition par groupes



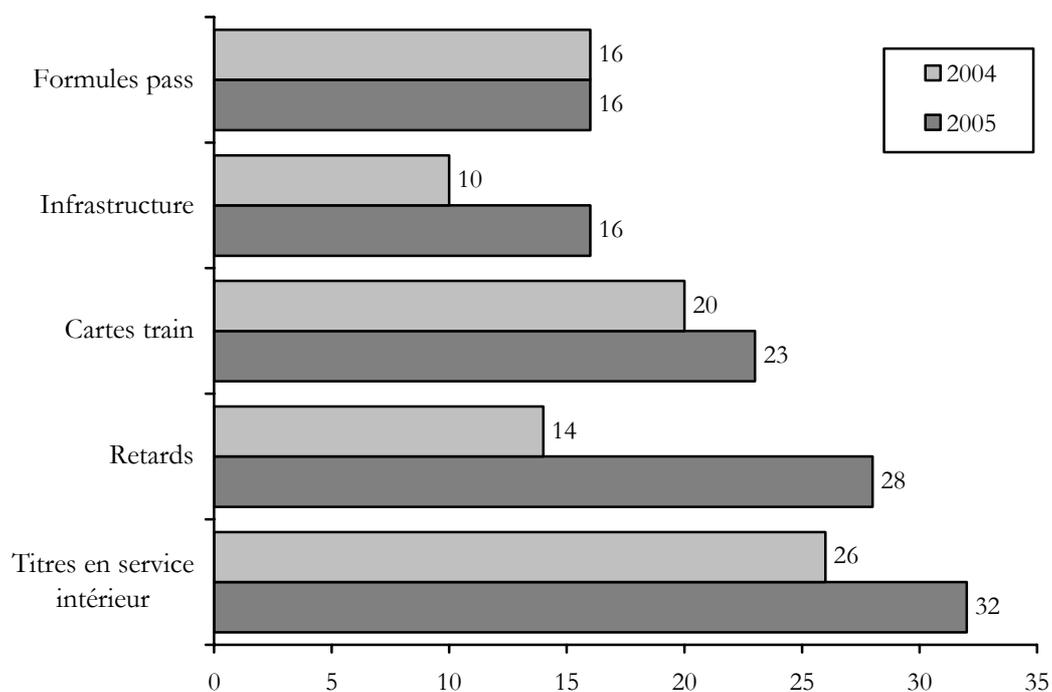
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (titres de transport, service des trains, qualité du service offert à la clientèle, ...).

## Top cinq toutes catégories confondues

Voici les catégories qui obtiennent le plus grand nombre de récriminations :

- titres en service intérieur : 380
- retards : 332
- cartes train : 274
- infrastructure : 195
- formules Pass : 195

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

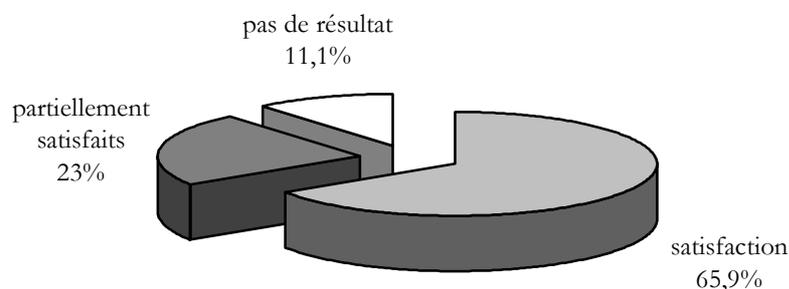


### 3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 2.961 dossiers introduits auprès du médiateur, 765 étaient toujours en traitement fin décembre 2005.

Les 2.196 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.447 clients ont obtenu satisfaction ;
- 504 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 245 dossiers n'ont pas obtenu de résultat.



88,9% des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès du Groupe SNCB.

Cela montre que la majorité des plaintes introduites étaient fondées et ont été considérées comme telles par le Groupe SNCB.

Dans 65,9% des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client. Dans 23% des dossiers, le client est partiellement resté sur sa faim :

- le fait qu'il reçoive une réponse correcte ne signifie pas nécessairement que le problème sous-jacent a été résolu. Ainsi, le Groupe SNCB peut reconnaître que certains délais de correspondance sont en effet un peu « justes », mais qu'en raison de difficultés d'exploitation liées à des travaux en cours dans certaines gares, il n'est pas possible de procéder maintenant à des modifications en la matière. Dès la fin des travaux, le Groupe SNCB envisagera les adaptations nécessaires ;
- parfois, le problème du client ne peut être que partiellement résolu. C'est par exemple le cas d'un voyageur qui demande que son bus de correspondance puisse attendre lorsqu'un retard de train est annoncé. Après concertation avec les Sociétés régionales

de transport, il est décidé que le bus patientera quelques minutes en cas de léger retard ferroviaire pour assurer ainsi la correspondance. En revanche, si le retard est plus important (de plus de 5 minutes par exemple), la correspondance sera rompue.

Bien que le bilan pour le client soit en grande partie positif, un retournement de situation n'est pas impossible : dans un certain nombre de cas, le Groupe SNCB demande à son client de se montrer patient, par exemple parce que la recherche d'une solution à son problème prendra un peu de temps. Si l'arrangement promis tarde à venir, le Groupe SNCB s'expose à une nouvelle plainte de ce client « partiellement satisfait ».

Dans 11,1 % des cas, la médiation n'a abouti à aucun résultat, soit parce que le Groupe SNCB ne pouvait en aucune manière répondre à la requête (légitime) du client, soit parce que la procédure a été interrompue en concertation entre les parties.

## 4. AVIS

### 4.1. CONSIDERATIONS GENERALES

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le médiateur tente de trouver un compromis pour résoudre le différend opposant le Groupe SNCB et son client.

Il procède à toutes les investigations nécessaires afin d'avoir une idée la plus précise possible quant aux faits litigieux.

A cette fin, il consulte tous les documents utiles (rapport d'accident, état d'occupation des trains, billets, bulletins de réservation, documents d'accompagnement des bagages...), rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués.

Le cas échéant, il contacte le plaignant afin de lui fournir les éléments d'explication nécessaires, ce qui suffit parfois à arranger les choses.

Le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle le Groupe SNCB doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

Si le Groupe SNCB rejette un compromis que le client aurait été susceptible d'accepter, le médiateur réexamine les différents arguments des deux parties et émet un avis.

Cet avis est régi par le principe de l'équité et explique les éléments matériels sur lesquels se base le dossier.

A compter de la réception de l'avis, le Groupe SNCB dispose d'un mois pour prendre position.

## 4.2. NOMBRE D'AVIS RENDUS

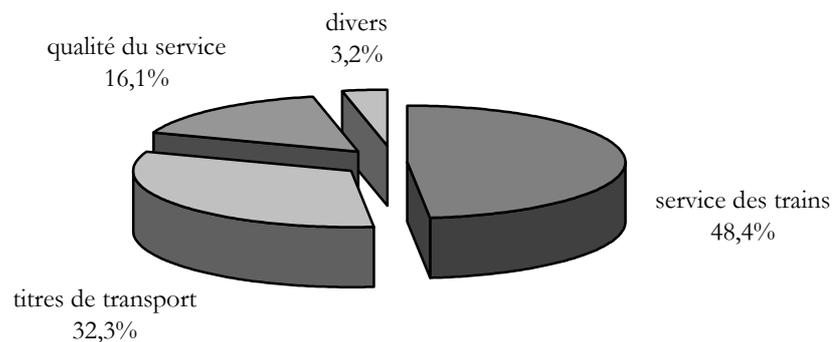
Le médiateur a émis 31 avis durant cette année :

- 24 avis ont été rendus en néerlandais ;
- 7 avis ont été rendus en français.

Ceux-ci ont été répartis en quatre catégories en fonction des problèmes traités :

- 15 avis étaient relatifs au service des trains ;
- 10 avaient trait aux titres de transport ;
- 5 concernaient la qualité du service ;
- 1 concernait la rubrique « divers ».

Classement des avis par groupe



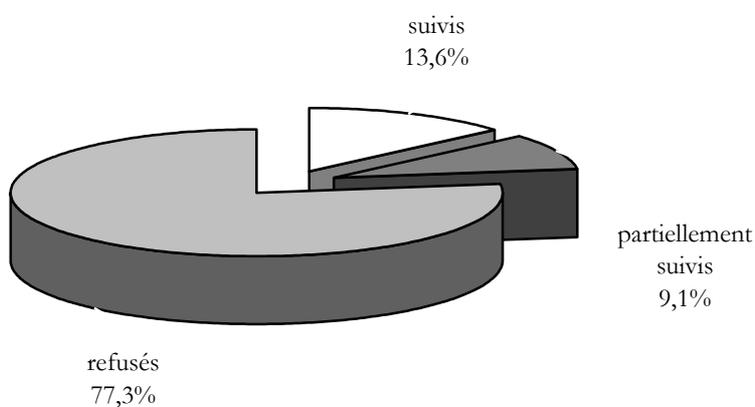
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

### 4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin janvier 2006, réponse à 22 avis émis.

Sur les 22 avis clôturés, 17 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB, 3 l'ont été et 2 l'ont été partiellement.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 22,7 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 77,3% des autres cas.



Lors de la publication du rapport 2004, aucun avis n'était en attente d'une réponse définitive.

#### 4.4. EVOLUTION DES AVIS

Le graphique montre l'évolution du nombre d'avis par année calendrier

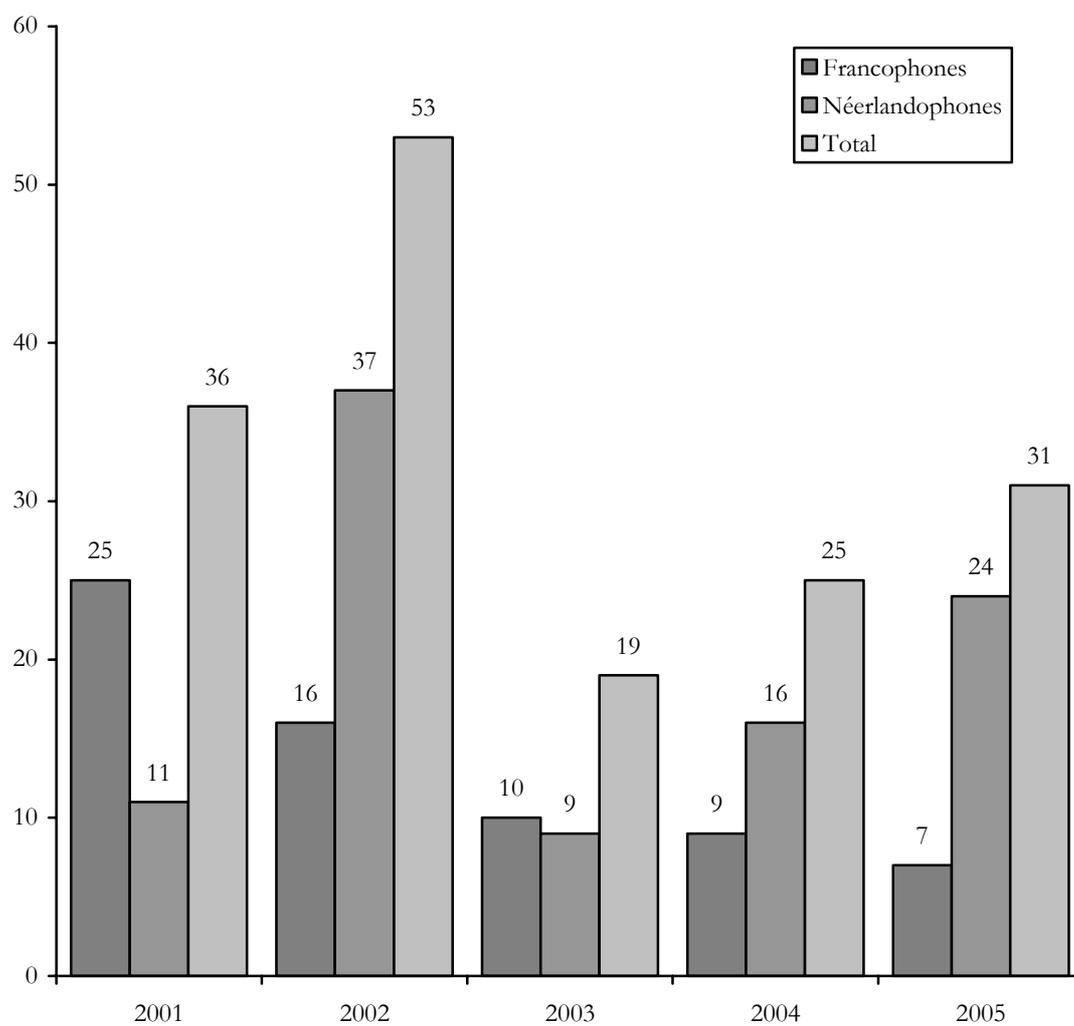




Photo Groupe SNCB

## TROISIEME PARTIE

# ANALYSE DES PLAINTES

## 1. EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

Les plaintes sont regroupées en cinq grandes catégories présentées par ordre décroissant en fonction du nombre de dossiers introduits pour chacune d'entre elles. Ces cinq catégories sont les « titres de transport », le « service des trains », la « qualité du service offert à la clientèle », les « bagages, vélos et colis » et les « divers ».

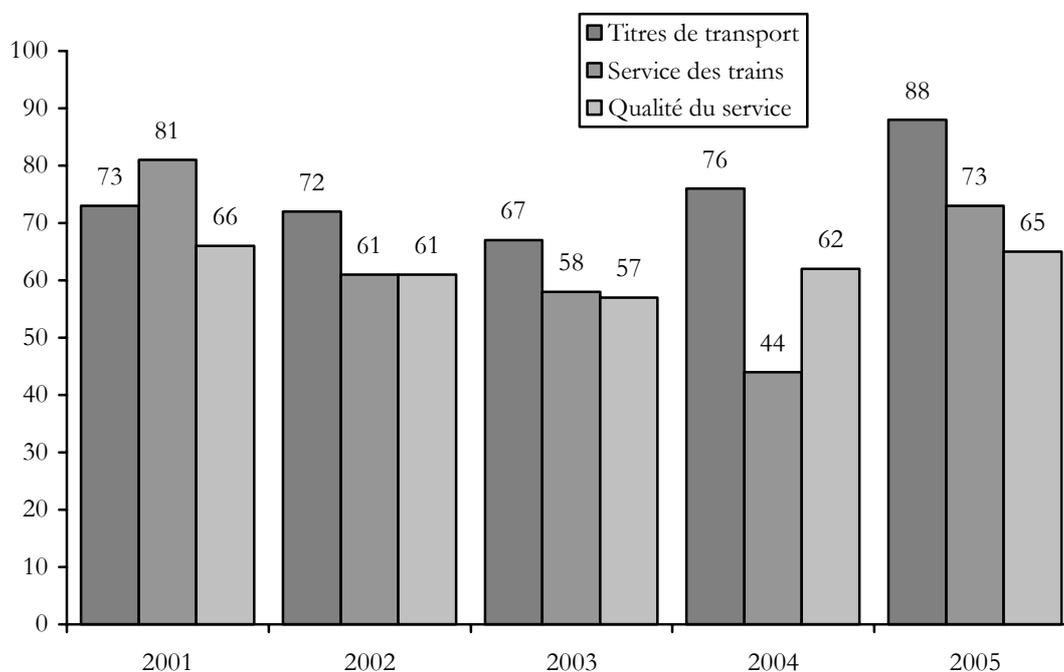
Evolution des principales catégories de plaintes

Les « titres de transport » affichaient une moyenne de 73 plaintes en 2001, 72 en 2002, 67 en 2003, 76 en 2004 et 88 réclamations mensuelles en 2005.

Le « service des trains » affichait 81 dossiers en 2001, 61 en 2002, 58 en 2003, 44 en 2004 pour regimber à 73 plaintes en 2005.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 66 dossiers en 2001, 61 en 2002, 57 en 2003, 62 en 2004 et 65 en 2005.

Graphique par moyenne mensuelle



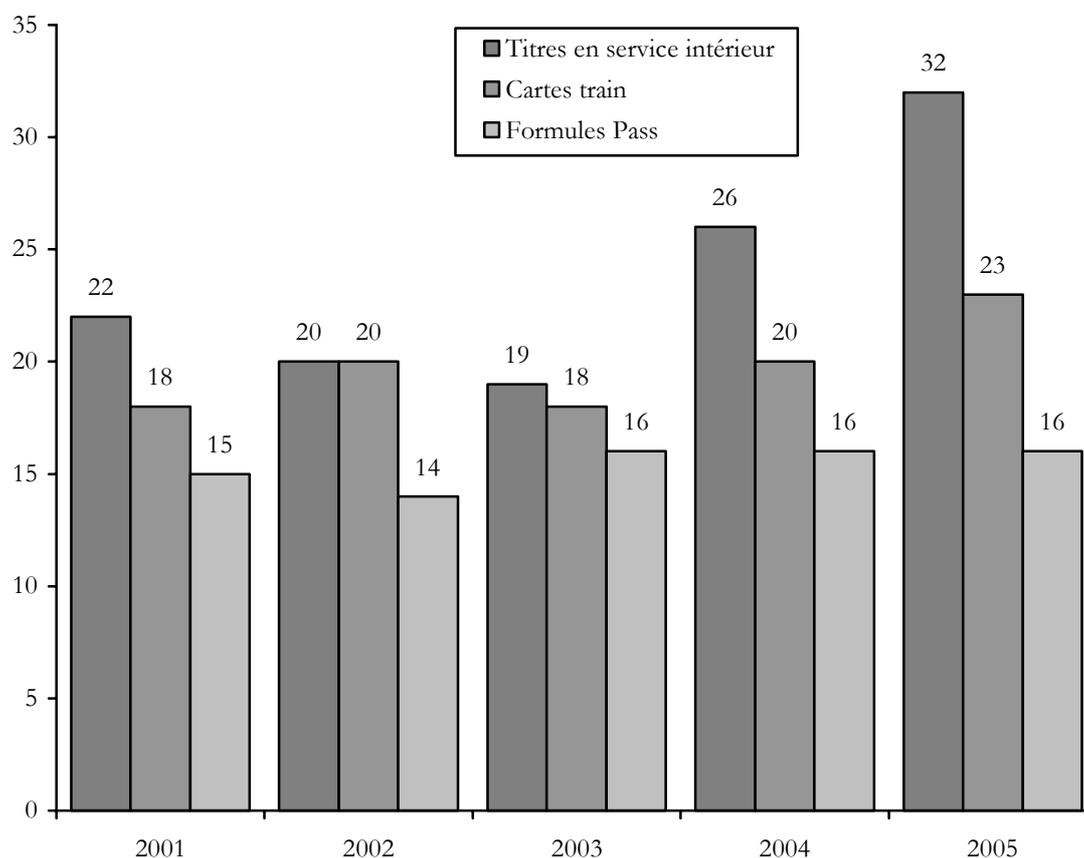
## Groupe « titres de transport » : évolution des catégories les plus importantes

Les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 22 dossiers en 2001, 20 en 2002, 19 en 2003, 26 en 2004 et 32 cas mensuels en 2005.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 18 cas en 2001, de 20 en 2002, de 18 dossiers en 2003, de nouveau 20 en 2004 et 23 en 2005.

Les « formules Pass » affichaient une moyenne de 15 dossiers en 2001, 14 en 2002, 16 en 2003, 2004 et 2005.

### Graphique par moyenne mensuelle



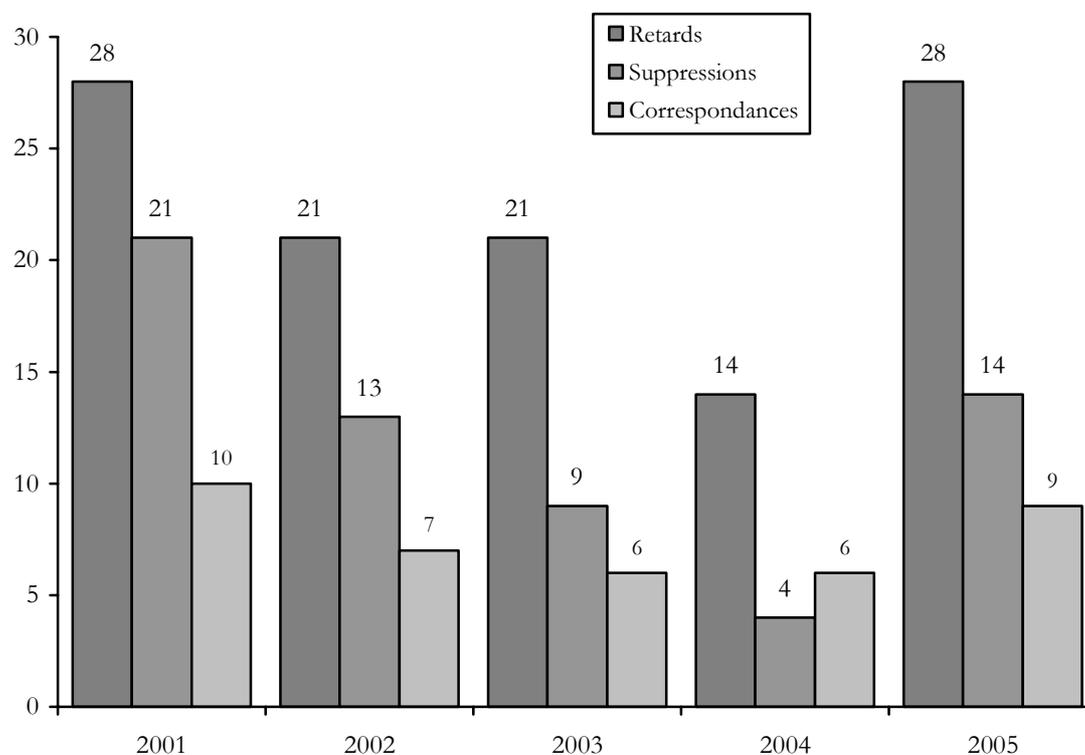
## Groupe « Service des trains » : évolution des catégories les plus importantes

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 28 en 2001, 21 en 2002 et 2003, 14 en 2004 et enfin 28 dossiers traités en moyenne par mois en 2005.

En 2001, la moyenne des plaintes relatives aux « suppressions » était de 21 dossiers par mois. En 2002, elle redescendait à 13, diminuait successivement à 9 et 4 dossiers en 2003 et 2004 pour regimber à 14 dossiers mensuels en 2005.

La rubrique « correspondances » qui connaissait une moyenne mensuelle de 10 dossiers en 2001, 7 en 2002, redescendait à 6 dossiers en 2003 et en 2004 et atteignait 9 dossiers en 2005.

Graphique par moyenne mensuelle



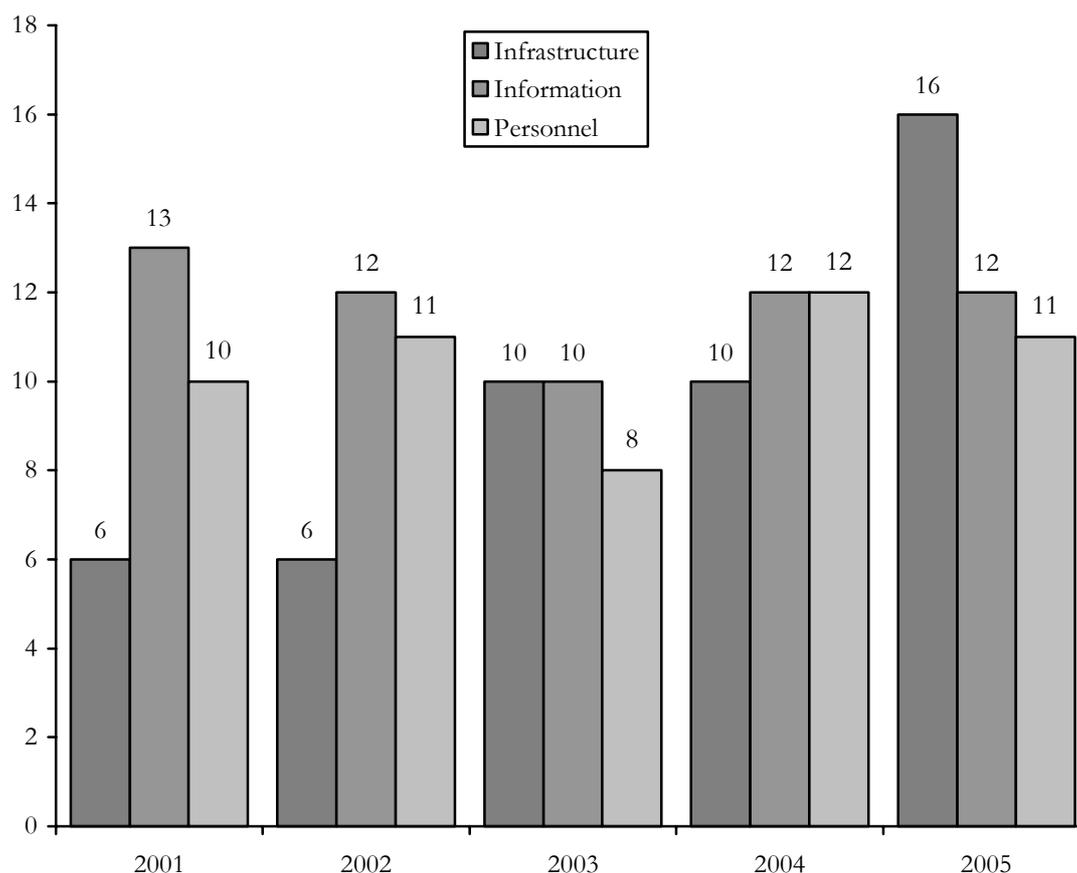
## Groupe « Qualité du service offert à la clientèle » : évolution des catégories les plus importantes

L'« infrastructure » a connu une moyenne mensuelle de 6 dossiers en 2001 et 2002, 10 en 2003 et 2004 et enfin 16 en 2005.

La rubrique « information » présentait une moyenne de 13 dossiers en 2001, 12 en 2002, 10 en 2003, 12 en 2004 et 12 réclamations en 2005.

La rubrique « personnel » affichait une moyenne de 10 dossiers en 2001, 11 en 2002, redescendant à 8 en 2003 pour grimper à 12 en 2004 et 11 en 2005.

### Graphique par moyenne mensuelle



## Evolution des plaintes par catégorie

A partir des 3 groupes de plaintes les plus importants, nous avons établi un tableau récapitulatif reprenant le nombre le plus élevé de dossiers introduits annuellement.

Catégorie	Rapport Annuel 2001	Rapport Annuel 2002	Rapport Annuel 2003	Rapport Annuel 2004	Rapport Annuel 2005
Titres de transport en service intérieur	264	244	223	308	380
Retards	337	253	255	166	332
Cartes train	221	239	219	242	274
Infrastructure	69	76	117	120	195
Formules Pass	174	165	194	193	195
Suppressions	249	150	106	46	167
Titres de transport en service international	163	157	131	106	149
Information	153	139	116	144	148
Personnel	116	133	92	148	134
Service à la clientèle	176	127	126	109	126
Correspondances	115	84	76	76	107
Compositions	133	113	118	92	92
Conditions Générales	172	153	156	100	90
Horaires	37	26	61	75	88
Offre train	95	102	74	75	85

Dans les chapitres suivants, nous nous sommes efforcés d'émettre des commentaires à la fois en rapport avec les récriminations des usagers et sur la manière dont le Groupe SNCB traite les litiges.

Quelques exemples tirés de situations vécues sont repris à titre d'illustrations, avec une brève description de la situation, l'avis du médiateur et la suite donnée par le Groupe SNCB.

Sur la base des plaintes reçues, le médiateur formule également quelques suggestions, afin de prévenir les conflits et donc d'améliorer la prestation de service, tâche qui lui a été confiée par le législateur.

## Textes encadrés

Les textes encadrés sont repris littéralement des instructions du Groupe SNCB (SNCB-Holding S.A., SNCB S.A. et Infrabel S.A.) concernant le sujet traité.



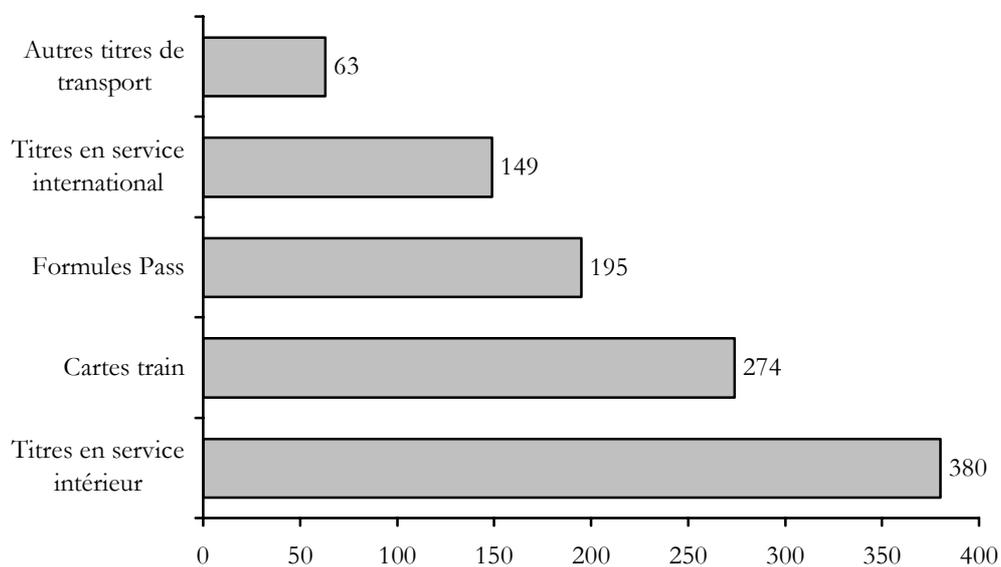
Photo Groupe SNCB

## 1.1. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1.061 dossiers et 35,8 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le groupe le plus important. Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

- titres de transport en service intérieur ;
- cartes train ;
- formules Pass ;
- titres de transport internationaux ;
- autres titres de transport.

### Plaintes par catégories



Dans le domaine des titres de transport en service intérieur, notre précédent rapport annuel a traité en profondeur de la simplification tarifaire que le Groupe SNCB a mise en œuvre en 2004 et qui ne s'est pas toujours avérée aussi efficace que prévu. En 2005, ce problème s'est de nouveau manifesté dans plusieurs dossiers.

Le rapport 2004 évoquait également une proposition faite au Groupe SNCB, sur la base d'un dossier concret, visant à ce que la carte « 10 voyages » existant pour les chiens soit valable quel que soit le trajet. Le Groupe SNCB n'était toutefois pas encore prêt à franchir le pas.

Des problèmes avec des billets achetés via « Ticket on line » et un certain nombre de cas plus classiques ont fait l'objet, également en 2005, de plaintes.

La section « Cartes train » décrit la situation en matière de remboursement *pro rata temporis* des cartes train en cas de force majeure dans le chef du client et formule une suggestion afin d'éviter que les titulaires d'une carte train annuelle « gratuite » ne voyagent avec une carte périmée.

La section « Formule Pass » traite du paiement du prix du trajet lorsque le Pass n'est pas correctement, voire pas du tout complété, et des plaintes qui se répètent chaque année au sujet des Pass qui ne sont pas complétés à temps, intégralement ou correctement.

La section « Titres de transport en service international » livre la suite du dossier relatif aux droits des voyageurs dans le cadre du « troisième paquet ferroviaire » et traite de la politique de compensation en cas de retard dans le trafic international.

Enfin, les plaintes introduites au sujet de la catégorie « Autres titres de transport » abordent des problèmes concernant la demande ou la délivrance de cartes de réduction, les difficultés relatives à l'achat d'un titre de transport au distributeur de billets ou encore une prestation non fournie alors qu'elle était comprise dans le prix d'un billet B-Excursions.

### 1.1.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

En 2005 également, la simplification tarifaire de 2004 a été source de problèmes. En voici un exemple : une cliente qui voyage avec trois enfants âgés de 4, 5 et 7 ans, avant 9 h 01, achète pour l'enfant de 7 ans un billet aller-retour conformément aux informations fournies par le guichetier. Au retour, l'accompagnateur de train lui indique que les enfants de 7 ans peuvent voyager gratuitement. Le jour suivant, la cliente voyage à nouveau avec les enfants avant 9 h 00 et, se souvenant de la remarque de l'accompagnateur de train, n'acquiert cette fois pas de billet pour l'enfant de 7 ans. Lors du contrôle dans le train, elle doit toutefois lui acheter un billet et l'accompagnateur précise que la gratuité des voyages pour les enfants de moins de 12 ans ne s'applique qu'à partir de 9 h 01, sauf sur présentation d'une carte de réduction « Familles nombreuses ».

Vu la complexité de la situation, la cliente adresse un courrier au médiateur lui faisant part de sa confusion et demande une explication claire concernant le transport (gratuit) des enfants.

Toujours dans le cadre de la simplification tarifaire, il a été débattu, dans le précédent rapport annuel, de la proposition visant à ce que la carte « 10 voyages » existant pour les chiens soit valable quel que soit le trajet à effectuer. Cette proposition était toutefois toujours à l'étude en 2005.

Le Groupe SNCB a finalement rejeté la proposition dans la mesure où, vu la simplification tarifaire et l'existence d'alternatives, il estime qu'il n'est pas indiqué de créer un nouveau produit. Il mentionne les alternatives suivantes :

- voyages fréquents sur un même trajet : une carte « 10 voyages » (18 €) pour un trajet spécifique ou une carte train pour des déplacements très fréquents ;
- voyages irréguliers : billets à moitié prix avec un maximum de 1,80 € par trajet simple.

Par conséquent, le Groupe SNCB ne voit pas de raison de créer un Pass pour chiens.

Le médiateur a une fois de plus signalé au Groupe SNCB qu'il ne s'agit pas d'introduire un nouveau produit mais d'adapter quelque peu un produit déjà existant. Selon lui, une carte « 10 voyages » pour les chiens qui serait indépendante du trajet constituerait une simplification : une seule et même carte « 10 voyages » pour toutes les destinations au lieu de cartes distinctes pour les différentes destinations possibles.

Par ailleurs, les alternatives mentionnées ci-dessus n'en sont pas vraiment :

- une carte « 10 voyages » pour un trajet déterminé est précisément à l'origine du problème soulevé par la cliente dans la mesure où elle effectue des trajets différents ;
- une carte train n'est pas intéressante car les déplacements de la cliente ne sont pas quotidiens ; par ailleurs, elle devrait se procurer des cartes train différentes ou une Carte Train Réseau car elle parcourt des trajets différents. En d'autres termes, cela lui reviendrait beaucoup trop cher ;

- des billets isolés n'offrent également aucune solution acceptable : la cliente utilisant elle-même une carte « 10 voyages », devrait à chaque fois se rendre au guichet pour acheter un billet pour le chien.

Le Groupe SNCB campe toutefois obstinément sur ses positions. Il ne peut pas adapter son offre à chaque demande spécifique d'un voyageur et estime que son offre normale comporte une solution pour la cliente. La création d'un titre de transport adapté n'est envisagée que si le groupe cible potentiel est suffisamment important, ce qui en l'occurrence n'est manifestement pas le cas, selon lui.

Le Groupe SNCB ne veut donc pas reconnaître qu'il s'agit non pas de créer un produit adapté, mais bien de modifier légèrement un produit existant. Ce petit changement constituerait pourtant une véritable simplification tant pour le client que pour le personnel, réduirait les risques d'erreurs, etc.

L'ensemble du dossier reflète l'approche unilatérale selon laquelle le Groupe SNCB envisage la simplification tarifaire. Il est essentiellement question non pas de réduire le nombre de produits, mais bien de rendre la gamme de produits logique, compréhensible et claire pour le client.

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2004, les clients peuvent acheter leur billet de train sur Internet. Pour certains d'entre eux qui ont utilisé en 2005 le service « Ticket on line » pour se procurer un titre de transport, la tâche ne s'est pas toujours déroulée comme prévu.

Parfois, il s'agissait d'une erreur du client qui, par exemple, avait demandé un trajet erroné mais qui, lorsqu'il a signalé son problème par téléphone au Helpdesk du Groupe SNCB, est demeuré incompris et ne s'est vu proposer aucune solution. Lorsqu'il a exposé la situation au Groupe SNCB, celui-ci lui a remboursé son billet par geste commercial, bien que les billets achetés en ligne ne soient pas remboursables. Dans d'autres cas, il était question de billets achetés en ligne qui ont bel et bien été payés par les clients, mais qui, à la suite de problèmes techniques, ne sont pas parvenus à leur boîte de réception et n'ont donc pas pu être imprimés. Ces clients ont alors acheté un billet au guichet et ont demandé à être remboursés lorsqu'ils constataient que le billet en ligne non reçu leur avait bien été facturé. Le Groupe SNCB s'est exécuté sans aucun problème.

En outre, en 2005 également, le médiateur a reçu des plaintes « plus classiques ». Citons notamment :

- des clients qui n'ont pas reçu (ou demandé) leur carte de réduction « Familles nombreuses » valable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2005 et qui ont donc dû acheter des billets au prix plein et ont ensuite demandé le remboursement de la différence de prix au Groupe SNCB ;
- des problèmes liés à l'achat de billets aux distributeurs : des billets demandés sont payés mais ne sont pas délivrés au client ou ce dernier reçoit des billets non souhaités mais bel et bien facturés ;
- des clients qui ne possèdent pas de billet pour leur trajet en train et le signalent au personnel accompagnant mais doivent malgré tout payer le supplément forfaitaire dans le train ou reçoivent un constat d'irrégularité parce que l'accompagnateur dit ne pas avoir été averti ;

- la remise de billets erronés au guichet : le client reçoit, par exemple, des billets avec une certaine réduction bien qu'il ne l'ait pas demandée, mais est incapable de présenter dans le train la carte justifiant cette réduction.

La plupart de ces dossiers ont été traités avec satisfaction pour le client.

## 1.1.2. CARTES TRAIN

### Remboursement prorata temporis

Lorsque le voyageur souhaite résilier sa carte train avant expiration, le Groupe SNCB applique des règles de remboursement selon lesquelles il considère dans tous les cas que le client demande le remboursement partiel de son billet de validation pour des raisons personnelles. Très vite, le client perd beaucoup d'argent.

Nous avons, de nouveau, souligné le fait que dans un certain nombre de situations le client n'a pas la possibilité d'utiliser sa carte train jusqu'à la date d'expiration : la maladie, une hospitalisation, la perte ou le changement de travail peuvent brusquement l'en empêcher. Selon le médiateur, le Groupe SNCB doit, dans ces cas, calculer le solde à rembourser selon la « règle de trois », à savoir au prorata des jours d'utilisation effective.

Depuis 1995, nous avons régulièrement exposé cette problématique dans nos rapports annuels.

Finalement, le Groupe SNCB a consenti à adopter une attitude plus souple dans ce type de cas de « force majeure » : les Conditions Générales n'ont pas été modifiées officiellement (la seule formule de calcul prévue dans les Conditions Générales n'a pas été adaptée), mais les gares ont reçu pour mission de soumettre ces situations particulières à l'appréciation du Service Central Clientèle qui décide au cas par cas du solde à rembourser.

Hormis un cas isolé qui requiert encore notre insistance, ce système fonctionne relativement bien. Il est peut-être temps de formaliser la situation.

### SITUATION VECUE

2005/0073 Le vendredi, la cliente valide sa carte train pour un mois. Le lundi suivant, elle tombe malade, au départ pour une période d'une semaine, qui est ensuite prolongée d'une semaine supplémentaire. Elle demande immédiatement le remboursement de sa carte train.

Initialement, le Groupe SNCB considère qu'elle a pu profiter de sa carte train pendant 3 jours et, pour le remboursement, déduit donc un forfait de 30 % du prix pour les 3 jours d'utilisation possible et les frais administratifs.

Pourtant, l'entreprise ferroviaire s'était déclarée prête à autoriser, par voie d'exception, un remboursement *prorata temporis* lorsque le client se trouvait dans une situation de force majeure, prouvée par un certificat médical, et à condition que le client utilise à nouveau sa carte train après la période de maladie.

Sur la base de ces éléments, le Groupe SNCB revoit sa position et rembourse la cliente *prorata temporis*.

## Carte train gratuite périmée

L'autorité fédérale ne manque pas de stimuler l'utilisation des transports publics pour les déplacements professionnels. Dans le cadre de cette démarche, les chemins de fer se voient attribuer une place de premier plan : pour persuader les travailleurs d'effectuer les trajets domicile-travail autrement qu'en voiture ou du moins de limiter l'utilisation de cette dernière, l'autorité de tutelle et le Groupe SNCB proposent des formules séduisantes telles que le transport domicile-travail « gratuit »<sup>1</sup> et le stationnement gratuit dans certains parkings (pour certains abonnés). Ces campagnes de promotion ont fait mouche. Etant donné que l'utilisateur ne doit plus avancer le prix de sa carte train, il est désormais plus enclin à prendre directement une validation annuelle : c'est facile et cela ne coûte rien. L'employeur y trouve également son compte : avec une validation annuelle, il paie en effet le meilleur prix possible (10 mois payés pour 12 mois de trajet) et la procédure administrative s'en trouve considérablement réduite.

Cette évolution s'est toutefois accompagnée d'un nouveau phénomène : le client oublie plus facilement de faire revalider sa carte train « gratuitement ». Dès lors, il est plus fréquent que la date extrême de validation de la carte soit déjà passée depuis un certain temps avant qu'un accompagnateur de train attentif ne remarque l'oubli.

L'« immunité » n'étant assurée que pour une période de validation échu depuis un jour ouvrable tout au plus, le client est passible d'une amende.

Celui-ci invoque alors qu'il n'avait nullement l'intention de frauder et qu'il n'y a de toute façon aucun intérêt puisque c'est son employeur qui paie la carte train.

Certains clients suggèrent à ce propos que, quelques semaines avant la date d'expiration, le Groupe SNCB leur adresse un rappel dans ce sens.

