

RAPPORT ANNUEL  
2008

LE MEDIATEUR  
AUPRES DU GROUPE SNCB



Photo Groupe SNCB

# RAPPORT ANNUEL

## 2008

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
5. Quelques données générales	24
5.1. Evolution du nombre de voyageurs	24
5.2. Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres	25
5.3. Evolution du baromètre de qualité	26
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	29
1. Evolution du nombre des plaintes	30
1.1. Service des trains	38
1.1.1. Retards et ruptures de correspondances	39
1.1.2. Horaires	54
1.1.3. Suppressions	59

1.1.4.	Compositions	62
1.1.5.	Offre train	69
1.1.6.	Avis “service des trains”	72
1.2.	Titres de transport	86
1.2.1.	Titres de transport en service intérieur	87
1.2.2.	Cartes train	92
1.2.3.	Formules Pass	95
1.2.4.	Titres de transport en service international	97
1.2.5.	Autres titres de transport	101
1.2.6.	Avis “titres de transport”	105
1.3.	Qualité du service offert à la clientèle	127
1.3.1.	Personnel	128
1.3.2.	Service à la clientèle	131
1.3.3.	Infrastructure	139
1.3.4.	Information	145
1.3.5.	Conditions Générales	151
1.3.6.	Réservations	158
1.3.7.	Langue	160
1.4.	Divers	161
1.4.1..	Sécurité et Accident	164
1.4.2.	Concessions	167
1.5.	Bagages, Vélos et Colis	170
1.5.1.	Vélos	171
1.5.2.	Objets perdus	175
1.5.3.	Avis “bagages, vélos et colis”	179
2.	Autres dossiers introduits auprès du médiateur	182
	QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	185

# 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 seizième 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 2008.

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

Le 6 juin 2008, les nouveaux contrats de gestion ont été signés entre le Gouvernement fédéral et les trois sociétés ferroviaires pour une durée de cinq ans (2008-2012). La réflexion du point de vue du client et le travail sur la qualité y occupent une place centrale.

La qualité est mesurée sur la base de critères clairs, fixés dans les contrats de gestion. De plus, des points de référence ont été mis en place (résultats minimums qui doivent être atteints). Ceux-ci ont une évolution dynamique dans le temps. Cela signifie que des améliorations sont recherchées en permanence et que la barre est placée de plus en plus haut pour un certain nombre d'éléments (comme la ponctualité, l'accessibilité, la sécurité...). Les indicateurs sont repris dans un manuel de qualité qui doit être rédigé par chaque entreprise. Bien entendu, ces indicateurs sont établis en fonction de leur mission spécifique et peuvent donc varier les uns par rapport aux autres. Pour le Gouvernement fédéral, la qualité est clairement un point prioritaire, ce qui doit se refléter dans le suivi de ces indicateurs.

La qualité de chaque entreprise est mesurée et/ou certifiée par une organisation externe.

Ainsi, la SNCB Holding accordera beaucoup d'attention, notamment, à la propreté des gares, aux stationnements pour vélos et voitures, et au traitement des plaintes.

Pour Infrabel, les informations en temps réel transmises au public, entre autres, jouent un rôle important de même que la ponctualité et une infrastructure conviviale et accessible.

Pour la SNCB, les points prioritaires sont la ponctualité, la propreté des trains, la possibilité de trouver une place assise, les informations en temps réel dans les gares et les trains, et le traitement des plaintes, entre autres.

Des dates concrètes avec des objectifs à atteindre sont imposées à de nombreux points des contrats de gestion (par exemple pour l'accessibilité et la sécurité des voyageurs et du personnel). Pour un certain nombre d'objectifs (comme la ponctualité), des formules sont établies et ont un impact financier sur la SNCB et/ou Infrabel en fonction des résultats atteints ou non par ces deux entreprises en la matière. Outre le baromètre de qualité objectif, le baromètre de qualité subjectif (la satisfaction des voyageurs) est également maintenu. Celui-ci a été publié il y a quelques temps déjà par la SNCB sa et reflète la perception des clients quant à un certain nombre d'aspects de la prestation de services (voir partie 1. 5.3. Evolution de la satisfaction de la clientèle).

Pour les informations également, un point sur lequel les clients se montrent particulièrement sensibles, des propositions concrètes ont été formulées : des informations par sms et sur le site Web, un planning d'itinéraires intégrant tous les modes de transport, une meilleure organisation de la communication en cas de crise.