L'idée n'est peut-être pas si mauvaise. A condition que le Groupe SNCB dispose des adresses e-mail des titulaires de carte train qui souhaitent recevoir ce type d'avertissement, il pourrait peut-être mettre en œuvre cette proposition, à faible coût, et épargnerait beaucoup de travail administratif à un nombre croissant de ses clients ainsi qu'à son propre personnel. Par ailleurs, ce pourrait être l'occasion pour attirer l'attention du client sur diverses offres commercialement intéressantes. Une autre possibilité serait que l'employeur convienne de transmettre un avis du Groupe SNCB aux travailleurs de son entreprise via le système de courrier interne.

---

<sup>1</sup> La notion de « carte train gratuite » signifie que, lorsque l'employeur convient à ce sujet d'un règlement du tiers payant avec le groupe SNCB et prend 80% du prix de la carte train de ses travailleurs à sa charge, l'autorité fédérale supplée les 20% restants, de sorte que le travailleur ne doit rien payer lui-même.

## SITUATION VECUE

2005/2481 Etant donné que le 28 octobre 2005, la cliente voyage toujours avec une carte train périmée depuis le 6 octobre 2005, l'accompagnateur de train rédige un formulaire C170.

La cliente fait alors valider sa carte train immédiatement et de manière rétroactive à dater du 7 octobre 2005. Elle utilise une carte train entièrement payée par son employeur, la Région flamande, de sorte qu'elle n'a aucun intérêt à frauder.

La cliente suggère que le Groupe SNCB lui rappelle par message électronique que sa carte train gratuite doit bientôt être de nouveau validée.

### ATTESTATIONS FISCALES

#### *Qui va recevoir une attestation en 2005 ?*

Si le client a utilisé en 2004 une *Carte Train* ou un *carte Railflex au prix normal* (montant total) pour se rendre au travail, il recevra, dans le courant du mois d'avril 2005, une attestation fiscale par la Poste. C'est un service que la SNCB a décidé de lui offrir à nouveau cette année.

Si par contre, le client est bénéficiaire du système « *tiers payant* » de la SNCB, il ne reçoit plus, depuis 2003, d'attestation fiscale de manière automatisée. Il s'agit d'une décision prise en concertation avec le Service Fédéral Finances visant la simplification des procédures administratives. Dans ce système, l'intervention patronale est alors directement facturée à l'employeur et ce dernier est tenu de mentionner le montant précis de son intervention sur la fiche annuelle de revenus (fiche 281.10).

Toutefois, il existe des cas où une attestation fiscale demeure nécessaire. Si c'est le cas, le client peut introduire une demande à la gare de son choix. L'attestation fiscale lui sera envoyée par la Poste. Cela peut s'avérer utile, en particulier si le client a besoin de prouver ses dépenses dans le cadre du régime des frais réels (hors déduction des 0,15 € par km) ou si son employeur a mal complété sa fiche salariale.

#### *Quid des billets et titres de transports non nominatifs ?*

La SNCB n'est pas en mesure de délivrer des attestations pour les billets ou titres de transport non nominatifs. Dans ce cas, le client doit seulement joindre les originaux de ses billets à sa déclaration fiscale, accompagnés d'une explication.

#### *Quels sont les changements prévus pour 2006 ?*

Depuis la réforme de 2001, l'exonération des indemnités pour les déplacements domicile-travail n'est plus liée à la production d'une attestation émise par la SNCB. C'est pourquoi il a été décidé de supprimer l'envoi automatique à partir de l'exercice d'imposition 2006 (revenus 2005). Toutefois, le client pourra toujours obtenir cette attestation sur simple demande au guichet de la gare de son choix ou via notre site internet ([www.sncb.be](http://www.sncb.be)).

**ACTION FIDÉLITÉ** (portefeuille électronique)

L'action fidélité s'est terminée le 31 décembre 2004. Toutefois, le portefeuille électronique reste valable et l'argent engrangé dans celui-ci peut être utilisé.

### 1.1.3. FORMULES PASS

#### Règlement du prix du trajet en cas de Pass non complété à temps, partiellement ou incorrectement

Lorsque le contrôleur constate dans le train qu'un Pass n'a pas été complété conformément à la réglementation, le client doit acquitter le prix du trajet au tarif plein (sauf si le client présente une carte de réduction personnelle).

Eu égard aux titres de transport avec prix forfaitaire, faire payer le prix du trajet donne lieu à une discrimination entre les clients qui parcourent une longue distance et ceux qui emploient leur Pass pour ne parcourir qu'une courte distance.

Cela peut en effet revenir cher. Ainsi, si un client se rend, par exemple, de Bruxelles à Ostende avec un Go Pass (4,30 €) ou un Rail Pass deuxième classe (6,50 €) et que l'on constate que son titre de transport n'est pas en ordre, il doit payer 13,50 € pour le trajet.

Depuis peu, le Groupe SNCB règle ces dossiers d'irrégularités en réclamant au client le prix, non plus du trajet, mais d'une ligne de son Pass.

Oublier de compléter son Pass, être occupé à y inscrire les informations lorsque l'accompagnateur de train arrive ou seulement commencer à le remplir lorsque celui-ci est en vue, voilà autant de situations qui donnent lieu à des plaintes lorsque le client a été pris en infraction. C'est un phénomène bien connu et qui se répète chaque année.

Pour un certain nombre de ces usagers, oublier de compléter leur Pass s'explique par le fait qu'ils sont habitués à voyager avec une carte train qu'ils n'ont pas prolongée pour une brève période, par exemple, avant leurs congés. Pendant ce laps de temps, ils utilisent temporairement un Pass. Accoutumés à voyager avec une carte train, ils ne pensent pas à remplir à temps le Pass. Cela vaut également pour les étudiants qui utilisent une carte train pendant l'année scolaire ou académique, mais qui, en période d'examens, utilisent une carte à compléter soi-même.

Bon nombre d'utilisateurs de Pass protestent contre le montant forfaitaire dont ils doivent s'acquitter ou le constat d'irrégularité qui leur est remis parce qu'ils ont omis ou mal complété le jour, la date, la gare de départ et/ou de destination ou le sens du voyage, ou encore parce qu'ils ont réécrit sur une inscription erronée.

Après avoir expliqué à l'accompagnateur de train pourquoi le Pass n'était pas complété ou pourquoi il comporte une rature, ces clients s'attendent à ce qu'il fasse preuve de compréhension. Si l'accompagnateur ne veut rien entendre, les clients se fâchent et le qualifient très rapidement d'injuste ou de désobligeant.

S'il s'agit pour le client d'une première infraction, le Groupe SNCB ramène généralement le supplément forfaitaire de 12,50 € (montant à acquitter si le client se met en règle dans le train) ou 50 € (en cas de constat d'irrégularité) à 6,60 € pour les frais administratifs.

## SITUATION VECUE

2005/1272 Un client utilise une carte train scolaire pendant les mois d'école. En période d'examens, il utilise une Key Card. Arrivant tout juste à la gare et dans l'empressement, il n'a pas encore complété sa Key Card. Immédiatement après s'être installé, il est contrôlé. Il demande à l'accompagnateur de train s'il peut encore compléter sa Key Card mais celui-ci refuse et rédige un constat d'irrégularité. Pour prouver sa bonne foi, le client souligne qu'il a également complété sa Key Card plusieurs fois et qu'il n'a pas été contrôlé. Il exprime son mécontentement quant à la manière dont on lui a infligé une amende et explique qu'il espérait quand même un peu de compréhension et de « sympathie » de la part de l'accompagnateur de train.

Le Groupe SNCB ramène le supplément forfaitaire de 50 € à 6,60 € de frais administratifs.

#### 1.1.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

##### Les droits des voyageurs se font attendre

Une part importante du « troisième paquet ferroviaire » (lequel reprend également des dispositions sur la libéralisation du transport international des personnes par chemins de fer, sur la qualité du transport des marchandises par chemins de fer et sur la certification des conducteurs de train) traite des droits et devoirs des usagers du rail. La Commission européenne a proposé à ce sujet un règlement qui prévoit un système de compensation en cas de retards, la responsabilité en cas d'accidents, la vente des tickets de train, la fourniture d'informations et l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

Alors que l'on s'attendait à ce que le troisième paquet ferroviaire se concrétise en 2005, de sérieuses divergences de vues entre le Parlement européen et le Conseil des ministres sont venues brouiller les cartes. Le second tentant de faire changer les points de vue du premier. Ainsi, par exemple, le Parlement veut que le règlement soit également applicable au trafic ferroviaire intérieur, afin d'éviter qu'un usager national voyageant à côté d'un usager international dispose de moins de droits que ce dernier. A l'instar de la proposition initiale de la Commission, le Conseil des ministres tient par contre à ce que le règlement ne s'applique qu'aux voyageurs internationaux.

Par ailleurs, le Conseil s'appuie beaucoup sur les dispositions de la CIV<sup>1</sup>. Le médiateur a toutefois l'impression que la CIV se concentre surtout sur la limitation de la responsabilité des différents opérateurs ferroviaires (nationaux) et qu'elle n'accorde pas assez d'attention aux droits des voyageurs. Alors que la COTIF initiale de 1980 s'intéressait déjà peu à l'avis des voyageurs, la version modifiée de 1999 n'apporte certainement aucune amélioration à cet égard<sup>2</sup>.

Considérons, par exemple, les obligations des entreprises ferroviaires en cas de correspondances ratées ou de trains supprimés. Tandis que la convention initiale prévoyait encore que les chemins de fer devaient tout mettre en œuvre pour que les voyageurs atteignent leur destination sans payer de supplément et avec aussi peu de retard que possible, la convention modifiée stipule seulement que le transporteur doit, éventuellement, mentionner sur le titre de transport que le train a été supprimé ou la correspondance manquée.

---

<sup>1</sup> CIV : « Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs ». La CIV constitue une annexe de la COTIF, la convention conclue par l'OTIF, autrement dit l'organisation intergouvernementale chargée d'organiser la coopération entre les différents réseaux ferroviaires. La COTIF concerne exclusivement le transport international ferroviaire.

<sup>2</sup> La nouvelle CIV découlant du « Protocole de modification » du 3 juin 1999, qui a été adopté par la cinquième Assemblée générale de l'OTIF organisée du 26 mai au 3 juin 1999 à Vilnius, n'est toujours pas d'application au début de l'année 2006.

Par ailleurs, la convention modifiée s'en remet assez rapidement aux Conditions Générales de chaque entreprise de transport. Ainsi, ces Conditions déterminent selon quels critères le prix du transport ou le supplément est remboursé.

Il en est de même pour l'octroi de compensations en cas de retard. En effet, la Communauté Européenne du Rail (CER<sup>1</sup>/UIC<sup>2</sup>/CIT<sup>3</sup>) a voulu anticiper la compensation proposée par la Commission européenne avec un système qui lui est propre, à savoir un remboursement de 20 % de la valeur d'un billet simple à condition qu'un train international de jour présente plus d'une heure de retard ou qu'un train international de nuit présente plus de deux heures de retard<sup>4</sup>. Elle introduit toutefois une condition plus restrictive selon laquelle le prix du titre de transport (la réservation et les éventuels suppléments compris) pour un trajet simple en 2<sup>e</sup> classe doit s'élever à 50 € minimum. Cela suppose qu'un client belge qui se rend, à partir de Bruxelles par exemple, à Cochem en Allemagne ou à Amsterdam aux Pays-Bas ne pourra jamais bénéficier d'une compensation, car le prix du titre de transport est inférieur au seuil des 50 €.

Le Parlement européen prévoit en revanche une compensation de 25 % du prix du ticket en cas de retard d'une heure, de 50 % pour un retard de 2 heures et même de 75 % pour un retard de 3 heures. En outre, il ne définit aucun prix minimal pour le titre de transport. Le Parlement européen estime par ailleurs que le système de compensation doit également s'appliquer aux retards intervenant dans le trafic intérieur.

Le Conseil des ministres ne voit pas d'un bon œil cet élargissement au trafic intérieur et ne veut pas prévoir de compensation supérieure à la moitié du prix du ticket de train.

Cette CIV est donc encore loin de garantir de véritables droits aux voyageurs. Le médiateur plaide dès lors en faveur d'une réglementation instaurant un juste équilibre entre les intérêts des entreprises ferroviaires et ceux des voyageurs.

## Le trafic transfrontalier, désormais un service public

Le contrat de gestion conclu en 2005 entre l'Autorité fédérale et la S.A. SNCB stipule que la desserte des grandes gares situées juste après la frontière (Aix-la-Chapelle, Lille, Jeumont, Luxembourg, Troisvierges, Maastricht et Roosendaal) avec des trains intérieurs relève d'une « mission de service public ».

Cette mission doit faire l'objet d'un accord avec les réseaux voisins. Dans ce cadre, la S.A. SNCB est chargée de coordonner, de sa propre initiative, les contacts avec les instances concernées.

---

<sup>1</sup> CER : Community of European Railway and Infrastructure Companies

<sup>2</sup> UIC : Union Internationale des Chemins de Fer

<sup>3</sup> CIT : Comité International des Transports ferroviaires

<sup>4</sup> Certaines Sociétés de transport comme Thalys International et Eurostar Ltd appliquent de leur propre initiative un système de compensation plus large.

Dans le domaine de la politique tarifaire, le contrat de gestion susmentionné stipule que la tarification à appliquer pour ces destinations nécessite peut-être l'introduction d'une structure différente de celle pratiquée pour le transport intérieur mais qu'il faut éviter de cumuler les « tarifs pleins » des réseaux voisins avec ceux de la S.A. SNCB.

Celle-ci doit donc s'efforcer de parvenir à un accord avec tous les opérateurs et autorités concernés afin que les voyages en train vers ces destinations puissent se faire « à un tarif raisonnable et attractif ».

Par ailleurs, il faut éviter des anomalies en ce qui concerne les conditions d'émission et les prix en vigueur des titres de transport, anomalies susceptibles d'occasionner des préjudices à un émetteur par rapport à un autre.

La SNCB doit toutefois également négocier avec les réseaux voisins concernant l'application des tarifs intérieurs au trafic transfrontalier jusqu'à la première gare importante au-delà de la frontière, si cela génère un meilleur rapport coût/profit pour la SNCB.

## SITUATION VECUE

2004/1662 Chaque semaine, les clients se rendent en train de Kijkuit à Roosendaal. A chaque fois, l'accompagnateur de train leur vend un billet « trafic transfrontalier ». Un samedi, l'accompagnateur refuse toutefois de leur délivrer ce billet. Il s'ensuit un différend au cours duquel l'accompagnateur de train oblige une dame âgée à descendre du train en gare d'Essen. Les clients poursuivent leur voyage jusque Roosendaal en empruntant l'omnibus suivant. Les clients expriment leur mécontentement quant au comportement agressif du personnel de train et au refus de leur remettre un ticket transfrontalier alors que depuis 24 ans, ce type de billet leur est délivré sans aucun problème.

Après examen, le Groupe SNCB déclare que le contrôleur ne pouvait effectivement pas délivrer ce type de billet depuis Kijkuit. Cela n'est possible qu'à partir d'Essen-Wildert, Kalmthout, Heide et Kapellen-Ekeren. Voilà pourquoi, dans la pratique, des billets sont parfois rédigés en mentionnant Heide comme gare de départ. En matière de tarification, Kijkuit et Sint-Mariaburg sont en effet placées sur le même pied que les autres gares de la liste. L'accompagnateur a donc appliqué à la lettre les directives des fiches produits.

Pour éviter ces problèmes à l'avenir, le Groupe SNCB a prié le service compétent d'adapter les fiches produits en ajoutant Kijkuit et Sint-Mariaburg à la liste.

Le Groupe SNCB fait preuve de compréhension quant aux désagréments que l'accompagnateur de train a imposés aux clients. Il leur présente ses excuses et leur offre deux billets cadeau.



Photo Groupe SNCB

### 1.1.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

Comme les années précédentes, le médiateur a reçu en 2005 un certain nombre de plaintes concernant l'échange de réquisitoires au guichet :

- refus des guichetiers de délivrer des billets de deuxième classe à un client qui présente des réquisitoires de première classe mais demande qu'on lui remette des billets de seconde pour voyager avec des amis ;
- réticence manifeste de guichetiers à échanger des réquisitoires présentés par le client contre des billets, qui s'avèrent parfois erronés.

En 2005, un certain nombre de clients ont également connu des mésaventures avec des tickets B-Excursions :

- un transport terminal compris dans le ticket B-Excursions (un bus qui devait amener les clients de la gare au musée qu'ils souhaitent visiter) n'était pas assuré le dimanche ;
- des clients ayant acheté un ticket B-Excursions pour visiter différents musées ont été déçus : arrivés sur place, les musées étaient fermés.

Certains clients ont également exprimé leur mécontentement concernant la demande de la carte de réduction « Familles nombreuses » ou les difficultés rencontrées pour se la voir délivrer :

- la délivrance des cartes de réduction est refusée parce que le client présente des photos numériques qu'il a imprimées lui-même ;
- la procédure de demande de cartes de réduction est non seulement lourde d'un point de vue administratif mais également peu discrète : les personnes officiellement séparées doivent encore fournir des informations sur leur ancien partenaire.

En 2005 encore, le médiateur a été sollicité par plusieurs clients pour voir prolongée la période de validité de Pass ou de billets de compensation inutilisés qui arrivaient à échéance.

Par ailleurs, un client qui avait perdu sa « carte nationale de réduction sur les transports en commun » (délivrée par le Service Public Fédéral Sécurité sociale aux personnes aveugles ou malvoyantes) proteste contre le fait que le Groupe SNCB ne lui a pas remis de certificat provisoire (comme pour la carte d'identité) en attendant la délivrance d'un duplicata définitif, alors qu'il utilise les transports en commun une fois par semaine pour se rendre à l'école et en revenir.

## SITUATION VECUE

2005/0570 La cliente se présente un dimanche matin au guichet pour échanger des réquisitoires avec des billets aller-retour. En sus d'un accueil pour le moins désagréable, il s'avère par la suite que le guichetier ne lui a délivré que des voyages aller.

Le Groupe SNCB offre à la cliente trois billets de compensation pour un trajet simple. Les remarques de la cliente sur le manque de convivialité du personnel sont communiquées au responsable indiqué.

### 1.1.6. AVIS “TITRES DE TRANSPORT”

2004/1871 Une cliente utilise pour voyager un Go Pass complètement et correctement rempli. Elle pense que la date n'apparaît pas clairement car il est malaisé d'écrire debout. Elle repasse donc sur l'inscription avec le même stylo à bille. L'accompagnateur dresse un constat d'irrégularité.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB donne une interprétation particulière des Conditions Générales relatives au mode d'emploi du Go Pass : il serait non seulement interdit de « *surcharger* », mais en outre de « *réinscrire* ». Cependant, il revoit sa position. Il est disposé à clôturer le dossier, moyennant le paiement des frais administratifs (6,40 €).

Le médiateur réplique que l'entreprise ferroviaire interprète très librement les Conditions Générales. Selon les définitions du dictionnaire, « *réinscrire* » et « *surcharger* » sont des termes différents.

La voyageuse a directement mentionné la date du jour et elle a, une nouvelle fois, passé son stylo sur les chiffres. Elle n'a donc pas « *surchargé* » (ce que les Conditions Générales proscrivent), mais elle a, une nouvelle fois, écrit la même date (ce que les Conditions Générales n'évoquent pas).

La société de transport écarte ces éléments, d'une part, parce qu'elle ne souhaite pas entamer une discussion sémantique à ce sujet et, d'autre part, parce que souvent certains clients agissent malhonnêtement en recouvrant l'inscription précédente au moyen d'un stylo à encre à la pointe plus épaisse. Ces cas sont si fréquents qu'il ne peut être question d'ambiguïté ou d'interprétation.

Elle conclut avec éloquence : « *le service clientèle est régulièrement astreint à prendre une décision subjective, tantôt à l'avantage, tantôt non, à juste titre ou non* »...

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur rétorque que les Conditions Générales stipulent les droits et devoirs des parties concernées par le contrat de transport.

Ceux-ci doivent être clairs et ne peuvent être l'objet d'une interprétation.

Dans le présent dossier, ces exigences ne sont pas remplies : les Conditions Générales dressent un inventaire non limitatif (se terminant par « *et caetera* ») des inscriptions interdites, qui se révèle vague et par conséquent, source de décisions arbitraires.

Les termes utilisés dans les Conditions Générales ne peuvent être que ceux dont l'acception est généralement admise dans leur région linguistique. Un mot tel que « *surcharge* » peut, aujourd'hui, n'avoir qu'un seul des sens donnés par le dictionnaire de référence en la matière. Cela déborde le cadre de la sémantique.

Si le Groupe SNCB a une autre idée en tête quand il se réfère à un certain mot, il lui appartient alors de donner sa définition, différente de l'usage courant, dans un renvoi ou dans une liste annexée.

Si après avoir explicitement détaillé ses conditions de vente, l'entreprise ferroviaire souhaite en ajouter d'autres (comme la pointe du stylo ne pouvant excéder un diamètre de x millimètres), elle doit les inclure dans cette liste.

Le législateur prévoit que les parties concernées doivent remplir un contrat avec honnêteté. Quand une partie respecte ses obligations comme il se doit, l'autre ne peut alors invoquer certaines clauses répressives, ni appliquer une sanction, ni réclamer des frais (de dossier).

Quand une partie prétend que l'autre n'a pas suivi les directives émises, elle doit alors prouver formellement le non respect du contrat avant d'appliquer la moindre sanction.

La société de transport a diffusé une instruction à l'usage du personnel des trains : « *Lors de l'exécution de sa tâche, le personnel de contrôle doit faire preuve de bon sens, d'esprit d'initiative et du sens de la responsabilité. Il recherche constamment le compromis entre, d'une part, l'esprit commercial et le service à la clientèle et, d'autre part, la sauvegarde des intérêts financiers de la Société. Bénéfice du doute sera toujours accordé au voyageur.* » (avis 6T/VGR du 14/01/1994).

Si le présent dossier ne nécessitait absolument pas un constat d'irrégularité, vu que le Groupe SNCB ne prêtait pas un sombre dessein à la cliente, il ne peut exiger le montant des frais administratifs.

Ce dernier rejette la conciliation : il s'attend à ce que les voyageurs complètent clairement les pass et cartes de façon à ce que les inscriptions soient littéralement compréhensibles et ne soient pas sujettes à caution. Comme tel n'était pas le cas présentement, l'accompagnateur, conformément aux instructions, a dressé un constat d'irrégularité. Le Groupe SNCB donne pour mission à son collaborateur de contrôler la validité du billet, et non de sonder les intentions de la voyageuse. En somme, l'accompagnateur doit adopter la même attitude en toutes circonstances et non agir *à la tête du client*.

Le service clientèle admet que la voyageuse a agi de bonne foi et prend, à son égard, une décision commerciale, en ne sollicitant que 6,40 € à la place de 62,50 €, ce montant ne couvrant pas réellement les frais de dossier.

Le médiateur émet un avis où il développe son argumentation. La société de transport ne s'y range pas. Elle maintient son interprétation arbitraire des Conditions Générales.

2004/1929 Un client a oublié sa carte train. L'accompagnateur lui dresse un constat d'irrégularité où figure le prix du voyage, augmenté des frais administratifs (6,40 €). Il lui dit qu'il ne devra rien payer puisqu'il a un abonnement valable et qu'il ne doit entreprendre aucune démarche. Le constat lui sert seulement de titre de transport pour le trajet retour. Le Groupe SNCB lui réclame ultérieurement 12,80 €.

Celui-ci répond que le processus de gratuité « abonnement oublié » n'est d'application que si le voyageur présente sa carte train endéans 14 jours dans une gare. Comme celui-ci ne l'a pas fait, le principe de gratuité n'est plus possible, et il doit acquitter le montant du voyage et des frais administratifs.

Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que le client a reçu une information erronée dans le train. Le voyageur était persuadé que le constat d'irrégularité lui servait seulement de titre de transport et n'a donc rien fait d'autre. Comme il passait dans deux gares pendant les heures d'ouverture des guichets, il n'avait aucune raison de ne pas présenter son abonnement. Le médiateur sollicite le classement sans suite du dossier.

Après avoir demandé un temps de réflexion, le Groupe SNCB rejette la conciliation car il est convaincu que l'accompagnateur du train a fourni des renseignements exacts. Il appuie son point de vue, d'une part, sur la déclaration, postérieure de plus de quatre mois à l'événement, de son collaborateur où celui-ci affirme qu'il a fourni « toutes les informations nécessaires » au client et, d'autre part, sur un rapport du supérieur hiérarchique de l'accompagnateur (« L'homme en question est un agent très consciencieux et ponctuel »).

Plutôt que de s'en tenir au problème sous-jacent (les frais administratifs sont-ils vraiment justifiés dans le présent cas ?), le Groupe SNCB entame ensuite une discussion sur leur nature : ces frais ne couvrent pas le coût réel du traitement du dossier. Il ne dispense le voyageur de cette contribution que lorsque des circonstances exceptionnelles ont empêché celui-ci de se présenter à temps dans une gare ou lorsqu'un de ses collaborateurs a commis une erreur.

Le médiateur émet un avis. Il y recommande d'accorder le bénéfice du doute au client et de lui faire grâce des frais administratifs.

Quatre mois plus tard, le Groupe SNCB fournit finalement une réponse. Celle-ci est davantage une démonstration sur le règlement gratuit en cas d'infraction excusable qu'une réfutation des arguments du médiateur :

- d'une part, l'abonné se sentait trop lourdement sanctionné pour un seul oubli ;
- d'autre part, ne pas réclamer des frais avait un effet négatif qu'on n'imaginait pas et certains voyageurs accumulaient les distractions ;
- les clients connaissaient ce processus de gratuité, entre autres par des publications dans Metro, et voulaient qu'on l'applique à d'autres situations (billet ou Pass oublié, carte de réduction perdue...);
- l'assouplissement des mesures tournait au désavantage de la société de transport ;
- l'entreprise ferroviaire ne pouvait envisager le règlement gratuit qu'à certaines conditions bien précises, qu'il ne pouvait être question d'omettre ou d'infléchir. Elle ne pouvait non plus admettre que les exceptions deviennent la règle.

Conclusion : le Groupe SNCB tire la sonnette d'alarme sur l'application et la pérennité du règlement gratuit. Pas d'exceptions aux exceptions.

Il persiste : le client n'a pas suivi le processus de gratuité, il doit acquitter les frais administratifs.

Encore quelques remarques importantes :

- le médiateur n'a jamais prôné l'élargissement et l'assouplissement de la possibilité de régler gratuitement, deux fois l'an tout au plus, l'oubli ou la revalidation in extremis d'un abonnement ;
- le Groupe SNCB a fait savoir qu'il pourrait examiner à nouveau ce problème, de préférence en concertation avec le médiateur. Plus d'éléments à ce sujet dans notre prochain rapport.

2004/2425 Fin 2004, un fils d'agent du Groupe SNCB voyage muni d'un billet SNCB gratuit. Au moment de présenter son ticket, il se rend compte qu'il a omis de le compléter et demande à l'accompagnatrice de train un bic pour le faire.

Le personnel d'accompagnement du train dresse alors un constat d'irrégularité où il indique le prix du trajet au tarif plein augmenté de la surtaxe forfaitaire de 50 €, soit la somme totale de 61,90 €. Mais le Groupe SNCB sanctionne également l'agent par le retrait des facilités de circulation de son fils pendant 6 mois.

Le père s'acquitte de la somme réclamée, mais ne se satisfait pas de l'issue apportée à son dossier et met en avant la disproportion entre les faits constatés et les frais inhérents à ceux-ci.

A la lecture du dossier, le médiateur estime que la sanction, à la fois financière et administrative, est lourde par rapport aux faits reprochés au fils de l'agent.

Il ressort de l'enquête que, si cette manière d'agir du prestataire de services respecte au pied de la lettre les dispositions qu'il a édictées, il y a un certain temps, l'esprit de celles-ci ne concorde pas nécessairement avec l'évolution de la gestion du marché pratiquée par les sociétés commerciales et avec la Qualité prônée par le Groupe.

Dans son avis, le médiateur estime que le Groupe SNCB ne prend pas en considération, dans le présent cas, les circonstances de l'incident pour poser un geste commercial, comme elle le fait avec ses clients « habituels » qui échappent, très souvent, aux lourdes sanctions quand il s'agit de la première irrégularité.

Reprenant les termes d'un ancien Commissaire du Gouvernement questionné sur le sujet, le médiateur met également en avant que si les personnes travaillant au sein du Groupe SNCB "ne sont pas des usagers 'ordinaires' puisque des réductions tarifaires et des gratuités leur sont octroyées (...) Ils n'en restent pas moins des usagers ayant droit à la même qualité du service (...) que tout autre utilisateur." ;

Le médiateur a également relevé d'autres points de discussion quant aux informations figurant sur le C170.

En conclusion de l'avis, le médiateur demande au Groupe SNCB de revoir sa position en faveur du fils de son collaborateur et de lui rembourser la différence entre le prix du billet à 50% et le prix plein, majoré du montant des frais administratifs réclamés habituelle-

ment lors de chaque création de constat d'irrégularité. Il demande également de procéder à certaines modifications de l'avis (le 40 PS) relatif aux irrégularités en matière de facilités de circulation des agents du Groupe SNCB.

La réponse apportée par le Groupe stipule que « l'Entreprise est donc en droit de se montrer plus sévère à l'égard des bénéficiaires des dites facilités, qu'à l'égard des autres utilisateurs (voyageurs "payants") du rail, pour lesquels des considérations commerciales peuvent être prises en compte pour atténuer les sanctions appliquées aux contrevants ».

Le médiateur relève qu'il est intervenu par rapport à l'irrégularité constatée et n'a en aucun cas demandé la levée de la sanction relative au retrait des facilités de circulation.

Il ressort également des réunions organisées avec le Service Central Clientèle du Groupe SNCB qu'il serait utile de revoir l'avis interne en question.

Le Groupe SNCB refuse l'avis émis par le médiateur et stipule que le voyageur qui n'est pas en possession d'un titre de transport valable est tenu de payer le prix du trajet à tarif plein augmenté de la surtaxe réglementaire. Il est par ailleurs conscient qu'il existe actuellement des visions divergentes en ce qui concerne le traitement des dossiers d'irrégularité, à savoir celle qui préconise une attitude plus sévère envers le personnel du Groupe SNCB qu'envers les autres usagers et celle qui met les cheminots et la clientèle sur le même pied. Dans sa réponse, il précise également que des négociations sont actuellement en cours afin d'assouplir les mesures appliquées au personnel du Groupe.

Depuis sa réponse à l'avis rendu par le médiateur, le Groupe SNCB a procédé à une refonte importante de l'avis interne relatif aux irrégularités constatées avec les facilités de circulation. Le nouvel avis est paru le 27 octobre 2005 et est entré en application dès 2006. Malheureusement pour l'agent sanctionné et son fils, l'heure n'avait pas encore sonné...

2004/2556 Un client utilise, depuis peu, une carte train. Le 29 octobre 2004, celle-ci est périmée depuis 2 jours. Le voyageur propose de payer le trajet. L'accompagnateur refuse et dresse un constat d'irrégularité. Il lui précise qu'il ne doit pas l'amende mentionnée s'il renouvelle son abonnement, endéans les 2 semaines.

Quand il se présente à un point de vente, il apprend qu'il doit acquitter ce montant.

Il proteste contre la fausse information de l'accompagnateur du train.

Il dépose plainte et y joint les témoignages de ses trois compagnons de voyage.

Le Groupe SNCB admet que son collaborateur ait pu fournir des informations erronées bien qu'il ait de bonnes compétences professionnelles. Il est disposé à clôturer le dossier, moyennant le paiement du déplacement et des frais administratifs (6,40 €).

Le médiateur propose une conciliation. Il y constate que le voyageur était un abonné de fraîche date et que la réglementation ne lui était pas (encore) familière.

Le Groupe SNCB affirme que l'accompagnateur du train « *est réputé avoir une bonne connaissance des produits* ». Cet élément n'empêche pas de mal renseigner le client, aussi bien sur la somme à payer que sur les procédures à suivre. Le voyageur et les trois témoins en font foi.

Le collaborateur du Groupe SNCB en est, à ce moment-là, le représentant officiel et s'engage donc en son nom.

Le client se fie aux paroles de l'accompagnateur et revalide sa carte train dans les 2 semaines qui suivent. En conséquence, le Groupe SNCB doit tenir compte, à son tour, de la procédure énoncée par un membre de son personnel. Il ne doit réclamer au voyageur que le prix du trajet au tarif carte train, sans autres frais.

Cette proposition est refusée. Même si l'accompagnateur ne s'était pas fourvoyé, le client devait acquitter immédiatement, dans le train, 16,50 €. Le Groupe SNCB consent à clore l'affaire par le paiement de 10,40 €, pas moins.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que le Groupe SNCB, en l'occurrence son représentant, a pris l'engagement de régler ce dossier gratuitement. Celui-ci ne peut donc ensuite aller à l'encontre de cette affirmation. Il y est lié (agir autrement serait en contradiction avec la Loi sur les Pratiques du Commerce).

En outre, il considère que l'accompagnateur, en accédant à la demande de billet formulée par le voyageur, se serait plié strictement aux Conditions Générales prévues en pareil cas. Il est évident que ce collaborateur, en n'abondant pas dans le sens du client, ne voulait qu'éviter un accroissement des frais (en lui vendant un billet) puisqu'à ses yeux, ce problème pouvait être résolu gratuitement.

Le médiateur invite le Groupe SNCB à n'exiger que le prix du voyage au tarif abonnement.

Celui-ci rejette l'avis.

2005/1089 Une cliente achète un voyage en Thalys, d'Anvers à Paris et un de Paris à Bruxelles, valables le 1<sup>er</sup> mars 2005, pour assister à un défilé de mode. L'aller se déroule normalement. Au retour, elle va occuper la place figurant sur sa réservation. Un autre voyageur réclame ensuite celle-ci. A ce moment, l'accompagnateur du train constate que la date imprimée sur les billets est le 01/04/05. Il réclame alors un supplément de 156 €.

La cliente introduit une réclamation auprès du Groupe SNCB, qui accepte de dispenser la voyageuse des frais de dossier (50 €). Toutefois, il exige le paiement de la somme restante. Il précise que l'acheteur est tenu de vérifier que les billets reçus correspondent à sa demande, en vertu de la réglementation internationale existante (en l'espèce le célèbre article 11§6 de la CIV). Le médiateur propose une conciliation.

Il y précise que l'achat est une communication entre deux interlocuteurs. Le vendeur est donc aussi tenu de s'assurer qu'il a confectionné un billet selon le désir du client. En

outre, la voyageuse aurait pu, comme son billet le lui autorisait, échanger celui-ci si elle avait décelé l'erreur. De plus, elle ne pouvait frauder puisque les dates des billets étaient postérieures à son voyage. Elle n'aurait pu utiliser ceux-ci puisqu'ils avaient été contrôlés le 1<sup>er</sup> mars. Le médiateur ajoute que l'entreprise ferroviaire ne peut percevoir une somme supplémentaire vu que la cliente a occupé une place libre à l'aller, et a pu s'asseoir autre part au retour.

D'autre part, le Groupe SNCB refuse de fournir les taux d'occupation et les formules de voyage encore disponibles dans les trains empruntés par la voyageuse. Le médiateur ne peut avancer une proposition concrète, notamment en montrant que Thalys International ne serait pas lésé en n'exigeant pas un paiement supplémentaire. La société de transport rejette la proposition en se basant une nouvelle fois sur la réglementation internationale (vérification des billets par l'acheteur). Le médiateur émet alors un avis.

Il y rappelle que dans ses courriers à la cliente, l'entreprise ferroviaire a indiqué qu'elle ne pouvait reconstituer l'échange entre son collaborateur et la voyageuse. Le Groupe SNCB reconnaît donc implicitement que le vendeur peut s'être trompé. Le médiateur précise aussi que l'accompagnateur du train, à l'aller, ne s'est également pas rendu compte de l'erreur de date, alors qu'il est un professionnel. Il constate que la société de transport s'en tient à la seule réglementation et s'abstient de livrer des informations nécessaires à résoudre raisonnablement le problème. Celles-ci permettraient de montrer que le prestataire de services ne perd pas d'argent en donnant satisfaction à la cliente.

Le médiateur conclut en invitant le Groupe SNCB à établir une relation commerciale équitable avec sa cliente en ne s'appropriant pas un bénéfice indu.

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis en avançant les éléments (« arguments » serait pour le médiateur un terme impropre) suivants :

- si un malentendu peut s'être produit, il n'est pas prouvé, et si le vendeur s'est trompé, l'acheteur devait néanmoins vérifier ses billets ;
- les données demandées par le médiateur (formules de voyage disponibles au départ des trains) ne constituent pas le fond du problème ;
- tout client a connaissance des conditions liées aux titres de transport ;
- le fait de donner satisfaction à la voyageuse serait discriminatoire par rapport aux autres clients placés dans la même situation et qui n'auraient pas introduit de requête ;
- le Groupe SNCB ne peut seul déroger à la Convention relative aux Transports Internationaux Ferroviaires émanant d'une organisation étatique internationale.

En conclusion, le médiateur et surtout la cliente ne peuvent que s'incliner ; cette dernière étant contrainte d'acquiescer les 106 € obstinément réclamés depuis le début.

2005/1481 Le 13 mai 2005, un client et sa famille voyagent en Thalys vers Paris. Ils sont munis de billets « Confort 1 » (synonyme de 1<sup>re</sup> classe), mais ne sont pas du tout contents du déroulement du trajet aller. Ce jour-là, de 12h à 14h, le personnel des Chemins de Fer interrompt le travail. Les conséquences se font sentir durant le reste de la journée. Le train part à 19h24 à la place de 18h40. La communication à Bruxelles-Midi est plutôt chaotique et des annonces différentes se succèdent.

Le train lui-même est à moitié propre : journaux abandonnés, gobelets sur les tablettes, serviettes par terre, etc.

Le repas, mentionné dans la brochure<sup>1</sup>, n'est pas servi et les accompagnateurs ne fournissent aucune explication à ce sujet. Les passagers en « Confort 1 » reçoivent un paquet de chips ou des noisettes et deux petites boissons.

De surcroît, le voyageur n'apprécie pas que, faute d'un contrôle à l'embarquement ou durant le voyage, des clients, munis d'un billet de « Confort 2 », « *peuvent aussi bénéficier du service réduit de Confort 1* ». Son billet « Confort 1 » coûte sensiblement plus cher qu'un « Confort 2 ».

D'abord, le client sollicite directement une compensation auprès de Thalys International. Celui-ci répond qu'il ne peut en accorder une, car la grève est un cas de force majeure.

Le voyageur réplique qu'il conçoit le retard consécutif à cet arrêt de travail. Mais il n'admet pas l'installation de clients « Confort 2 » en « Confort 1 » parce qu'il n'y a pas eu de contrôle. Le train a quand même circulé. Il s'agissait d'une grève du personnel ferroviaire, et non des services de restauration. Ne pas contrôler et ne pas fournir de repas ne résultent pas d'un cas de force majeure.

Comme Thalys International s'en tient à ce point de vue, le client s'adresse au médiateur.

Le Groupe SNCB et Thalys International restent sur leurs positions : le retard, le manque de propreté, l'absence de restauration sont consécutifs à l'arrêt de travail des agents des Chemins de Fer. Durant ce dernier, les ascenseurs de la gare n'étaient pas disponibles et le ravitaillement des trains n'a pu s'effectuer à temps. Boissons et mets ont nettement fait défaut. Les voyageurs n'ont reçu qu'un service minimum (nourriture d'appoint). C'est bien la preuve d'une situation de force majeure.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que les cas de force majeure sont extrêmement limités et sont liés à des situations très exceptionnelles. On peut invoquer la force majeure quand un incident ne résulte pas de l'action humaine (par exemple, une catastrophe naturelle, un feu, une inondation, un décès, une maladie...) ou quand des étrangers aux parties concernées en sont la cause (guerre, grève, vol, vandalisme...).

---

<sup>1</sup> « En Confort 1, votre voyage s'agrémente de services qui vous sont réservés, 7 jours sur 7. L'accueil personnalisé donne le ton, une sélection de journaux (de magazines les dimanches et jours fériés) vous invite à la lecture. Une collation vous est servie à votre place. Il vous est même possible de réserver un taxi qui vous attendra à Paris-Nord ou à Bruxelles-Midi. Bon voyage ! »

Dans la présente affaire, la société de transport qualifie de cas de force majeure la situation dénoncée par le client. Or, pour admettre ce point de vue, il faudrait qu'elle n'en soit pas responsable. En outre, l'incident doit empêcher le prestataire d'exécuter le contrat. On ne peut envisager la force majeure quand les circonstances ont seulement rendu plus difficile ou moins rapide la réalisation du contrat.

Celui qui argue de la force majeure doit en déterminer l'origine et prouver que celle-ci l'a empêché de faire face à ses obligations.

La force majeure a certes entraîné du retard, mais n'explique pas l'absence de restauration. Cinq heures après la reprise des activités, ce service n'a pu être complètement remis sur pied. On ne sait pour quel motif.

Le médiateur demande le remboursement de la moitié de la différence entre le prix du « Confort 1 » et celui de la même formule de voyage en « Confort 2 ».

Le Groupe SNCB et Thalys International refusent cette proposition. Ils avancent que la restauration de Thalys est basée sur une gestion quotidienne en fonction du roulement des trains. A cause de la grève, ils ont dû adapter celui-ci. Ils ont tout fait pour que la restauration suive ce nouveau schéma. Ce fut hélas impossible.

Quand le médiateur a désiré connaître les trains pour lesquels Thalys, ce 13 mai 2005, a effectivement assuré à la fois le service à la clientèle habituel et le service de restauration normalement prévu en « Confort 1 », comme détaillés dans les fiches-produits<sup>1</sup>, le Groupe SNCB n'a pu y accéder parce qu'en une conjoncture aussi extraordinaire, il n'est pas possible de disposer d'informations précises sur le déroulement de chaque voyage. Il pourrait indiquer, mais sous toutes réserves, les trains dans lesquels les passagers ont reçu une ration de secours (une petite boisson et des amuse-gueules).

Le médiateur fait remarquer qu'il existe, au sein du Groupe SNCB, une cellule informatique qui permet de suivre les trains, même si l'exploitation est perturbée. On peut donc savoir si le Thalys 9452, peu après son entrée sur le réseau belge, avait un retard de 27 minutes. Après, le trajet durait une heure et demi jusque Bruxelles-Midi.

Ensuite, le médiateur s'interroge sur la notion de force majeure que Thalys International a mise en exergue pour tenter de justifier les piètres services fournis. On se serait aussi attendu à ce que celui-ci ait pu sérieusement établir le nombre et la sorte de repas servis dans les différents trains.

Le médiateur n'accepte pas non plus que les voyageurs doivent payer des prestations non assurées. Il rappelle à cet égard les articles 32.8, 32.11 et 32.27 de la Loi du 14 juillet 1991 sur les Pratiques du Commerce et l'Information et la Protection du Consommateur.

---

<sup>1</sup> Les fiches-produits (*Partie 3/Chapitre 02/Section 001/C Services à bord*) mentionnent explicitement que chaque jour de la semaine (du lundi au dimanche), un service de restauration est compris dans le prix du ticket Confort 1. Une collation (petit-déjeuner, snack, lunch ou repas du soir) est servie à la place entre Bruxelles-Midi et Paris-Nord. Le petit-déjeuner (un assortiment de boissons, croissants, fromage ou charcuterie, salade de fruits, ou yaourt) est servi entre 6h et 9h. Le snack (un assortiment de boissons, petits pains, pâtisserie et fruits) est servi entre 9h et 11h45, entre 14h et 18h, après 21h. Le lunch ou repas du soir (un assortiment de boissons, une entrée, un plat froid, pain et un dessert) est servi entre 11h45 et 14h, entre 18h et 21h.

Dans son avis, il demande un dédommagement, d'un montant d'une valeur commerciale au moins égale aux services dont le client n'a pas profité.

Le Groupe SNCB rejette celui-ci en disant que les articles 32.8 et 32.27 ne sont pas applicables dans un cas de force majeure. Il se tait sur l'article 32.11.

Cette fois, le Groupe SNCB et Thalys International s'efforcent de se retrancher derrière le cas de force majeure. « *La majorité du personnel qui travaille pour Railrest vient de son domicile en train. En l'absence de nombre d'entre eux à cause de la grève, il n'était pas possible d'adapter, en temps utile, l'organisation de la restauration.* »

Ils maintiennent leur décision et n'accordent aucune forme de compensation.

Le médiateur regrette que ceux-ci brandissent la force majeure pour motiver le refus de l'avis. Le Groupe SNCB et Thalys International avaient toute latitude, pendant le processus de médiation, de développer leur point de vue. Le refus de l'avis met, légalement, un point final à la démarche du médiateur. Celui-ci ne peut donc examiner de près les récentes allégations du Groupe SNCB et de Thalys.

2005/2087 A cause d'un mouvement de grève des signaleurs, une cliente n'arrive pas à l'heure à Bruxelles-Midi pour y emprunter le Thalys vers Paris-Nord. Elle demande une compensation.

Le Groupe SNCB répond qu'il est conscient des conséquences désagréables d'une grève pour les voyageurs, mais qu'il ne peut s'y opposer. Il en est lui-même victime. Faute de personnel, il ne peut assurer que difficilement un service des trains bien que le matériel soit disponible. Ce service peut aussi se révéler inexistant. Personne ne peut prévoir, à long terme, l'impact de telles actions sur les circulations ferroviaires. Commercialement, le Groupe SNCB est disposé à compenser les deux lignes de la carte, sous forme de deux billets pour un voyage simple en 2<sup>e</sup> classe.

D'autre part, la cliente doit s'adresser au service clientèle de Thalys International pour ses autres billets.

Le médiateur fait remarquer que la voyageuse a acheté ces derniers via le Telesales du Groupe SNCB. La cliente a conclu, incontestablement, un contrat avec ce dernier, à la date mentionnée sur les billets. Elle a donc établi une relation contractuelle avec le vendeur « Groupe SNCB ».

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite celui-ci à « assurer le service après-vente des billets Thalys ».

Le Groupe SNCB répond qu'il était impuissant face à un arrêt de travail. Bien qu'il ait vendu un produit Thalys, il ne doit pas prendre en charge le dédommagement d'un cas de force majeure. Thalys International dispose d'un service clientèle, qui est mieux placé pour prendre une décision en pareil cas. La voyageuse doit envoyer ses billets à celui-ci dont l'adresse est jointe.

Le Groupe SNCB regrette de ne pouvoir donner une suite favorable à cette proposition de conciliation.

Le médiateur réitère sa position et ajoute que la cliente n'a pas à tenir compte des conventions qui lient le Groupe SNCB au transporteur. La voyageuse a noué un contrat avec le seul vendeur, le Groupe SNCB.

Le médiateur émet l'avis suivant : « Le Groupe SNCB doit assurer le service après-vente des billets Thalys ».

Le Groupe SNCB accepte et sollicite une compensation auprès du service clientèle de Thalys International.

2005/2399 et 2005/2495 En septembre 2005, une cliente achète un abonnement scolaire annuel pour sa fille de 18 ans. Elle apprend ensuite que le coût de ces cartes train pour étudiants de plus de 18 ans va diminuer d'environ 40%, à partir du 1<sup>er</sup> février 2006. Elle demande si elle peut récupérer une partie de la somme investie.

Le Groupe SNCB répond que les abonnements (notamment annuels), dont la validité dépasse le 1<sup>er</sup> février 2006, ne bénéficient pas de la réduction. L'annulation et le remboursement s'effectuent selon les Conditions Générales.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que la cliente a conclu un contrat (l'achat d'une carte train scolaire annuelle pour sa fille de 18 ans) avec l'entreprise ferroviaire sur base des conditions existant à ce moment-là. Postérieurement, un tiers, compétent en la matière, en a modifié les modalités. Le Groupe SNCB a décidé de vendre ces produits, à partir du 1<sup>er</sup> février 2006, environ 40% moins cher qu'auparavant.

Il est donc logique que, dans la présente requête, la voyageuse désire jouir de l'offre de remboursement, mais aussi que le Groupe SNCB ne doive pas supporter lui-même le manque à gagner (montant restitué et frais administratifs liés à l'opération) et en soit compensé.

Après avoir consulté le Groupe SNCB, le ministre de tutelle a prévu une somme dans son budget qui doit couvrir ce déficit.

La Société se montre raisonnable quand elle invoque le coût des transactions administratives internes pour s'opposer au remboursement de trop petites sommes.

Le médiateur propose alors que celle-ci restitue *pro rata temporis* l'excédent payé par la cliente, diminué éventuellement des frais administratifs.

Le Groupe SNCB refuse la conciliation :

- les prix pour le transport des voyageurs sont conformes aux tarifs qui ont force de loi au début de la période de validité du titre de transport ;
- le remboursement d'un billet de validation, déduction faite des frais administratifs, est basé sur les dispositions d'application au moment où le titulaire détenait sa carte train ;

- il est calculé *prorata temporis* lors d'un échange avant la date d'échéance s'il n'y a pas d'intervalle entre les périodes de validation et, en cas de changement de trajet, de classe ou de nature/catégorie ;
- la compensation octroyée par le ministre de tutelle ne couvre que la diminution de prix des abonnements scolaires qui sont validés à partir du 1er février 2006, et pas les conséquences financières d'un éventuel processus de remboursement anticipé.

La position du médiateur, avancée dans sa conciliation, s'aligne sur l'application du tarif, légalement admis au début de la période de validité.

C'est bien un tiers qui a imposé la diminution de prix d'un produit déterminé et qui compense financièrement la diminution des recettes et le remboursement des produits acquis avant que les clients aient connaissance de la baisse.

On peut imaginer que les voyageurs n'auraient pas acheté leur carte train annuelle, en septembre ou en octobre, s'ils avaient su que les abonnements scolaires annuels, pour les plus de 18 ans, diminueraient dans de telles proportions. Ils auraient opté pour d'autres formules. Aucune des parties concernées n'était au courant.

Le médiateur répète que le Groupe SNCB ne doit pas supporter le manque à gagner, le remboursement partiel des cartes train en question et le coût administratif de ces transactions. En conséquence, l'instigateur de ces dispositions, l'Etat, doit indemniser le Groupe SNCB. Le pouvoir de tutelle, de concert avec celui-ci, doit prendre les mesures budgétaires nécessaires à cet effet.

Le même esprit doit animer la démarche envers les clients concernés : ils ne doivent pas assumer les conséquences financières de l'échange, qui se veut conforme à l'objectif des autorités politiques, à savoir voyager à un prix moindre à partir du 1<sup>er</sup> février 2006.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à rembourser *prorata temporis* l'abonnement scolaire annuel de la voyageuse, en décomptant éventuellement des frais administratifs.

L'avis est rejeté car :

- lorsque le prix d'un produit diminue durant sa période de validité, le Groupe SNCB n'est en principe pas forcé de rembourser les clients concernés (il ne leur demande d'ailleurs pas non plus de payer davantage en cas d'augmentation durant cette même période) ;
- en concertation avec l'autorité de tutelle, il a été convenu que les détenteurs d'une carte train scolaire annuelle, souhaitant bénéficier des nouvelles conditions, seraient remboursés selon la procédure habituelle.

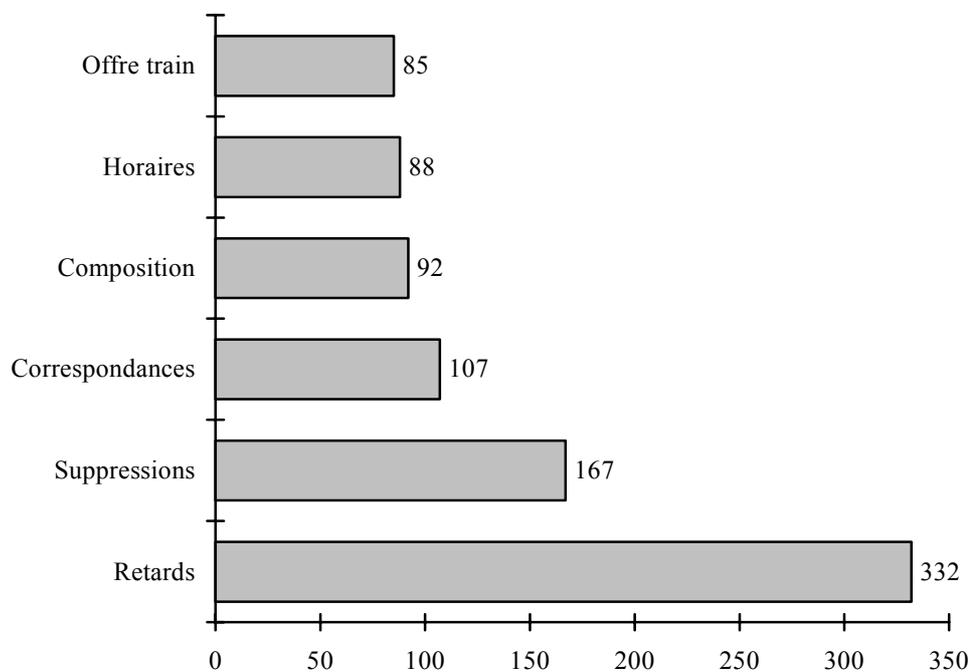


## 1.2. SERVICE TRAINS

Avec 871 dossiers, soit 29,4 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la deuxième place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

- la régularité du trafic ferroviaire (retards, ruptures de correspondances, suppressions et incidents techniques à répétition) ;
- le manque de places dans certains trains ;
- l'horaire sur certaines lignes à problèmes.

### Plaintes par catégorie



L'accroissement du nombre de plaintes en 2005 est en grande partie imputable à celui du nombre de plaintes au cours des quatre derniers mois de l'année (voir graphique page 12). Parmi celles-ci, près de la moitié (49 %) relèvent de la catégorie « Service des trains » (contre une moyenne annuelle de 29,4 %). Il faut savoir qu'au cours des huit premiers mois de l'année, seulement 21,2 % des plaintes concernaient le service des trains, soit un pourcentage équivalent à celui de 2004 (22,3 % contre une moyenne de 29,5 % en 2003).

On peut dès lors franchement affirmer qu'après une longue période de relative satisfaction, l'organisation du service des trains a soudainement suscité une vague de mécontentement auprès des clients.

Les retards sont les principaux responsables du nombre accru de plaintes. Dans ce domaine, il a tout juste doublé par rapport à 2004 (332 contre 166). Alors qu'en janvier et en février 2005, très peu de plaintes avaient été constatées à cet égard (12 plaintes), au cours des mois suivants, ce nombre a tourné autour de 21 à 29 par mois. En octobre, ce chiffre est passé à 34 pour atteindre un maximum de 65 plaintes en novembre. En décembre, ce chiffre était encore particulièrement élevé, à savoir 55 plaintes.

Par ailleurs, un certain malaise social, qui s'est traduit par des arrêts de travail les 13 mai, 23 août et 7 octobre, a eu des répercussions au niveau des statistiques. L'arrêt du vendredi 13 mai qui, officiellement, n'a duré que deux heures mais qui a réellement perturbé le service des trains pendant toute la journée, a laissé des traces.

La catégorie « Compositions » a de nouveau eu nettement moins d'influence sur le pic du nombre de plaintes enregistré en automne concernant le service des trains, même si les plaintes à cet égard ont également été plus marquées en septembre et en octobre.

Enfin, les changements d'horaire du 11 décembre ont également suscité une certaine irritation, notamment auprès des clients qui utilisent les points d'arrêt Neerwinden, Ezemaal et Verrijck, pour qui le train direct (et rapide) entre Bruxelles, Saint-Trond et Hasselt a été supprimé.

### 1.2.1. RETARDS ET RUPTURES DE CORRESPONDANCES

La ponctualité des trains a quelque peu laissé à désirer au cours des trois derniers mois de 2005. D'ailleurs, cela n'a pas tardé à se faire ressentir au niveau du nombre de plaintes.

Les demandes de compensation se sont aussi immédiatement multipliées.

Le Groupe SNCB y a réagi assez maladroitement (voir ailleurs 1.3.5. « Compensations pour les titulaires d'une carte train et troisième contrat de gestion) allant jusqu'à affirmer que, tant que les modalités pratiques de ce règlement n'étaient pas clarifiées, aucune compensation ne pouvait être envisagée. Début 2006 (le contrat de gestion a été publié au Moniteur Belge le 31 août 2005), aucune décision n'était encore en vue.

Le médiateur sait très bien pourquoi, lorsqu'il a émis une proposition en la matière, il a toujours insisté sur une solution réalisable et réaliste.

Par ailleurs, la méthode de calcul du retard doit également refléter une réalité, faute de quoi elle suscitera encore plus d'exaspération. Le médiateur a déjà plaidé par le passé<sup>1</sup> pour une ventilation des chiffres en fonction des heures de pointe et des heures creuses. Et cela n'évoquait encore en rien la confusion des chiffres pour les jours ouvrables et les week-ends, ni les retards neutralisés. Et un pas supplémentaire serait de s'interroger sur la prise en compte des trains supprimés.

La meilleure manière d'éviter les compensations : amener les usagers à destination à l'heure ! Le Groupe SNCB ne peut qu'approuver cette évidence. Gageons toutefois que le voyageur bien en retard à sa destination finale à cause d'un premier train et d'une correspondance manquée, puisse entrer en ligne de compte pour une compensation. Le médiateur espère que le bon sens l'emportera.

Le Groupe SNCB se révèle donc largement être sur la défensive et, jusqu'à présent, protège au maximum ses intérêts. Mais cela doit-il obligatoirement se dérouler aux dépens du client ? Le meilleur atout à terme pour servir les intérêts de l'entreprise ferroviaire n'est-il pas de garantir la satisfaction du client en l'amenant à temps à destination et, en cas d'échec, pour quelque raison que ce soit, de lui témoigner de la compréhension ?

Nous attendons de voir comment l'article 47 du contrat de gestion, qui constitue une grande avancée, se traduira dans la pratique.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 1999, p 57

## En bonne voie vers l'aéroport

Il arrive qu'un voyage en avion coûteux et soigneusement planifié tourne mal avant même d'avoir commencé parce que le trafic ferroviaire est perturbé pendant des heures à cause d'une locomotive défectueuse, d'une rupture de caténaire, d'une collision à un passage à niveau, d'un suicide, etc. Bien que le client ait pris ses précautions et prévu une large marge, cela ne suffit pas : l'avion a décollé lorsque l'aéroport est enfin en vue...

Les dégâts collatéraux à ce type d'imprévus sont généralement considérables : le voyageur doit acquitter des frais de modification de réservation pour le vol suivant ; parfois, il doit rien de moins qu'acheter un nouveau ticket ou payer des frais d'hôtel car il ne peut plus partir le jour même ; ou encore, le voyage doit tout simplement être annulé faute de solution de remplacement.

Le voyageur infortuné espère alors bénéficier d'une intervention de la part du Groupe SNCB, mais ce dernier ne cesse de répéter qu'il ne peut tenir compte de la destination finale de son client.

Quel est donc l'intérêt de mener de vastes campagnes publicitaires (songeons à l'accompagnateur de train et l'hôtesse de l'air s'embrassant passionnément ou encore à l'ouverture récente de la courbe de Nossegem) sur les trains directs à destination de l'aéroport si le Groupe SNCB affirme ensuite que la destination du voyage lui importe peu ? La question mérite d'être posée.

En d'autres termes, pourquoi d'une part, et à bon escient, investir énergie et moyens pour établir des liaisons rapides avec l'aéroport si, d'autre part, on nie d'un point de vue commercial la signification même de ces démarches ? Cela semble quelque peu absurde.

Les Conditions Générales du Groupe SNCB comprennent plusieurs clauses d'exonération<sup>1</sup> qui le couvrent dans pratiquement tous les cas, quelles que soient les éventuelles complications.

Plutôt que de pratiquer la politique de l'autruche, le Groupe SNCB pourrait renforcer sa position dans ce segment du marché des transports en proposant au voyageur se rendant à l'aéroport, s'il le souhaite, un produit adapté à ses besoins spécifiques. A savoir un billet combiné avec une formule d'assurance qui lui offrirait un recours dans un certain nombre de cas, comme un incident de train l'empêchant de prendre son vol.

Pour diverses raisons (imprécises), le Groupe SNCB n'a pas donné suite à notre suggestion.

---

<sup>1</sup> Art. 4§1 : « La SNCB est tenue d'effectuer tout transport de voyageurs et de leurs bagages pourvu que (-) le voyageur se conforme au tarifs et (-) le transport soit possible avec les trains indiqués dans les tableaux horaires de l'Indicateur et pour autant que ce transport ne soit pas empêché par un cas de force majeure. »

Art. 58§2 : « En cas de retard, de suppression d'un train ou de correspondance manquée, le voyageur a droit à une indemnité s'il y a faute imputable à la SNCB. Cette indemnité, dont le montant est à justifier par le voyageur, ne peut excéder le prix de transport afférent au parcours belge. Néanmoins, aucune indemnité n'est due aux voyageurs [...] munis de billets à prix réduit ou de formules commerciales. »

Toutefois, le Groupe SNCB a accepté, après insistance de la part du médiateur, de demander à ses accompagnateurs de train d'accorder une attention particulière aux voyageurs se rendant à l'aéroport (ou vers une gare TGV) et d'informer les gestionnaires du trafic pour que ceux-ci puissent, si possible, proposer une alternative aux clients dans l'embarras<sup>1</sup>.

En outre, la notion d'*aéroport* est interprétée de manière très stricte : seul le voyageur à destination de Zaventem (desservi par la gare Bruxelles-National-Aéroport) peut bénéficier de l'attention particulière de l'accompagnateur de train. En revanche, le voyageur à destination de Schiphol ne peut prétendre à cette faveur. Dans de nombreuses circonstances, il est fait référence à la situation particulière de Bruxelles en Europe. Ne pouvons-nous pas nous montrer pragmatique et considérer chaque client comme un véritable client ? De plus, certaines destinations peuvent être plus accessibles au départ de Schiphol, de Francfort ou de Roissy Charles de Gaulle ?

Les chemins de fer néerlandais (NS) prouvent qu'il est possible de concevoir les choses différemment. Depuis l'été 2005, ils offrent à leur clientèle la possibilité d'une assurance « train sans souci » (*Zorgeloos Treinen-verzekering*). Par ailleurs, cette assurance ne s'adresse pas seulement aux clients qui doivent prendre l'avion.

Voici le message du communiqué de presse diffusé à cette occasion :

*Un jour ou l'autre, nous avons tous des moments que nous ne pouvons rater pour rien au monde : un mariage, un examen, un enterrement ou une correspondance avec un avion ou un train international à destination de nos vacances. Pour ces grands moments, les NS vous proposent désormais l'assurance « train sans souci ». Cette assurance rembourse, dans les cas mentionnés, un transport de remplacement (par exemple un taxi) lorsque vous risquez d'arriver en retard en raison d'un imprévu par rapport à l'indicateur des chemins de fer impliquant un retard d'au moins 30 minutes. L'assurance offre également une aide pour l'échange de tickets...*<sup>2</sup>

L'assurance « train sans souci » coûte 9,50 € par an pour le preneur d'assurance. Les cotitulaires paient 6,50 € par an, tandis que le montant est de 3,50 € pour les enfants âgés de 5 à 21 ans. Le montant maximal à payer par police est de 19 €.

La couverture offerte est également intéressante (cfr. Conditions Générales de la police) :

*Sont indemnisés les frais mentionnés dans le présent article, pour autant que ceux-ci, manifestement indispensables et raisonnables, aient dû être payés en supplément lors d'un voyage à la suite d'un événement ou d'une circonstance indépendante de la volonté de l'assuré et dont le déroulement n'a pas pu être influencé.*

*a. Frais de transport supplémentaires en cas de retard du train*

- 1. Cette couverture est d'application si l'assuré risque de manquer son train, bac ou avion international en correspondance en raison d'un retard du train avec lequel il se rend à la gare de correspondance, l'embarcadère ou l'aéroport.*

---

<sup>1</sup> Note VG 112/10.6/463/04 RD du 06 octobre 2004.

<sup>2</sup> Tous les textes provenant des NS ont été traduits librement par nos soins.

*Par bac ou train international, il faut comprendre un bac ou un train que l'assuré prend pour atteindre une destination à l'étranger et pour lequel il a besoin d'un titre de transport unique avec place réservée.*

*Cette couverture s'applique pour autant que l'assuré ait prévu au moins une nuitée à l'étranger et puisse le prouver.*

2. *Cette couverture s'applique si l'assuré risque de manquer un mariage, un enterrement, une incinération ou un examen en raison d'un retard du train qui le transporte.*

*b. Frais d'annulation en cas de retard du train*

*L'indemnisation pour les frais d'annulation du voyage, de la réservation d'hôtel ou du contrat de location est accordée si l'annulation résulte d'un retard de train tel que décrit au point a.1.*

*c. Vol de carte bancaire*

*En cas de vol, le montant que l'assuré a retiré à un distributeur de billets est couvert. Cette couverture s'applique pour les retraits d'argent effectués après le début du voyage international de l'assuré et pour autant qu'il se trouve dans un train, une gare, un embarcadère ou un aéroport. La couverture prend fin au moment où l'assuré embarque dans le train, le bateau ou l'avion avec lequel il doit traverser la frontière.*

*Par voyage international, il faut comprendre un voyage que l'assuré effectue pour atteindre une destination étrangère où il passera au moins une nuitée et pour lequel il emprunte un train, un bac ou un avion international pour lequel il a besoin d'un titre de transport unique avec place réservée.*

Le tout suppose que les clients prennent les précautions et le temps nécessaires pour rejoindre le train, le bac ou l'avion international en correspondance : *L'organisation du déplacement dont faisait partie le trajet effectué avec le train qui a pris du retard devait prévoir, entre l'arrivée du train emprunté et le départ : 1) du train international en correspondance, une marge de 30 minutes ; 2) du bateau international en correspondance, une marge de 60 minutes ; 3) de l'avion avec une destination en Europe, une marge de 60 minutes ; de l'avion avec une destination en dehors de l'Europe, une marge de 120 minutes.*

Il convient de signaler que les couvertures de l'assurance « train sans souci » aux Pays-Bas sont cumulables avec les compensations accordées par les NS en cas de retard.

Le médiateur espère que le Groupe SNCB éclaircira rapidement la situation également dans ce domaine. La première proposition à cet égard, axée sur les aéroports, a été formulée voilà déjà plusieurs années.

### CORRESPONDANCES MANQUÉES – SUPPRESSION DE TRAINS :

En cas de rupture de correspondance du dernier train du service intérieur suite à un retard de train du service intérieur, la SNCB s'engage :

- soit à affréter un taxi jusque la gare de destination ;
- soit de payer l'hôtel au client.

Le choix entre l'hôtel ou le taxi s'établit par la SNCB en fonction du coût minimum.

### SITUATION VECUE

2005/1863 Un client à Bruges est chargé par son entreprise de se rendre à l'aéroport de Schiphol pour prendre un vol vers Sydney. En gare de Bruxelles-Midi, on annonce par le système de sonorisation que le train pour Amsterdam, exceptionnellement, ne partira pas de Bruxelles-Midi mais bien de Bruxelles-Nord.

Le client prend donc le premier train pour Bruxelles-Nord mais lorsqu'il arrive, le convoi pour Amsterdam est déjà parti. Etant donné que le suivant n'arrive qu'une heure plus tard et donc ne lui permettra pas d'arriver à temps pour son vol, il fait appel à un taxi pour se rendre de Bruxelles à Schiphol. Dont coût, 400 €.

Après discussions, le Groupe SNCB est disposé à rembourser uniquement la partie non utilisée du ticket de train.

### Retard de train contre voyageur en retard

Dans le rapport annuel précédent<sup>1</sup>, le médiateur évoquait avec force détails la problématique des correspondances. Il expliquait à ce propos qu'en cas de délais d'attente insuffisants des trains en correspondance, on pouvait évoquer toute une série d'entraves techniques (nombre trop restreint de voies disponibles dans les gares ; horaire trop serré de sorte qu'il est difficilement, voire pas du tout, possible de rattraper un éventuel retard ; création d'un effet « boule de neige » dans lequel l'attente d'une correspondance dans une gare entraîne des problèmes de correspondance dans une gare suivante ; temps trop limité pour faire demi-tour dans la gare terminus ; etc.), mais que les véritables intéressés, à savoir les clients, ne bénéficient pas encore de toute l'attention qu'ils méritent.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2004, pp 120 à 124

Lors de la détermination des temps d'attente maximale visant à assurer ou non ces correspondances, le médiateur proposait de tenir compte, autant que faire se peut, du nombre de clients concernés par celles-ci dans chaque gare.

Il peut paraître évident que dans une structure intégrant plusieurs entreprises qui, ensemble, assurent un service, il faut s'accorder sur des priorités. Il en est ainsi de la qualité du service offert au client. Tout le monde sait à quel point la ponctualité est importante aux yeux des voyageurs. Dans nos précédents rapports, nous avons clairement indiqué que les retards faisaient l'objet de plaintes particulièrement lorsqu'ils étaient à l'origine d'une correspondance manquée.

Garantir au client une correspondance dans les meilleures circonstances constitue ici l'objectif clé, même si la problématique est très complexe et nécessite parfois des décisions sur-le-champ. On peut comprendre que les responsabilités personnelles des acteurs engagés ne soient pas toujours aisées à déterminer. Il n'en demeure pas moins que, du point de vue de la prestation de service, une priorité absolue est bien que ce sont les clients qui doivent arriver à temps, et non les trains. Peu importe la manière dont les comptes seront réglés par lesdits acteurs, car l'essentiel c'est le voyageur.

## SITUATION VECUE

2004/1548 Le 23 juillet 2004, la cliente souhaite prendre le train de 5 h 19 de Diegem à Bruxelles-National-Aéroport (IR-3703). Elle se rend sur le quai par l'entrée de la zone industrielle. Lorsque le train arrive, il s'arrête de l'autre côté de ce même quai, entrée de la gare de Diegem. Etant très éloignée de la rame, la cliente se met à courir pour la rejoindre. Le personnel du train ne l'attend pas et le train part. Un taxi est donc nécessaire pour rejoindre l'aéroport.

Il ressort de l'enquête que l'accompagnateur n'a pas remarqué les clients car ceux-ci se trouvaient trop loin du train. Pour attirer l'attention des clients, le Groupe SNCB a placé une affiche à l'entrée de la zone industrielle, leur indiquant que le train s'arrête à l'autre extrémité.

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour les désagréments occasionnés et offre un billet cadeau à la cliente.

## 1.2.2. SUPPRESSIONS

En cas de problèmes techniques avec un train, tels qu'une défectuosité de la locomotive, un blocage des portes, une panne du système de chauffage, le Groupe SNCB tentera de remplacer le matériel défectueux par du matériel de réserve. De même, lorsqu'un conducteur est malade ou qu'un accompagnateur de train est blessé, il faut le remplacer. Si cela n'est pas possible, la seule solution est de supprimer le train.

Inutile de préciser que le voyageur ne s'en réjouit pas, surtout lorsque le train suivant n'arrive qu'une (demi-) heure plus tard.

Parfois, le voyageur renonce au voyage prévu et demande le remboursement de son billet, ce que le Groupe SNCB accepte généralement vu les circonstances.

Par ailleurs, la communication relative à la suppression d'un train ne se passe pas toujours sans encombre : parfois la suppression n'est pas annoncée sur le quai, de sorte que le voyageur (dans un point d'arrêt non gardé) nage en pleine confusion et ne sait plus quel train il doit prendre. Dans certains cas, aucune solution de remplacement n'est proposée ou encore la suppression d'un train « rapide » n'est annoncée que lorsqu'un train « plus lent » allant dans la même direction est déjà parti.

La suppression du dernier convoi de la journée constitue un cas particulier. En effet, dans ses Conditions Générales<sup>1</sup>, le Groupe SNCB s'engage à ramener le client chez lui en taxi. Dans la pratique, les choses sont nettement moins évidentes car le personnel de gare refuse d'appeler un taxi ou exige que le client avance le coût de celui-ci. Par la suite, après un peu d'insistance, le service clientèle le remboursera.

Une grève partielle, le 13 mai 2005 entre 12 h et 14 h, avait été annoncée. Cependant, sur certaines lignes, la grève avait déjà débuté plus tôt, ce qui a causé divers problèmes : les clients qui avaient prévu d'arriver à destination avant le début de l'action ont été bloqués en chemin. Par ailleurs, la grève a engendré d'importantes difficultés à l'heure de pointe vespérale et les navetteurs sont arrivés à destination avec plusieurs heures de retard.

Le Groupe SNCB a réagi aux nombreuses plaintes de ses clients en expliquant qu'il avait été lui-même surpris par l'ampleur de l'action, qui constituait pour lui un cas de force majeure l'empêchant de remplir correctement ses obligations de transport. Les personnes qui avaient acheté un titre de transport « normal » ou qui avaient rempli leur Pass, ont rapidement été remboursées ou ont reçu une compensation. Mais, comme de coutume, les titulaires d'une carte train ont été confrontés à la clause d'exonération<sup>2</sup> des Conditions Générales.

---

<sup>1</sup> Article 12 : Correspondances manquées - suppression de trains, §2 : En cas de rupture de correspondance de dernier train intérieur à train intérieur, la SNCB s'engage à affréter un taxi jusque la gare de destination.

<sup>2</sup> Article 23§1 : Le titulaire d'une Carte Train ne peut prétendre à aucun remboursement ni indemnité en cas d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains, en cas de suppression de voitures de 1<sup>re</sup> classe ou lorsqu'un défaut de place l'oblige à voyager dans une voiture de 2<sup>e</sup> classe.

Les plaintes formulées à l'encontre des grèves des 23 août et 7 octobre 2005 ont été rejetées par le Groupe SNCB de la même manière. Le médiateur a émis divers avis à ce sujet, lesquels sont repris plus loin dans ce rapport.

## SITUATIONS VECUES

2005/0044 Mi-octobre, le client achète en gare d'Ostende des tickets pour le Berglandexpress vers San Candido (aller le 7 janvier, retour le 22 janvier). Le 2 janvier, il apprend que le train du 7 ne circule pas. L'alternative proposée avec une correspondance à Cologne et à Fortezza ne le satisfait pas.

Il demande une indemnisation pour cette suppression.

La « Train Company »<sup>1</sup> offre au client une réduction de 25 % sur le prochain voyage et un bouquet de fleurs.

2005/0983 Pour son voyage en train de Bruxelles vers Aywaille, le client a le choix entre les combinaisons suivantes :

- P: Bruxelles-Nord (17 h 40) – Liège-Guillemins (18 h 41/19 h 18) – Aywaille (19 h 48) ;
- IC: Bruxelles-Nord (17 h 37) – Liège-Guillemins (18 h 53/19 h 18) – Aywaille (19 h 48)

Les deux trains étant supprimés pour des problèmes techniques, le client est renvoyé vers la liaison IC Bruxelles-Nord (18 h 04) – Liège-Guillemins (19 h 02/19 h 18) – Aywaille (19 h 48).

Ce train, qui emprunte généralement la LGV, est dévié par Tirlemont et n'arrive à Liège-Guillemins qu'à 19 h 32. Le train suivant vers Aywaille est prévu à 21 h 18.

Sur les conseils d'un membre du personnel, le client prend à 20 h 22 le train vers Rivage (20 h 50). Afin de ne plus perdre de temps, une fois arrivé à Rivage, le client emprunte un taxi pour rentrer chez lui (27 €). Il en demande le remboursement.

Le Groupe SNCB précise que les problèmes étaient dus à un train défectueux dans la jonction Nord-Midi ; un train soi-disant supprimé a en réalité été tracté vers Bruxelles-Midi et est arrivé à Liège-Guillemins à 19 h 23. Le Groupe SNCB reconnaît que son collaborateur à Rivage a bel et bien recommandé la solution adoptée par le client, mais il lui a clairement indiqué qu'il devait en supporter le coût. La demande de remboursement est refusée.

---

<sup>1</sup> L'opérateur privé qui exploite le Berglandexpress.

Le médiateur souligne le fait qu'en raison de l'incident à la base de ce voyage chaotique, il était impossible d'informer les clients à temps, en pleine heure de pointe du soir. Pour rejoindre son domicile aussi rapidement que possible, le client a pris une décision logique. Il a effectué la dernière partie du trajet en taxi, ce qui lui a occasionné des frais.

Le médiateur propose que, vu les circonstances exceptionnelles, le Groupe SNCB fasse un geste commercial. Il accepte et offre au client 4 bons de compensation de 3 € chacun (ce qui équivaut à 4 billets Senior, formule qui intéresse le client).

2005/1041 Un voyage de groupe réservé pour le 13 mai 2005 de Bruges à Mariembourg échoue en raison d'une grève temporaire entre 12h et 14 h qui désorganise *in fine* tout le trafic ferroviaire.

Les enfants doivent être ramenés en voitures particulières. Les clients demandent le remboursement de la partie du billet qui n'a pas été utilisée.

Le Groupe SNCB communique que la grève l'a empêché d'organiser le service de train comme prévu ; il présente ses excuses pour le désagrément rencontré par les clients et rembourse aussi intégralement le billet groupe.

### 1.2.3. COMPOSITIONS

#### Heures de pointe et problèmes de capacité

Les récents incitants à l'utilisation du train pour les déplacements entre le domicile et le lieu de travail, comme la carte train « gratuite »<sup>1</sup> pour les travailleurs ou encore le parking gratuit dans certaines gares, n'ont pas manqué leur but : le nombre de navetteurs a augmenté.

Cependant, toute médaille a son revers. Ainsi, surtout durant les heures de pointe, le Groupe SNCB a rencontré des difficultés pour transporter tous les voyageurs dans des conditions confortables ; certains convois présentant une suroccupation chronique.

En 2005 également, le médiateur a reçu de nombreuses plaintes quant à la composition des trains.

Elles concernaient :

- une composition insuffisante, quotidienne, relevant donc du structurel ;
- une composition réduite un jour précis (le train est plus court qu'à l'habitude, en raison d'un problème technique avec une ou plusieurs voitures) ou pendant une période déterminée (mois d'été, fin d'année).

Résultat : trains bondés, places assises toutes occupées et voyageurs encaqués ; bref un voyage dans des circonstances très inconfortables.

Ces clients demandent que le train soit composé de davantage de voitures.

Dans la pratique, cela n'est pas toujours possible. Pour plusieurs raisons :

- le parc de matériel disponible est presque intégralement mis en service aux heures de pointe et il n'est pas possible de répondre à toutes les demandes de renforcement ;
- aux heures de pointe, la plupart des trains circulent déjà avec une composition maximale de sorte que le renforcement n'est pas possible tant pour des raisons techniques que de sécurité (par exemple : l'allongement des trains signifie qu'un certain nombre de quais sont tout simplement trop courts pour permettre l'embarquement ou le débarquement).

Pour résoudre structurellement les problèmes de capacité, il faut attendre la livraison supplémentaire de voitures à double étage et la finalisation d'un certain nombre de travaux d'infrastructure en cours ou déjà prévus.

De plus en plus de clients se demandent pour quelle raison le Groupe SNCB ne gère pas plus efficacement le roulement des voitures à double étage disponibles.

---

<sup>1</sup> La notion de « carte train gratuite » signifie que, lorsque l'employeur convient à ce sujet d'un règlement du tiers payant avec le groupe SNCB et prend 80% du prix de la carte train de ses travailleurs à sa charge, l'autorité fédérale supplée les 20% restants, de sorte que le travailleur ne doit rien payer lui-même.

Sur la liaison IC-A Bruxelles/Ostende, aux heures de pointe, des voitures classiques I-11 composent les trains IC cadencés tandis que du matériel M6 constitue les trains P. Les voyageurs suggèrent de remédier à cela en inversant les compositions.

Ceux-ci y voient une certaine logique. Lors de leurs arrêts, les trains IC cadencés assurent des liaisons avec des trains des lignes secondaires et aussi avec des bus réguliers. Cette situation concerne moins ou pas du tout les trains P. Pour pas mal de clients, le train P n'est pas une solution de remplacement et ils demeurent contraints d'emprunter des trains IC surchargés.

La proposition mérite l'attention. Nombre de navetteurs (le cœur du transport !) voyageraient alors dans des conditions réellement plus confortables. Si une réponse crédible n'est pas apportée, le navetteur (critique), qui est confronté quotidiennement à des trains bourrés, ne pourra plus être ignoré longtemps.

L'année passée, nous avons constaté que dans de nombreux dossiers concernant une demande de renforcement, le Groupe SNCB prenait bien trop de temps avant de communiquer sa réponse. Ainsi un client ayant déposé une plainte au début des vacances n'a reçu une réponse qu'au mois de septembre. Un peu comme les carabiniers d'Offenbach !

Comme chacun le sait, la composition de certains trains IR et IC est réduite pendant les mois d'été, donnant lieu à une suroccupation avant la mi-juillet et après la mi-août. Si, au cours de cette même période, un train P est supprimé avant et/ou après un de ces convois à composition réduite, ceux-ci deviennent de véritables boîtes à sardines. C'est ainsi qu'en juillet 2004, un client a protesté contre la composition réduite du train IR-3314. Après intervention du médiateur, le Groupe SNCB a revu sa décision et a réintroduit le nombre de voitures initial. Fin juin 2005, ce même client signale le même problème. Pour l'image de la société, il vaudrait mieux que le suivi des problèmes de capacité signalés (et résolus) soit un véritable suivi afin d'éviter que le problème ne resurgisse inutilement.

Les clients fidèles, contraints de prendre des trains dont la capacité est insuffisante, sont également exaspérés par le fait que des groupes sont parfois autorisés dans ces trains. Les clients ont déjà beaucoup de mal à trouver une place assise, l'arrivée d'un groupe est donc plutôt mal vécue.

Sur certaines lignes, les trains dont la composition est insuffisante sont bondés après quelques arrêts. Les clients qui attendent aux gares ou arrêts suivants ne peuvent plus embarquer et sont contraints de rester sur le quai. Ils doivent alors prendre le train suivant et ils arrivent en retard au travail. Une composition insuffisante signifie également que les allées et plates-formes sont souvent occupées et que les clients qui embarquent peuvent difficilement prendre place. Tout cela prend évidemment du temps de sorte que les trains accumulant du retard, les clients arrivent en retard à destination ou manquent leur correspondance.

Par ailleurs, lorsque les voitures de 2<sup>e</sup> classe sont bondées, l'accompagnateur de train peut décider de déclasser une ou plusieurs voitures de 1<sup>re</sup> (dans certains trains, des voitures

sont même en déclassement permanent). Cette décision suscite parfois la colère des voyageurs de 1<sup>re</sup> classe. Cette situation s'envenime d'autant plus lorsque des voyageurs de 2<sup>e</sup> (que ce soit avec ou sans l'accord de l'accompagnateur) « s'emparant » des voitures de 1<sup>er</sup> classe, contraignent les clients qui embarquent par la suite à rester debout.

L'accompagnateur de train doit également faire preuve de beaucoup de tact pour éviter les incidents et contenter chaque client.

De toute façon, le déclassement comme l'absence de déclassement suscitent le mécontentement des clients. Il n'existe aucune solution adaptée à ce problème et l'accompagnateur devra faire montre de pas mal d'empathie.

Enfin, la mise en service d'un plus grand nombre de trains signifie que des voies supplémentaires doivent être créées, ce qui nécessite des travaux d'infrastructure importants et de longue durée. La mise en service de matériel présentant une capacité supérieure (comme les voitures à double étage) semble encore être la meilleure carte à jouer ; on attend donc la prochaine livraison.

## SITUATIONS VECUES

2005/0784 Le client se plaint d'une composition réduite du train L 3357 les 12 et 14 avril. Le voyage s'est effectué dans des voitures bondées et dans des circonstances extrêmement inconfortables.

La SNCB signale que la composition prévue du 3357 est de 4 voitures. Selon les données disponibles, la composition avait été réduite à 2 voitures, vu le nombre de rames de ce type qui étaient hors service et l'impossibilité d'utiliser le matériel de réserve disponible en raison d'une incompatibilité technique.

La SNCB présente ses excuses au client pour les désagréments encourus.