La SNCB sa doit développer un « business case » à la lumière d'un système de billetterie électronique grâce auquel un détenteur d'un ticket unique pourra avoir accès au train, au tram, au bus et au métro.



En ce qui concerne le système de compensations en cas de retards : celui-ci est modifié au profit des clients (Voir partie 3, 1.3.3. Conditions générales).

Le Groupe SNCB doit transporter 25% de voyageurs de plus en 2012, dans le cadre du transport national qu'en 2006, ce qui représente une hausse du nombre de trains de 10%.

Outre les points susmentionnés, la protection de l'environnement occupe également une place centrale.

Il est évident que tant le Gouvernement fédéral que le Groupe SNCB veulent continuer de réaliser ensemble l'objectif du « modal shift ».

Ces grandes lignes, abordées très sommairement ici, révèlent déjà la préoccupation quant à une approche globale qui accorde un rôle central à la qualité de la prestation de services et qui se base sur le point de vue du client.

A bien des égards, les nouveaux contrats de gestion sont beaucoup plus concrets que les précédents. Ils sont la traduction d'une vision plus cohérente de la prestation de services publics dans le secteur ferroviaire et donnent une image concrète des objectifs qui doivent être réalisés par le Groupe SNCB. Ils permettent également de passer en revue objectivement les modifications sur de nombreux points. Sur ce plan, ils représentent un progrès.

Nous terminerons avec un élément qui apparaît de plus en plus clairement dans les plaintes des clients : «*Je voyage en train pour des raisons écologiques*» ou «*parce que je suis convaincu(e) d'apporter ma modeste contribution à la protection de l'environnement*».

Le contrat de gestion mentionne également, et à juste titre, ce souci primordial.

Le Groupe SNCB en fait un de ses principaux objectifs. Les trois sociétés ont collaboré activement à l'initiative de l'UIC<sup>1</sup> pour créer un site Internet<sup>2</sup>. Celui-ci illustre avec clarté l'empreinte écologique de chaque utilisateur du rail. Une fois de plus, le train se révèle, aussi dans cette optique, un moyen de transport du futur. La réalisation de ce site mérite d'être saluée comme il se doit.

Le train acquiert ainsi petit à petit, dans le débat social, la place qu'il mérite, après avoir été trop longtemps mis à l'arrière-plan.

Qu'est-ce qu' EcoPassenger ?

- Un outil internet convivial, fondé sur une méthodologie scientifique.
- Un processus de comparaison des consommations d'énergie, des émissions de CO2 et de gaz d'échappement dans l'atmosphère par les avions, les automobiles et les trains, assurant le transport des personnes en Europe
- sur base des informations les plus fiables, relatives à ces modes de transport
- englobant la plupart des pays d'Europe
- développé en coopération avec l'UIC, ses membres européens, l'Ifeu (Institut Allemand pour l'Environnement et l'Energie) et l'IVEmBH (système de recherche et logiciel).

[www.ecopassenger.org](http://www.ecopassenger.org)

<sup>1</sup> UIC : Union Internationale des Chemins de Fer. Organisation internationale de coopération entre les chemins de fer et pour la promotion mondiale du rail.

<sup>2</sup> [www.ecopassenger.org](http://www.ecopassenger.org) pour le transport des personnes, [www.ecotransit.org](http://www.ecotransit.org) pour le transport des marchandises

## COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :

Médiateur auprès du Groupe SNCB  
Cantersteen, 4 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 02

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 5.518 plaintes dont 126 étaient irrecevables. 5.644 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 5.518 dossiers abordés en 2008 représentent dans les faits 6.022 personnes (11 pétitions pour 515 signataires) auxquels il faut encore ajouter les contacts téléphoniques (environ 11.000) pour cerner au mieux notre activité quotidienne.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 5.518.