2005/0282 Une cliente déplore que les trains de la liaison Louvain/Bruxelles, entre 7h et 7h30, et ceux de Bruxelles à Louvain, entre 16h30 à 17h05, soient archicomblés. Elle doit voyager huit fois sur dix debout. Elle propose de faire circuler sur ce trajet des voitures à double étage.

Sur base des taux d'occupation, le Groupe SNCB reconnaît que les trains Louvain/Bruxelles sont bien, voire très remplis, mais que seul celui de 7h05 est réellement surchargé. Au retour, les trains de 16h30 et de 17h connaissent une grande affluence, mais pas une occupation excessive.

Le Groupe SNCB n'exclut pas que certains trains paraissent trop remplis. En effet, par exemple, des voyageurs montent massivement à bord des voitures qui s'arrêtent devant les accès des gares ou de celles qui, à la gare de destination, se trouvent face aux issues. Autrement dit, des places assises sont encore disponibles dans certaines parties du train (souvent en tête ou en queue). Il est conseillé à la voyageuse de se rendre à ces endroits.

Le Groupe SNCB n'envisage donc pas en l'espèce l'introduction de voitures à double étage.

#### 1.2.4. HORAIRES ET OFFRE TRAIN

Alors que le Groupe SNCB avait initialement prévu de présenter un tout nouveau plan de transport en décembre 2006, il a été entre-temps décidé de renouveler l'offre en trois phases. Cette décision repose sur le fait que divers travaux d'infrastructure devant permettre le renouvellement de l'offre, comme la liaison nord-sud à Anvers, la mise à 4 voies entre Bruxelles et Louvain et la courbe de Louvain, ne seront pas achevés à temps. De plus, le Groupe SNCB ne posséderait pas encore suffisamment de matériel supplémentaire, notamment des voitures à double étage et de nouvelles automotrices, pour permettre un élargissement de son offre.

Le Groupe SNCB pouvait soit reporter l'ensemble du nouveau plan à une date ultérieure soit l'exécuter en plusieurs phases, ce qui permettait aux clients de profiter le plus rapidement possible des infrastructures nouvelles ou rénovées. Cette seconde option a été privilégiée.

#### Modifications sur la ligne 36 entre Bruxelles et Landen

Dans le cadre de l'adaptation des horaires du 11 décembre 2005, la « courbe de Nossegem » a été mise en service. Cette courbe permet désormais de desservir l'aéroport national depuis Louvain en direction de Bruxelles. Les clients venant de Louvain (et de plus loin) et à destination de l'aéroport national ne doivent plus passer par Bruxelles. Le gain est de 40 minutes. Dans une phase ultérieure (« horizon 2010 »), il sera également possible d'accéder à l'aéroport national via la ligne Bruxelles/Anvers (ligne 25) ; la gare de l'aéroport deviendra alors une gare de passage et non plus une gare cul-de-sac. Avec le projet « Diabolo », les trains ne devront plus changer leur sens de marche pour poursuivre leur parcours.

La « courbe de Nossegem » présente non seulement un avantage pour les clients qui doivent se rendre à l'aéroport, mais également pour de nombreux travailleurs de l'aéroport habitant dans la région de Louvain.

Toutefois, les abonnés de Vertrijk, Ezemaal et Nerwinden ne sont pas très satisfaits du nouvel horaire. Ils ont en effet vu disparaître leur correspondance directe en direction de Bruxelles et d'Hasselt. Entre le 26 septembre 1999 et le 10 décembre 2005, ces gares ont été enregistrées comme arrêts temporaires sur la liaison IC « Genk/Gand-Saint-Pierre » via Bruxelles et Alost dans le cadre des travaux ferroviaires de grande envergure sur la ligne 36, et ce, au grand mécontentement d'autres clients qui ont vu leur trajet prolongé de 7 à 8 minutes.

Pour le Groupe SNCB, une certaine logique était de mise : les travaux sur la ligne 36 ont entre-temps avancé, ce qui permet à nouveau de prévoir un train omnibus distinct pour

les arrêts d'Ezemaal, de Vertrijk et de Neerwinden. Les trains IC ne doivent plus ainsi y faire arrêt. Le Groupe SNCB estime en outre la fréquentation de ces arrêts trop faible pour justifier l'arrêt de trains IC.

De plus, comme le précise le Groupe SNCB, l'horaire n'est pas encore définitif. Entre Herent et Louvain, la ligne 36 a été portée à quatre voies, mais ce n'est pas encore le cas entre Bruxelles-Nord et Herent où l'on doit toujours se contenter des deux anciennes voies. En décembre 2006, les quatre voies sur tout le parcours devraient être opérationnelles. Le Groupe SNCB explique que les possibilités d'exploitation seront alors plus nombreuses. Toutefois, les adaptations prévues devraient surtout être utiles aux heures de pointe et pour les gares situées entre Louvain et Bruxelles.

L'affirmation du Groupe SNCB selon laquelle, le 11 décembre 2005, la situation est en fait identique à celle du 26 septembre 1999, doit toutefois être nuancée. Vers Bruxelles, la principale différence réside dans le fait qu'avant le 26 septembre 1999 tout comme entre le 27 septembre 1999 et le 11 décembre 2005, la fréquence des trains à Ezemaal, Vertrijk et Neerwinden était beaucoup plus régulière : un train toutes les heures et aux heures de pointe, un train tout juste 30 minutes après le premier. La situation est aujourd'hui différente : une fois, deux trains sont séparés de trois quarts d'heure, puis d'un quart d'heure et ensuite d'une heure et neuf minutes.

Il faut toutefois mentionner que, depuis le plan IC/IR du 24 mai 1998, il y a toujours eu une possibilité de quitter Neerwinden à 7h30 pour arriver à Bruxelles-Nord à 8h21 ou 8h26, après un changement à Louvain.

Le mécontentement des clients en direction de Bruxelles réside essentiellement dans le fait qu'ils doivent de nouveau changer à Louvain. Auparavant, ils disposaient de trains directs au départ de Genk avec l'assurance d'une place assise avant l'arrivée d'une masse importante de voyageurs à Louvain.

Dans la situation actuelle, avec correspondance à Louvain, les voyageurs ne sont plus certains de trouver une place assise. En outre, ils risquent de rater leur correspondance. Assurément, durant les premiers jours qui suivirent l'introduction du nouvel horaire, ces perturbations n'ont offert aucune perspective encourageante pour les personnes se rendant à Bruxelles. En fin de compte, vers la capitale, les choses se passent relativement bien puisque les trains circulant sur cet axe sont nombreux et les retards peuvent donc être limités. C'est par contre loin d'être le cas dans l'autre direction, lorsque les clients retournent chez eux : si, à Louvain, ils manquent leur correspondance en direction de Landen, ils doivent attendre pas moins de trois quarts d'heure voire une heure avant le train suivant.

Pour les clients venant de Vertrijk, Ezemaal et Neerwinden qui travaillent ou vont à l'école à Saint-Trond et Hasselt, la situation est encore différente : depuis le 11 décembre, ils doivent attendre la correspondance à Landen pendant 53 minutes les jours ouvrables, bien qu'ici encore il y ait une exception (le client qui, par exemple, part de Neerwinden à 7 h 05 en direction de Saint-Trond et Hasselt ne doit attendre sa correspondance que 20 minutes).

Entre le 27 septembre 1999 et le 10 décembre 2005, ces clients ne devaient pas descendre à Landen. Avant le 27 septembre 1999, il fallait descendre à Landen, mais ils ne devaient alors attendre leur correspondance que pendant 17 minutes.

## SITUATION VECUE

2005/2740 *Je constate que chaque jour, le trajet en train pour nous rendre au travail prend 17 minutes (parfois 27 minutes) de plus. A cause de la correspondance à Louvain, nous perdons du temps au lieu d'en gagner. Est-ce ainsi que les chemins de fer tentent d'attirer les foules et de décharger les grandes gares des voitures stationnées sur les parkings. A Verrijck, ils réalisent de grands travaux qui s'avèreront probablement inutiles. Merci la SNCB, de ma part, mais également de la part de tous les voyageurs mécontents qui empruntent cette ligne.*

## Durée de voyage prolongée entre Grammont et Enghien

Dans l'attente d'un réseau de banlieue complet et à haute fréquence autour de Bruxelles (le dénommé « RER », « Réseau Express Régional »), le Groupe SNCB a lancé, en juin 2003, le « CityRail ». Cinq liaisons<sup>1</sup> dans un rayon d'environ 30 kilomètres autour de Bruxelles ont reçu le label CR. Celui-ci devrait signifier ponctualité, places assises en suffisance, qualité de l'information et de l'accueil dans les gares. Pour ces liaisons, on utilise en principe des automotrices doubles classiques, modernisées et pourvues d'une installation de sonorisation, d'un chauffage et de toilettes en circuit fermé. Le personnel des gares et des trains sur ces lignes est prié d'accorder une attention particulière à ces aspects qualitatifs.

Le 11 décembre 2005, le train omnibus pour Grammont/Ath/Enghien/Bruxelles s'est également vu décerner le label CR. A cette fin, les anciennes automotrices triples de type Break avec attelage automatique (construites aux alentours de 1982) ont dû être remplacées par des automotrices doubles classiques récemment modernisées. Toutefois, ces dernières doivent encore être couplées manuellement, ce qui signifie que l'intervention du personnel de gare est toujours requise.

En gare d'Enghien, l'accouplement manuel pour la mise en service d'automotrices doubles classiques rénovées prend plus de temps que précédemment lorsqu'on utilisait l'attelage automatique. Le Groupe SNCB ayant décidé de ne pas modifier les heures de

---

<sup>1</sup> Braine-l'Alleud/Bruxelles-Schuman/Alost  
Bruxelles-Midi/ Termonde  
Bruxelles-Midi/ Louvain-la-Neuve Université  
Bruxelles-Nord/Zottegem  
Bruxelles-Midi/Alost

départ et d'arrivée à Ath, la partie du train en provenance de Grammont doit arriver à Enghien avant la partie de Ath. C'est la raison pour laquelle, depuis le 11 décembre, le départ du train de Grammont vers Enghien a été avancé de 5 minutes. Dans le sens inverse, le train arrive 5 minutes plus tard.

Cette situation suscite le mécontentement d'écopiers qui fréquentent les établissements de Grammont et qui, à cause de la modification du service des trains, arriveraient en retard en classe.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'à partir du 11 décembre 2005, un train scolaire supplémentaire circulera d'Enghien (avec arrêt à Tollembeek, Galmaarden et Viane-Moerbeke) à Grammont dont l'heure d'arrivée concordera avec le début des cours.

## SITUATION VECUE

2005/2574 Le client proteste contre le nouvel horaire entré en vigueur depuis le 11 décembre 2005 sur la ligne 123 (Grammont/Enghien/Bruxelles) : la durée du trajet est prolongée de 5 minutes tant le matin que le soir.

Le Groupe SNCB justifie cette modification d'horaire (voir ci-dessus). Il mentionne également que l'heure de départ dans les gares sur la ligne 123 ne pouvait rester inchangée car cela aurait occasionné des problèmes dans la jonction Nord-Midi.

Il signale en outre qu'il s'agit d'une mesure provisoire : une liaison plus rapide est prévue vers Bruxelles pour fin décembre 2006.

## Diegem

Après le 14 juin 2004, date à laquelle la desserte de Diegem a subi d'importants changements (les trains P 7401 et 8401 ne s'y arrêtant plus), le médiateur a reçu des dizaines de plaintes de voyageurs qui travaillent dans les entreprises situées dans les zones industrielles autour de l'aéroport. Nous avons déjà largement abordé le sujet dans notre précédent rapport annuel<sup>1</sup>.

La discussion menée avec le Groupe SNCB à cet égard a donné lieu à un dialogue de sourds : nous n'avons encore obtenu aucun argument valable justifiant le fait que le Groupe SNCB ne puisse revenir sur la décision contestée par ses clients.

Heureusement, d'autres instances sont conscientes des problèmes de mobilité dans la zone de l'aéroport national : le 2 mai 2005, un débat a été organisé dans le cadre de la

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2004 , pp 130 à 132

cellule mobilité *Mobidesk* de la province du Brabant flamand. De Lijn, le Groupe SNCB, Taxistop, Mobidesk et quelque 78 entreprises y étaient conviés.

A la lumière des travaux prévus sur la ligne 36 dans le cadre du RER et de l'accès à l'aéroport au départ de Louvain et d'Anvers (Diabolo), les participants en ont profité pour mettre en perspective les problèmes de mobilité et pour envisager des solutions pratiques. Les soucis de mobilité des entreprises situées à Diegem ont également été soulevés à cette occasion.

Il est ressorti de la discussion qu'une amélioration fondamentale des services de la gare de Diegem n'est pas prévue avant 2007/2008, mais qu'on y réfléchira au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Le 12 décembre 2005, la courbe de Nossegem a été officiellement mise en service : la gare de l'aéroport est depuis directement accessible à partir de Louvain. Diegem est désormais desservi par 2 trains par heure dans chaque direction.

Toutefois, en raison du manque de ponctualité sur la ligne 25 (Anvers-Bruxelles), empêchant la correspondance à Bruxelles-Nord avec la ligne 36 (Bruxelles-Louvain-Liège) les navetteurs en provenance de Malines/Anvers ont toujours beaucoup de mal à atteindre la gare de Diegem. Dans le contexte actuel, la solution la plus fiable consisterait à prévoir une correspondance à Vilvorde avec la ligne de bus en direction des zones industrielles situées autour de l'aéroport, plutôt que d'opter pour la solution théorique proposée pour le train. Il faudra bien attendre la fin des travaux du Diabolo pour envisager une amélioration structurelle.

## Nouveaux horaires, correspondances en gare de Namur.

Depuis le 12 décembre, lendemain du changement d'horaires, la gare de Namur connaît une nouvelle phase de travaux relatifs à la finalisation du tunnel ferroviaire qui évitera à la ligne Bruxelles-Luxembourg de croiser celle de Liège-Charleroi.

Ces travaux entraînent quelques désagréments pour les navetteurs des lignes 154-161 (Dinant-Namur-Bruxelles) qui, désormais, se voient contraints de changer de train à Namur et ce, tant à l'aller qu'au retour. Le changement de train serait un moindre mal dès l'instant où l'on sait que la correspondance sera assurée pour poursuivre le trajet. Hélas, il n'en est rien. Si les trajets dans le sens Dinant-Bruxelles se passent sans trop de mal, il n'en est pas de même pour le retour. En effet, pour les usagers travaillant à Bruxelles et reprenant les convois situés en pleine heure de pointe : principalement l'IC 2417 (17h06 à Bruxelles-Midi), un fort moment de stress s'installe dans l'esprit des voyageurs qui redoutent les retards quotidiens de ce train censé arriver à 18h08 à Namur pour ensuite emprunter la correspondance pour Dinant avec l'IR 3338 dont le départ est fixé à Namur à 18h15. Durant les 25 premiers jours, à compter du changement d'horaire, l'IC 2417 est arrivé 21 fois en retard. Ces retards ont varié entre 5 et 72 minutes. Quatre fois la

correspondance avec le train vers Dinant n'a pas été assurée et, manque de chance, une fois qu'elle le fut, le convoi est tombé en panne 20 mètres après son démarrage. La faute à pas de chance...

Le trajet de Bruxelles-Midi à Namur est long de 65 km et prend, selon les affiches horaires, 1h01', soit une moyenne d'un peu moins de 64 km/h. Au mieux durant la période examinée, le parcours a été réalisé à du 57,4 km/h et au pire à du 29,5 km/h, vitesse d'une petite mobylette. Cerise sur le gâteau, les voyageurs en direction de Dinant qui manquent leur correspondance à Namur ne doivent attendre « qu'une heure » pour espérer rentrer chez eux. Ceux qui continuent vers Bertrix (ligne 166) n'ont « que » deux heures à patienter ; en hiver, le froid aidant à attendre, de quoi mettre le moral au beau fixe.

Mais pourquoi ces retards chroniques et quelles sont les solutions pour améliorer la régularité. Les causes : d'abord, phénomène bien connu, la traversée de la Jonction-Nord-Midi rendue délicate par la saturation du nombre de trains y circulant à l'heure de pointe. Les convois s'y succèdent parfois de trois en trois minutes. Un d'entre eux accuse un retard et c'est l'effet boule de neige garanti. Ensuite, en attendant la mise en service du RER, la circulation s'effectue sur deux voies entre Bruxelles-Nord et Ottignies où le nombre important de trains partant et arrivant de Louvain, de Louvain-la-Neuve, de Bruxelles, de Namur et de Charleroi circulent, se croisent, s'évitent, se dépassent dans cette gare en étoile. Enfin, l'arrivée à Namur –autre gare en étoile- ne se fait pas sans mal étant donné le nombre réduit de voies accessibles en raison des travaux ci-dessus exposés. Les clients y vont tous de leurs propositions d'améliorations, souvent empreintes de bons sens mais souvent aussi ne faisant que déplacer les problèmes, et parfois d'idées trop « à la carte » pour être collectivement opérantes. Plus raisonnablement, si des solutions concrètes existaient actuellement, les responsables du Groupe SNCB, équipés d'outils plus affûtés que ceux dont disposent les usagers et le médiateur, auraient déjà sorti le lapin blanc du chapeau magique. Mais hélas, il n'en sera rien tant que tous ces travaux d'infrastructure ne seront pas plus avancés, voire terminés.

Patience à Namur, ces travaux ne devraient durer que jusqu'au mois de juin 2006, oui, six petits mois à stresser, à râler, à piétiner, à espérer : ça ira ?

## SITUATION VECUE

2005/2954 A cause des travaux en gare de Namur, le Groupe SNCB a annoncé qu'à partir du 12 décembre 2005 la liaison directe Dinant-Namur-Bruxelles ne serait plus assurée pendant 6 mois. Il faudrait donc changer de train à Namur, tant à l'aller qu'au retour. Le client ayant toujours en mémoire la triste expérience vécue en 2002 pour les mêmes raisons (1<sup>re</sup> phase des travaux) se souvient que le Groupe SNCB s'était montré, à de nombreuses reprises, incapable d'organiser une correspondance correcte qui atténue les désagréments. Le 12 décembre 2005, le train devant assurer la correspondance vers Dinant est parti sous les yeux des voyageurs arrivés en retard. Les navetteurs n'avaient

plus qu'à attendre une heure un autre train vers la ligne 154 (Namur-Dinant). Le chef de train, à qui le client demandait d'avertir Namur de l'arrivée tardive du train IC 2417, n'était pas au courant du changement « d'habitudes ». Le sous-chef à quai à Namur l'ignorait tout autant.

Le Groupe SNCB a décidé d'allonger le délai d'attente du train devant assurer la correspondance en le portant de 3 à 10 minutes.

### 1.2.5. AVIS “SERVICE DES TRAINS”

2004/1696 A cause d'une avarie au train IC 608, le dimanche 5 septembre 2004, des clients ratent leur vol de Schiphol à Montego Bay à la Jamaïque. Le programme du voyage est donc bouleversé. Le voyageur en réclame le coût (1849,20 €).

Le Groupe SNCB répond que, ce jour-là, le train de Bruxelles-Midi à Amsterdam s'est immobilisé, à 9h35, à cause de problèmes de traction à hauteur d'Anvers-Luchtbal. L'enquête révèle que l'entreprise ferroviaire a tout mis en œuvre pour limiter les dégâts le plus efficacement possible. Le conducteur s'est d'abord efforcé de relancer la machine. Comme il n'y parvenait pas, l'intervention d'un dépanneur et d'une locomotive de secours s'est avérée nécessaire. On a requis ceux-ci en même temps.

La locomotive de secours était déjà partie d'Essen à 10h12, sans attendre la décision du dépanneur, afin de gagner du temps. Celui-ci est arrivé sur place à 10h16 et a tenté de remédier à la situation. Ses efforts se sont révélés vains. Il a donc fallu accrocher la locomotive de secours. Finalement, le Groupe SNCB est parvenu à acheminer les voyageurs avec un retard de 125 minutes.

Le Groupe SNCB n'a pas donné une suite positive à la demande d'indemnisation des frais supplémentaires formulée par le client. Les règles internationales, régissant le transport ferroviaire en pareilles circonstances, stipulent qu'en cas de retard, les chemins de fer ont l'obligation d'acheminer les voyageurs jusqu'à leur destination. Le Groupe SNCB a rempli son contrat, même si le déplacement a pris plus de temps que prévu.

Toutefois, il est prêt à rembourser, à titre exceptionnel et commercial, les billets Anvers/Schiphol.

Le client se demande pour quelle raison on n'a pas réquisitionné plus vite la locomotive de secours qui devait amener le train en panne à Anvers-Berchem. On a perdu deux précieuses heures.

Le médiateur analyse le déroulement des opérations et n'est pas convaincu qu'on ait choisi la meilleure solution.

Il propose la conciliation suivante : « Le Groupe SNCB doit dédommager les voyageurs pour les inconvénients subis et aussi tenir compte de leurs importantes pertes financières ».

Dans sa réponse, l'entreprise maintient qu'en fonction des possibilités existantes, le recours à une locomotive de secours était la meilleure solution. Vu que ce dimanche-là il n'y avait pas de conducteur planton disponible à Anvers, d'autres options auraient pris davantage de temps. En outre, le chemin de fer est un moyen de transport collectif. Il n'a donc pas la même notion d'objectif que celle du voyageur individuel. Il en résulte que rater un rendez-vous ou un avion est donc un incident imprévisible dont le Groupe SNCB n'est pas responsable. Il reste sur ses positions et refuse de prendre en charge les frais supplémentaires.

En conséquence, le médiateur désire connaître les prestations des conducteurs qui étaient établies, le jour dit, dans la région d'Anvers. Il examine de près le déroulement des événements et examine les solutions possibles.

Il constate, entre autres, qu'on a perdu inutilement du temps.

A son avis, le Groupe SNCB doit aussi reconnaître que le personnel d'accompagnement du train n'a pas pris l'initiative de savoir si des voyageurs à destination de Schiphol se trouvaient à bord du train. Si tel avait été le cas, des mesures efficaces auraient permis à ces clients d'arriver encore à temps à l'aéroport. La Société partage pourtant ce point de vue que ses collaborateurs doivent réagir promptement. En témoigne la lettre circulaire, fruit d'expériences antérieures, où elle recommande aux accompagnateurs de train et aux agents de liaison des Centres de Régulation Régionaux de se mobiliser afin de prendre des mesures énergiques en faveur des voyageurs à destination d'aéroports ou de gares TGV.

Il s'ensuit une étude approfondie de ce qui s'est passé.

Sur base de ces éléments, le médiateur émet l'avis suivant : « Vu que le Groupe SNCB n'a pas assuré un service de qualité optimale, les voyageurs ont subi des dommages et, outre le remboursement de leurs billets, doivent percevoir une indemnité couvrant leurs autres frais. »

Le Groupe SNCB campe sur ses positions. Il a pris la meilleure initiative possible dans cette conjoncture particulière. Il rappelle les règles internationales mentionnées précédemment qui l'enjoignaient, en cas de retard, de conduire les clients jusqu'à leur destination. Il s'y est plié en envoyant une locomotive de secours bien que ce choix ait pris du temps.

Le Groupe SNCB ne peut prendre en compte les frais supplémentaires encourus et s'en tient à sa position commerciale de rembourser les seuls billets « Anvers-Schiphol ».

2004/1824 Un client part, à 11h34, de Charleroi-Sud vers Bruxelles-National-Aéroport où il doit prendre un vol, à 15h15, vers Casablanca. A cause d'un incident technique à Bruxelles-Midi, le train emprunté par le voyageur est supprimé en cours de route. L'accompagnateur de ce train conseille au client de prendre un taxi pour être à temps à l'aéroport. Le voyageur demande le remboursement de ces frais (50 €). Le Groupe SNCB consent à restituer le seul prix du billet (8,80 €).

Le médiateur propose une conciliation. Il y salue l'initiative du collaborateur de l'entreprise ferroviaire pour éviter que le client rate son avion. L'accompagnateur s'est conformé à une directive au personnel des trains où il lui est conseillé de proposer, aux voyageurs à destination de l'aéroport ou des gares TGV, une solution de remplacement en cas d'obstruction de ligne ou de la jonction Nord-Midi. Il y précise que recourir à un taxi était moins préjudiciable que manquer un avion ou un TGV, pouvant entraîner des frais supplémentaires considérables. Le Groupe SNCB refuse la proposition.

Il y indique que la directive résulte d'une demande du médiateur, mais ne l'engage pas au paiement des sommes déboursées en plus par les clients. Il ajoute que le choix d'un taxi incombe au voyageur, que les Conditions Générales ne prévoient pas une telle indemnisation et que le client était libre de souscrire une assurance de type « annulation ». Le médiateur émet alors un avis.

Il y fait remarquer que le Groupe SNCB a conscience du souhait primordial des clients : la ponctualité. En outre, il définit lui-même la qualité qu'il désire offrir à ses clients : satisfaire raisonnablement ceux-ci, même après la production du service. Le médiateur rappelle aussi que la compétition entre les différents moyens de transport impose à chacun d'eux de fournir un service complet pour répondre aux attentes de consommateurs de plus en plus exigeants. La mobilité à cet égard doit tenir compte de l'objectif du voyageur : arriver à destination à l'heure prévue.

Si le Groupe SNCB évoque une éventuelle assurance « annulation », il lui appartient en tant que prestataire de services, et donc parfaitement au courant de possibles défaillances de ceux-ci, d'attirer l'attention des clients sur ce point et de proposer une couverture des risques.

Le médiateur conclut qu'en somme, le voyageur doit effectuer de multiples tâches pour pallier les insuffisances du service qu'il escomptait : contracter une assurance, appeler un taxi, en payer le prix, se plier aux Conditions Générales de l'entreprise ferroviaire. Il invite le Groupe SNCB à rétablir une relation commerciale équitable en accordant des bons de compensation d'un montant équivalent aux frais de taxi, soit 50 €. Le Groupe SNCB se range à cet avis.

2005/0927 Un client et son ami désirent se rendre par le rail à une rencontre de football. Arrivés à la gare de départ, ils apprennent que le train est supprimé. Une vache a été heurtée dans les voies. Ils demandent au bureau d'information s'ils peuvent arriver à destination par un autre itinéraire. Ils reçoivent une réponse négative. Selon le préposé, ils ne pourraient arriver, au plus tôt, qu'une heure après le début du match. Ils n'ont pas d'autre solution. Ils renoncent à leur voyage et demandent le remboursement des billets.

Le Groupe SNCB répond que l'accident en ligne, à 16h21, a provoqué l'obstruction des deux voies. L'une de celles-ci fut libre à 17h34, l'autre à 19h35.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur constate qu'il existait un itinéraire de remplacement qui, vu les circonstances, aurait permis aux voyageurs d'arriver à bon port avec un minimum de retard. Toutefois, ceux-ci n'en ont pas eu connaissance alors qu'ils le demandaient explicitement. Le Groupe SNCB ajoute qu'il n'est pas toujours possible, dans des cas de force majeure, de renseigner les clients sur d'autres itinéraires possibles. Le médiateur pense qu'il disposait de suffisamment de temps pour examiner la situation et proposer des solutions de remplacement aux voyageurs. Ceux-ci étaient toujours en quête d'informations, une heure après l'accident.

Sur base des renseignements donnés par le Groupe SNCB, les clients auraient manqué la première mi-temps et une partie de la deuxième. Ils ne pouvaient s'y résigner.

Il est clair que la communication a laissé à désirer. En conséquence, non seulement, les voyageurs ne pouvaient utiliser leurs billets, mais également les tickets du match.

Le médiateur croit que le billet cadeau offert est insuffisant. Il en sollicite un autre pour le deuxième client. Il demande aussi au Groupe SNCB de compenser les entrées au match (2 X 25 €).

Celui-ci réplique que la diffusion rapide d'informations exactes, en cas de perturbation du trafic, est une de ses principales préoccupations. Communiquer directement, avec davantage de célérité et d'efficacité, sur la marche des trains, en tout temps et surtout dans les moments difficiles, doit être un objectif primordial.

Le Groupe SNCB n'atteint pas toujours ce but, mais il affirme y travailler.

Il accorde un deuxième billet cadeau pour l'autre voyageur, mais ne donne pas une suite favorable à la requête portant sur le remboursement des tickets d'entrée au stade. Il n'est pas juridiquement responsable des conséquences de l'accident.

Dans son avis, le médiateur constate que le Groupe SNCB admet, d'une façon générale, les faiblesses possibles de la communication lorsque la circulation des trains est perturbée. Cependant, dans le présent dossier, il ne reconnaît pas une défaillance bien réelle.

Il ne nie pas non plus l'existence d'un itinéraire de remplacement valable.

Si'il avait proposé celui-ci aux clients et si ceux-ci l'avaient refusé, il n'aurait pas à assumer, commercialement, les conséquences de ce cas de force majeure (heurt d'une vache). En effet, il aurait fait tout son possible pour acheminer les voyageurs jusqu'à leur destination, dans les meilleurs délais.

Présentement, une information incomplète est la cause du préjudice financier des clients. Ceux-ci détenaient des tickets de football devenus inutiles. Le Groupe SNCB n'adopte pas une attitude très commerciale en avançant qu'il n'est pas juridiquement responsable de ces dommages. Le médiateur pense que le Groupe SNCB ne peut invoquer cet argument quand il est à l'origine de cette perte financière. Il l'invite donc à indemniser les clients (25 € par ticket de football).

La réaction du Groupe SNCB est toujours en attente.

2005/1215 Le vendredi 27 mai 2005, un client désire emprunter le train IR 3441 vers Bruxelles-Midi pour y prendre une correspondance Thalys à destination de Paris. Quand ce train, en retard de 30 minutes, arrive en gare, il en part aussitôt en ne laissant pas suffisamment de temps aux voyageurs pour y monter. Le client rate sa correspondance et doit se rendre à Paris en taxi (coût : 1034 €). Il demande le remboursement de la différence entre ce montant et le prix de son billet.

D'après le Groupe SNCB, à cause d'un aiguillage avarié à Schaerbeek, le train IR 3441 est arrivé à Herentals, à 21h19, soit 29 minutes plus tard que prévu. Dans cette gare, un agent de surveillance (desservant le poste de signalisation) gère le trafic. Il diffuse également les informations sur les écrans, annonce les trains dans les gares suivantes et les points d'arrêt, et surveille aussi les quais. A 20h19, dans le poste de signalisation, il devait assurer, dans un laps de temps de quelques minutes, la réception de 4 trains.

L'accompagnateur du train IR 3441 déclare qu'il n'y avait personne sur le quai. Ce train est arrivé à 20h19 et est parti à 20h20. L'agent de surveillance concerné relate qu'il a annoncé le retard et l'entrée effective du train, en temps utile, pour en informer les voyageurs. Il ajoute qu'un client l'a abordé et s'est éclipsé, furieux, après qu'il lui eut refusé de donner son nom.

Le Groupe SNCB accepte de rembourser le billet Thalys inutilisé et intégralement le billet « week-end ». Toutefois, il ne peut donner une suite favorable à la requête du voyageur, portant sur le paiement de la différence entre les frais de taxi et le montant du billet Thalys. Il n'était pas au courant, précise-t-il encore, des raisons de son voyage.

Sur base des relevés officiels, le médiateur analyse les arrivées et départs des trains au moment des faits. Il constate que le client disposait d'à peine 7 secondes pour embarquer.

Il propose la conciliation suivante : « Outre les billets, le Groupe SNCB doit rembourser le coût du taxi (1034 €). »

Ce dernier n'accède pas à la demande parce que le voyageur disposait de suffisamment de temps pour monter à bord du train. Il considère le délai de 7 secondes comme erroné. Il évalue le laps de temps disponible à 17 secondes.

Le relevé du parcours de l'IR 3441 fournit les indications suivantes : le train a franchi le signal d'entrée de la gare d'Herentals à 20 heures, 18 minutes, 41 secondes et celui de sortie à 20 heures, 19 minutes, 8 secondes. 27 secondes se sont donc écoulées entre l'entrée et la sortie du train. On doit tenir compte d'un intervalle de plus ou moins 5 secondes pour parcourir la distance entre le signal d'entrée et le quai. Le même délai est nécessaire entre ce quai et le signal de sortie. A ce temps s'ajoute l'actionnement de l'indicateur des opérations terminées pour autoriser la mise en marche du train. En conclusion, les clients devaient embarquer en sept secondes et l'accompagnateur du train a tout fait pour accélérer le départ afin de résorber le retard. A la tombée de la nuit, il n'a pas aperçu, dans sa précipitation, les voyageurs et il est parti.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB a omis le temps nécessaire à manipuler l'indicateur des opérations terminées, soit 10 secondes. Le médiateur a basé son raisonnement sur les propres données fournies par le Groupe SNCB, relatives à la marche du train. Finalement, 7 secondes étaient imparties au client pour prendre place dans le train.

Celui-ci était à l'heure prévue en gare, s'était présenté au guichet et s'était enquis du retard du train et de la correspondance avec le Thalys. Pour quelle raison le personnel de la gare ne s'est-il pas donné la peine de s'assurer que le voyageur était bel et bien parti ?

Tout d'abord le temps d'arrêt insuffisant de l'IR 3441 mais aussi le défaut de vigilance des agents de la gare ont coûté 1034 € au client. Il serait donc juste que le Groupe SNCB prenne en charge les frais supplémentaires.

Le Groupe SNCB n'admet pas la constatation du médiateur relative aux 7 secondes de battement. Dans un courrier postérieur, il s'en tient aux 17 secondes précédemment avancées. Selon le médiateur, il n'aurait pas tenu compte de la fermeture des portes et de l'actionnement de l'indicateur des opérations terminées. Les clients disposaient seulement de 7 secondes. Trop court ! Dans sa plainte initiale, le voyageur décrit la situation comme suit : *Nous saisissons nos bagages. Nous constatons alors que le train, après un arrêt de quelques petites secondes, s'est remis en marche bien que nous soyons à peu près les seules personnes dans la gare. Nous venions d'acheter nos billets pour Bruxelles-Midi. De plus, nous nous étions clairement inquiétés de la correspondance avec le Thalys.*

Le Groupe SNCB affirme que l'agent de surveillance avait, de toute façon, fort à faire avec les annonces affichées et par haut-parleurs et avec la desserte du poste de signalisation. Dans sa première lettre, le client fait remarquer que ce n'était absolument pas le cas, ce qui ne concorde pas avec l'affirmation du Groupe SNCB.

Le médiateur rend alors l'avis suivant : « Indépendamment du remboursement des billets, le Groupe SNCB doit indemniser le voyageur des frais de taxi (1034 €). »

Il rejette l'avis et s'en tient au remboursement des billets Thalys et intérieurs inutilisés. Cependant (pour la première fois), il admet que l'accompagnateur du train s'est empressé de donner le départ pour récupérer une partie du retard. Il s'est dépêché et comme le soir tombait, il n'a pas vu les voyageurs et a repris sa route. Si l'agent de surveillance avait été sur place, il aurait attiré l'attention de l'accompagnateur sur les clients présents. Le Groupe SNCB avance pour la première fois que dans son estimation il a tenu compte du temps nécessaire pour aller du signal d'entrée ou de sortie jusqu'au quai (!).

2005/1484 Le 23 juin 2005, une cliente désire se rendre de Bruges à l'aéroport national pour y prendre un vol vers le Danemark. Une avarie à une caténaire perturbe la circulation des trains.

La voyageuse prend immédiatement des dispositions pour qu'on la conduise en voiture à Zaventem. L'accompagnateur estime que cette décision n'est pas nécessaire, vu que le train est détourné via Lichtervelde et ne subira donc qu'un retard de 20 à 25 minutes.

Le train ne roule pas directement vers Bruxelles. Il s'arrête en cours de route pour embarquer les passagers d'un autre train en panne et les ramener à Bruges. La cliente rate l'avion et doit acquitter un montant de 230,36 € pour de nouveaux billets.

Le Groupe SNCB invoque un cas de force majeure et refuse d'indemniser la voyageuse.

Celle-ci admet que la rupture d'une caténaire est un événement imprévisible. Cependant, on ne peut y assimiler les informations erronées qu'elle a reçues, encore moins la décision

de faire rebrousser chemin au train après qu'il a récupéré les voyageurs d'un autre convoi immobilisé.

La cliente estime que le remboursement d'un billet, selon son prix, prévu par les Conditions Générales, n'est pas conforme à la Loi sur les Pratiques du Commerce.

Le service clientèle souligne que « *le chef de bord* » (ndlr : personnel de l'opérateur ferroviaire S.A. SNCB) s'est bien entretenu avec la voyageuse. Toutefois, « *un agent de la gare* » (ndlr : collaborateur du gestionnaire de l'infrastructure S.A. Infrabel) lui a effectivement conseillé de prendre place dans ce train.

Le Groupe SNCB se base sur une clause d'exonération des Conditions Générales. Il doit seulement acheminer le voyageur, muni d'un billet valable, jusqu'à sa destination. Quand il ne peut le faire, il n'est tenu qu'à un dédommagement, ne pouvant excéder le prix du billet. Il offre à la cliente un billet de compensation valable pour un voyage simple de son choix.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le Groupe SNCB ne tient pas compte de l'information incorrecte donnée par l'accompagnateur. Il renvoie la balle à Infrabel, membre du même Groupe SNCB.

Le médiateur estime en outre qu'on ne peut invoquer les clauses d'exonération des Conditions Générales pour se préserver de mauvais fonctionnements internes comme la diffusion d'une information erronée.

Le trafic perturbé ne constituait pas pour la voyageuse un obstacle insurmontable. Elle voulait absolument être à l'heure prévue à l'aéroport et était même disposée à recourir à un autre moyen de transport pour y parvenir. Elle y renonça à la dernière minute parce qu'un collaborateur du Groupe SNCB lui affirma que c'était inutile et lui recommanda de monter quand même à bord du train.

Le médiateur propose au Groupe SNCB de prendre à son compte les frais d'échange de son billet d'avion.

Celui-ci refuse : il est seulement tenu d'indemniser les dommages que le contrat conclu prévoit ou peut envisager.

Le médiateur émet un avis. Il y fait remarquer que la cliente ne se plaint pas d'abord des dommages financiers qu'elle a subis. Elle déplore une information incorrecte qui a entraîné ceux-ci. Le médiateur enjoint le Groupe SNCB, sur base de l'article 1382 du Code Civil, de rembourser les frais que la voyageuse a assumés.

Il rejette l'avis car :

- un cas de force majeure a perturbé le trafic ferroviaire ;
- l'erreur de l'entreprise ferroviaire et le dommage de la cliente sont tous deux de nature purement contractuelle, de sorte que l'article 1382 du Code Civil ne peut être invoqué ;
- le Groupe SNCB ne partage pas l'avis donné par la Commission des Clauses Abusives où celle-ci dit que les clauses d'exonération des Conditions Générales sont contraires à la Loi sur les Pratiques du Commerce.

Le Groupe SNCB n'entend pas développer une formule combinant voyage en train vers l'aéroport et assurance (il invoque l'argument de vente couplée illégale, ce que le médiateur juge inapproprié). Cependant, il examine la possibilité d'une assurance ferroviaire indépendante du titre de transport.

2005/1529 Le 24 juin 2005, le client et sa compagne décident de passer une journée à la mer. Ils établissent leur programme de la journée en fonction des trains à emprunter pour l'aller et le retour, à savoir :

- IR-3908 : La Louvière-Centre (08h39)/Bruxelles-Midi (09h20) ;
- IC-1530 : Bruxelles-Midi (09h37)/Knokke (10h55) ;
- IC-1519 : Knokke (19h05)/Bruxelles-Midi (20h23) ;
- IC-3941 : Bruxelles-Midi (20h40)/La Louvière-Centre (21h21).

Or, les voyages se déroulent comme suit :

- IC-1530 : Bruxelles-Midi/Knokke (11h18 : + 23 minutes à cause d'une avarie de caténaire) ;
- IC-1519 : Knokke/Bruxelles-Midi (20h49 : + 26 minutes, dû à une avarie de caténaire) ;
- rupture de correspondance à Bruxelles-Midi avec l'IR3941 (départ à 20h40) ;
- IR-3942 : Bruxelles-Midi (22h08 : + 28 minutes, consécutif à une avarie de matériel roulant).

De ce fait, les trajets « aller et retour » qui devaient durer 4h32 auraient pris 6h23 si les clients n'avaient pas opté pour une solution plus rapide, mais plus onéreuse (IR 3741 : Bruxelles-Midi (21h06)/Soignies (21h35) ; taxi de Soignies à la Louvière aux environs de 22h00).

Une autre possibilité plus rationnelle existait dans la mesure où les voyageurs auraient bénéficié de renseignements précis à ce sujet et où la correspondance aurait été réalisable à Luttre :

- IC-2041 : Bruxelles-Midi (21h10)/Luttre (21h41) ;
- L-4271 : Luttre (21h45)/La Louvière-Centre (22h08).

Le médiateur, saisi de la plainte, a communiqué ces éléments aux clients afin qu'ils aient conscience que le recours à un taxi n'était, théoriquement, pas indispensable pour arriver à destination.

Toutefois, il ne pouvait qu'admettre que trois des quatre trains empruntés par ces personnes avaient subi d'importants retards, tous d'origine ferroviaire.

Il demandait donc au Groupe SNCB d'accorder un billet cadeau à chacun des voyageurs : proposition refusée en raison du fait que des impondérables peuvent perturber le trafic et que de toute façon les clients voyageaient sous le couvert de billets à prix réduit.

Dans son avis, le médiateur a fait remarquer que cette disposition particulière des Conditions Générales avait tout d'une clause abusive et était en porte-à-faux avec la déontologie commerciale normalement pratiquée aujourd'hui par les entreprises, qui ne font pas de distinction entre les différentes catégories de clients, et leur offrent à tous la même qualité de service après-vente en l'espèce.

Il comparait également cette attitude à celle d'un commerçant qui vend une bouteille de vin en réclame dont le contenu a un goût de bouchon et qui s'abstient de l'échanger sous prétexte que le prix était réduit. Il ajoutait qu'outre la perte de temps encourue par les voyageurs, l'agrément lié à un « Beau jour à la mer » en devenait particulièrement diminué. Restant sur sa position, le médiateur demandait deux billets cadeau.

A titre exceptionnel et commercial, le Groupe SNCB a accepté de déroger à la réglementation en vigueur et s'est rallié à l'avis en offrant les deux billets aux plaignants.

2005/1604 Trois clients partent de Bruxelles-Midi (départ à 6h46) à destination de Schiphol (arrivée à 9h22) pour y prendre le vol de 11h25 vers Delhi. Le train est immobilisé à Anvers-Berchem à cause d'un problème technique. Les voyageurs montent à bord du train suivant, qui doit arriver à Schiphol à 10h22. Celui-ci encourt un retard de 35 minutes, consécutif à l'actionnement d'un signal d'alarme par un tiers à La Haye. Ces événements ne permettent pas aux clients de prendre l'avion prévu.

Ceux-ci trouvent place, moyennant un supplément de 470 €, dans l'avion du lendemain et sont contraints de passer la nuit sur place (coût : 124,50 €), soit un total de 594,50 €. Ils sollicitent le remboursement de tous ces frais.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur relève les points suivants :

- les voyageurs ont prévu un laps de temps suffisant pour être dans les délais prescrits à Schiphol ;
- les contretemps, tant le ferroviaire que celui provoqué par une tierce personne, sont indépendants de leur volonté ;
- dans ses objectifs, le Groupe SNCB met en évidence la ponctualité.

Il invite ce dernier à assumer les conséquences du contrat non rempli. En effet, la cause première est une avarie au premier train emprunté par les clients.

On pourrait supposer connaître le responsable du maniement du signal d'alarme et on pourrait vouloir lui imputer la responsabilité de la mésaventure des voyageurs. Dans ce cas, l'éventuel défenseur de ce tiers pourrait facilement rétorquer que les clients du Groupe SNCB n'auraient pas raté leur avion si le premier train emprunté avait poursuivi normalement sa route. Le Groupe SNCB refuse cette proposition et invoque aussi la charte du CER<sup>1</sup>/UIC<sup>2</sup>/CIT<sup>3</sup>, qui prévoit une indemnisation de 20% du prix du billet si

---

<sup>1</sup> CER : Community of European Railway and Infrastructure Companies

<sup>2</sup> UIC : Union Internationale des Chemins de Fer

<sup>3</sup> CIT : Comité International des Transports ferroviaires.

celui-ci atteint 50 € et si le train a plus d'une heure de retard. Or, leur titre de transport était inférieur à ce montant.

Le médiateur émet alors un avis.

Il y précise que les clients ont combiné raisonnablement le train et l'avion pour organiser leur voyage, en toute sécurité. Il rappelle que le Groupe SNCB, dans une brochure, promeut un « système qualité » par un « ensemble de mesures à prendre (...) pendant et après la production » pour « agir selon les besoins du client ». Il réitère donc sa requête de dédommagement des voyageurs.

L'avis est refusé : le Groupe SNCB a strictement observé les règles de la CIV régissant le type de billet utilisé. Le médiateur a dès lors transmis le dossier à l'Ombudsman des Assurances en lui demandant d'examiner le refus d'intervention de la part de la compagnie auprès de laquelle le voyageur avait contracté une assurance annulation.

2005/1645 Un client se rend à Brustem pour assister à un enterrement. Le train prend du retard. A la demande du voyageur, l'accompagnateur du train contacte le centre de régulation régional de Gand pour que la correspondance soit assurée. Celui-ci ne peut y accéder. Le client rate la correspondance à Gand-Saint-Pierre. Il doit y reprendre un train qui ne s'arrête pas à Tirlemont (où se trouvait sa voiture), mais bien à Louvain. Il doit recourir à un taxi pour se déplacer de cette gare à Tirlemont (coût : 40 €). Il manque une partie des funérailles. Il sollicite le remboursement du prix du taxi.

Le Groupe SNCB répond que le train IC 1507 n'a pas de délai d'attente prévu à Gand-Saint-Pierre pour y faire correspondance en cas de légers retards. Un temps d'attente ne provoquerait pas seulement du retard à celui-ci, mais aurait également un effet boule de neige sur les trains suivants et ceux en croisement. Trop de voyageurs en seraient victimes. En outre, le desservant du poste de signalisation, qui règle les correspondances, doit laisser partir à l'heure prévue un train, attendant un autre, si ce dernier a trop de retard. Il faut aussi tenir compte du temps mis par les clients pour passer d'un train à un autre dans la gare. Le train IC 1507 a donc quitté Gand-Saint-Pierre selon l'horaire établi. Le Groupe SNCB présente ses excuses pour les désagréments subis.

Le médiateur propose une conciliation.

Le Groupe SNCB affirme que le train IC 1507 n'attend pas les autres trains lorsqu'ils sont légèrement en retard. Le voyageur se demande ce qu'il aurait dû faire pour arriver à l'heure à Saint-Trond. Aurait-il dû prévoir des retards et emprunter un train précédent ? Ce jour-là, ce dernier partait de Waregem à 6h46 et atteignait Gand-Saint-Pierre à 7h02, soit 49 minutes plus tôt que l'horaire fourni par ARI.

De plus, le client ne disposait pas de renseignements au sujet des délais d'attente. Les horaires mis à la disposition des clients ne mentionnent nulle part qu'il n'y a pas de temps d'attente en cas de retard.

Si le voyageur en avait eu connaissance, il aurait pu décider, en toute connaissance de cause, de partir plus tôt.

Le médiateur se réfère aux dispositions de la loi du 19 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Présentement, le client n'a pas reçu les renseignements exacts relatifs aux horaires ainsi qu'aux correspondances inexistantes, à cette date. Faute de ces données, il a dû supporter des frais supplémentaires.

Le Groupe SNCB renvoie aux Conditions Générales qui ne prévoient pas de compensation pour les abonnés (article 23§1).

Le médiateur se réfère à l'avis du 6 juin 2000 de la Commission des Clauses Abusives. Celui-ci stipule que le transport des voyageurs selon les horaires déterminés est la plus importante prestation du contrat et que l'entreprise ferroviaire ne l'a pas respectée.

Il invite le Groupe SNCB à dédommager le client du prix du taxi (40 €), consécutif à une communication défailante.

Le Groupe SNCB répond que la simple diffusion de telles informations n'offre jamais une garantie absolue. Celles-ci peuvent être mal interprétées ou déformées. C'est pourquoi une communication (erronée) ne fait pas l'objet d'une indemnisation.

Il ajoute qu'il n'était pas au courant du but que le voyageur poursuivait. Seul celui-ci a pris l'initiative de se déplacer en taxi. Il y avait encore d'autres trains vers Tirlemont (!).

Le médiateur émet un avis où il demande le même dédommagement.

Le Groupe SNCB le refuse. L'avis de la Commission des Clauses Abusives n'a pas force de loi et n'est pas contraignant pour lui.

En outre, cet avis porte sur le fait que le Groupe SNCB dégage sa responsabilité envers les abonnés en cas de retard. Même si l'avis de ladite Commission était fondé, le Groupe SNCB estime qu'il peut adjoindre à sa responsabilité une restriction à condition que celle-ci n'affecte pas la nature de son engagement. Dans cette optique, il faut noter que la convention entre l'Etat et la S.A. SNCB (article 47 du Contrat de gestion) indique que cette dernière devra définir un processus de compensation des retards ponctuels de plus de 120 minutes et ceux qui dépassent régulièrement 15 minutes sur une certaine ligne. Autrement dit, cette disposition future ne prévoit pas un dédommagement dans le présent cas.

Il n'en demeure pas moins que le Groupe SNCB a omis une information nécessaire au client : le train que celui-ci devait emprunter à Gand-Saint-Pierre n'attendrait pas le train en retard dans lequel il se trouvait.

A ce propos, le Groupe SNCB invoque l'article 30 de la Loi sur les Pratiques du Commerce. Celui-ci impose au vendeur de diffuser les informations utiles et nécessaires, relatives au service et aux conditions de vente. Ces éléments doivent être en corrélation avec l'utilisation prévisible, et la plus raisonnable possible, qu'en fera le client.

En l'occurrence, le Groupe SNCB répond qu'il s'y est strictement plié. Il en ressort du moins que le voyageur ne disposait que de 5 minutes pour prendre sa correspondance.

En pareilles circonstances, un client normalement prévoyant (qui ne peut arriver en retard à destination) aurait immédiatement pris conscience que le moindre contretemps lui faisait rater sa correspondance et se serait enquis d'un moyen de transport de remplacement.

2005/1713 Le 18 avril 2005, la cliente qui devait se rendre à un entretien d'embauche, emprunte le train ICF 1707 à Braine-le-Comte afin de rejoindre Bruxelles.

Le train a connu un retard dépassant 65 minutes et la cliente a manqué un rendez-vous déterminant pour sa carrière professionnelle. Elle a introduit une demande de remboursement de son billet (9 €), mais le Groupe SNCB a refusé prétextant que le contrat de transport avait été rempli puisque la cliente avait été amenée à destination.

Lorsqu'elle s'est adressée au médiateur, elle ne possédait plus son titre de transport original, mais bien un extrait bancaire attestant de l'achat à la gare de Braine-le-Comte, d'un titre de transport d'une valeur de 9 €, le 18 avril 2005. Une copie scannée de son billet avait, selon la plaignante, été adressée au Groupe SNCB.

Le médiateur a, dans un premier temps, demandé au vu des circonstances qu'un billet cadeau soit offert à cette personne, en dédommagement des désagréments qu'elle avait rencontrés.

Le Groupe SNCB a prétendu qu'il n'était pas en possession de la copie scannée du billet et a refusé d'offrir une compensation.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur a fait valoir que si la cliente ne peut présenter le billet original, certains éléments matériels plaident en sa faveur et corroborent sa version des faits :

- un extrait de compte qui mentionne un montant de 9 € et qui correspond au voyage entrepris ;
- achat effectué à Braine-le-Comte, à 8h03, soit 4 minutes avant le départ du train emprunté qui aura le retard que l'on connaît ;
- la cliente qui a entre-temps trouvé une activité professionnelle, se déplace en train sous le couvert d'une carte train annuelle.

Le médiateur sollicitait à nouveau un geste commercial sous la forme d'un billet cadeau ou d'un bon valeur.

Nouveau refus du Groupe SNCB qui estime ne pas devoir favoriser la cliente par rapport à d'autres voyageurs.

Dans l'avis, outre la reprise des éléments évoqués ci-avant, le médiateur fait remarquer que le Groupe SNCB ne limite pas ses prestations au transport des personnes, mais s'engage à les acheminer à temps vers leur destination. L'article 58§2 des Conditions Générales confirme cette intention puisque le prestataire de service rembourse le prix du billet lorsque l'objectif « Régularité » n'est pas atteint.

En conclusion, la cliente répondait bien aux conditions de l'article 58§2 car :

- la cause du retard est ferroviaire ;
- la cliente ne peut être considérée sans titre de transport ;
- celle-ci accepte le remboursement du montant qu'elle a payé (9 €).

Le Groupe SNCB était donc invité à rembourser la somme de 9 €, vu qu'il considérait qu'un billet cadeau avait une valeur théorique supérieure au prix du transport.

A titre exceptionnel et sous réserve du principe, le Groupe SNCB a accepté de poser un geste commercial et d'octroyer 3 Bons de Compensation d'une valeur totale de 9 € à la cliente.

2005/2282, 2364, 2497, 2535, 2738, 2829

Des clients sollicitent une compensation pour la journée de grève du 7 octobre 2005. Ils ont acheté une carte train et n'ont pas bénéficié du service correspondant. En outre, ils ont dû recourir à un autre moyen de transport (vélo, bus, voiture) ou prendre un jour de congé.

Le Groupe SNCB refuse parce que les Conditions Générales ne prévoient pas le dédommagement des abonnés en pareil cas.

Il n'a pas encore pris de décision en vue de déroger à cette règle.

Deux mois plus tard, le Groupe SNCB ne s'est pas encore prononcé. Le médiateur propose donc une conciliation afin que les voyageurs reçoivent un billet de compensation, valable pour un aller/retour, dans la classe et sur l'itinéraire de leur carte train.

Le Groupe SNCB n'accepte pas car :

- lors de perturbations dans le service des trains, les abonnés ne peuvent prétendre à une indemnisation ;
- il n'a pas encore décidé l'éventuel octroi d'un Sorry Pass en compensation des difficultés rencontrées par les clients.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fait remarquer que lorsque le Groupe SNCB, quelles qu'en soient les raisons, ne peut appliquer son plan de transport, il ne doit en supporter qu'un faible coût. L'infrastructure est inutilisée, le matériel roulant immobilisé et le personnel en grève n'est pas rémunéré.

Vu l'économie de ces dépenses, le Groupe SNCB est donc invité à rétablir la confiance avec sa clientèle et à restituer à celle-ci les sommes qu'elle a investies pour des prestations dont elle n'a pas profité.

Le médiateur demande au vendeur d'accorder aux voyageurs concernés un remboursement *pro rata temporis* ou un billet de compensation aller/retour, dans la même classe et sur le même trajet que leur abonnement.

Le Groupe SNCB n'a pas donné suite quant à l'argumentation concernant la discrimination envers les détenteurs d'une carte train « normale ».

Bien que les uns et les autres aient éprouvé des difficultés le 7 octobre 2005, tous les titulaires d'une carte train n'ont pas été traités de la même manière. Ainsi le présentation d'un Railflex avec des lignes non utilisées en raison de la grève donnait droit à un billet de compensation.

Les dossiers demeurent donc en traitement.



Photo Groupe SNCB



### 1.3. QUALITE DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Le client a estimé dans 785 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 26,5% du nombre total de plaintes.

Pour ce qui est du volume total, la qualité du service à la clientèle arrive en troisième position.

Plaintes par catégorie



Le Groupe SNCB veut remplir pleinement son rôle de partenaire important de la mobilité. C'est ainsi qu'il ne limite plus son intérêt pour le client au trajet entre deux gares, mais tient également compte de l'accessibilité de ces dernières, des infrastructures locales et de la possibilité de rejoindre rapidement et facilement sa destination ou son domicile à partir de la gare.

Il ne fait aucun doute que cela constitue un énorme progrès dans l'approche du dossier. C'est ainsi que le concept proposé depuis peu pour l'aménagement des gares (début 2006) illustre la manière dont on essaie de créer une image qui soit à la fois reconnaissable et fonctionnelle.

Le souci permanent de fournir un service de qualité supérieure anime non seulement l'esprit des responsables, mais suscite également une recherche constante d'amélioration et de consolidation des progrès réalisés. Il s'agit donc d'un processus dynamique qui ne laisse pas planer l'illusion que le travail fourni est terminé. Cela signifie également qu'il faut définitivement renoncer aux solutions très partielles pour les problèmes structurels, les prestations de service qui, de temps à autre, ne peuvent pas être assurées (en fonction de problèmes organisationnels propres), et les solutions irréfléchies ou mal préparées.

La position centrale à accorder au client ne peut pas être uniquement théorique. C'est pourtant encore trop souvent le cas. Ce principe doit se traduire au niveau des personnes et des moyens, mais doit également donner lieu à des concepts qui répondent favorablement aux contrôles de qualité et d'économie d'entreprise et qui se complètent mutuellement vers un même but : répondre aux besoins du client, proposer des solutions fiables, anticiper les évolutions du marché, laisser aux usagers l'occasion de réagir, créer des moyens sociaux et susciter la sympathie, et donc jeter les fondements d'une croissance et d'une amélioration constantes.

Il est faux de croire que cela se traduit uniquement dans des slogans accrocheurs et des campagnes clinquantes. L'intégralité du concept réside justement dans le fait que dès la première désignation de l'emplacement de la gare, il faut mûrement réfléchir à l'accessibilité, au premier accueil par un employé jusqu'au confort dans le train, aux informations à l'arrivée, aux langues des brochures d'information, etc. Bref, il faut penser à tout pour offrir un service de qualité.

Le développement de concepts globaux est fondamental. Ainsi, le mot « vélo » doit évoquer tant la qualité des parkings, le transport des vélos, voire d'éventuels dépannages en urgence, des systèmes de location souples, etc. De même, le concept de parking doit englober la recherche d'une solution optimale en fonction de paramètres pertinents, tels que l'utilisation de l'espace, les risques de vandalisme, la présence d'un contrôle social, l'intensité d'utilisation et la disponibilité éventuelle de personnel. Dans les pays voisins, aux Pays-Bas par exemple, cela a donné lieu à des projets pilotes financés par les pouvoirs publics.

Par ailleurs, il faut également se pencher sur le projet de financement, car la mobilité en vélo est tout au moins aussi importante pour la ville ou la commune où se situe la gare que pour l'opérateur ferroviaire lui-même.

Une approche globale saine et réfléchie ne va pas à l'encontre de la diversification, qui fait entrer en jeu divers paramètres locaux pour rendre le concept planifié plus performant et, à terme, garantir une fiabilité accrue. Ce n'est pas parce qu'une solution fonctionne à un endroit qu'elle peut être appliquée telle quelle ailleurs. Dans la pratique, cela ne fonctionne évidemment pas ainsi.

La mise en œuvre systématique de systèmes pensés de la sorte facilitera à terme également le dialogue avec le client (critique) et surtout permettra de ne pas toujours réagir d'un point de vue strictement défensif.

### 1.3.1. INFRASTRUCTURE

#### Gratuité des parkings « voitures » et des dépôts « vélos »

Dans le cadre de son plan ABC (Accessibilité de Base Confort) visant à faciliter l'accès aux gares, le Groupe SNCB a analysé l'accessibilité de ses gares. Les infrastructures de stationnement pour les voitures et les deux-roues motorisés, ainsi que les possibilités de dépôt pour les vélos notamment, ont été passées au crible pour répondre de manière optimale aux besoins des usagers du rail qui utilisent ces moyens de transport pour rejoindre la gare. La disponibilité de places de parking et de dépôts pour vélos constitue en effet pour le voyageur un facteur important dans le choix éventuel du train pour ses déplacements.

Le 16 août 2005, à la demande du ministre de tutelle, le Groupe SNCB a lancé un projet pilote dans 12 parkings : les clients réguliers des gares d'Andenne, Arlon, Braine-l'Alleud, Huy, Jemelle, Saint-Ghislain, Alost, Genk, Gand-Dampoort, Leopoldsborg, Ostende et Tirlemont bénéficient d'un accès gratuit et prioritaire au parking. La durée du projet est d'un an.

Dans ces gares, les titulaires d'une carte train (à l'exception des cartes Campus, Railflex et cartes scolaires)<sup>1</sup> ou de certains libres-parcours (voir cadre ci-après) peuvent stationner gratuitement. Les usagers occasionnels du rail peuvent utiliser ces parkings moyennant 3,30 € par jour ou 5,40 € par semaine. Les personnes qui ne prennent pas le train peuvent également y stationner contre 13,60 € par jour.

Ces tarifs sont d'application tant les jours ouvrables que les week-ends et jours fériés.

Les titulaires d'une carte train ou d'un libre-parcours doivent demander une carte de parking gratuit au guichet. Cette carte est valable jusqu'à expiration de la carte train ou du libre-parcours et doit être affichée visiblement derrière le pare-brise côté conducteur. Les titulaires d'une carte train qui ont acheté un abonnement de parking avant le 16 août 2005 dans l'une de ces gares pilotes ont pu demander un remboursement de la partie de l'abonnement, désormais inutile.

Les personnes qui ne prennent pas le train et les voyageurs occasionnels qui souhaitent profiter de ces parkings doivent acquérir un ticket de parking à l'un des guichets automatiques installés dans chacun de ces 12 parkings.

Le contrôle des tickets payants et des cartes de parking gratuites est assuré par le personnel du Groupe SNCB<sup>2</sup>.

Si le personnel chargé du contrôle remarque que le titre de stationnement (ticket ou carte) fait défaut, est périmé ou est non valide, il constate l'infraction et glisse sous l'essuie-glace un ordre de virement préimprimé destiné au paiement du forfait (25 €). Des

---

<sup>1</sup> Carte train scolaire à partir du 1<sup>er</sup> février 2006.

<sup>2</sup> Sur le parking d'Ostende, le contrôle est effectué par une société privée.

photos sont également prises à titre de preuve. Les informations sont alors transmises à une entreprise privée chargée de percevoir la somme.

Immédiatement après l'introduction du stationnement gratuit dans les 12 gares, le médiateur a reçu toute une série de plaintes diverses, surtout concernant les parkings d'Ostende, Tirlemont, Alost, Gand-Dampoort et Braine-l'Alleud.

Voici quelques exemples des problèmes signalés par les clients.

Les titulaires d'une carte train qui utilisent l'un des parkings devenus gratuits depuis le 16 août regrettent de ne pas avoir été informés des nouvelles conditions d'utilisation. Ils ont en effet reçu une contravention avant même d'avoir pu se procurer leur carte de parking gratuit. Ainsi, le 17 août, un client a trouvé sous l'essuie-glace un dépliant reprenant les nouvelles conditions d'utilisation, mais le lendemain, alors qu'il revenait plus tôt du travail afin d'effectuer les démarches nécessaires, il s'est vu infliger une amende pour stationnement non réglementaire. Ces clients contestent l'amende encourue et dénoncent cette manière de procéder et l'attitude intransigeante du Groupe SNCB pendant la phase de transition.

Plusieurs clients ont également protesté contre l'amende infligée parce qu'ils ignoraient que le parking pilote où ils stationnaient, le week-end, leur véhicule était soudainement devenu payant.

Les personnes ne pouvant bénéficier du droit au parking gratuit se sont également manifestées : plusieurs clients voyageant avec un Railflex ou une carte train scolaire ont ainsi protesté contre le refus d'octroi de la précieuse carte. Le caractère discriminatoire de cette décision est maintes fois invoqué.

A ce propos, le médiateur fait remarquer que l'article 42 du contrat de gestion conclu en 2005 prévoit qu'avant le 1<sup>er</sup> septembre 2005, la SNCB lance conjointement avec la SNCB-Holding un projet pilote pour garantir un accès gratuit et prioritaire aux titulaires d'une carte train dans une dizaine de gares réparties uniformément sur l'ensemble du réseau. Le médiateur signale au Groupe SNCB que, pour les gares sélectionnées, le contrat de gestion n'établit aucune distinction entre les différents types de cartes train et que, par conséquent, le droit au parking gratuit devrait également s'appliquer aux catégories exclues par lui jusqu'ici.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB annonce qu'à partir du 1<sup>er</sup> février 2006, les titulaires d'une carte train scolaire pourront également stationner gratuitement sur les 12 parkings pilotes.

Par ailleurs, après quelques temps, des plaintes ont également été formulées au sujet de la capacité insuffisante du parking dans les gares d'Alost et de Braine-l'Alleud. Plusieurs usagers qui payaient un abonnement et étaient assurés de disposer d'une place de stationnement, n'en trouvent plus depuis l'introduction de la gratuité du parking pour les titulaires d'une carte train.

Les guichets automatiques sur les parkings ont également suscité l'irritation d'un certain nombre d'usagers, car ces machines acceptent uniquement le montant exact et en pièces.

Si l'utilisateur introduit un montant supérieur, la machine signale qu'elle ne rend pas la monnaie et demande de poursuivre ou d'abandonner l'opération :

- si le client poursuit, il reçoit le ticket mais pas la monnaie ;
- s'il choisit d'« abandonner », il récupère son argent mais ne peut pas stationner ;
- enfin, s'il ne choisit aucune de ces options, le système continue d'afficher le message invitant à faire un choix et le client ne reçoit ni son argent ni son ticket.

Un client désireux d'occuper le parking de la gare d'Alost l'a appris à ses dépens. Il devait acheter un ticket de parking à 3,30 € et a introduit 4 € dans la machine, mais n'a reçu ni ticket de parking ni ses 4 € en retour. S'adressant à la gare, il a reçu pour unique réponse du guichetier une mise en garde quant au fait qu'il risquait une amende s'il n'apposait pas un ticket de parking derrière son pare-brise. Le client est alors retourné à sa voiture et a effectué le voyage prévu en voiture plutôt qu'en train.

Certains usagers du parking gratuit à la gare de Gand-Dampoort ont également exprimé leur mécontentement quant à la configuration ambiguë du parking. En effet, une partie de la zone de stationnement relève de la SNCB et l'autre de la Ville de Gand, mais cela n'est pas clairement signalé aux clients. Ainsi, celui qui gare sa voiture sur le parking SNCB, mais qui par ignorance achète un ticket au guichet automatique de la Ville est considéré en infraction et est dès lors soumis au forfait. La médiatrice de Gand a d'ailleurs reçu plusieurs plaintes dans ce sens, dont il ressort clairement que la délimitation des deux parkings, chacun au régime distinct, laisse franchement à désirer. Quoi qu'il en soit, c'est l'usager qui, agissant de bonne foi, en fait les frais.

Des problèmes similaires se posent également à Tirlemont.

Des informations imprécises ou une mauvaise visibilité du panneau comportant les instructions d'usage font par ailleurs l'objet de récriminations répétées.

Si le projet pilote s'avère concluant, le stationnement gratuit sera étendu au moins aux 50 gares les plus fréquentées du pays. Le Groupe SNCB ferait donc bien de méditer ces plaintes pour corriger l'un ou l'autre défaut du système.

Par ailleurs, le projet ABC concerne non seulement les parkings « voitures » mais également les dépôts pour vélos. Depuis le 16 août 2005, tous les dépôts gardés exploités par le Groupe SNCB dans les gares sont devenus gratuits ; les dépôts sécurisés pour vélos exploités par une entreprise privée restent en revanche payants. Contrairement aux parkings « voitures », les dépôts gratuits pour vélos le sont pour tous et pas uniquement pour certains titulaires de carte train.

La gratuité des dépôts pour vélos n'était entrée en vigueur que depuis quelques jours que des usagers mécontents s'adressaient au médiateur. Pour les clients qui confiaient auparavant leur deux-roues à des dépôts payants mais gardés, la nouvelle mesure signifiait qu'ils devaient désormais laisser leur vélo sans surveillance avec le risque de le retrouver endommagé, voire de ne plus le retrouver du tout. Ils ont donc demandé la réouverture des dépôts payants.

Le Groupe SNCB a avancé pour se justifier le fait qu'à partir du 16 août 2005 il ne mettait plus à la disposition de ses clients que des zones de parking gratuites non gardées pour les vélos et cyclomoteurs et qu'il n'était à aucun égard responsable en tant que surveillant. Cette dernière remarque signifie que le Groupe SNCB ne doit plus mettre du personnel à disposition pour la réception et la surveillance des vélos. Selon lui, cela n'est plus possible dans le contexte financier actuel où il ne perçoit plus de revenus pour ce service. Puisqu'il n'y a plus de surveillance, n'importe qui peut sans souci pénétrer dans la zone de parking et en ressortir librement. Voilà une attitude irresponsable sachant que cet espace renferme également des bagages et des vélos de location.

Le Groupe SNCB a également promis d'évaluer ce projet et, dans la mesure du possible, d'apporter des modifications au système. Il reste à espérer que cela ne restera pas que de belles paroles.

Il faut ajouter que, à travers ses réponses aux plaintes relatives aux problèmes des parkings gratuits dans les 12 gares pilotes, le Groupe SNCB fait manifestement preuve d'un manque d'ouverture et de coopération. Il tente à peine de dissimuler qu'il n'est pas un grand fan du projet « parkings gratuits ».

Ces dossiers amènent également à un autre constat : le Groupe SNCB essaie bien souvent de fuir ses responsabilités en renvoyant le client vers l'exploitant privé. Le plaignant doit signaler son problème directement audit exploitant et, pour ce faire, demander un formulaire au guichet de la gare. Le médiateur ne peut, pour les motifs suivants, accepter cette façon de procéder :

- selon l'article 42 du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la S.A. SNCB, c'est cette dernière qui gère elle-même les parkings des gares où le projet pilote est d'application. Le client a un contrat avec la S.A. SNCB de sorte qu'elle n'a pas à le « remballer » vers l'exploitant privé ;
- sur base de la jurisprudence de la Cour de Cassation (Arrêt sur les entreprises de manutention de marchandises du 7 décembre 1973), l'agent d'exécution bénéficie d'une quasi-immunité pour ses éventuelles « erreurs » dans le cadre de l'exécution des tâches qui lui sont confiées par le contractant principal (S.A. SNCB). Autrement dit, le client n'a aucun recours contre l'exploitant privé.

Le Groupe SNCB doit dès lors communiquer lui-même à l'exploitant privé les problèmes qui lui sont signalés. Ce qui fut promis, mais force est de constater que, fin décembre 2005, la grande majorité des dossiers relatifs à des problèmes évoqués ci-dessus (dont certains des mois d'août et septembre) étaient toujours en rade.

Pour couronner le tout, plusieurs clients ont reçu une lettre d'huissier. Le médiateur a immédiatement averti tous les plaignants concernés et leur a conseillé de payer les 25 € en attendant la fin des négociations, plutôt que de risquer une majoration de l'amende initiale.

Le médiateur aurait préféré que le Groupe SNCB gère différemment ce projet pilote, notamment en examinant sérieusement les problèmes signalés par les clients, en recherchant les causes et en y apportant rapidement une solution. Au lieu de cela, nous

avons seulement constaté, dans bon nombre de plaintes, un rejet de sa propre responsabilité et un renvoi des clients vers l'exploitant privé.

Le dossier offrait d'une certaine manière une occasion d'évaluer l'intérêt réel accordé à une relation saine avec la clientèle. En effet, dans le cadre d'un projet pilote, on peut espérer que les différentes parties se concertent régulièrement pour résoudre de manière rapide et efficace les problèmes qui surgissent, afin qu'à l'issue de la phase de test et avant la mise en oeuvre définitive, on parvienne à un concept opérationnel, harmonieux et efficient.

Nous sommes donc encore loin du compte.

## Parkings gratuits pour autos et vélos

### *Parkings autos :*

A partir du 16 août 2005, la gratuité de parking sera offerte à titre d'essai dans les 11<sup>1</sup> gares suivantes :

- en Flandre : Alost, Gand-Dampoort, Genk, Leopoldsburg et Tirlemont ;
- en Wallonie : Andenne, Arlon, Braine-L'Alleud, Huy, Jemelle et Saint-Ghislain.

Cette gratuité sera offerte aux ayants droits suivants : les titulaires d' :

- une carte train, excepté la Carte Campus, carte scolaire<sup>2</sup> et Railflex ;
- une carte train Belgique-Luxembourg ;
- un libre parcours délivré par la Direction Voyageurs ;
- un libre parcours pour le personnel du groupe SNCB.

Les autres voyageurs peuvent bénéficier d'un tarif réduit et les non usagers du train paieront un tarif commercial.

Un nouveau système de paiement par le biais d'horodateurs est prévu dans les 11 gares précitées pour les voyageurs occasionnels et non voyageurs. Le contrôle de ces parkings est assuré par le personnel du groupe SNCB.

---

<sup>1</sup> 12 dans les faits. Voir cadre ci-après.

<sup>2</sup> Modifié à partir du 1<sup>er</sup> février 2006.

*Parking extérieur facilités particulières et exploité par le privé :*

- Il s'agit de la gare d'Ostende ;
- Les modalités d'exploitation sont identiques aux modalités prévues au point 2.2.1<sup>1</sup>, excepté que le contrôle du parking sera assuré par une société privée.

*Parking deux roues :*

A dater du 16 août 2005, ce mode de stationnement (local) devient gratuit. Ce qui revient à dire que le dicton « les premiers arrivés seront les mieux servis » sera à l'ordre du jour.

Par ailleurs les espaces de stationnement en gare d'Ostende et de Bruges seront supprimés à dater du 16 août 2005 par mesure de sécurité.

La Direction Voyageurs suivra l'évolution de ce changement de politique tarifaire et réalisera une évaluation de la situation après 4 semaines. Si nécessaire, des mesures seront prises afin de s'adapter à l'évolution de la situation.

*Modalités de remboursement des abonnements de parking*

Les modalités de remboursement de parking qui sont en cours actuellement sont basées sur un montant de remboursement équivalent au prorata du nombre de jours ouvrables non utilisés de l'abonnement.

Dès lors le calcul du montant à rembourser (et ceci uniquement à l'occasion de ce remboursement exceptionnel relatif aux parkings payants dotés de facilités spéciales) est :

$$\text{Montant à rembourser} = \frac{\text{le montant payé} \times \text{par le nombre de jours ouvrables non utilisés}}{\text{le nombre total de jours ouvrables de la période de validité}}$$

Le remboursement sera effectué par le bureau B-VG. 01-G uniquement par virement endéans le mois qui suit la demande de remboursement.

---

<sup>1</sup> Voir cadre p 108.

## « Accessibilité totale » des gares

Tout le monde s'accorde à dire que la mobilité est une nécessité absolue pour participer pleinement à la vie sociale. D'où la notion de « droit à la mobilité ». Avec le vieillissement de la population, cette problématique s'accroît de jour en jour et des solutions concrètes s'imposent.

Tout comme le précédent contrat de gestion, ceux conclus en 2005 entre l'autorité fédérale et les entreprises du Groupe SNCB (Moniteur belge du 31 août 2005) prévoient que celui-ci mène une politique active en faveur des personnes à mobilité réduite. Par contre, cette fois, les attentes des autorités sont clairement définies tant sur le plan des infrastructures que sur celui des services à la clientèle.

Le Groupe SNCB représente, à n'en pas douter, un élément fondamental de la mobilité en Belgique, et c'est d'ailleurs l'ambition qu'il exprime clairement depuis peu. Cela n'induit pas que le Groupe SNCB doive assumer seul la problématique des personnes à mobilité réduite dans le créneau des transports publics. D'ailleurs, serait-ce vraiment opportun ?

Considérons le volet infrastructure de la problématique (qui ne constitue qu'un aspect de l'ensemble des services à la clientèle).

Sur ce plan, le Groupe SNCB, de concert avec l'autorité fédérale, dégage deux attentes claires : d'une part « La SNCB s'engage à prévoir des équipements spécifiques pour les personnes à mobilité réduite lors de l'achat de matériel roulant neuf (y compris le matériel RER) ». D'autre part, d'ici 2008, le Groupe SNCB doit « dans les limites des moyens budgétaires disponibles » équiper les quais de 24 des 50 gares belges les plus importantes, réparties uniformément sur l'ensemble du territoire, d'ascenseurs, de rampes d'accès ou d'autres installations équivalentes, selon le concept d'« accessibilité totale »<sup>1</sup>.

Outre l'aspect de l'infrastructure, il faut également garantir dans ces 24 gares une assistance aux personnes à mobilité réduite (voir également « 1.3.4. Service à la clientèle »).

Selon nos informations, le plan d'entreprise 2006-2007 prévoit des étapes concrètes qui s'appuient sur les deux mêmes axes : adaptation de l'infrastructure des gares et assistance de la part du personnel.

Comme nous l'avons déjà indiqué, le problème s'accroît de jour en jour et la courbe démographique nous rappelle que davantage d'efforts doivent être consentis.

---

<sup>1</sup> La notion d'« accessibilité totale » est définie dans le contrat de gestion conclu entre l'opérateur SNCB et les pouvoirs publics comme suit : accessibilité de tous les quais aux personnes à mobilité réduite sauf les quais pour lesquels cette accessibilité est physiquement impossible et ceux en chantier (article 50).

Cette définition nous semble laisser une part encore relativement importante à l'interprétation. Pour autant qu'elle soit considérée comme l'équivalente à celle d'« accessibilité intégrale ou inclusive », il n'y a pas de problème (voir rapport annuel 2003, pp 87 à 90). Cependant, rien ne le garantit.

A cette occasion, le médiateur a lui aussi dû rechercher des solutions. Lors d'un débat public<sup>1</sup>, il a plaidé en faveur d'une coopération intense et structurée avec d'autres maillons de la chaîne de la mobilité, afin qu'une personne à mobilité réduite puisse effectuer un trajet lors duquel divers partenaires veilleront à son bon déroulement.

Dans ce cadre, plusieurs gares qui satisfont au concept d'«accessibilité totale» pourraient, en quelque sorte, faire office de structure de base.

A la demande de plusieurs clients, le médiateur a entamé un tour d'horizon afin de déterminer s'il est possible de trouver une solution opérationnelle avec les éléments existants, solution qui pourrait ensuite être affinée et étayée. Quoi qu'il en soit, toute solution nécessitera une approche réfléchie et créative. Les seuls textes du contrat de gestion ci-dessus soulignent déjà clairement les limites budgétaires de l'opération. Il s'agit pourtant d'un problème fondamental celui de la dignité humaine et de l'égalité des chances sur lequel il n'y a pas à transiger.

De leur côté, les personnes qui souhaitent faire appel à ce type de services à la clientèle doivent accepter qu'une organisation telle que celle-là requiert du temps et qu'un certain nombre de modalités même souples (prendre contact au préalable par exemple) doivent être convenues.

Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue qu'il existera toujours une solution spécifique pour un endroit spécifique, de sorte qu'on ne peut exiger de généralisation.

Il va de soi que nous reviendrons sur l'évolution de ce thème sociétal essentiel.

#### PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Une personne en possession d'une carte de parking de couleur bleu (carte pour moins valides) peut stationner gratuitement sur les emplacements pour moins valides même si ceux-ci sont payants, mais pour autant qu'ils ne soient pas automatisés.

---

<sup>1</sup> TV Eén, 19.04.2005. De Ombudsman

## 1.3.2. INFORMATION

### Numéros de téléphone utiles de la SNCB

#### ***Renseignements***

Renseignements téléphoniques et réservations	02.528.28.28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran <sup>1</sup>	02.555.25.25 (F) 02.555.25.55 (N)
ARIdisc (indicateur électronique)	02.528.35.91
Adresse électronique Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (tarif interzonal)	070.66.77.88
Service clientèle Eurostar (tarif international)	+44 1777.77.78.79  02.400.67.76 (l'appel est transféré vers la Grande-Bretagne)

#### ***Commander des voyages en groupe en français***

Téléphone	065/58.23.62
Téléfax	065/58.23.04
E-mail	groupes.national@b-rail.be

#### ***Commander des voyages en groupe en néerlandais***

Téléphone	09.241.23.68
Téléfax	09.241.23.67
E-mail	groepen.nationaal@b-rail.be

#### ***Adresses Internet***

Site francophone	<a href="http://www.sncb.be">http://www.sncb.be</a>
Site néerlandophone	<a href="http://www.nmbs.be">http://www.nmbs.be</a>

---

<sup>1</sup> Uniquement pour les renseignements en service intérieur

## Manque d'informations : source de frais supplémentaires

La communication d'informations est un point délicat. Les informations fournies doivent en effet être complètes et correctes. Dans le cas contraire, le voyageur peut rencontrer un certain nombre de désagréments donnant très vite lieu à des discussions entre lui et le Groupe SNCB. La première condition pour que l'employé des chemins de fer puisse fournir des informations correctes est bien sûr qu'il soit lui-même informé valablement et en temps voulu, par exemple en cas de retard ou d'incident (cfr. projet IRT). A défaut, les approximations, les suppositions, voire l'absence complète d'informations l'emporteront, avec toutes leurs conséquences.

### SITUATIONS VECUES

2005/1629 Le client s'est informé une semaine au préalable sur un train reliant Ostende à Bruxelles-Midi pour prendre ensuite un train international vers la Suisse. Le Groupe SNCB omet de préciser que le jour du départ des travaux seront effectués sur le trajet vers Bruxelles et que le client devra prendre un autobus de remplacement. Les informations incorrectes communiquées obligent le client à prendre un taxi vers Bruxelles. Il en réclame le remboursement (70 €) au Groupe SNCB.

Dans sa réponse, celui-ci refuse d'admettre sa responsabilité et s'en réfère aux affiches « infos travaux », apposées dans les gares deux semaines avant le début des travaux. En outre, le Groupe SNCB renvoie à son site Web. Depuis le 21 novembre 2001, en cas de travaux sur la liaison concernée, deux cercles orange avec un point d'exclamation apparaissent sur l'itinéraire demandé. L'utilisateur peut les activer et visualiser ainsi les conséquences sur le service des trains. En outre, d'après le Groupe SNCB, on peut obtenir des informations relatives aux travaux ferroviaires sur le télétexte de la VRT, à la page 366, dans la presse locale et dans le journal gratuit « Metro » du jeudi.

Le client disposait donc de suffisamment d'informations préalables sur les travaux en cours, et ce par divers canaux. De plus, des autobus de remplacement étaient prévus. L'horaire fourni est celui en vigueur toute l'année. Il serait impossible et beaucoup trop fastidieux de modifier l'horaire proposé chaque fois que des travaux sont effectués sur le réseau. Cela signifierait que les affiches jaunes dans les gares, le site Web et les brochures devraient être adaptés tous les mois.

Le Groupe SNCB ne peut donc donner de suite favorable à la demande de remboursement des frais de taxi. Par geste commercial, il est toutefois disposé à compenser une partie du billet (pour le trajet sur lequel des travaux étaient effectués). Le médiateur précise que le client s'est déjà rendu à la gare une semaine avant pour obtenir des informations sur son voyage international. Il a reçu les horaires du guichetier, lequel les a recherchés via le terminal d'information et de vente. L'employé a fourni une copie de ces horaires. Il n'était nulle part question d'une modification à la suite de travaux sur le trajet

à la date en question. Le client doit pouvoir partir du principe que les informations qui lui sont communiquées par le guichetier sont correctes.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB déclare que le client s'est rendu une semaine avant à la gare et pouvait vérifier les horaires vers Bruxelles. Normalement, les affiches « infos travaux » sont apposées dans les gares et communiquées sur l'intranet pour le personnel deux semaines à l'avance. Il serait inutile de se demander si le guichetier a consulté ou non l'intranet et a signalé au client une modification des horaires. Selon le Groupe SNCB, il appartient aussi au client de se renseigner suffisamment sur les modifications des horaires.

Pour des raisons commerciales, le Groupe SNCB est finalement disposé à compenser les frais de taxi au moyen de bons de compensation pour une valeur totale de 70 €.