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

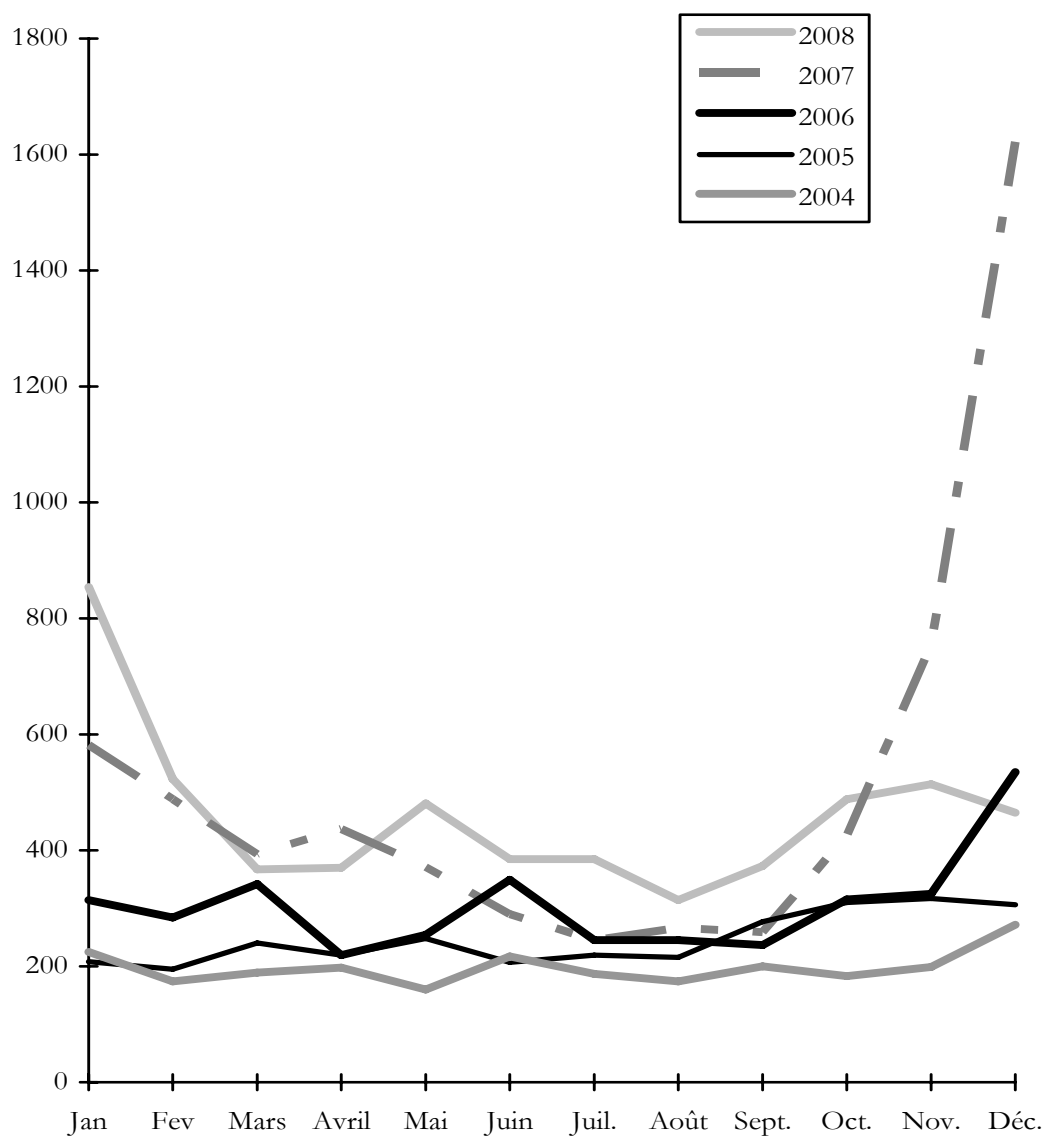
Lorsqu'on tient compte du nombre exceptionnel de plaintes relatives aux horaires en 2007 (1664), on obtient :

Dossiers (du 1er janvier au 31 décembre)	Rapport annuel 2004	Rapport annuel 2005	Rapport annuel 2006	Rapport annuel 2007	Rapport annuel 2008
Néerlandophones	1.654	2.051	2.734	5.123	4.394
Francophones	724	910	930	1.007	1.124
<b>Total</b>	<b>2.378</b>	<b>2.961</b>	<b>3.664</b>	<b>6.130</b>	<b>5.518</b>