2005/1008 Le client avait demandé et obtenu des informations à la gare pour un voyage à Lourdes le jour de l'Ascension. Sur la base de celles-ci, il avait acheté ses tickets. Le jour du voyage, il s'est avéré que les informations n'étaient pas correctes et qu'aucun train n'était en partance pour Bruxelles à l'heure prévue. En raison des informations erronées, les tickets pour Bruxelles n'ont pas pu être utilisés. Le client demande donc une intervention de la part du Groupe SNCB.

Dans sa réponse, ce dernier déclare qu'il utilise la version 5.01 de Hafas comme planificateur de voyages internationaux. Ce dernier a été développé par l'entreprise allemande Hacon.

Hafas est également utilisé sur le site des chemins de fer allemands, néerlandais, suisses, autrichiens, danois et polonais. Les données traitées par le module Hafas sont fournies à Hacon par leur réseau respectif. Les données de voyage relatives aux trains belges sont communiquées à Hacon par la cellule ARI du Groupe SNCB.

Il est effectivement apparu que la communication par ARI et/ou le traitement des informations de voyage belges par les systèmes de base de données ne sont pas toujours corrects dans certaines situations. Le Groupe SNCB souhaite présenter ses excuses à ce sujet.

Le Groupe SNCB assure au client qu'il recherche une solution visant à mieux coordonner le processus de délivrance des données avec celui du traitement dans les systèmes de base de données.

Le Groupe SNCB est disposé à rembourser les billets de train inutilisés. Pour ce faire, il a impérativement besoin des billets originaux.

Le médiateur estime que la réponse n'est pas proportionnelle à la plainte du client. Les informations fournies par le guichetier de la gare étaient erronées. Le planificateur de voyage international n'a pas tenu compte du jour spécifié (Ascension, et donc service du dimanche) ; il s'agit donc, dans un premier temps, d'une erreur du planificateur, mais le guichetier aurait dû la remarquer. Le client en a payé les conséquences.

Ce monsieur de 75 ans avait en effet pris toutes les précautions nécessaires pour que son voyage en train se déroule dans les meilleures conditions. Il s'était procuré toutes les informations utiles, plusieurs semaines à l'avance. Heureusement, sa fille a pu le conduire à Bruxelles pour qu'il puisse prendre son train international.

Le médiateur prie le Groupe SNCB de revoir le dossier et, outre le remboursement du billet non utilisé, d'octroyer une compensation pour les frais encourus (trajet en voiture jusqu'à Bruxelles, aller et retour).

Le Groupe SNCB estime qu'il est uniquement lié par le contrat de transport conclu avec le client et accepte d'envisager le seul remboursement des billets inutilisés. Les frais externes ne seront pas pris en charge.

Le médiateur fait référence à la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques de commerce et à l'information et la protection des consommateurs. L'article 30 stipule qu'« au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'informations exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. ».

Le comportement du Groupe SNCB est en contradiction avec les dispositions légales susmentionnées.

Cette attitude a lésé le client. Les préjudices subis sont supérieurs au prix des billets de train. Le client a en effet dû supporter des frais supplémentaires. Il est donc légitime de les réclamer à celui qui en est la cause.

Enfin, le Groupe SNCB a offert quatre billets de compensation à titre d'indemnisation de l'utilisation de la voiture.

## « IRT continue dans tout le groupe »

*Informers les clients en temps réel quand le trafic perd de sa rigueur, c'est une démarche de bon sens, mais aussi une obligation. Une démarche qui concerne des cheminots de tout le groupe.*

*Tout retard d'un train a une cause. Informer les voyageurs de la manière la plus complète possible fait partie de notre mission. Donc il faut, au minimum, annoncer le retard et sa cause.*

Extraits du magazine du personnel du Groupe SNCB,  
Connect n° 2/2005 de mars 2005, p 10.

La scission de la SNCB en trois entreprises a mis en péril le projet IRT. La chaîne qui doit garantir la diffusion des informations concernant les perturbations du trafic ferroviaire compte effectivement de nombreux maillons qui ne sont pas tous rattachés à la même entreprise (par exemple le sous-chef à quai travaille pour Infrabel ; le personnel d'accompagnement de train relève de la SNCB). Dans ce contexte, il est bien évident que le Holding, la SNCB et Infrabel n'avaient aucun intérêt à mener chacun une politique d'informations indépendante, sans coordination.

Heureusement, le Groupe SNCB a très rapidement pris les choses en main en confiant à une seule et même division au sein du Holding la responsabilité des « opérations » du Groupe SNCB, notamment la coordination du projet IRT et l'organisation de la concertation entre les différents responsables.

Dans les contrats de gestion conclus en 2005 entre l'Etat fédéral et les trois entreprises, un chapitre important est consacré à l'information. La SNCB et Infrabel doivent s'accorder sur la communication des informations relatives au trafic ferroviaire. Pour chaque modification d'une gare, le Holding doit accorder une attention particulière à l'information des voyageurs.

Depuis le début du projet IRT en 2002, d'importants efforts ont été consentis pour équiper les gares et arrêts d'installations de sonorisation afin de communiquer les retards et perturbations aux clients. Fin 2005, avec certes du retard, cet objectif a enfin pu être atteint. Désormais, les 533 gares et arrêts sont équipés de systèmes de sonorisation. Le Groupe SNCB ne s'arrête toutefois pas en si bon chemin : début 2006, il entame le remplacement des anciennes installations de communication par du matériel plus moderne. Les gares de Bruxelles-Midi et de Namur ont entre autres été équipées de nouveaux écrans d'informations numériques offrant un aperçu de l'arrivée des prochains trains. Ces écrans reprennent donc les informations des affiches blanches (trains à l'arrivée), adaptées en temps réel.

Etre bien informé, surtout en cas de perturbations du trafic ferroviaire, demeure toujours l'un des soucis majeurs du client du Groupe SNCB.

C'est la raison pour laquelle le Groupe SNCB travaille sans relâche à l'élaboration d'un système de communication d'informations satisfaisant : les projets et actions déjà entamés se poursuivent et des évaluations ont lieu régulièrement pour les rectifier si

besoin était. Toutefois, les informations en temps réel peuvent incontestablement faire l'objet d'améliorations. Elles font encore trop souvent défaut, sont incomplètes, imprécises et confuses ou décalées.

Bien que le projet IRT porte ses fruits, il reste de toute évidence du pain sur la planche. Remettons donc le travail sur le métier.

## SITUATION VECUE

2005/0606 Le client se plaint de la communication des informations dans une gare : le retard du train à destination d'Ostende n'a été annoncé qu'à 9h56 (heure de départ prévue 9h46). A 10h10, un train est arrivé et s'est arrêté à 500 mètres de la gare ; aucune communication n'a précisé qu'il s'agissait du train pour Ostende.

Certes, le Groupe SNCB s'est expliqué sur la cause du retard, mais il s'est empressé de préciser que, dans cette gare, les annonces ne sont pas enregistrées et qu'il était dès lors impossible de vérifier l'heure de la communication et son contenu.

Le médiateur insiste néanmoins auprès du Groupe SNCB pour qu'il sensibilise les membres du personnel en charge de la communication des informations aux clients et que ceux-ci mettent un point d'honneur à cet aspect important du service à la clientèle.

## L'Indicateur papier toujours menacé

Depuis un certain temps déjà<sup>1</sup>, la survie de l'Indicateur papier fait l'objet de débats au sein du Groupe SNCB. Les protestations émanant notamment du Comité consultatif des Usagers et du médiateur ont permis de reporter pour un certain temps encore le projet initial. Celui-ci visait à verser ce précieux outil d'informations au patrimoine ferroviaire dès le 12 décembre 2004. Toutefois, aux dernières nouvelles, il faudra définitivement tirer un trait sur cet Indicateur papier fin 2006. L'expérience a d'ailleurs montré que, depuis 2004, la vente et, à plus forte raison, la promotion de ce document sont encore moins encouragées qu'auparavant.

Le succès de l'Indicateur dans sa version papier a rapidement décliné. Alors qu'en 1990, on en vendait encore 41 600 exemplaires ; en décembre 2003 seuls 7 309 ont été achetés. Les ventes de l'Indicateur pour les horaires du 12 décembre 2004 au 10 décembre 2005 sont passées sous la barre des 5 000 exemplaires. On peut difficilement en évaluer la demande car étant donné que le stock a été écoulé prématurément, bon nombre de clients sont rentrés chez eux les mains vides.

---

<sup>1</sup> Voir rapports annuels 2003 p 95 et 2004 p 83

Signalons également que le stock destiné en 2004 à l'usage du personnel des chemins de fer (soit 5 350 exemplaires contre de 11 420 l'année précédente) a contribué à cette pénurie. Plusieurs services n'ont pas reçu le nombre d'exemplaires demandés.

Le tirage que le Groupe SNCB a commandé en décembre 2004 (9 950 exemplaires au lieu de 21 500 en décembre 2003) contraste d'ailleurs fortement avec celui de l'Indicateur des chemins de fer néerlandais. Fin décembre 2005, ce document a été tiré à 90 000 exemplaires alors qu'il ne coûte qu'un peu plus de la moitié (5,50 €) de l'Indicateur publié au même moment par le Groupe SNCB.

Comme mentionné précédemment, le Groupe SNCB n'a pas consenti beaucoup d'efforts en 2004 pour promouvoir la vente de l'Indicateur. A ce propos, il est utile de comparer l'Indicateur valable du 12 décembre 2004 au 10 décembre 2005 avec celui en vigueur entre le 14 décembre 2003 et 11 décembre 2004.

Premier constat : le prix de vente a subitement augmenté, passant de 4,50 € à 10 €. Deuxième constat : le dernier Indicateur est aussi volumineux que le précédent mais ne compte que 696 pages, pour 800 l'année précédente. Tous les horaires ont été maintenus mais pour une série d'informations utiles, le client est prié de consulter le site ou de se renseigner en gare. Comment peut-on expliquer que le volume des deux Indicateurs soit identique ? A-t-il été imprimé sur du papier plus épais, plus blanc (donc plus cher) ?

Le débat relatif au prix de l'Indicateur papier a cependant pris une nouvelle tournure. Depuis 2004, il est effectivement possible d'en télécharger la version pdf via Internet. Cette initiative connaît un franc succès. En effet, selon le Groupe SNCB, la version pdf a été téléchargée plus de 83 000 fois entre la mi-décembre 2004 et juin 2005, et ce, en plus des dizaines de milliers de consultations du module Internet classique pour la recherche des horaires.

Ceci prouve que, malgré le module de recherche permettant d'obtenir des horaires sur mesure, la demande de tableaux-horaires traditionnels tels qu'ils sont repris dans l'Indicateur papier, est toujours importante.

La version pdf, telle que le Groupe SNCB l'a publiée sur son site Internet, était encore, tout récemment, limitée. En effet, des trains (par exemple, ceux avec le sigle ▲) ne roulent pas durant certaines périodes. Cette version pdf ne contenait pas de légende permettant de connaître le calendrier de ces périodes. Cette information aurait pourtant dû y figurer. Dernièrement, le Groupe SNCB a comblé cette lacune et a heureusement adapté son site.

Les frais de rédaction et de mise en page de l'Indicateur papier, également disponible sur Internet, représentent un poste fixe très important (indépendant du tirage) qui, selon nos informations, serait affecté exclusivement à l'Indicateur papier, ce qui augmente considérablement son prix.

Si le Groupe SNCB souhaite supprimer la version imprimée de l'Indicateur tout en maintenant la version pdf, les frais de préparation seront toujours aussi élevés. En fin de compte, les économies réalisées dans ce domaine seront relativement minimes.

Si l'on tient compte de ces éléments et que l'on répartit les frais non plus uniquement sur la base de la version papier, il est alors possible de proposer une version imprimée de l'Indicateur à un prix abordable.

Par ailleurs, même si le site Internet du Groupe SNCB rencontre un franc succès, il convient de souligner que les informations fournies par ce biais ne peuvent pas être considérées comme fiables à 100 % tant que le Groupe SNCB ne se portera pas explicitement garant des informations disponibles par ce canal. A en juger par la clause d'exonération des responsabilités sur le site Internet du Groupe SNCB, ce dernier considère que son propre site Web n'est « rien d'autre qu'un outil » et qu'il ne s'agit pas d'une source d'informations dont la nature engagerait sa responsabilité.

En effet, que penser du conseil du Groupe SNCB invitant l'utilisateur à ne pas utiliser les informations avant de les avoir vérifiées auprès des sources officielles du Groupe SNCB, telles que affiches horaires jaunes ou l'Indicateur ?

Où faudra-t-il donc s'adresser si l'Indicateur officiel disparaît, sachant que pour consulter les horaires officiels de couleur jaune, il faut d'abord se rendre à la gare, et que en sus, ils nous renseignent exclusivement sur les trains au départ de la gare concernée. Pour revenir, il faudra effectuer la même consultation dans la gare de retour... L'époque où une version de l'Indicateur était affichée dans le hall de départ est bel et bien révolue, alors qu'à ce jour, il n'existe encore aucun système d'affichage plus moderne des horaires, par exemple sous la forme de bornes d'informations électroniques.

Le transport intérieur de voyageurs est une mission de service public confiée à la SNCB en vertu d'un contrat de gestion. Par conséquent, la population à laquelle s'adresse ce service doit pouvoir y accéder aisément. Pour ce faire, il faut que les informations les plus essentielles à son sujet, notamment les horaires des trains, soient facilement accessibles et disponibles. Ce qui n'est pas connu n'existe pas. C'est aussi simple que cela. Celui qui ne connaît pas ses droits ne peut pas les exercer. Celui qui ne dispose pas d'informations sur les possibilités de voyager en train... ne prend tout simplement pas le train.

A cet égard, il convient de mentionner un arrêt de la Cour d'Arbitrage<sup>1</sup> relatif à la manière dont le contenu du Moniteur belge est communiqué à la population. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2003, le Moniteur belge est en effet uniquement disponible via le site Internet. Les citoyens qui ne disposent pas de système informatique peuvent toutefois demander aux services du Moniteur belge de leur remettre une copie authentifiée de l'acte ou du document souhaité et ce, dans les 24 heures suivant leur requête.

L'une des thèses de la Cour d'arbitrage est que l'effet attaché à la publication suppose que le mode de publication pour lequel opte le législateur garantisse l'accessibilité des textes officiels sans discrimination.

Les informations qui sont diffusées via Internet ne créent certes pas de différence de traitement entre les personnes mais est bien discriminatoire car tout le monde ne bénéficie pas d'un accès égal aux techniques d'informations. « *Le principe d'égalité et de non-*

---

<sup>1</sup> Arrêt n° 106/2004 du 16 juin 2004 (Moniteur belge du 02 juillet 2004).

*discrimination peut être violé lorsque le législateur traite de la même manière des personnes qui se trouvent dans des situations essentiellement différentes ».*

La Cour d'arbitrage reconnaît que la suppression de la version papier du Moniteur belge s'inscrit dans l'évolution de la société, les techniques informatiques devenant un procédé de communication de plus en plus courant. La Cour d'arbitrage ajoute cependant : « *Toutefois, il faut encore examiner si, par les effets que peuvent avoir ces mesures, il n'est pas porté atteinte de manière disproportionnée au droit susmentionné au détriment d'une catégorie de personnes, en ne prévoyant pas une autre méthode d'accès aux textes adaptée à la situation de personnes relevant d'une autre catégorie (...) ».*

Enfin : « *Sans doute, le Moniteur belge édité sur papier n'assurait-il pas non plus la connaissance par chacun des textes qui l'obligent. Pour certaines personnes, la mise à disposition des textes sur un site Internet favorisera même leur accès et les rendra moins onéreux. Mais il reste que du fait des dispositions entreprises, un nombre important de personnes se verront privées de l'accès effectif aux textes officiels, en particulier par l'absence de mesures d'accompagnement qui leur donneraient la possibilité de consulter ces textes, alors qu'elles avaient la possibilité, antérieurement, de prendre connaissance du contenu du Moniteur belge sans devoir disposer d'un matériel particulier et sans avoir d'autre qualification que de savoir lire. Faute d'être accompagnée de mesures suffisantes qui garantissent un égal accès aux textes officiels, la mesure attaquée a des effets disproportionnés au détriment de certaines catégories de personnes ».*

En outre, il ne faut pas négliger que la Direction du Moniteur belge demeure au moins garante de l'exactitude de la version numérique du Moniteur belge, alors que le Groupe SNCB essaie justement de se soustraire à la responsabilité des informations qu'il fournit, par le biais d'une clause d'exonération...

### 1.3.3. PERSONNEL

Le personnel en contact direct avec le voyageur est naturellement des plus déterminant pour l'image de la société. Toutefois, il court aussi le plus gros risque de la brouiller lorsqu'une erreur est commise, pas spécialement parce qu'il est la cause des malheurs du client, mais simplement parce que le guichetier, l'accompagnateur de train ou le sous-chef de gare sont les premiers, souvent aussi les seuls, interlocuteurs auprès desquels le client en colère peut faire part directement de son mécontentement. Lorsque ce collaborateur du Groupe SNCB ne réagit alors pas « comme il faut » (c'est-à-dire en rapport avec ce que le client agacé connaît du règlement à ce moment-là), dans le dépôt de plainte, il (elle) est souvent qualifié(e) d'arrogant(e), impoli(e), insolent(e), pas intéressé(e), peu empathique, ...

En outre, lorsque le client se trompe de cible, le médiateur va le lui signaler : plutôt que d'en être responsable, l'accompagnateur de train – comme le client – est souvent victime d'un retard ; il en est de même pour le guichetier qui n'est pas à l'origine d'un dysfonctionnement du système SABIN et qui est, pour le moins, tout aussi sérieusement embêté que le client.

Cela n'empêche que des plaintes relatives au « personnel » sont aussi fondées : il n'y a pas d'excuse pour le guichetier qui fulmine contre son client ignorant ou mal informé (il n'y a pas de « bêtes » questions pour un professionnel) ; le sous-chef de gare doit rester poli et correct, aussi lorsque le client est dans tous ses états, à juste titre, en raison d'un retard et/ou d'une rupture de correspondance.

Lorsque lors d'un contrôle des titres de transport un accompagnateur de train se heurte à un oubli ou une erreur du client, parce qu'une carte ou un pass n'est pas rempli conformément aux règles en vigueur ou parce que la carte de train est périmée, il doit bien sûr le « constater » officiellement et suivre les procédures prescrites, allant de la réclamation d'un supplément à la rédaction d'une constatation d'irrégularité. C'est son boulot. Mais le contrôleur ne peut pas adopter une attitude doctorale, impolie ou hautaine. Parfois, une réprimande (peut-être bien intentionnée) est faite de manière tellement exagérée et théâtrale que plusieurs clients (acteurs ou spectateurs) la vivent comme un one-man-show devant un wagon rempli. Dans les précédents rapports annuels, nous avons déjà mentionné comme de telles situations sont délicates, ne serait-ce que parce que personne n'aime être montré du doigt en présence de tiers.

Et lorsque le client ose demander une explication complémentaire – « qu'ai-je fait de mal ? » - son affirmation de soi peut être ressentie comme une agression verbale : le service interne de sécurité de la police fédérale est alors appelé pour faire « taire » le client ou le faire descendre du train. Le moins que l'on puisse attendre est qu'un problème purement commercial soit aplani d'une autre manière.

Il existe également de graves fautes professionnelles pour lesquelles aucune excuse n'est valable : un client qui se voit refuser (de manière insolente) des informations, un titre de transport, une attestation (de retard) ou une réduction à laquelle il a droit.

L'accompagnateur de train qui ferme trop tôt les portes (de sorte que le client rate son train) ou le conducteur qui s'arrête trop loin, avant ou au-delà du quai, ou omet un arrêt prévu, ne peut pas s'attendre à beaucoup d'indulgence de la part des usagers.

Et que penser du personnel qui ne fait aucun cas de l'interdiction de fumer ?

Dans les dossiers où le client pointe directement du doigt le personnel, le médiateur n'exigera jamais de sanctions à l'égard d'un collaborateur isolé : les (éventuels) problèmes relationnels entre l'employeur et le collaborateur sont soumis à d'autres procédures dans lesquelles le médiateur ne souhaite certainement pas s'ingérer.

En revanche, le médiateur demande que ce type d'incident ne se répète pas. Pour ce faire, il peut par exemple suggérer de prodiguer des formations complémentaires pour que des situations particulières soient traitées de manière conviviale et commerciale.

Le médiateur compte sur un examen approfondi des faits incriminés, sur la présentation d'excuses de la part de l'entreprise à son client et sur la compensation en nature des désagréments occasionnés, par exemple par un billet cadeau ou un bon de valeur.

## SITUATIONS VECUES

2005/0318 Le 10 février 2005, vers 18 h 20, le client se dirige vers la salle des guichets par le tunnel reliant celle-ci à la station de métro. Une bagarre violente fait rage dans le tunnel. Il court jusqu'au guichet, explique brièvement ce qui se passe et demande pour avertir d'urgence la police et les services de secours. Le guichetier hausse les épaules, marmonne quelque chose d'incompréhensible et continue à servir les clients à son guichet.

A la suite de cette plainte, le Groupe SNCB exhorte ses guichetiers, en cas de signalement de problèmes, de prendre immédiatement contact avec le Central d'appels qui, le cas échéant, envoie sur place le service de sécurité interne (Securail) ou la Police fédérale.

2005/0651 Le 24 mars 2005, le client signale à la gare l'oubli d'un objet dans le train. Lorsqu'il demande plus d'informations sur la suite de la procédure de recherche, il est rabroué. Il contacte alors le numéro d'information central du Groupe SNCB (02.528.28.28) mais un employé très désagréable lui « rabat le clapet ». Le client souhaitait simplement poser quelques questions et trouve inadmissible d'être traité de la sorte.

Le Groupe SNCB regrette l'incident et présente ses excuses au client. La réaction de ce dernier est communiquée aux responsables des employés concernés afin d'optimiser à l'avenir le service à la clientèle.

2005/1140 Le 25 avril 2005, à 20 h 50, la cliente demande une carte Campus au guichet. A sa grande déception, elle n'est plus servie car, selon le vendeur, son service est fini.

Le Groupe SNCB signale que le guichet doit être ouvert jusque 21 h 10. Il regrette l'incident, présente ses excuses à la cliente et lui offre un billet de compensation.

2005/2243 Le 6 octobre 2005, le client souhaite avoir un entretien avec l'accompagnateur de train et lui exprimer son mécontentement concernant la grève annoncée pour le lendemain. Il est mal accueilli et l'occasion est saisie pour qu'à la prochaine gare il soit expulsé du train par le service de sécurité interne B-Security. Motif : il n'a pas voulu présenter sa carte train. Selon le client, l'accompagnateur de train ne la lui avait même pas demandée. Il voulait seulement faire part de son mécontentement quant aux désagréments que la grève des trains allait occasionner.

Le Groupe SNCB regrette l'incident et les désagréments encourus. Dans un geste commercial, il est exceptionnellement prêt à classer sans suite le dossier d'irrégularité, mais recommande au client d'utiliser à l'avenir d'autres méthodes pour signaler son insatisfaction.

2005/3014 Alors qu'un inspecteur de la police locale se renseigne à la gare au sujet de l'adresse du service des plaintes du Groupe SNCB, il est vertement accueilli : « *Appelez le 1307* ». Ce dossier est toujours en cours.

### 1.3.4. SERVICE A LA CLIENTELE

#### La gare, plus qu'un lieu de passage

Le vendredi 30 décembre, l'année 2005 ne s'est pas finie en beauté : l'hiver a recouvert notre pays de son blanc manteau et a apporté neige et givre à bon nombre des derniers navetteurs. Bien que la météo particulièrement rude ait été annoncée bien à l'avance par tous les services compétents, le Groupe SNCB s'est malgré tout laissé surprendre : plusieurs trains sont restés bloqués pendant des heures au milieu de nulle part. Lorsque les voyageurs ont enfin atteint une gare, celle-ci avait été désertée. Le client qui espérait se consoler devant un café fumant ou une autre boisson chaude a été bien déçu : cafétérias, buffets et autres commerces de la gare avaient tous baissé leurs volets.

Cette situation contraste avec les Pays-Bas où les concessionnaires prennent (doivent prendre) leurs responsabilités en cas d'urgence et gardent leur commerce ouvert pour que les voyageurs « déroutés » puissent s'accorder une boisson chaude ou une collation. Celui qui aspire aux avantages d'une affaire prospère doit également s'accommoder des inconvénients.

Un bon point de départ est de considérer une gare comme une porte ouverte sur la ville et le monde extérieur.

A ce propos, des efforts sont consentis pour développer un vaste service à la clientèle dans les gares dans le cadre d'un concept qui doit offrir une plus-value significative tant pour le client régulier qu'occasionnel. Le Groupe SNCB veut et doit prouver que le bien-être de ses clients lui tient à coeur. La conclusion d'accords très concrets avec ceux qui exercent une activité dans les gares peut également aider le Groupe SNCB à renforcer son image de fiabilité dans les moments moins agréables, comme ce fut le cas le 30 décembre 2005.

#### Le home printing

« La vente des tickets on line à la SNCB est en plein essor » (communiqué de presse 14/09/2005). « Achat en ligne : toujours plus de facilités de paiements ! » (Métro, 18/01/06). Oui, mais ...

Commençons par un point positif : le renouvellement des cartes train par Internet n'appelle pas de commentaire particulier si ce n'est qu'il s'agit bien là d'une réelle facilité supplémentaire accordée aux clients fidèles.

Plus sujettes à discussions – pour des raisons différentes – sont les possibilités d'achat de billets intérieurs et internationaux.

Au niveau international d'abord.

Le Belge, comme tous les autres consommateurs ayant accès à l'Internet, utilise de plus en plus ce canal pour effectuer son shopping ou ses « études de marché ». Quoi de plus normal donc que le Groupe SNCB s'inscrive dans cette logique.

Certaines gares ne sont plus en mesure aujourd'hui de fournir des renseignements au niveau international ou de délivrer des titres de transport dans ce domaine. La faute à la rentabilité ou l'absence de formation du personnel, nous dit-on. Et comme former ce dernier à la vente internationale serait coûteux et nuirait à la rentabilité, la boucle est bouclée. Quelle est donc l'alternative pour le client désireux de quitter nos frontières en train ? Soit il se rend dans une gare (plus grande) offrant ce type de services, soit il forme le 02.528.28.28, soit il empoigne son clavier.

S'il choisit cette dernière solution, il sera confronté au même catalogue de vente que celui qu'aurait consulté le guichetier ou celui dont dispose l'agent au bout du fil.

En somme, sans formation spécifique, lui, le client profane doit être à même de mener électroniquement à terme, seul, tout le processus de consultation, de recherche d'horaires (avec les restrictions de dates par exemple) jusqu'au paiement en passant par la partie des formules tarifaires et toutes ses dispositions annexes.

Il n'est évidemment pas question ici de rejeter brutalement le recours à l'Internet, mais il convient d'être clair. Que ceux qui le souhaitent et qui le peuvent (la fracture numérique, cela existe bien !) y aient recours et profitent de ses avantages. Toutefois, il est nécessaire et utile que les autres puissent aussi jouir des conseils et des informations d'un professionnel (l'agent SNCB) dans le contexte de la vente internationale et ce, dans des limites géographiques acceptables. De même, dans une gare dépourvue de vente internationale, l'employé ne pourrait-il pas être en quelque sorte l'intermédiaire actif entre un collègue spécialisé et le client et ce, en utilisant les systèmes de télécommunications actuels. Il pourrait ainsi, éventuellement contre paiement, imprimer sur son PC le ticket désiré.

Au niveau intérieur maintenant.

Le Groupe SNCB promeut les formules de voyages à prix réduits (billets Week-end ou Seniors, Go Pass et Rail Pass, Key Card, cartes train, etc.), mais leurs utilisateurs savent-ils qu'en cas de problèmes (retard, suppression, correspondances manquées,...) ils pourraient ne pas bénéficier des mêmes droits que ceux munis d'un billet à prix (bien) plein celui-là.

De même, il ne manque jamais de rappeler à sa clientèle qu'il existe des distributeurs automatiques (Véra) ou encore qu'il est possible d'acquérir son billet plusieurs jours à l'avance. Notamment grâce au home printing. Vous avez déjà votre ticket, fini la file au guichet. Oui, mais ...

« Les billets qui sont achetés sur Internet ne sont ni remboursables ni échangeables. En effet, le client peut copier ou imprimer ces billets à volonté, de telle sorte que la SNCB ne peut jamais être sûre d'avoir affaire aux billets originaux. En cas de remboursement ou d'échange, le client pourrait toujours continuer à voyager avec une copie. » (lettre du

Groupe SNCB). C'est précisément là que le bât blesse : les conditions qui régissent ce type de billets restreignent les droits de l'acheteur et sont clairement discriminatoires en comparaison des modalités de remboursement des produits acquis en gare.

Et où chercher cette approche différente dans le chef du Groupe SNCB ? Dans la peur (l'angoisse ?) de celui-ci face à la fraude potentielle. Est-ce la faute du client si les moyens de reprographie actuels sont performants ; est-ce la faute du client si le système informatique permet (logiquement) de répéter à l'envi l'impression du titre de transport, qui est nominatif et valable un seul jour ; est-ce que tous les clients vont s'amuser à ce petit jeu de la copie ? A moins de se livrer à un trafic de crevettes, quel voyageur (peu scrupuleux) va se livrer à un ballet d'allers et retours entre Bruxelles et Ostende, par exemple, muni de son billet on line original et de copies ?

Tout produit est susceptible d'être utilisé frauduleusement (on a déjà vu des cartes train subtilement trafiquées) et tout canal de distribution a des failles, mais est-ce au client à en assumer les risques via une restriction de ses droits ? Non, il ne nous paraît pas acceptable que, d'une part, le Groupe SNCB mette en exergue la vente électronique (et se félicite de son succès) et que, d'autre part, il en fasse en quelque sorte payer les frais à sa clientèle.

Le Groupe SNCB ne pêche pas ici par absence de transparence, même s'il est piquant de lire sur son site Internet qu'« Un titre de transport acheté via Ticket on line a la même valeur juridique qu'un titre de transport émis en gare, dans le train ou via les distributeurs automatiques de billets, mais n'est toutefois pas remboursable ni échangeable ». En somme, le billet on line constitue un contrat de transport mais ne constitue pas le même contrat de transport. Alors, surréalisme ou clause abusive ?

Le Groupe SNCB fait aussi peser une autre contrainte sur ses voyageurs « électroniques ». Ainsi, un billet aller-retour (comme le billet Week-end ou le temporaire Birthday Ticket) acheté sur Internet doit obligatoirement être utilisé le même jour ; ce qui convenons-en en diminue quelque peu l'attractivité. Pourquoi ? Car un des paramètres de contrôle le plus important est la photo du jour qui est imprimé sur le billet et, comme son nom l'indique, elle est celle du jour et ne peut donc être celle du lendemain. Une solution logique à ce petit problème consisterait à faire figurer plusieurs photos sur ledit billet, « ce qui n'est techniquement pas possible » (dixit le Groupe SNCB). Ici aussi, fournir au client un produit diminué en invoquant une impossibilité (?) technique n'est guère plus acceptable.

En plus des contraintes évoquées ci-dessus, un produit présente une caractéristique particulière : le billet « Bonnes Affaires » n'est disponible que sur le site « Ticket on line », sans compter que comme pour les autres produits le paiement ne peut s'effectuer que par carte de crédit ou par le home banking de trois banques. On ne saurait que partager les propos d'un plaignant déclarant que « la SNCB étant toujours une entreprise publique, il me semble que chaque citoyen devrait y avoir accès dans les mêmes conditions ». La fracture numérique, vous vous souvenez ?

D'abord, la notion d'heures creuses est de nature structurelle. Ensuite, la date des soldes (d'hiver comme d'été) en Belgique est fixée par l'autorité fédérale et connue bien avant

leur début. Serait-il dès lors techniquement insurmontable de programmer les systèmes Sabin et Vera afin que dans la période déterminée ils puissent émettre ces billets « Bonnes Affaires » pour ceux et celles ne disposant pas des moyens de paiement requis et/ou de l'accès à Internet ? Ajoutons pour faire bonne mesure que ce titre de transport est assorti de restrictions horaires d'utilisation, ce qui va un peu à l'encontre de la tendance actuelle (voir la suppression de la limite de 9h01 pour les Go Pass et Rail Pass en 2004).

En conclusion, un futur voyageur qui doit se débrouiller seul dans la gamme de produits (nationaux et internationaux), qui supporte les coûts d'utilisation de son PC, de sa liaison Internet, de son imprimante (papier et encre) et qui reçoit un produit un peu spécial ... c'est une question d'équilibre !

Mais parfois ...

## SITUATION VECUE

2005/3001 Un client a commandé, le samedi 10 décembre 2005, trois billets « aller-retour » valables de Bruxelles à Ostende par le système Ticket on line, pour le dimanche 11 décembre 2005 et ce, pour le prix de 81 €.

Il n'a eu d'autre choix que d'opter pour des billets ordinaires à prix entier car le système lui refusait l'option « Billet Week-end » en arguant de « *date invalide* ».

La compagne du client étant souffrante le jour du voyage, il a tenté de se faire rembourser ou échanger les billets à la gare de Bruxelles-Central. Le préposé a refusé d'effectuer le remboursement, bien que les billets étaient à plein tarif. Le plaignant s'est étonné de cette décision et a également appris qu'il existait deux formules plus intéressantes ; l'une était la promotion pour les 175 ans de la Belgique (5 €) et l'autre, le billet Week-End à 13 €. Il s'est également étonné de constater que le système d'achat « On line » ne lui ait pas permis de choisir un tarif plus avantageux et sollicitait l'intervention du médiateur pour obtenir le remboursement des titres de transport.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB a précisé que les billets achetés via Internet ne donnaient droit à aucun remboursement. Toutefois, compte tenu des circonstances, il acceptait d'octroyer des bons de compensation d'une valeur de 70 €. Ce montant représentait environ le prix des trois billets, diminué des frais administratifs.

## Assistance aux clients à mobilité réduite

Sous le titre « 1.3.1. Infrastructure », il a déjà été question des efforts d'adaptation des infrastructures (gares et trains) pour les personnes à mobilité réduite que le Groupe SNCB doit consentir sur la base des contrats de gestion conclus l'été dernier avec l'autorité fédérale. Il y est également fait mention de l'assistance que le Groupe SNCB doit fournir aux personnes à mobilité réduite dans 24 gares.

Cette assistance doit comprendre l'accueil dans ces 24 gares ainsi qu'un accompagnement et une aide lors de l'embarquement, du débarquement et lors des correspondances, généralement au moyen de rampes mobiles. Pour le 1<sup>er</sup> octobre 2005 au plus tard, le Groupe SNCB devait également mettre en service un numéro de téléphone national auquel les personnes à mobilité réduite pourraient s'adresser, tant en semaine que le week-end, pour solliciter accompagnement et aide et se renseigner *quant à leurs déplacements porte à porte à effectuer partiellement ou totalement en train*.

Ce numéro de téléphone central constitue un nouvel élément qui devrait représenter une amélioration considérable pour les voyageurs à mobilité réduite. Actuellement, pour bénéficier d'une assistance, ils doivent encore téléphoner à leur gare de départ (dont certaines ne sont joignables que les jours ouvrables). Les numéros de téléphone concernés sont disponibles dans la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite » ou sur le site Internet de la SNCB dans les informations relatives aux gares. Ladite brochure peut par ailleurs être téléchargée à partir de ce site<sup>1</sup>.

Nous avons oui dire que, depuis le 24 octobre 2005, le Groupe SNCB se soumet à cette obligation résultant du contrat de gestion, du moins en théorie. Dans la pratique, le nouveau service central est difficilement accessible ; le numéro de téléphone associé n'ayant pas encore été communiqué au public.

Pour pouvoir faire appel à ce service, il faut en effet contacter le numéro d'information général (où l'on peut notamment aussi réserver les trains à grande vitesse, à savoir le 02.528.28.28). Après avoir composé le numéro, il faut opérer un choix en appuyant sur les touches du téléphone, que ce soit pour la langue ou l'objet de l'appel. Aucune option spécifique n'est toutefois prévue pour permettre aux personnes à mobilité réduite de demander une assistance.

L'explication de ce constat s'avère être le support logistique particulièrement précaire que le groupe SNCB a accordé jusqu'à présent à ce projet. On ne sait d'ailleurs pas avec précision dans quelle mesure le Groupe SNCB parvient en ce moment à fournir aux personnes qui contactent ce numéro d'appel central les renseignements relatifs au transport d'approche et final (« *obtenir des renseignements quant à leurs déplacements porte à porte...* »). Si le Groupe SNCB souhaite honorer comme il se doit cette clause du contrat de gestion, il doit mûrement réfléchir à la manière et aux moyens de mettre en œuvre un projet fiable. Nous faisons ici référence aux remarques formulées dans la rubrique « Infrastructure » au sujet des personnes à mobilité réduite.

---

<sup>1</sup> [http://www.b-rail.be/nat/F/assets/downloads/pdf/mobilite\\_reduite.pdf](http://www.b-rail.be/nat/F/assets/downloads/pdf/mobilite_reduite.pdf)

## SITUATION VECUE

2005/1812 Un client à mobilité réduite emporte régulièrement son tricycle orthopédique dans le train. Il attire l'attention sur plusieurs erreurs dans la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite » :

- les numéros de téléphone sont inexacts ;
- les équipements, normalement prévus dans certaines gares, ne s'y trouvent pas (par exemple, absence des ascenseurs annoncés) ;
- dans les gares dépourvues d'aménagements spécifiques, le renvoi à la gare la plus proche qui en est équipée est incorrect ;
- etc.

Enfin, le client fait remarquer que, pour le point d'arrêt non gardé de Coo, la gare aménagée pour les clients à mobilité réduite la plus proche est distante de 14 km (Vielsalm).

### 1.3.5. CONDITIONS GENERALES

#### Railflex, la discrimination continue

Pour répondre aux besoins spécifiques du navetteur qui travaille à temps partiel, le 1<sup>er</sup> février 1996, la SNCB a concrétisé une suggestion du médiateur en introduisant sur le marché le Railflex : il s'agit d'une formule d'abonnement qui permet d'effectuer cinq allers-retours répartis sur une période de 15 jours calendrier. Très prisée par une large frange d'usagers réguliers, cette formule répond à un besoin réel.

Bien que, depuis le début, le Railflex ait été explicitement présenté comme une « carte train » à part entière<sup>1</sup>, le Groupe SNCB s'obstine à considérer cet abonnement comme une formule Pass. Cela se traduit par un nombre de possibilités d'utilisation réduit et le refus de toute combinaison éventuelle avec des formules pour le transport d'approche et/ou final :

- 1) En dépit d'une demande importante dans le chef des clients et malgré l'insistance réitérée du médiateur<sup>2</sup>, le Groupe SNCB n'est manifestement pas disposé à développer un Railflex combiné avec le bus, le tram ou le métro (par analogie avec la carte train trajet combinée). Une formule combinée offre pourtant de nombreux avantages aux usagers :
  - elle coûte moins chère que la somme des prix des différents abonnements pris isolément pour les mêmes trajets ;
  - l'utilisateur n'a qu'une seule carte d'abonnement et ne doit donc valider qu'un seul titre de transport et ne se présenter qu'à un seul guichet ;
  - la contribution de l'employeur porte sur l'ensemble du prix de l'abonnement combiné, et ce, également lorsque la distance du transport d'approche et/ou final est inférieure au minimum légal prévu (cinq kilomètres).

Le Groupe SNCB avance des motifs techniques (quelque peu obscurs) pour ne pas introduire cette formule conviviale : un Railflex ne peut notamment pas être oblitéré par les appareils des réseaux DE LIJN, TEC ou STIB. C'est toutefois également le cas pour une carte train ordinaire.

- 2) Depuis le 1<sup>er</sup> février 2002, des règles souples s'appliquent aux usagers réguliers qui ne peuvent pas présenter leur carte train validée (parce qu'oubliée à la maison ou au bureau par exemple) ou qui sont en retard d'un jour pour la nouvelle validation de

---

<sup>1</sup> Voir notamment le Moniteur belge du 22 septembre 2005 – AR du 5 juillet 2005 portant approbation du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la société anonyme de droit public Société nationale des Chemins de fer belges. – Addenda – annexe 9 : « Par « cartes train », on entend les cartes train trajet, les cartes train réseau et le railflex (destiné aux travailleurs à temps partiel) pour circuler sur le réseau de {...} la SNCB ».

<sup>2</sup> Rapport annuel 1996 p. 60  
Rapport annuel 1998 p. 51  
Rapport annuel 1999 p. 41  
Rapport annuel 2000 p. 56

leur abonnement. Le Groupe SNCB considère ces incidents comme des « infractions excusables » qui, à concurrence de deux fois par an, peuvent être réglées sans aucun frais. Une fois de plus, ces règles souples ne s'appliquent pas au Railflex : le Groupe SNCB craint notamment des abus qu'il ne pourrait pas circonscrire par la suite...

- 3) Depuis le 16 août 2005, le titulaire d'une carte train peut obtenir une carte de parking gratuit dans un certain nombre de gares... ce n'est pas le cas pour le détenteur d'un Railflex.

## SITUATIONS VECUES

2005/1882 + 2005/1897 + 2005/1916 + 2005/3051 Les clients garent leur voiture sur le parking de la gare de Tirlemont. Celui-ci a toujours été gratuit mais, depuis l'introduction du nouveau règlement de stationnement mi-août 2005, ils doivent payer un ticket hebdomadaire. Bien que les médias parlent depuis des mois de la « gratuité » des parkings pour les abonnés, ce n'est manifestement pas le cas pour les utilisateurs d'un Railflex.

Le groupe SNCB explique que le projet « Parking gratuit » s'adresse avant tout aux titulaires d'une carte train trajet et non aux utilisateurs d'un Railflex ou d'une carte train scolaire. Il analyse toutefois la possibilité d'adapter ces modalités.

Après examen, le Groupe SNCB déclare que les parkings pilotes rencontrent un problème de capacité de sorte que momentanément, aucune autre catégorie de titulaires de carte train ne peut être admise dans le système.

De toute évidence, cet argument est bancal : si les clients achetaient une carte train « ordinaire », le Groupe SNCB leur offrirait sans hésitation un abonnement de parking gratuit. Le vrai problème ne peut donc pas être la capacité limitée des parkings et le médiateur s'interroge dès lors sur le véritable motif de cette décision.

L'explication qui suit est hautement kafkaïenne : le Groupe SNCB considère que les titulaires d'une carte Railflex sont « *des voyageurs occasionnels réguliers* ».

Dans la logique du contrat de gestion, un tarif de parking attrayant leur est proposé ; un point de vue qui, selon le Groupe SNCB, aurait été approuvé par le ministre de tutelle au moment de la mise en œuvre du nouveau système de parking (mi-août 2005).

Si les clients optent pour une carte train mensuelle, ils relèveront bel et bien du groupe cible auquel la mesure est destinée et pourront disposer d'un abonnement de parking gratuit.

## Formulaire C170<sup>1</sup> en cas d'oubli de carte train

Un client qui ne peut pas présenter sa carte train (par ailleurs en ordre de validation) à l'accompagnateur de train car il l'a oubliée à la maison ou au bureau, voilà un incident quotidien qui peut arriver à tout un chacun.

Il y a peu de temps encore, cela se soldait d'abord par une amende et ensuite par une participation aux frais administratifs.

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2002, la SNCB adopte une approche plus conviviale. Pour autant que la carte train encore valable soit présentée dans les 15 jours calendrier et que l'oubli ne se répète pas plus de deux fois en une année civile, le dossier est réglé gratuitement.

Mais la situation n'est pas toujours aussi tranchée.

Bien souvent, la carte train est dans le portefeuille du client. Il ne peut donc présenter sa carte d'identité, document indispensable à la rédaction du C170. Cela suscite déjà des problèmes, de toute évidence plus souvent que le Groupe SNCB ne le souhaiterait. Il se trouve alors confronté à un certain nombre de dossiers qui ne se règlent pas spontanément et dans lesquels un nom ou une adresse erronés ont été mentionnés ou inscrits, ce qui occasionne notamment des réactions véhémentes de la part de personnes n'étant en rien concernées par l'infraction, ou des lettres de rappel retournées par La Poste pour cause d'adresse ou de destinataire inconnus.

C'est pourquoi le Groupe SNCB a exhorté ses accompagnateurs de train à réagir plus strictement : lorsque le voyageur ne peut pas présenter une pièce d'identité, ils doivent faire appel à la Police fédérale pour constater l'identité du contrevenant. Le lecteur ne s'étonnera pas d'apprendre que bon nombre de clients au caractère affirmé ne l'acceptent pas aussi facilement et expriment leur mécontentement face à tant de désobéissance, ce qui parfois débouche sur un dossier (judiciaire) supplémentaire pour agression (verbale).

Dans plusieurs cas, notamment des mineurs qui ne sont pas en possession de leur carte train scolaire, cette approche beaucoup trop ferme laisse pas mal de séquelles émotionnelles, également chez les parents indignés.

Parfois, l'accompagnateur de train gère cette situation délicate de manière plus pragmatique : bien qu'il ne dût pas en être ainsi, il propose au client d'acheter tout simplement un billet ... ce qui donne de nouveau lieu à l'introduction (que ce soit via le médiateur ou non) d'une demande de remboursement. Mais cette solution est également problématique... il est en effet fort probable que l'argent, également, soit dans le portefeuille oublié ...

Une autre pierre d'achoppement est l'oubli de l'abonnement Railflex. Même si cette formule est clairement décrite dans le Moniteur belge comme une carte train à part entière pour le travailleur à temps partiel, le Groupe SNCB continue de soutenir qu'il s'agit d'une approche erronée car, selon lui, le Railflex est en réalité une variante (à prix

---

<sup>1</sup> Formulaire pour l'établissement d'un constat d'une irrégularité.

avantageux) des célèbres Go Pass et Rail Pass. Le système de règlement gratuit en cas d'oubli d'une carte train n'est pas applicable aux utilisateurs d'un Railflex, même si le client de bonne foi laisse une ou plusieurs lignes libres pour le jour du « délit ».

Interrogé sur le motif de cette réticence, le Groupe SNCB se retranche derrière des motifs d'« abus éventuels » qu'il ne parvient toutefois pas à définir avec plus de précision.

## SITUATION VECUE

2005/0444 Le client oublie son Railflex et en avertit l'accompagnateur de train avant d'embarquer. Un formulaire C170 est alors rédigé. A la gare, le client apprend que le règlement gratuit ne s'applique pas au Railflex et qu'il doit donc payer 18,20 €. Il n'est pas d'accord et prend contact avec le service clientèle. Il ne doit alors plus payer que 6,40 € de frais administratifs. Il n'accepte toujours pas d'acquiescer ce montant car il a en effet laissé les lignes libres sur son Railflex. Par ailleurs, il ne serait pas monté dans le train si l'accompagnateur l'avait correctement informé.

Le Groupe SNCB indique que, contrairement aux autres cartes train, le Railflex n'entre pas en ligne de compte pour un règlement souple, toujours pour éviter des abus. Il maintient le paiement des frais administratifs. Invité à préciser ces éventuels abus, le Groupe SNCB ne réagit toujours pas.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur souligne que le client a déclaré qu'il n'avait pas sa « *carte train* », ce qui était une description correcte de la situation, et que l'accompagnateur de train n'a pas stipulé quel type de carte train était concerné, mais a bien précisé, lors de l'établissement du C170, que le dossier serait réglé gratuitement moyennant présentation de la carte train. Le client s'est strictement plié à ces règles : il a présenté son Railflex sur lequel les lignes destinées à la date des faits étaient vierges. Tout abus est donc exclu. Le médiateur propose que le Groupe SNCB honore l'engagement de son accompagnateur de train en clôturant gratuitement le dossier.

Le Groupe SNCB donne finalement son accord pour ne pas faire payer les frais administratifs.

## Compensation pour les titulaires d'une carte train conformément au troisième contrat de gestion

Sur la base des « *Conditions générales pour le transport des voyageurs, des bagages accompagnés et pour d'autres prestations en service intérieur* », le titulaire d'une carte train ne peut prétendre à aucun remboursement ni indemnité en cas (notamment) d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains (article 23§1).

Pourtant, c'est ce voyageur quotidien qui connaît les plus grands désagréments liés aux retards chroniques, aux ruptures de correspondances et aux trains suroccupés.

Dans nos précédents rapports, nous avons à maintes reprises insisté pour que le Groupe SNCB élabore un système de compensation équitable pour ses clients réguliers. Nous avons toujours plaidé pour un système opérationnel qui tienne compte du désagrément effectif.

Dans cette optique, nous n'avons par ailleurs jamais suggéré que le client soit indemnisé en espèces, mais nous visions plutôt une compensation raisonnable en nature, par exemple par le biais d'une prolongation de la validité de la carte train.

En effet, le système sollicité devait être envisagé comme une incitation à faire respecter le plus strictement possible le plan de transport : le client sait en effet que le meilleur service implique d'accorder une place centrale à la ponctualité.

Selon l'article 47 du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la S.A. SNCB pour la période 2005–2007, une compensation forfaitaire et en nature sera accordée aux voyageurs victimes :

- de retards fréquents de plus de 15 minutes sur une ligne, la fréquence étant évaluée sur base annuelle ;
- d'un retard supérieur à 120 minutes.

Après évaluation de cette mesure (mi-février 2007), elle pourra être élargie aux retards de plus de 90 minutes.

Conformément aux critères fixés par l'autorité fédérale, il ne peut être question de « retard » que lorsque l'écart par rapport à l'horaire publié est supérieur à cinq minutes, et ce dans la gare de destination du train. En ne tenant compte d'un retard pour l'utilisateur que lorsqu'il dépasse les 15 minutes, le Groupe SNCB s'attribue de fait un chèque en blanc pour la plage comprise entre 5 et 15 minutes de retard. Cela est inadmissible mais n'est pas pénalisé.

En outre, il est possible que ce principe ignore la problématique des correspondances rompues en raison d'un « léger » retard (de moins de 15 minutes) sur une ligne spécifique : même si le retard pour le voyageur s'aggrave alors de manière spectaculaire, il ne pourra peut-être pas faire jouer le système de compensation stipulé ici. La méthode de calcul à venir nous éclairera à ce sujet.

Plus que toute autre entreprise, un service de transport public doit placer le client au cœur de ses préoccupations. Partant de ce principe, il convient d'aller vers à un projet acceptable pour les usagers, qui leur permette de se déplacer selon des normes raisonnables d'un point A à un point B, et ce en tenant compte des correspondances. Une tolérance d'un quart d'heure n'est dès lors acceptable que si elle porte sur l'ensemble du trajet effectué par le voyageur.

Fin 2005, le Groupe SNCB n'avait pas encore terminé d'élaborer les modalités pratiques indispensables à la mise en œuvre de ce système sommaire de compensation.

Le client mécontent qui, à juste titre, s'est adressé à l'entreprise pour le manque de ponctualité du trafic ferroviaire et demandait une compensation pour les désagréments encourus, n'a pas pu obtenir gain de cause :

- bien que les textes publiés au Moniteur belge ne mentionnent aucune restriction à ce sujet, l'article 47, selon le Groupe SNCB, est uniquement repris « *sous réserve* » dans le contrat de gestion ;
- les modalités pratiques de ce système n'étaient pas encore prêtes et le service clientèle ne les anticiperait pas (ou ne pourrait pas les anticiper) ;
- même si le Groupe SNCB dispose de toute une gamme de lots de consolation (comme le billet cadeau, le billet de compensation, le bon de compensation, etc.), il refuse ici de faire un quelconque geste, provisoire, à l'égard du client.

## Indemnisation en cas de retard des chemins de fer néerlandais<sup>1</sup>

Sous le vocable « remboursement en cas de retard » (*geld terug bij vertraging*), nos voisins du Nord appliquent des règles de compensation très simples et particulièrement transparentes. En guise d'illustration, et rien de plus, il est intéressant d'en relever l'une ou l'autre :

- vous avez droit à une indemnisation lorsque vous arrivez à destination avec au moins 30 minutes de retard, quelle que soit la cause de ce retard (les cas qui ne donnent pas droit à une indemnisation sont en effet exceptionnels) ;
- pour autant que votre titre de transport ordinaire ait coûté au moins 2,20 € ;
- pour autant que votre carte train ait coûté au moins 110 €/mois ou 1 100 €/an.

Par ailleurs, le calcul de la compensation est très simple :

- pour un titre de transport ordinaire (à partir de 2,20 €) : 50 % dès 30 minutes de retard et remboursement intégral dès 60 minutes ;

---

<sup>1</sup> Ce texte constitue une synthèse réalisée par le médiateur sur base des données disponibles sur le site des chemins de fer néerlandais ([www.ns.nl](http://www.ns.nl)).

- ce même règlement vaut pour les billets complémentaires (chien, vélo) quel qu'en soit le prix ;
- pour une carte train mensuelle (à partir de 110 €/mois) : 1/50 dès 30 minutes de retard et 1/25 dès 60 minutes ;
- pour une carte train annuelle (à partir de 1100 €/an) : 1/500 dès 30 minutes de retard et 1/250 dès 60 minutes ;
- la seule exception : en-dessous de 2,20 €, aucun remboursement n'est envisagé.

Les procédures sont également très légères :

- titre de transport ordinaire : compléter le formulaire et y joindre les billets ;
- carte train mensuelle : compléter le formulaire et y joindre une copie de la carte train ;
- carte train annuelle : s'inscrire une fois sur le site Web, puis effectuer à chaque fois la demande en ligne (ou suivre la procédure applicable à une carte train mensuelle).

### 1.3.6. RESERVATIONS

#### Réservations de voyages en groupe

Dans les rapports 2003 et 2004, nous avons signalé que le Groupe SNCB avait modifié les Conditions Générales en vigueur pour les réservations de voyages en groupe.

Depuis décembre 2003, ce type de réservation s'effectue via deux numéros de téléphone centraux, ce qui devait permettre un traitement plus efficace et plus rapide.

En novembre 2004, conjointement avec le médiateur, le Groupe SNCB a organisé, de façon constructive, une analyse de l'expérience acquise avec le « nouveau » produit « Voyages groupes ». Il a été décidé d'y apporter quelques modifications supplémentaires. Objectif : une offre attrayante et claire, laissant place à la concertation.

En 2005, le médiateur a reçu dans ce domaine 50% de plaintes en moins.

La procédure de demande d'un voyage en groupe reste toutefois fastidieuse pour certaines franges de la clientèle. Ainsi, la communication d'un nombre exact de participants au moins 12 jours avant la date du voyage peut être problématique, surtout pour les groupes scolaires : les participants se désistent au dernier moment pour diverses raisons, par exemple pour maladie. Le Groupe SNCB a, à cet égard, prévu un règlement dans lequel il peut être demandé un remboursement après la date du voyage. Le responsable du groupe perçoit toutefois cette démarche comme une charge administrative supplémentaire.

Lors de la simplification tarifaire du 1<sup>er</sup> octobre 2004 (2<sup>e</sup> phase), la limitation horaire pour l'emploi des Pass a été supprimée. Cela permet ainsi aux jeunes de voyager avec le Go Pass avant 9h01.

Même si l'utilisation du Go Pass, de la Key Card et des cartes « 10 voyages » est souvent plus onéreuse que le tarif de groupe, de nombreux groupes optent pourtant pour ces formules. La principale raison en est la simplicité. Quelques minutes avant le voyage, le responsable se rend au guichet, paie les titres de transport nécessaires et le groupe n'a plus qu'à se diriger vers le train. Ainsi, bien que la réservation de groupe soit parfois plus avantageuse, la procédure administrative qu'elle implique peut constituer un frein.

Si on ajoute le transport gratuit des enfants de moins de 12 ans lorsqu'ils sont accompagnés d'un voyageur payant, on comprendra aisément que le potentiel d'intéressés pour un voyage de groupe a sensiblement diminué et que des clients soient tentés par d'autres solutions.

Le nombre de réservations de groupe a diminué en 2005 ; le nombre de voyageurs ayant choisi cette formule aussi, mais dans une moindre mesure.

## SITUATION VECUE

2005/ 0393 Le client se plaint que ni la cellule de voyages « groupes », ni la gare de Gand-Saint-Pierre ne sont en mesure de lui communiquer le prix d'un voyage prévu pour le 10 avril 2005 (B-Excursions pour Planckendael).

Le Groupe SNCB présente ses excuses au client et explique que le retard dans le traitement de la demande est dû au fait que les prix corrects n'ont été disponibles via le système de vente qu'à partir du 21 mars 2005. A la demande du médiateur, la cellule responsable des réservations traite immédiatement le dossier du client.

Par la suite, le client fait part de sa satisfaction quant au voyage lui-même. Les réservations ont bien été effectuées dans les trains demandés. Le client souhaite néanmoins donner un conseil au Groupe SNCB. Il précise que les informations communiquées sur le site Web du Groupe SNCB devraient être davantage harmonisées avec celles fournies dans la brochure relative aux voyages de groupe, car ces dernières lui ont paru nettement plus pratiques.

Le Groupe SNCB donne suite aux remarques du client et adapte son site en ce sens.

### 1.3.7. ANNONCES

#### Les annonces ne reçoivent pas toujours l'attention nécessaire

Comme nous l'avons déjà mentionné (voir le chapitre « Qualité de service offert à la clientèle » sous la rubrique « Information »), depuis fin 2005, les 533 gares et points d'arrêts du réseau ferroviaire sont équipés d'une installation de sonorisation afin de communiquer des informations sur la circulation des trains aux clients qui attendent sur les quais.

A un arrêt, comme dans une gare, une telle installation de sonorisation est nécessaire pour pouvoir informer les clients dans les meilleures conditions. Toutefois, dans la pratique, elle n'offre aucune garantie que ces clients reçoivent effectivement des informations sur les perturbations du trafic ferroviaire.

Même en présence d'une telle installation, il arrive encore régulièrement que les clients ne soient pas informés du retard de leur train et a fortiori de la cause ou de la durée de celui-ci et qu'aucune alternative ne leur soit proposée. Plus grave encore, après que le client a attendu cinq voire dix minutes après le départ prévu du train, il entend que celui-ci a du retard : son mécontentement est encore renforcé par l'absence d'informations. Pire, le train que le client attend est supprimé et la gare ne communique aucune information ou ne propose aucune solution de remplacement.

Le fait de ne pas annoncer le retard d'un train peut également engendrer des situations fâcheuses pour les clients si, peu après le départ prévu du train en retard, un autre convoi est en partance. Si, en pareils cas, les annonces ne sont pas effectuées correctement, certains clients pressés montent dans le premier train venu, lequel ne va pas nécessairement dans la direction souhaitée.

En outre, en 2005, le médiateur a également reçu des plaintes selon lesquelles, dans un arrêt d'une commune à facilités, l'ordre des langues n'a pas été respecté pour les annonces. Le Groupe SNCB a confirmé son erreur et a rappelé les prescriptions linguistiques aux employés chargés des annonces.

#### SITUATIONS VECUES

2005/2832 Dans un point d'arrêt, le client attend un train qui tarde à arriver. Bien que le lieu soit équipé d'installations de sonorisation, aucune information n'est diffusée. Le train suivant est quant à lui annoncé avec 20 minutes de retard et le client attend près d'une heure et demie dans le froid.

Le Groupe SNCB explique que le trafic ferroviaire a été considérablement perturbé car une personne avait été renversée sur les voies. Il regrette que les informations n'aient pas été communiquées de manière optimale et propose au client un billet cadeau pour le préjudice subi.

2005/2773 Le client attend son train à la voie indiquée dans un arrêt muni d'un système de sonorisation. Quelques minutes après le départ prévu du train, un convoi que le client suppose être le sien entre en gare. Sans hésiter, il embarque ... vers une autre destination. Le client n'a reçu aucune information, ni à l'arrêt ni dans le train où, d'ailleurs, aucun contrôle n'a été effectué.

Le Groupe SNCB fait savoir que le train que voulait emprunter le client avait été supprimé. Il regrette qu'aucune communication n'ait été faite à ce sujet, ni quant à la destination de l'autre train parti quelques minutes plus tard. Le service concerné a été prié d'améliorer la communication. Le Groupe SNCB offre au client un billet cadeau.

### 1.3.8. LANGUE

Il arrive régulièrement que le client et le collaborateur du Groupe SNCB n'emploient pas littéralement la même langue lors de la communication d'informations au téléphone ou au guichet, pour les annonces dans les gares et dans les trains, ainsi que pour l'établissement des billets, tickets ou formulaires (C170).

Des annonces, des affiches, des panneaux apposés en gare ne respectent pas toujours à la langue de la région ou sont unilingues alors que la gare est située en région bilingue.

Parfois, les clients sont à ce point mécontents qu'ils témoignent en ce sens, mais généralement, cette problématique est abordée indirectement dans les plaintes qui sont reprises dans une autre rubrique du présent rapport.

Habituellement, d'aucuns signalent l'erreur ou l'inattention d'un collaborateur : le Groupe SNCB présente ses excuses au client et promet de régler immédiatement le problème conformément à la législation en vigueur.

Parfois la situation est plus grave. Tous les accompagnateurs de train du Groupe SNCB doivent être bilingues. Le Groupe SNCB ne parvient toutefois pas à recruter suffisamment de personnel bilingue et organise de ce fait via « train@rail », l'académie du rail, une formation linguistique pour préparer les candidats accompagnateurs de train à l'examen linguistique organisé par le Selor<sup>1</sup>. Etant donné que la demande de formation linguistique interne est plus importante que la capacité de « train@rail », les candidats sont inscrits sur une liste d'attente.

En attendant, ce « personnel à l'essai » est employé pour le service ordinaire dans le train, en principe pas comme chef de train, mais sous la surveillance d'un accompagnateur de train officiellement bilingue. Lorsque ces employés unilingues sont engagés dans des trains qui parcourent de longs trajets à travers des différentes Régions (et donc soumis au régime linguistique), la communication avec les clients se déroule souvent difficilement : même si généralement cela ne présente pas de problème insurmontable, lors d'une annonce standard, la communication des informations est déjà moins évidente lorsque le trafic ferroviaire est perturbé. Parfois, il est pratiquement impossible de fournir des informations complètes, correctes et intelligibles au voyageur qui n'est pas en ordre.

Il arrive que des clients posent des questions pertinentes à ce sujet : que se passerait-il en cas d'accident ou d'incident grave ? La communication avec les services d'aide et les instances locales se déroulerait-elle avec suffisamment d'efficacité ?

Il s'agit d'un problème qui mérite la plus grande attention.

---

<sup>1</sup> Selor est le bureau de sélection de l'administration fédérale et il organise les examens linguistiques prescrits par les lois coordonnées sur l'emploi des langues dans l'administration.

## SITUATIONS VECUES

2005/0654 Un client s'adresse au service de renseignements du Groupe SNCB (02.528.28.28), suit la procédure pour poursuivre la conversation en français et se trouve confronté à un interlocuteur néerlandophone. Celui-ci ne comprend vraisemblablement pas la demande du plaignant et lui raccroche au nez. A la seconde tentative, le client tombe à nouveau sur un agent néerlandophone qui lui répond en français et lui fournit tous les renseignements souhaités. Le Groupe SNCB précise que le personnel de la centrale de renseignements est bilingue. Toutefois, certains agents n'ont pas terminé leur formation. Le Groupe SNCB présente ses excuses au client.

2005/1266 Le client reçoit du service « Telesales » les tickets qu'il a réservés. Il se plaint de n'avoir reçu la publicité jointe à la lettre d'accompagnement de ses tickets qu'en langue française.

Le Groupe SNCB regrette que le client soit offusqué d'avoir reçu une telle lettre. L'intention n'est certainement pas d'adopter un point de vue politique. Lors d'une prochaine commande de papier à lettres, le Groupe SNCB recherchera une solution à ce problème.

2005/2186 Le client se plaint que dans sa gare la législation linguistique n'est pas correctement appliquée : bien que les installations soient situées dans une commune germanophone à facilités, de nombreux avis figurent uniquement en français.

Le Groupe SNCB adapte les avis et les publicités incriminés conformément aux dispositions légales.

### 1.3.9. ENTRETIEN

Partant des réactions que nous avons reçues des clients, il reste encore pas mal de chemin à parcourir en matière d'entretien ; c'est ce que révèlent également les résultats des dernières enquêtes relatives à la qualité.

Le client ne supporte pas la vue de toilettes sales, de parkings jonchés de déchets ou de rames usagées et/ou mal entretenues qui sont trop souvent défectueuses.

La plupart du temps, le client exprime ses critiques en marge d'une plainte concernant les retards des trains, par exemple, ou une amende ; la problématique sous-jacente est alors beaucoup plus importante que les onze plaintes traitant explicitement de l'« entretien ».

Le Groupe SNCB admet que certaines rames, telles les automotrices doubles, ont en effet atteint un âge respectable. Ce matériel peut sembler dépassé, mais selon le Groupe SNCB, il est, à tous égards, bien entretenu. Depuis quelques années, un programme de modernisation de ce matériel a été amorcé. Les automotrices doubles classiques subissent un sérieux lifting. L'intérieur est entièrement rénové, avec une dominance de la couleur parme. Elles sont également équipées d'une installation de sonorisation. Ce programme de modernisation est exécuté par le Groupe SNCB lui-même.

#### SITUATION VECUE

2005/0804 Le client se plaint du mauvais état du matériel mis en service sur la ligne Binche/Bruxelles : il est désuet et peu confortable, le chauffage laisse à désirer et le train est trop souvent supprimé en raison de problèmes techniques.

Le Groupe SNCB précise que les problèmes signalés sont dus à des freins et des portes récalcitrants. Il commente son programme de modernisation en cours et présente ses excuses au client pour les désagréments occasionnés.

### 1.3.10. AVIS “SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE”

2004/1927 En raison de problèmes techniques survenus sur le réseau néerlandais, le train IC 612 arrive en retard à Essen. Plus loin, un dérangement de longue durée à la signalisation à Roosendaal bloque le trafic. Le Groupe SNCB n'en a pas informé les clients durant leur voyage de Malines à Anvers-Berchem. Ceux-ci ont raté leur avion, s'envolant de Schiphol. Ils ont perdu 1172,20 € et demandent un dédommagement à l'entreprise ferroviaire.

Cette dernière refuse d'indemniser les frais de taxi et les billets d'avion inutilisés. Selon les conventions internationales des Chemins de Fer d'application en pareilles circonstances, la société de transport a l'obligation, en cas de dérangements, d'acheminer le voyageur jusqu'à sa destination. Ce jour-là, le Groupe SNCB a instauré un service de bus au départ d'Essen. Il a donc rempli sa mission. Il est disposé à rembourser la partie du trajet non effectué (42,80 €).

L'entreprise ferroviaire néerlandaise explique au client qu'une grave panne informatique dans le poste de régulation de Roosendaal a interrompu la circulation des trains d'Anvers-Berchem à Schiphol, de 12h15 à 14h45, et l'a limitée jusque 16h45. Durant cette période, des bus ont partiellement remplacé les trains.

Les Chemins de Fer néerlandais ne peuvent fournir des renseignements utiles et envoient le rapport de leur consoeur belge à ce propos.

*A 12h21, ordinateur complètement inopérant à Roosendaal. Le service des trains reprend vers 15h30 et redevient normal vers 18h. Un moyen de transport de remplacement est mis sur pied vers 13h25 parce qu'on s'attendait à une restauration rapide de la circulation ferroviaire. En tout, 34 bus ont circulé dans la région. En outre, il y avait un embouteillage sur l'autoroute A 16 où aboutissait, en plus, un détournement via le tunnel nord. Le territoire à desservir était trop vaste pour que le transport de remplacement résolve tous les problèmes. On a paré au plus urgent.*

La compagnie d'assurances des clients stipule que, sur base de sa police voyage, la voyageuse peut introduire une demande de dédommagement. Toutefois, elle ne souhaite pas y accéder vu que la société de transport néerlandaise est responsable du retard, a conclu un contrat de transport avec la cliente et doit donc assumer les conséquences financières de l'incident.

La voyageuse a pris toutes les mesures nécessaires pour arriver à l'heure à l'aéroport de Schiphol. Son vol partait à 17h. A cet effet, elle a emprunté à Malines, le train de 13h09 qui arrivait normalement à Schiphol à 15h22.

A 12h15 se produit le dérangement de signalisation à Roosendaal, soit environ une heure avant le départ de la cliente de Malines. Une question cruciale se pose : pour quelle raison n'a-t-on pas, en temps utile, à Malines et par après, à Anvers-Berchem, informé les voyageurs des retombées de cette panne à Roosendaal sur tout le trafic aux Pays-Bas ?

Dans sa réponse, le Groupe SNCB avance qu'il a pris les mesures prévues en recourant à un autre moyen de transport (bus). Le médiateur attribue la situation de la cliente à une communication défailante. L'entreprise ferroviaire belge a-t-elle fourni, au moment voulu, les informations qui auraient permis à la voyageuse de prendre la décision d'effectuer son trajet, par exemple en taxi de Malines ou d'Anvers-Berchem ?

Le médiateur propose une conciliation où il invite les Chemins de Fer à indemniser la cliente pour les frais consécutifs à une communication tardive.

Aussi bien la société de transport néerlandaise que la belge ne répondent aux doléances de la voyageuse.

Le médiateur interroge la première sur les circonstances de l'incident. Il reçoit les éléments suivants : « A 12h15, communication en ISVL qu'à Roosendaal, le dispositif de gestion du trafic est tombé en panne. Plus de trains. Poste de signalisation hors service. Tentative vaine de le refaire fonctionner. Trafic ne peut plus être assuré à 13h. Reprise prévue à 14h30. Conséquence : suppression des trains de la série 600 de Berchem à Ddr v.v. Sont concernés : 611, 612, 613, 634, 635, 636 et 637. Voir chaque train en particulier. Service de bus instauré pour Ddr – Bd, Rsd – Esn et Rsd – Ant. Levée du dérangement 15h30. ».

54 minutes avant le départ des clients de Malines, le problème était parfaitement connu. On pouvait demander au personnel du train de rechercher, entre Malines et Anvers-Berchem, les voyageurs à destination de Schiphol et de les informer de la situation. L'entreprise ferroviaire néerlandaise communique même sa décision de supprimer les trains de la série 600 entre Berchem et la frontière des Pays-Bas. Le Groupe SNCB laisse partir l'IC 612 d'Anvers-Berchem vers le réseau néerlandais, à 13h31, soit 1 heure et 15 minutes après la communication de l'incident à Roosendaal, sans avertir les passagers des problèmes à cet endroit.

Pendant le traitement du dossier, les Chemins de Fer belges font savoir qu'ils assurent un transport collectif et qu'ils n'ont donc pas à s'enquérir de l'objectif que poursuivent les clients du rail. Le médiateur évoque l'initiative que doit prendre le personnel des trains à l'égard des voyageurs à destination de l'un ou l'autre aéroport, qui a fait l'objet d'une lettre circulaire du Groupe SNCB pour attirer l'attention de ses collaborateurs.

Ce dernier rétorque que, conformément à la CIV<sup>1</sup>, ce sont les lois et les règlements de l'Etat où se sont déroulés les faits qui déterminent la responsabilité des Chemins de Fer en cas de dommages consécutifs à un retard de train. Il en ressort que l'éventuelle responsabilité est régie par le droit néerlandais.

Le médiateur réplique que le fond de la plainte de la cliente n'est pas l'incident aux Pays-Bas. Celle-ci met en cause le Groupe SNCB pour l'absence d'informations, au moment

---

<sup>1</sup> CIV : Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages. La CIV est un appendice de la COTIF, traité conclu au sein de l'OTIF. Cette dernière est une organisation intergouvernementale chargée d'organiser la collaboration entre les différents réseaux ferroviaires. La COTIF concerne exclusivement le transport ferroviaire international.

opportun, sur le dérangement à la signalisation à la gare de Roosendaal, compte tenu que la société de transport néerlandaise en avait fait part en temps utile à sa consœur belge.

Cette dernière ajoute que la lettre circulaire dont fait état le médiateur est d'application sur le seul réseau belge. Les voyageurs se trouvaient à bord d'un train entre Malines et Anvers. Est-ce un train intérieur ? Certes.

Cette lettre recommande « au personnel d'accompagnement, compte tenu de l'importance du retard et des possibilités offertes, de chercher en accord avec le centre régional de régulation des solutions de remplacement, entre autres un changement d'itinéraire, une autre gare de correspondance ou un autre moyen de transport. Si la situation est grave, le recours à un taxi ou au métro est envisageable. ».

Le Groupe SNCB le prescrit, mais quand il renonce à appliquer ses propres directives, il n'est pas responsable.

Le médiateur émet alors un avis : « Le Groupe SNCB doit indemniser la voyageuse pour les frais qu'elle a dû supporter parce qu'il ne lui a pas été fourni une information exacte, pourtant disponible, en temps utile. ».

La réponse est attendue.

2005/0119 Entre deux avions, une Brésilienne se rend, pour visiter le centre ville, de Bruxelles-National-Aéroport à Bruxelles-Central. Après sa balade, elle achète un billet dans cette dernière gare et demande quand et d'où part un train vers l'aéroport. On lui renseigne la voie 3.

Elle réitère sa demande à l'agent d'information, qui lui répète la même chose. Sur le quai, avant d'embarquer, elle s'assure de la destination du train auprès d'une personne difficilement identifiable. Celle-ci lui répond affirmativement.

Lors du contrôle, dix minutes plus tard, l'accompagnateur lui souhaite même un bon voyage en anglais. Après un certain temps, elle commence à s'inquiéter parce que le trajet dure plus longtemps qu'à l'aller. Elle apprend d'un autre passager que le train ne va pas à l'aéroport. Elle s'adresse à l'accompagnateur qui lui conseille de descendre à la prochaine gare (Liège) et de repartir vers Bruxelles. Quand elle lui fait remarquer que son avion s'envole à 17h25, cet agent ne voit pas d'autre possibilité que de prendre un taxi à Liège (coût 245 €). Elle en demande le remboursement.

Le Groupe SNCB répond que :

- le vendeur a envoyé la cliente à la voie 3, prévue pour l'Airport Express 3713 de 15h02 qui, ce jour-là, était à l'heure mais partait d'une autre voie ;
- la marque de contrôle du billet de la voyageuse indique que celle-ci est montée à 14h59 dans le train IC vers Liège/Eupen, qui était correctement annoncé ;
- après l'achat de son titre de transport, la cliente avait encore le temps d'examiner les annonces ;

- à bord du train, elle pouvait constater, grâce à l'affichage automatique, qu'elle s'était fourvoyée ;
- en fait, l'accompagnateur ignorait que la voyageuse s'était trompée de train.

Il prétend aussi que son collaborateur a contrôlé le billet, 10 minutes après le départ du train, mais avant l'arrêt suivant. C'est impossible car le trajet jusque Bruxelles-Nord dure 5 minutes. Selon le Groupe SNCB, le contrôle a peut-être eu lieu après Louvain vu que la passagère a seulement commencé à s'inquiéter quand le voyage s'est prolongé.

En tout cas, la voyageuse n'a donc abordé le deuxième accompagnateur qu'après Louvain. Vu que ce train IC ne fait pas arrêt entre Louvain et Liège, elle y échoue comme l'indique l'inscription de l'accompagnateur au verso du billet.

Comme rien ne prouve son erreur, le Groupe SNCB ne veut pas accorder de compensation.

Le médiateur fait remarquer que, contrairement aux assertions du Groupe SNCB, le train 3713 vers l'aéroport était en retard : sa feuille de route mentionne qu'il n'est pas parti à 15h02, comme prévu, et qu'il a seulement franchi le signal d'entrée à 15 heures, 3 minutes, 21 secondes.

Le Groupe SNCB prétend aussi que la cliente avait largement le temps de consulter l'affichage. Celle-ci l'a fait. Comme elle doutait du quai d'embarquement, elle a encore posé la question.

Les Chemins de Fer ajoutent que la voyageuse devait se rendre compte elle-même de son erreur grâce aux annonces automatiques dans le train. Ils ont perdu de vue que celle-ci est étrangère et que le rail belge ne lui est pas familier. En outre, ces annonces sont libellées en français et en néerlandais, langues que la cliente ne maîtrise pas (elle s'adresse d'ailleurs au médiateur en anglais).

Le Groupe SNCB rétorque encore que celle-ci devait vérifier qu'elle empruntait le bon train. Il n'attendrait donc pas de ses collaborateurs, chargés du contrôle, qu'ils examinent si l'itinéraire figurant sur le billet concorde avec celui du train.

Au sujet du moment de poinçonnage du billet, la voyageuse déclare qu'assise dans le compartiment, elle s'est mise à lire tout de suite son guide de voyage. Plongée dans sa lecture, elle ne s'est pas rendu compte de l'arrêt à Bruxelles-Nord et ne s'est aperçue que des suivants après avoir quitté la région. La première gare d'aval était Louvain. L'accompagnateur a contrôlé le titre de transport avant l'arrivée dans cette station, contrairement à la conclusion du Groupe SNCB. Il aurait pu lui dire d'y descendre et d'y prendre la correspondance vers l'aéroport (arrivée : 16h28). Il n'a pas relevé la méprise et la cliente s'est retrouvée à Liège. De là, celle-ci ne pouvait atteindre sa destination, en temps utile, en train.

Il y a eu erreur manifeste du Groupe SNCB. Le médiateur propose une conciliation où il invite ce dernier à rembourser les frais de taxi (245 €).

Les Chemins de Fer répliquent qu'ils maintiennent leur position pour les raisons suivantes :

- au guichet, la voyageuse a reçu l'indication correcte du quai où elle devait attendre encore, pendant quelques minutes, l'arrivée de son train ;
- elle est montée erronément dans le train IC vers Liège parce que celui-ci partait, un peu plus tôt, de la même voie. Les annonces prévues ont été effectuées normalement ;
- la cliente ne produit pas la facture originale du taxi. Même si le Groupe SNCB voulait restituer le coût du taxi, il ne le pourrait pour des raisons comptables.

Toutefois, celui-ci est disposé à rembourser le billet vers l'aéroport quand la voyageuse aura remis l'original.

Le médiateur émet un avis où il ne nie pas que la cliente n'a pas emprunté le bon train.

Mais, il précise que :

- l'accompagnateur a contrôlé le billet de la voyageuse, mais n'a pas remarqué que celle-ci n'était pas dans la bonne direction ;
- s'il avait fait preuve d'attention, il aurait constaté l'erreur et pu lui recommander de descendre à Louvain et de repartir vers Bruxelles-National-Aéroport ;
- en conséquence, elle a abouti à Liège où la seule solution pour rejoindre sa destination était le recours à un taxi.

Le Groupe SNCB n'a pas réfuté ces éléments.

Arrivée sur place, la cliente a dû se dépêcher pour prendre son vol. Le médiateur imagine bien que celle-ci, après une course en taxi inquiétante et crispante, n'avait que le temps de payer, quitter le taxi et courir vers la porte d'embarquement. Chaque minute était précieuse. Il comprend qu'elle n'avait pas de temps à perdre pour solliciter un reçu.

De plus, il pense que le Groupe SNCB n'est pas sérieux quand il invoque des préceptes de comptabilité interne pour ne pas rembourser les frais alors qu'il en est responsable.

Sa décision de rembourser le billet vers l'aéroport est équivoque : il affirme que la voyageuse a reçu une information exacte, relative à la voie de départ, que les annonces par haut-parleurs étaient bien diffusées, en somme que l'erreur lui est complètement imputable. Ou bien le Groupe SNCB fait ce geste parce qu'il ne peut disculper l'accompagnateur du train.

Le médiateur requiert du Groupe SNCB la prise en charge des frais de taxi (245 €) découlant de ses responsabilités.

Le Groupe SNCB refuse l'avis car :

- la cliente a été correctement aiguillée au guichet ;
- elle a embarqué par inadvertance dans le mauvais convoi ;

- elle a pu constater via les annonces automatiques dans le train que celui-ci n'avait pas pour destination l'aéroport national ; le terme « destination » est commun au français et à l'anglais ;
- elle ne peut produire la facture originale de taxi.

Le Groupe SNCB est toutefois commercialement disposé à rembourser le billet de train.

Enfin, le médiateur fait remarquer au Groupe SNCB qu'il n'a pas répondu à certains arguments, ce à quoi il est légalement tenu. De même, il a ignoré un élément pourtant capital.

La discussion dans ce dossier demeure engagée.

2005/0516 Un client se plaint d'une correspondance non assurée. Il reçoit une réponse négative du Groupe SNCB. Dans sa lettre au médiateur, il propose, à ce sujet que l'entreprise ferroviaire mette à la disposition de ses clients un formulaire de plainte dont ils recevraient une copie.

Le Groupe SNCB répond que de petits retards peuvent hélas toujours se produire. Un certain nombre de trains, déterminés à l'avance, bénéficient de délais d'attente pour que les voyageurs aient leur correspondance. Ce processus est très délicat et, dans certains cas, peut être préjudiciable à d'autres clients. Ces délais sont délimités, ne s'appliquent pas à chaque train et varient selon les gares.

Dans un certain nombre de grandes gares sont apposées des affiches de correspondances. Les voyageurs peuvent donc prendre connaissance des correspondances assurées et de l'ampleur des délais d'attente.

Diverses raisons président à l'établissement de ceux-ci. Certains longs délais peuvent susciter le mécontentement des clients à bord des trains qui sont en correspondance. Ces délais prévoient le temps nécessaire pour passer d'un train à un autre.

La réponse du Groupe SNCB ne dissipe pas l'insatisfaction du voyageur. Celui-ci en avise le médiateur et lui demande un examen complémentaire.

Le Groupe SNCB regrette cette démarche car il pense avoir bien réagi et assure qu'il a pris cette affaire à coeur.

Après analyse de ce point de vue, le médiateur estime que la requête du client est fondée.

En effet, celui-ci avait clairement demandé au Groupe SNCB d'envisager la création d'un formulaire de plainte avec un feuillet que conserverait le voyageur. Il n'a pas obtenu de réponse à ce sujet.

Les Chemins de Fer ont mis quatre mois pour fournir des explications sur le retard.

D'autre part, ils ajoutent qu'un formulaire de plainte, tel que le souhaite le client, existait auparavant. Cependant, pour des raisons budgétaires, ce système a été abandonné. En

outre, de nombreux voyageurs s'expriment sans faire usage d'un pareil document. En cas de distribution, le vendeur ou le personnel des gares devrait donner un accusé de réception. Ce serait une tâche administrative supplémentaire au détriment d'autres activités.

De plus, le Groupe SNCB critique à la fois le médiateur et le voyageur. A propos du temps qu'il a mis pour répondre, il estime qu'« il n'appartient pas au client de définir un délai raisonnable ». Il pense aussi que le médiateur était bien au courant des raisons de la réponse tardive.

Le médiateur constate que le Groupe SNCB a pris de grandes libertés, pendant toute la procédure, pour répondre, dans les meilleurs délais possibles, au client. Celui-ci ne peut, à cet égard, être la victime de problèmes internes du Groupe SNCB. Que le médiateur en soit informé ne dispense pas celui-ci de respecter ses engagements vis-à-vis de sa clientèle.

Le médiateur émet une proposition de conciliation : « Le Groupe SNCB lui rapportera les actions qu'il compte entreprendre pour traiter les plaintes des voyageurs dans les délais déterminés. Il mettra aussi à la disposition des clients le formulaire *ad hoc* dont ceux-ci recevront un double. Il veillera également à ce que les plaignants détiennent une preuve de l'enregistrement de leur plainte. ».

Le Groupe SNCB ne peut, momentanément, donner suite à cette proposition. Il rappelle que, lors de la dernière entrevue avec le médiateur, il a pourtant souligné qu'il examinerait la possibilité d'améliorer le formulaire en question ou de délivrer un accusé de réception. Il ne peut cependant le faire durant le temps imparti pour qu'il réagisse à la proposition de conciliation. On a manifestement perdu de vue la teneur de l'entretien. Le dossier est actuellement à l'étude.

En raison de sa fonction, le voyageur devrait connaître les moyens financiers limités dont dispose le Groupe SNCB. Une telle décision dépend en tout cas du budget et n'a pas été prise, dans le passé, pour des raisons d'économie.

Le Groupe SNCB ne peut, temporairement, accéder à cette proposition et livrera plus tard les conclusions de son étude.