## Evolution du nombre des plaintes

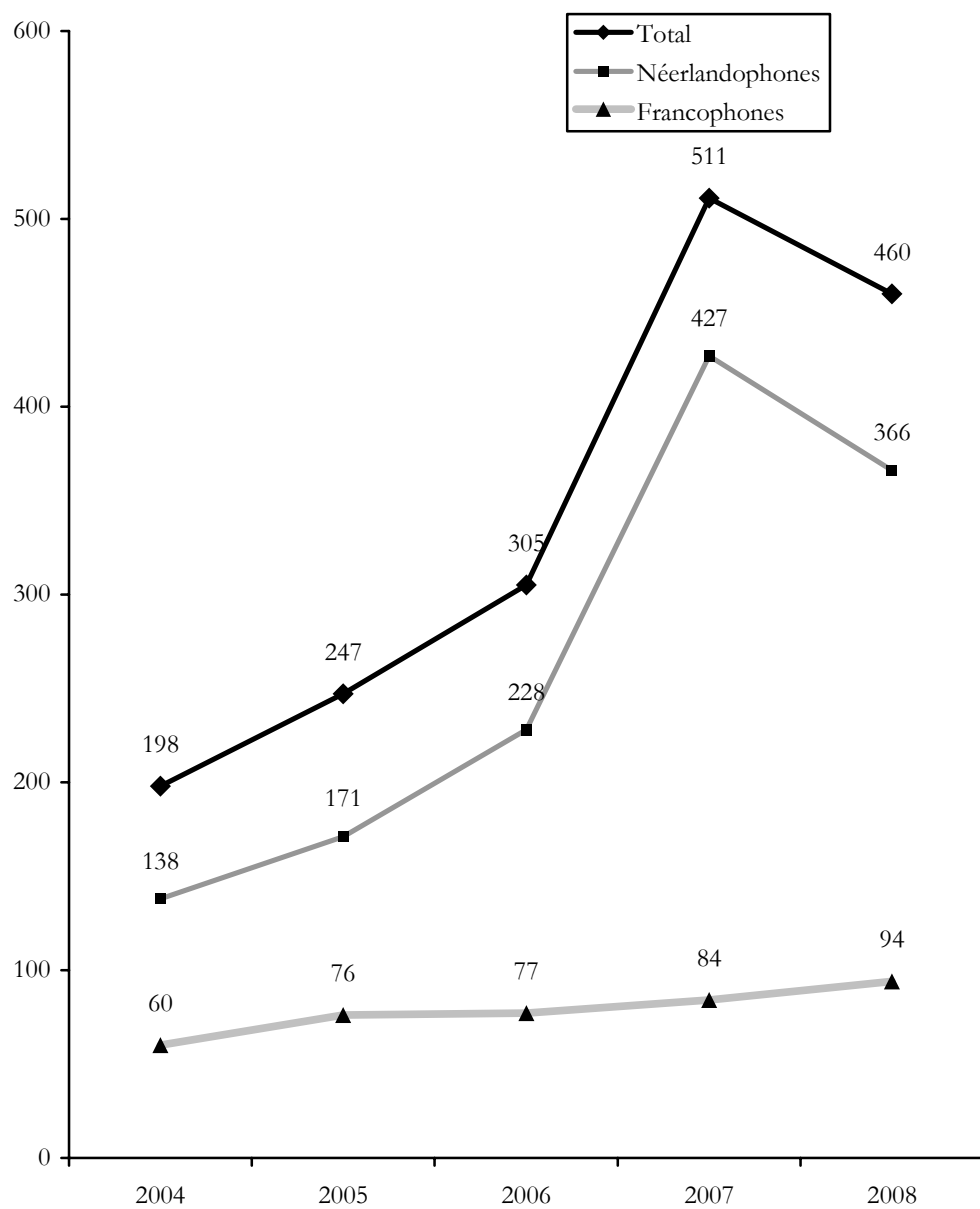
Le développement réel de nos activités peut se mesurer en comparant le nombre moyen de dossiers reçus chaque mois durant les précédents exercices.

Nombre de plaintes par mois de 2004 à 2008



## Evolution du nombre des plaintes

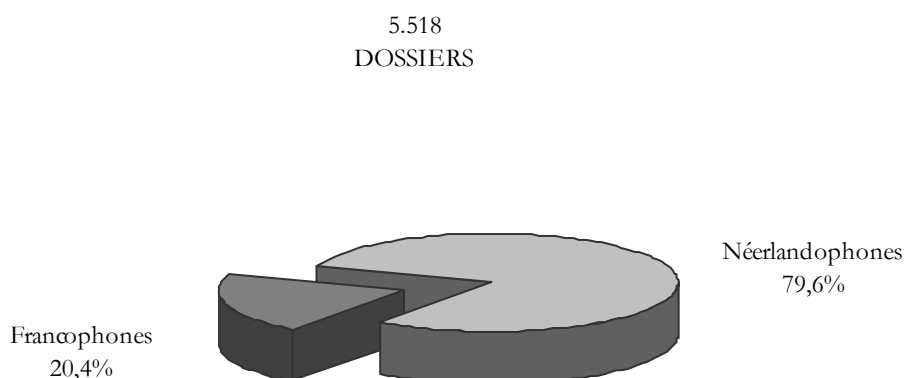
Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 2004