Il invoque des difficultés internes pour justifier le dépassement du délai prévu.

Le médiateur se réfère encore une fois au déroulement réel de l'affaire. En effet, le Groupe SNCB n'a pas fait part des initiatives qu'il envisageait d'entreprendre pour traiter les plaintes des clients dans les intervalles de temps fixés. Il se borne à expliquer pour quels motifs le médiateur reçoit les réponses en retard.

Celui-ci constate que dans sa plainte initiale, le voyageur n'a pas directement posé la question relative à un formulaire de plainte autocopiant. Après plus de six mois d'examen, le Groupe SNCB n'est pas parvenu à éclaircir le débat. En attendant les résultats de son étude, il pouvait prendre une mesure transitoire. Le médiateur a esquissé celle-ci dans sa proposition de conciliation, mais le Groupe SNCB a préféré montrer du doigt le client et le médiateur plutôt que de s'expliquer.

Le médiateur rend alors l'avis suivant : « Le Groupe SNCB déterminera les processus qu'il entamera pour traiter, en temps utile, les plaintes des voyageurs. Il proposera un formulaire de plainte combiné, avec une copie pour le client, et en outre il fournira à ce dernier, en quelque sorte, un récépissé de son écrit. »

Dans sa réponse, le Groupe SNCB affirme que son service clientèle s'efforce toujours de réagir, le plus rapidement possible, aux récriminations des voyageurs. Il le fait, la plupart du temps, dans un délai acceptable. Quand le dossier exige une étude approfondie, il est malaisé d'agir de la sorte. Des recherches complémentaires ne lui permettent pas, ajoutait-il, de prendre promptement une position. Il s'est déjà exprimé auprès du médiateur sur la création d'un formulaire de plainte en plusieurs exemplaires. Il a envisagé celle-ci antérieurement. Il l'a écartée à cause du coût. De plus, beaucoup de clients disent ce qu'ils pensent sans y recourir. Un tel formulaire et un accusé de réception seraient délivrés par les agents de vente. Cette tâche administrative augmenterait la charge de travail.

Le Groupe SNCB réitère textuellement son point de vue, sans tenir compte des arguments développés par après.

Suite à la demande du client et à l'insistance du médiateur, le Groupe SNCB a depuis créé un accusé de réception destiné aux clients qui déposent une plainte ou formulent une réclamation auprès d'un guichetier. Le personnel de gare peut télécharger le document sur le site Internet du Groupe et le met à la disposition des usagers qui le désirent. Cet accusé de réception est disponible dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais.

2005/1188 En montant dans le train, une cliente, âgée de 77 ans, se blesse à la jambe. Elle en attribue la cause aux quais trop bas. Elle demande le remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques au Groupe SNCB.

L'enquête de ce dernier dégagerait sa responsabilité et celle de son personnel. Le Groupe SNCB conclut aussi que la chute de la voyageuse résulte d'une cause extérieure. La cliente doit faire preuve de la plus grande prudence en montant dans le train et en descendant. Si elle estime que le quai n'est pas à bonne hauteur, elle peut toujours demander l'assistance d'un collaborateur du Groupe SNCB ou d'un autre voyageur. L'entreprise ferroviaire fait remarquer qu'aucun accident ne s'est produit de 2003 à 2005, dans cette gare et sur ce quai.

Elle ajoute que cette situation est due à la propre inattention de la cliente. Elle ne peut donc assumer la responsabilité de cet événement qui lui est étranger (article 4 de la Loi sur le Contrat de transport, 25/08/1891).

Le médiateur réagit et pense que depuis de nombreuses années, le Groupe SNCB est au courant du problème des quais trop bas dans pas mal de gares, notamment celle dont objet ici. Le réseau belge comporte encore 3 sortes de quais de hauteurs différentes : 76, 55 et 28 cm au-dessus des rails. Ceux-ci doivent être accessibles à tous les types de trains. La montée ou la descente du train dépend donc à la fois du profil des voies et du genre de quai, « haut ou bas ». Le Groupe SNCB connaît et reconnaît les dangers que représente cette infrastructure pour les voyageurs.

La hauteur des quais, nouvellement construits ou aménagés (anciennement 28 cm), est portée à 55 cm. Le service Infrastructure a admis que les quais des gares concernées ne sont pas à la bonne hauteur. Ceux de la ligne 15, prévus en 2006, seront adaptés lors des travaux de renouvellement des voies.

Le Groupe SNCB affirme qu'il n'est pas responsable des problèmes consécutifs à ces quais. Il prévoit des transformations qui résoudront ceux-ci. Il en ressort que cette infrastructure est inadaptée et fait courir des risques supplémentaires. De toute manière, il n'est pas possible de pallier, raisonnablement et proportionnellement, les conséquences de cette situation pour les clients. Aussi longtemps qu'il n'aura pas entrepris les travaux d'aménagement, on peut faire crédit au Groupe SNCB d'une certaine ouverture d'esprit. Quand un voyageur se blesse à cause des quais trop bas, il devrait reconnaître, ouvertement, sa responsabilité dans les cas où il apparaît que le client concerné ne s'est pas comporté dangereusement. Il n'a pas l'habitude de fuir ses responsabilités. Ce n'est pas l'objectif d'une entreprise qui veut satisfaire sa clientèle.

Le médiateur avance la conciliation suivante : « Le Groupe SNCB admet sa responsabilité dans l'accident dont la voyageuse fut victime et marque son accord pour en rembourser les frais. »

Celui-ci maintient son point de vue et estime qu'une cause extérieure est à l'origine de la chute de la cliente. Il n'a donc pas à la prendre en charge. Il rejette ensuite les deux termes de la proposition.

Le médiateur émet alors un avis. Il constate que le Groupe SNCB se disculpe en invoquant des circonstances qui lui sont étrangères. Il ne précise nulle part celles-ci. En tout cas, il ne mentionne pas le quai trop bas comme cause première.

Une déclaration complémentaire de la voyageuse fournit une précieuse pièce au dossier. Il est en effet de notoriété publique que monter et descendre du train à cet endroit est difficile. Vu les risques que la population court en empruntant ces quais, les personnes âgées préfèrent se rendre en bus dans la ville voisine pour y prendre le train en toute sécurité. Depuis plusieurs années, les habitants se battent, par l'intermédiaire de diverses organisations, pour remédier à cet état des choses. Entre-temps, le Groupe SNCB a pris la bonne décision de rehausser ces quais. Il reconnaît implicitement que cette infrastructure constitue un problème et est source de désagréments.

2005/1673 Avant d'embarquer, le client informe l'accompagnateur qu'il n'a pu acheter de billet et qu'il paiera dans le train. Cet agent est en conversation mais opine du chef. Lors du contrôle, à la stupeur du voyageur, il lui réclame 50 € et rédige un constat d'irrégularité parce que celui-ci ne l'a pas avisé.

Le Groupe SNCB répond que le voyageur n'a pas informé son collaborateur de sa situation.

Il estime que ce dernier, s'il avait eu un doute au moment des faits, n'en serait pas arrivé à rédiger un tel document parce qu'il n'y avait aucun intérêt.

Il évoque des cas précédents à charge du client (problème d'abonnement résolu gratuitement, installation en 1<sup>re</sup> classe). Vu qu'il s'agit d'une première infraction « sans titre de transport », il ramène la taxe forfaitaire aux frais administratifs.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que l'accompagnateur parlait avec quelqu'un lorsque le voyageur lui a adressé la parole et qu'il ne l'a peut-être pas compris. Le Groupe SNCB n'a pas réfuté cet élément dans sa réponse. Il doit donc accorder le bénéfice du doute au client et n'exiger que le droit de confection à la place des frais administratifs.

En outre, le Groupe SNCB sait suffisamment bien qu'il y a une grande différence pour l'accompagnateur de train entre la délivrance d'un billet avec un droit de confection et la rédaction d'un constat d'irrégularité.

Le médiateur pense que le Groupe SNCB ne joue pas franc-jeu en se référant à d'autres dossiers au nom du voyageur qui n'ont absolument rien à voir avec le cas présent.

Celui-ci rétorque que le client est monté dans le train sans titre de transport bien qu'il y eut un point de vente dans sa gare de départ. Le voyageur n'avait pas de billet valable et en subit les conséquences.

Il ajoute qu'il n'a pas ménagé ses efforts pour mettre d'autres moyens de vente à la disposition de sa clientèle, à proximité des guichets. Il s'est montré clément envers les voyageurs pressés ou distraits. Il offre aussi la possibilité d'acquérir un titre de transport à bord du train et de le payer en espèces. D'autres entreprises ferroviaires n'agissent pas de même.

Toutefois, si le client désire acheter un billet dans le train, moyennant un certain supplément, il doit en aviser l'accompagnateur avant l'embarquement ou du moins immédiatement après le départ. Cette condition est impérative. Le Groupe SNCB ne voit pas pour quelle raison il accorderait au voyageur « le bénéfice du doute ».

Depuis pas mal de temps, il s'est efforcé d'assouplir la réglementation, commercialement parlant, et d'inviter le personnel à être à l'écoute des clients, surtout dans les matières sujettes à interprétation.

Le Groupe SNCB remarque que cette démarche peut aussi avoir des effets négatifs. Le médiateur a connaissance du nombre croissant de cartes train perdues ou oubliées. Le Groupe SNCB doit maintenir quelques principes pour sauvegarder ses intérêts.

En conséquence, il ne peut accepter la conciliation.

Le médiateur émet alors un avis. Il y constate que le Groupe SNCB renvoie à nouveau à des irrégularités antérieures du voyageur. Bien que celles-ci soient présentement hors de question, il sait par expérience que démuné de billet, le voyageur s'expose à des ennuis s'il n'en a pas prévenu l'accompagnateur. Pour quelle raison agirait-il de la sorte s'il a conscience qu'il peut éviter des problèmes ?

Le client a agi selon le processus prévu par le Groupe SNCB. Il n'avait pas de titre de transport. Il désirait se procurer celui-ci dans le train, comme la possibilité lui est offerte.

Il est pour le moins étrange que le Groupe SNCB mentionne que d'autres entreprises ferroviaires s'en dispensent. Le voyageur a rempli la condition requise pour recevoir un billet avec le supplément prévu, à savoir avertir l'accompagnateur avant de monter à bord du train.

D'une part, le client ne laisse planer aucune ambiguïté à ce sujet. D'autre part, l'accompagnateur met en doute la parole du voyageur et déclare que ce dernier ne lui aurait rien dit. Le médiateur insiste sur le fait que cet agent était en train de parler avec quelqu'un lorsque le client lui a fait part de son intention d'acheter un billet. L'accompagnateur n'a probablement pas tout compris, mais il a hoché la tête affirmativement. Le voyageur en a conclu qu'il pouvait prendre place dans le train et y acquérir un billet au tarif prévu. Dans aucune de ses réponses, le Groupe SNCB ne nie la conversation de son collaborateur, élément important aux yeux du médiateur.

Ce dernier partage le point de vue du Groupe SNCB, relatif à l'application de certains principes (cependant, sa remarque sur les cartes train perdues ou oubliées n'a absolument rien à voir avec la présente affaire). Cela implique néanmoins que le Groupe SNCB ne peut fermer les yeux sur les arguments favorables au client dont il n'examine pas le bien-fondé.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à n'exiger du voyageur que le droit de confection.

Le dossier est toujours en cours.

2005/1901 Un étudiant habite à la campagne où les transports en commun sont rares. Pour se rendre, chaque jour, à Bruges, il utilise d'abord la voiture, puis le train.

Dans le cadre d'un projet pilote, imposé par le pouvoir fédéral, le Groupe SNCB a édité un folder où il offre aux titulaires d'un abonnement mensuel, trimestriel ou annuel, le parcage gratuit notamment à Gand-Dampoort. Vu qu'il détenait une carte train scolaire, le client ne peut bénéficier de cet avantage.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB renvoie à *un projet à l'essai que le Ministre de la Mobilité a lancé pour développer celle-ci dans le pays*. A ses yeux, cette initiative viserait seulement les déplacements du domicile au siège de travail et non ceux de la maison à l'école.

Toutefois, il ajoute qu'il va examiner une éventuelle adaptation des conditions.

Dans sa réponse, le médiateur constate que la SNCB se réfère à l'article 42 du contrat de gestion, qu'elle a conclu durant l'été 2005, avec le pouvoir fédéral. Cependant, on n'y mentionne que les « titulaires d'une carte train ». On ne peut donc faire de différence entre les différents types de cartes train. Le médiateur pense que l'octroi d'une carte de parcage gratuit à Gand-Dampoort aux possesseurs d'une carte train *scolaire* n'est pas en contradiction avec le contrat de gestion.

Le Groupe SNCB ne partage ce point de vue sur l'offre de parcage gratuit que cet article 42 du contrat de gestion contiendrait. La S.A. SNCB estime qu'il serait uniquement

question de *donner la priorité aux abonnés pour garer leur véhicule à un prix de faveur*. Le Groupe SNCB réitère sa position : *comme l'exige le pouvoir fédéral, la SNCB favorise ses navetteurs réguliers sur le trajet du domicile au lieu de travail*.

Le médiateur se base sur le seul contrat de gestion. Il cite alors littéralement le deuxième alinéa de l'article 42. Il reste convaincu que le refus de délivrer une carte de parcage gratuit aux abonnés scolaires n'est pas conforme au contrat de gestion. Dans sa proposition de conciliation, il invite donc à placer tous les titulaires d'une carte train sur un pied d'égalité, à fournir en conséquence au client la carte prévue et à lui rembourser les frais de parcage qu'il a supportés jusqu'à présent.

Suite à cette proposition, le Groupe SNCB fait savoir que le Conseil d'Administration de la S.A. SNCB a décidé qu'à partir du 1<sup>er</sup> février 2006, les titulaires d'une carte train scolaire bénéficieront, dans les gares pilotes, de la même gratuité de parcage que les autres abonnés. Il s'en tient à cette directive, refuse de délivrer ladite carte avant cette date et de restituer les montants actuellement payés par le client pour se garer. Il répète son point de vue antérieur qui repose sur l'interprétation déjà évoquée du contrat de gestion.

Pour étayer sa position, il fait référence en outre à un alinéa du contrat de gestion.

Le médiateur émet alors un avis. Il y cite l'article complet de ce contrat de gestion. Il ne peut qu'à nouveau demander au Groupe SNCB de rembourser les frais de parcage, supportés par le client, sur base des arguments développés précédemment. Toutefois, il n'est plus nécessaire de délivrer une carte de parcage gratuit, étant donné qu'entre-temps, le client n'a plus utilisé l'aire de parcage de Gand-Dampoort.

Le dossier est toujours en cours.



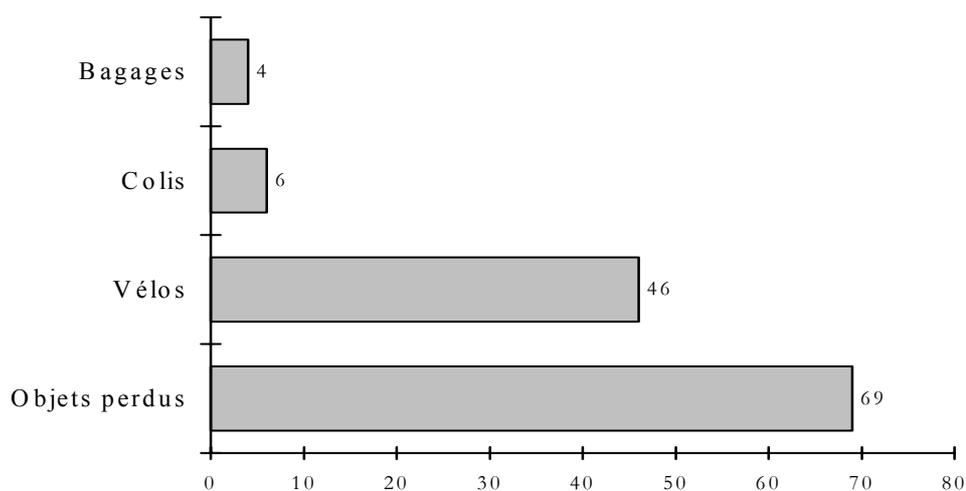
Photo Groupe SNCB

## 1.4. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 125 plaintes, soit 4,2 % du nombre total des plaintes. Celles-ci concernaient :

- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- des problèmes lors de l'acheminement des vélos ;
- les colis ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



### 1.4.1. OBJETS PERDUS

#### Modernisation de la procédure concernant les objets perdus

Il faut parfois laisser le temps au temps. Il s'agit assurément d'une expression qui s'applique au dossier de la réorganisation de la procédure en matière d'objets perdus et trouvés par le Groupe SNCB.

Depuis bien longtemps, le médiateur essaie de convaincre le Groupe SNCB d'adopter une technique plus moderne, efficace et commerciale, mais c'est avec peine qu'il s'est plongé réellement dans le dossier.

En 2003 déjà, le médiateur avait transmis une proposition détaillée au Groupe SNCB ; il apparaît que ce dernier a depuis lors été convaincu de l'importance d'une approche radicalement nouvelle oubliant les anciennes pratiques et les registres papier.

Même si la recherche des objets trouvés est largement déficitaire, le Groupe SNCB sait pertinemment bien que le public est très sensible à cette problématique. C'est d'ailleurs lui qui l'affirme. Bien que la société de transport soit consciente qu'il ne s'agit pas pour elle d'une activité centrale, elle réalise qu'une bonne organisation des objets perdus contribue à son image de marque. C'est pourquoi elle évalue la procédure actuelle. Dans un cadre strictement budgétaire, elle tentera, dans la mesure du possible, de trouver une solution pour combler les lacunes constatées.

Le Groupe SNCB est désormais convaincu qu'il est important d'enregistrer les objets trouvés dans une base de données centrale, au stade le plus précoce possible et au niveau local. Jusqu'à présent, le bureau central des objets trouvés, qui centralise les objets non réclamés, ne procédait à un tel enregistrement qu'après minimum 14 jours.

A l'issue d'une période d'essai dans quelques gares pilotes, la conclusion était que la nouvelle méthode visant à diminuer les appels téléphoniques et les tâches administratives porte ses fruits lors de la recherche d'objets. En outre, elle est synonyme de plus-value puisque les clients savent désormais plus rapidement si leur bien a été retrouvé, et dans l'affirmative, dans quelle gare celui-ci se trouve précisément.

Vers mars 2006, la base de données devrait être opérationnelle et pourra être alimentée par les gares.

C'est également à ce moment-là qu'il devrait être possible de transmettre au Groupe SNCB, via son site Internet, les formulaires de demande de recherche des objets perdus dans les trains ou dans les gares. Jusqu'à présent, de tels formulaires peuvent uniquement être téléchargés et doivent être imprimés pour ensuite être remis dans une gare.

Il subsiste néanmoins quelques problèmes comme celui par exemple d'entreprendre une action immédiate au moment où le Groupe SNCB est informé qu'un objet vient d'être oublié dans le train. Le Groupe SNCB sait pourtant que les chances de retrouver un objet dans ces circonstances sont décuplées en cas d'intervention rapide.

Les clients qui, lors de leur débarquement ou correspondance, ont oublié un objet dans le train et le signalent sans tarder au personnel de la gare, ne comprennent pas pourquoi le guichetier concerné se borne à leur faire remplir un formulaire. Les clients n'ignorent pas que les accompagnateurs de train sont contactables en direct grâce à leur GSM de service.

Lorsqu'un guichetier, de sa propre initiative ou à la demande du client, souhaite prendre contact avec l'accompagnateur du train dans lequel un objet a été perdu, la procédure à suivre est particulièrement fastidieuse et lui fait perdre un temps précieux. Et ce à condition que le guichetier dispose du code d'accès correct et qu'il puisse retrouver suffisamment rapidement les numéros de GSM des accompagnateurs de train. Le Groupe SNCB craint entre autres que ces informations soient ébruitées de sorte que ces derniers seraient appelés, parfois à raison, mais aussi à tort et à travers.

D'aucuns s'étonneront que le Groupe SNCB lui-même invoque que les guichetiers ne disposent pas toujours du temps nécessaire pour rechercher activement l'objet perdu. Dans ce contexte, une procédure de contact plus directe serait plus que bienvenue.

Une des solutions consisterait à canaliser toutes les questions relatives aux objets perdus et trouvés vers un numéro de téléphone central. De cette manière, les guichetiers ne doivent plus se soucier de lancer une recherche, ils doivent seulement demander à un nombre très restreint d'employés d'avoir accès aux applications intranet spécifiques et les dossiers seront traités par les personnes compétentes.

Une intégration dans le numéro d'information central 02.528.28.28 (actuellement disponible pour des renseignements concernant les horaires et les prix des voyages, tant nationaux qu'internationaux, ainsi que les réservations téléphoniques pour certains trains internationaux) est actuellement envisagée par le Groupe SNCB. Etant donné que l'on souhaite utiliser ce même numéro d'appel central pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite<sup>1</sup> prévue par les contrats de gestion, le logiciel doit également être adapté à ce central téléphonique. La centralisation des services à la clientèle concernant les objets perdus et retrouvés pourrait alors y être intégrée en même temps.

---

<sup>1</sup> Voir également 1.3.4. Service à la clientèle

## SITUATION VECUE

2005/0317 En descendant du train, la cliente se rend compte qu'elle a oublié à bord son sac à main contenant notamment son GSM et son carnet d'adresses.

De retour chez elle à Wevelgem, elle prend immédiatement contact par téléphone avec la gare. On lui demande alors de revenir sur place pour compléter un formulaire « R197 » (demande de recherche d'un objet perdu).

L'employé ne répond pas à la cliente lorsqu'elle lui demande s'il n'est pas possible de contacter l'accompagnateur de train sur son GSM pendant le voyage. De cette manière, elle aurait encore une chance de retrouver son sac et son contenu, sachant que ce trajet est sujet aux vols. L'occasion n'a pas été saisie et le sac n'a pas été retrouvé.

## 1.4.2. VELOS

### TRANSPORT VELO

#### *Vélo pliant :*

Les vélos pliants ne devront plus être emballés.

Le client devra placer son vélo pliant dans l'espace situé soit sous la place qu'il occupe, soit entre les dossiers de siège ou autres espaces similaires (par ex. : plate-forme ou compartiment multifonctionnel de certaines voitures). Donc, jamais au-dessus de la place occupée.

#### *Charrette pour enfants tirée par un vélo :*

La charrette pour enfant tirée par un vélo ne sera plus transportée gratuitement.

Le transport de la charrette pour enfant tirée par un vélo est payant et doit être couvert par l'achat d'une carte tandem ou un libre-parcours tandem d'un jour.

Si la charrette est transportée seule, le transport doit être couvert par une carte vélo ou un libre-parcours vélo d'un jour.

#### *Transport vélo pour enfant de moins de 12 ans :*

Les enfants de moins de 12 ans (maximum 4) qui accompagnent une personne de 12 ans ou plus munie d'un titre de transport valable (ou carte de réduction valant titre de transport) voyageant gratuitement en 2e classe et peuvent embarquer leurs vélos/tandems sous le couvert d'une carte velo/tandem (une carte par vélo).

Le trajet mentionné sur la carte vélo/tandem doit correspondre au trajet mentionné sur le titre de transport de l'accompagnateur.

## Dépôts pour vélos : le Groupe SNCB n'est pas le seul concerné

Une étude sur les comportements en matière de déplacements a démontré le rôle non négligeable du vélo.

Le vélo représente en effet un moyen de locomotion souple et peu encombrant. Il peut dès lors facilement servir de moyen de transport complémentaire pour le transport d'approche et final. Il s'intègre par ailleurs parfaitement dans une politique de développement durable.

Afin que les usagers du rail choisissent le deux-roues pour rejoindre la gare, il va de soi que les gares et points d'arrêt doivent mettre à leur disposition suffisamment d'infrastructures de stationnement de qualité : seuls des parkings pour vélos dignes de ce nom peu-

vent séduire les « voyageurs cyclistes » potentiels, qui ont déboursé une somme respectable pour leur véhicule favori.

Cette mission revient au Groupe SNCB, mais le médiateur estime que d'autres autorités (locales et régionales) ont également un rôle à jouer. Le développement efficace des transports d'approche et finaux exige en effet une collaboration entre l'entreprise ferroviaire et les différents pouvoirs.

Une telle collaboration a déjà porté ses fruits. Voici quelques années, le Groupe SNCB et l'administration communale ont travaillé main dans la main pour aménager et développer un nouveau parking de voitures et un dépôt pour vélos à la gare de Lokeren. De son côté, la Ville s'est chargée de racheter les terrains de propriétaires privés et les a mis à la disposition du Groupe SNCB. Elle s'est également occupée des espaces verts et de l'éclairage public aux abords du parking et a financé une partie du système de surveillance par caméra. De son côté, le Groupe SNCB a pris en charge l'aménagement du réseau routier, ainsi que la construction et l'éclairage des dépôts couverts, et a également contribué au financement du système de surveillance par caméra.

A Bruges aussi, un projet de collaboration est en cours entre la Ville et la SNCB-Holding. Afin d'améliorer le confort des cyclistes qui voyagent en train, un dépôt couvert pouvant accueillir jusque 1 800 vélos va être construit en attendant une solution définitive.

Il est évident que des dépôts pour vélos sûrs et de qualité profitent tant au Groupe SNCB qu'aux villes et communes : ils permettent au premier d'attirer davantage de clients, tandis que les secondes peuvent par leur biais se profiler sur le plan de la mobilité et convaincre leurs habitants d'utiliser plus souvent leur vélo.

Sans oublier le cycliste déjà usager du rail. Chacun y trouve son compte !

### 1.4.3. AVIS «BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2005/1258 Le 13 avril 2005, le plaignant et sa famille revenant de Cuba empruntent, à Bruxelles-National-Aéroport, le train 3532 à destination de Bruxelles-Nord où ils doivent changer pour prendre une correspondance vers Ottignies.

A peine descendu du train, le client s'aperçoit qu'il a oublié un sac à dos contenant, entre autres, un appareil photo et son objectif, des lunettes de luxe, des cigares de grande valeur et un pull en laine. Il estime contenant et contenu à environ 1250 €. Immédiatement, il s'adresse au guichet de la gare de Bruxelles-Nord où il signale les faits. Sans tarder, le préposé joint par téléphone l'accompagnatrice du train 3532 qui se dirige vers Gand-Saint-Pierre et la prévient de l'oubli du client. Celle-ci se met en quête du sac et le retrouve. Par sécurité, elle décide de l'enfermer dans son fourgon qu'elle ferme à clé.

Entre-temps, le client se conforme à la règle prescrite en pareil cas et complète un document (R197) par lequel il demande que son bien lui soit restitué en gare d'Ottignies. Quelques jours plus tard, étonné de n'avoir rien reçu, il reprend contact avec le préposé qui l'avait bien aidé à Bruxelles-Nord et demande où est passé son sac. Les recherches qui sont entreprises ne permettent pas de localiser l'objet. L'accompagnatrice, interrogée à son tour, affirme que lorsqu'elle est arrivée à Gand-Saint-Pierre, elle s'est rendue vers le fourgon et là, elle a constaté que le sac avait disparu. Elle a cru qu'un agent de cette gare, disposant comme elle d'une clé spéciale permettant d'ouvrir la porte du fourgon, avait emmené ledit sac. Les recherches à Gand-Saint-Pierre n'ont rien donné. En conclusion, l'objet oublié, retrouvé avait sans doute été volé.

Dans un premier temps, le Groupe SNCB a informé le client que la surveillance des bagages à main que le voyageur prend avec lui dans la voiture incombe au voyageur lui-même. En cas de perte, le transporteur ne peut être tenu responsable. Cependant, comme la procédure d'envoi de ses objets à la gare d'Ottignies avait échoué, il marquait son accord pour accorder des bons de compensation d'une valeur de 50 €. Ce geste qu'il appelait « commercial » était posé sur base de l'indemnité maximale allouée en cas de perte de bagage mis en dépôt dans ses installations !!!

Le médiateur insatisfait de ce geste décide de poursuivre l'examen du dossier afin de tenter d'obtenir un remboursement plus conséquent.

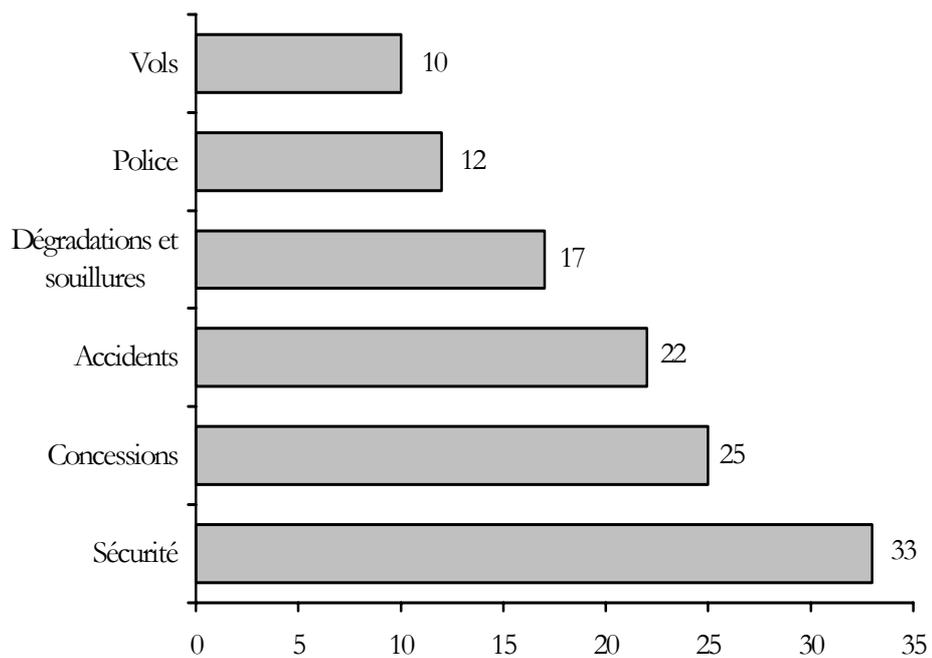
Après avoir réuni les éléments nécessaires afin de justifier le montant de la perte, le médiateur introduit une proposition de conciliation par laquelle il fait remarquer que le client ainsi que les préposés de la Société avaient agi promptement dès le constat de l'oubli et que la Société se devait d'être responsable du même objet qu'elle était chargée de restituer à son propriétaire. Le médiateur réclamait donc un remboursement supplémentaire aux 50 € octroyés, estimant que la valeur des objets perdus, en neuf ou en occasion (pour l'appareil photo) méritait, sans exagération, un supplément de 654 €. En réponse, le Groupe SNCB estimait que sa responsabilité *pour les objets mis en dépôt est limitée aux obligations du dépositaire. En cas de perte totale ou partielle ou encore d'avarie, le montant de l'indemnité est limité à un montant de 50 €.* Il refusait donc la conciliation.

Dans l'avis, outre les éléments évoqués ci-dessus, le médiateur faisait remarquer que la Société ne s'était pas comportée en bon père de famille et qu'au long de la chaîne procédurale de restitution du sac, un maillon s'était brisé, entraînant par là la responsabilité du Groupe SNCB. Il insistait également sur le fait que, pour le cas qui nous occupait, il ne s'agissait pas d'une mise en dépôt mais bien de l'acheminement d'un objet de valeur. Par conséquent, il demandait le remboursement d'un montant de 654 €. Le Groupe SNCB a estimé qu'il y avait un partage de responsabilité (le client oublie son sac d'une part et la Société le perd d'autre part) et marquait son accord pour le remboursement de la moitié du montant souhaité, soit la somme de 327 €. Le client accepte finalement cette décision.

## 1.5 DIVERS

Cette rubrique comporte 119 plaintes (4,0% du volume total).

Plaintes par catégorie



En 2005, cette rubrique reprend plusieurs plaintes de voyageurs qui ont trébuché dans la gare ou en montant dans le train, ou encore qui se sont retrouvés coincés entre les portes du train lors de l'embarquement ou du débarquement parce qu'un accompagnateur de train distrahit a refermé prématurément les portes. Des clients prennent également la plume pour dénoncer d'autres situations dangereuses, par exemple lorsqu'ils ont dû descendre d'un train qui s'était arrêté au-delà du quai ou lorsque des membres d'un groupe ou d'une famille sont restés sur le quai ou dans le train parce que les portes se sont refermées trop tôt ; cette dernière situation est d'autant plus grave lorsqu'il s'agit d'enfants ou de personnes handicapées, surtout s'ils se retrouvent sans accompagnateur.

En 2005, quelques clients ont également exprimé leur mécontentement au sujet des concessions : le personnel des toilettes des gares bruxelloises n'est pas bilingue ou est impoli, le mobilier du buffet de la gare est détérioré ou il n'y a pas d'espace non-fumeurs prévu dans la cafétéria de la gare.

Relèvent également de cette catégorie les plaintes de clients qui ont été dépouillés de leur GSM, de leur ordinateur portable, de leurs bagages, etc., dans la gare ou dans le train, ou qui ont été importunés par des bandes traînant dans les gares.

Quelques clients sont également exaspérés par le non-respect de l'interdiction de fumer (même par le personnel des chemins de fer) dans les gares et sur les quais couverts et du manque d'initiatives de la part de l'entreprise ferroviaire pour en imposer le respect.

## SITUATIONS VECUES

2005/0618 Le client se plaint que la responsable des toilettes d'une gare bruxelloise ne parle pas néerlandais et que, dans les mêmes installations d'une autre gare bruxelloise, une affiche est rédigée uniquement en français.

Le Groupe SNCB indique aux exploitants concernés qu'ils doivent respecter les lois sur l'emploi des langues.

2005/2649 La cliente voyage avec sa mère et ses deux filles (2 et 3 ans). A leur arrivée dans la gare de destination, sa mère dépose les deux enfants et une poussette sur le quai et, avant qu'elle ne puisse descendre avec l'autre poussette, les portes du train se referment, l'obligeant à prolonger son trajet.

Le Groupe SNCB indique à l'accompagnateur de train concerné qu'il doit toujours veiller à ne pas compromettre la sécurité. En guise de compensation, il offre à la cliente deux billets cadeau et lui présente ses excuses.

## 2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIIS AUPRES DU MEDIATEUR

Conformément à l'article 43 §3 de la loi du 21 mars 1991, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

Les plaintes de ce type sont jugées irrecevables. En 2005, on en dénombre 121 (91 en néerlandais, 30 en français).

Elles concernent essentiellement des nuisances sonores liées à des travaux d'infrastructure, des vibrations dues au passage de trains, etc.

Ces dossiers sont transmis pour examen aux services compétents.

### SITUATIONS VECUES

2005/0820    Quelqu'un se plaint du désagrément occasionné par le manque d'entretien d'une voie située non loin de chez lui.

Le médiateur transmet la plainte au service *ad hoc* auprès de la SNCB-Holding.

2005/0909    Une ancienne collaboratrice de la SNCB à la retraite demande pourquoi les retenues sur sa pension sont soudain plus importantes.

Le médiateur transmet le dossier au Directeur général des Ressources humaines de la SNCB-Holding.

2005/1362    Quelqu'un informe le médiateur des vibrations intenses de sa maison lors du passage des trains.

Le médiateur transmet la plainte au service compétent d'Infrabel.

2005/2703    Une dame s'adresse au médiateur pour demander d'installer un abribus à l'arrêt où elle prend le « belbus ».

Le médiateur transmet la demande pour suite utile aux services DE LIJN de Flandre orientale.



Photo Groupe SNCB

## QUATRIEME PARTIE

## CONCLUSION

Jusqu'en septembre, les clients ont vécu la première année opérationnelle du Groupe SNCB quasi comme la précédente. La régularité fut bonne. Ce sont surtout les garanties des correspondances qui causèrent des problèmes. Le rail attire toujours plus de voyageurs. Le manque de places assises aux heures de pointe se fait cruellement sentir.

Pour combler cette dernière lacune, il faudra bien attendre les nouvelles voitures à double étage et l'achèvement des travaux d'infrastructure. La patience peut être une vertu, mais celui qui doit effectuer, fréquemment, un assez long déplacement debout ne peut que se poser des questions davantage insistantes. Par exemple, pour quelles raisons des voitures à double étage modernes ne circulent-elles pas, aux moments d'affluence, sur les liaisons IC suroccupées ?

La relation IC tient compte, le mieux possible, des correspondances, non seulement avec un autre train, mais aussi avec le bus. Ce problème devient toujours plus aigu et il est plus que temps d'examiner, sans aucun préjugé, toutes les propositions. Avec le succès du rail et les initiatives politiques pour rendre encore plus attrayants les transports en commun, on sait à quoi s'en tenir.

Le Groupe SNCB avait annoncé, pour 2006, un plan de transport tout neuf qui prendrait en considération les flux de déplacements existants et futurs. La date n'a pas été respectée, entre autres, parce qu'un certain nombre de chantiers sur le réseau n'étaient pas encore levés. Il doit avoir conscience qu'il a utilisé à plusieurs reprises cette échéance de 2006 dans des réponses adressées aux clients. Il s'engageait, autant que possible, en étant sensible aux besoins des voyageurs.

La mémoire du client est tout, sauf courte. Notamment au sujet de l'indemnisation des retards. Durant des années, le Groupe SNCB a invoqué une clause de ses « Conditions Générales », qui le dispense de toute forme de compensation pour les clients fidèles. Une sorte d'heureuse perspective se dessinait fréquemment : le futur « troisième contrat de gestion<sup>1</sup> ». Après publication dans le Moniteur Belge, le Groupe SNCB semble particulièrement peu inspiré sur ce point. Il donne la fâcheuse impression de ne pas avoir préparé son application. Au contraire, il se défile même dès qu'il le peut.

N'entache-t-il pas sa propre crédibilité en renvoyant, astucieusement, à « une solution à venir » ? Le client a pleinement conscience de l'intérêt qu'on porte à ses suggestions ou du dédain qu'on lui témoigne. L'année dernière, le médiateur a trop nettement perçu ce dernier sentiment : un délai de traitement des plaintes trop long, la sourde oreille à des questions précises et le rejet des arguments. L'intérêt qu'on dit manifester envers le voyageur ne peut rester au stade de la théorie. Celui qui respecte le client et y consacre du temps et des moyens peut lui demander la pareille. S'il exige toujours que le voyageur agisse correctement, en toutes circonstances, et se plie aux règles établies, il doit aussi avoir la capacité en retour de se mettre à la place du client dans les situations où celui-ci se permet de formuler une remarque fondée, et en accepter les conclusions.

---

<sup>1</sup> C'est-à-dire ce qui deviendra les contrats de gestion entre l'Etat et les trois entreprises du Groupe SNCB. Voir MB du 31/08/2005.

Le médiateur explique régulièrement au client pourquoi celui-ci n'a pas raison. Il doit souvent l'apaiser. Les transports en commun sont collectifs. Ils présentent de réels avantages, mais aussi des contraintes. Les solutions recherchées en faveur du voyageur sont donc un compromis entre le transport en commun et le déplacement individuel. D'où l'importance par exemple des aires de parcage. Les différents acteurs sur le marché de la mobilité devront mettre la main à la pâte pour résoudre ces problèmes. Ils devront donc se mettre d'accord pour coopérer, en permanence, à la recherche de solutions, tant sur le plan opérationnel que sur celui de l'infrastructure.

Deux exemples ressortent du rapport : l'infrastructure et la sécurité nécessaires au vélo et l'équipement et l'assistance requis pour les personnes à mobilité réduite, un groupe en extension qui met la société (vieillissante) face à d'énormes responsabilités.

Seule une étroite collaboration sera porteuse.

Cela exige un profond changement de mentalité : sortir de sa coquille, anticiper, prendre des initiatives, en fonction des intérêts du client présent et à venir.

En cette matière, le Groupe SNCB ne peut limiter ses ambitions.

Les trois sociétés doivent résolument tourner leur regard vers un objectif final et, à cet effet, déployer sans réserve toute leur compétence et leur expérience : *S'il en résulte une amélioration de l'offre, à tous les égards, et par là même une plus-value substantielle dans la contribution à la mobilité dans la société, l'opération sera un succès. Tout autre scénario sera assimilé à une régression*<sup>1</sup>. Le Groupe SNCB se trouve donc face à une responsabilité considérable. A cet effet, il peut élargir les meilleures assises sociales en nouant de franches relations avec ses clients, basées sur un respect mutuel des droits et des devoirs. Entreprise moderne, disposant d'importants moyens publics, il a une mission essentielle à remplir. Il ne peut tout bonnement éviter le dialogue avec ses clients (présents et à venir). Au contraire, il doit faire preuve d'imagination pour améliorer et anticiper.

En 2005, le Groupe SNCB a organisé Mobilys, journées d'études sur la mobilité. Il en résulta clairement qu'il veut être un partenaire dynamique et le moteur dans ce secteur (*réfléchir ensemble pour mieux comprendre et mieux décider*). C'est un message pour le moins positif. En dépit des compétences de l'entreprise et des appels des voyageurs, on doit toutefois trop constater que les vraies impulsions sont données par des tiers, comme conséquences d'une politique de mobilité dirigée.

Jusqu'à présent, le Groupe SNCB joue encore trop sur la défensive. Son image et son influence en sont ternies. La nouvelle structure devrait être l'occasion de quitter cette position et d'entrer activement dans le jeu. Œuvrer l'esprit ouvert. Certainement avec le partenaire le plus important, le client. Considérer celui-ci comme un fraudeur en puissance est encore trop ancré dans la culture d'entreprise<sup>2</sup> et est néfaste dans nombre de moments décisifs. Un esprit de suspicion permanent et l'appréhension de la fraude

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2004, p.8

<sup>2</sup> Rapport annuel 1998, p. 87

étouffent toute action positive et se révèlent même contreproductifs. Ils irritent le client et nuisent à l'entreprise. Imaginez un peu qu'un voyageur ne voudrait se déplacer en train que s'il était absolument certain de n'être jamais en retard...

Il est grand temps que le Groupe SNCB ait le courage d'y mettre activement fin.

Fait à Bruxelles, le 31 janvier 2006.

Guido HERMAN  
Ombudsman

Jean-Marc JEANFILS  
Médiateur