## Les dossiers 2008

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

- 4.394 dossiers néerlandophones<sup>1</sup>;
- 1.124 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le médiateur a été contacté par téléphone – surtout durant le dernier trimestre - à au moins 11.000 reprises en 2008.

La plupart du temps, le client réagit à des situations désagréables (retards, correspondances ratées, manque de places assises, ...) qu'il a vécues, et le dit à haute voix. Il pose aussi des questions sur ce qui le tracasse à ce moment-là (modifications des horaires ou adaptations relatives à l'accessibilité des gares) ou sur des rumeurs qui courent. On oriente fréquemment l'interlocuteur vers les services du Groupe SNCB, susceptibles de le renseigner sur les nouveaux produits et/ou les nouvelles réglementations. Mais ce n'est pas toujours aisé.

Cette année, nous avons reçu un nombre marquant de questions portant sur les raisons pour lesquelles des trains avaient été supprimés ou avaient roulé avec une composition réduite.

---

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

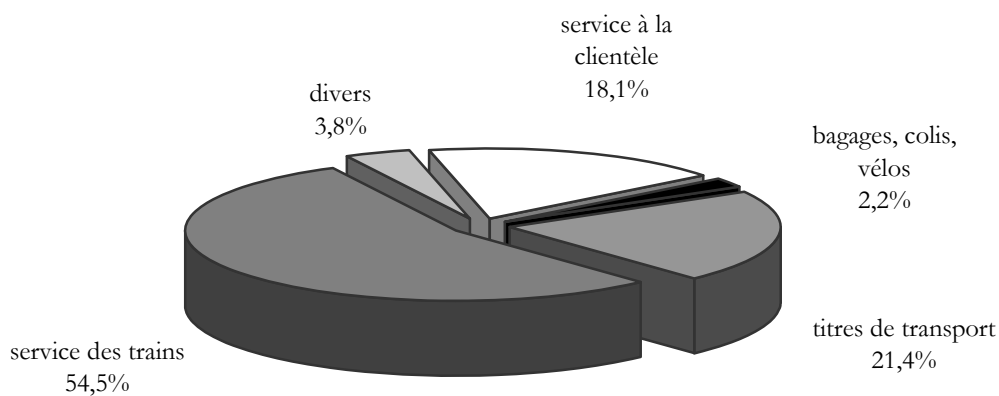
## 2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 5.518 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 :

- 3.009 concernent le service des trains ;
- 1.181 ont trait aux titres de transport ;
- 998 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 210 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...)
- 120 se rapportent aux bagages, vélos et colis.

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 (service des trains, titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, ...).



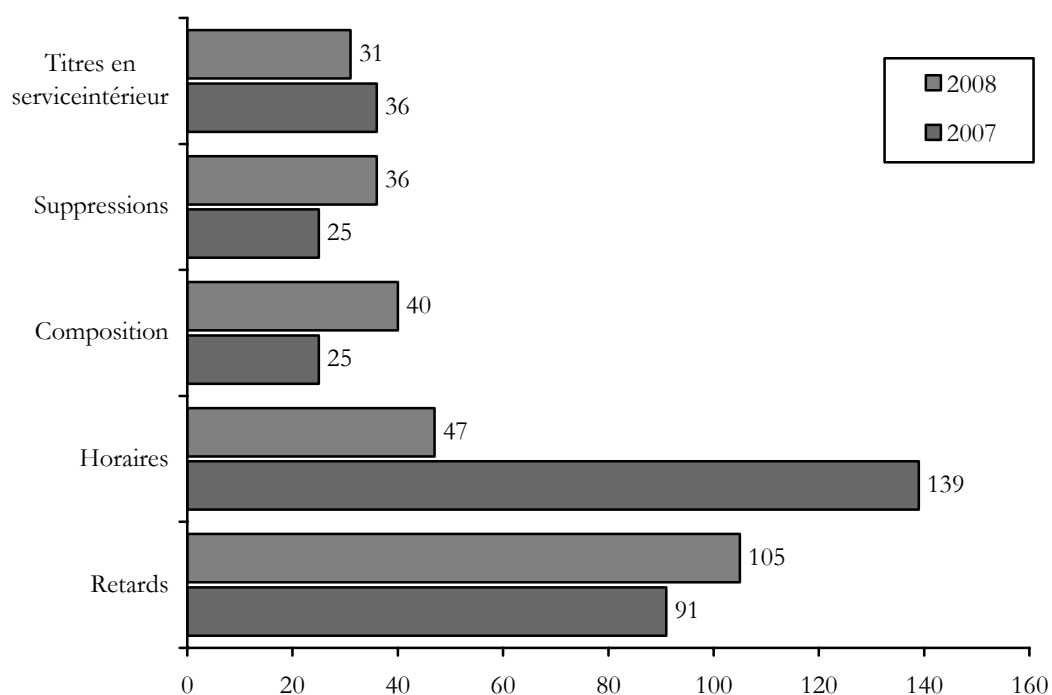
## Top cinq toutes catégories confondues

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

- Retards :	1.258
- Horaires :	532
- Composition :	482
- Suppressions :	426
- Titres en service intérieur :	370

Ce top cinq représente 56,3 % du nombre Total de plaintes

## Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

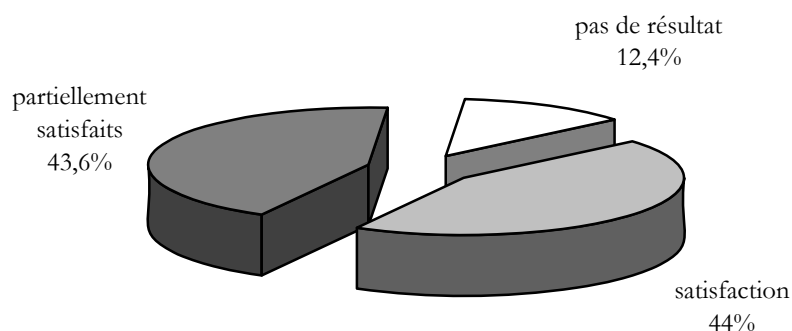


### 3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 5.518 dossiers introduits auprès du médiateur, 1.116 étaient toujours en traitement fin décembre 2008.

Les 4.402 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.939 ont obtenu satisfaction ;
- 1.917 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 546 n'ont pas obtenu de résultat.



87,6 % 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 44 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client.

Dans 43,6% des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

Ces chiffres doivent être examinés comme suit.

- Une réponse correcte donnée au client ne signifie pas nécessairement que son problème est résolu. Par exemple, le Groupe SNCB reconnaît que l'accouplement de certains trains présente des difficultés techniques persistantes. Il ajoute que celles-ci peuvent même subsister jusqu'au moment où l'on aura expérimenté et adapté les système d'accouplement.
- Fréquemment, le problème n'est que partiellement résolu. Par exemple, l'entreprise ferroviaire admet la nécessité de renforcer certains trains (davantage de voitures). Cependant, elle précise qu'elle ne pourra le faire durant la période estivale parce qu'elle utilise ce même matériel pour la circulation des trains touristiques.

Bien que le bilan pour le client soit couramment positif, la situation peut aussi se modifier brusquement et se révéler insatisfaisante. En maintes circonstances, le Groupe SNCB invite le voyageur à se montrer patient, par exemple en attendant qu'il renforce prochainement un train pour que davantage de places assises soient disponibles. Ou qu'il adaptera les horaires futurs. Si l'entreprise ferroviaire ne tient pas ses promesses, elle s'expose à de nouvelles plaintes du client dont les attentes n'ont pas été tout à fait comblées. Un autre exemple avec le même résultat : un client déplore la suppression fréquente de son train. En outre, le train suivant dans la même direction ne dessert pas sa gare d'arrivée. Le Groupe SNCB promet qu'il en tiendra compte à l'avenir et que le train suivant fera exceptionnellement arrêt dans la gare de destination du voyageur. Or, il ne peut pas toujours garantir cette initiative. Peu de temps après, il s'avère que cela ne s'est jamais produit. D'où nouvelle plainte du client et des autres passagers.

Dans 12,4% des plaintes, l'intervention n'aboutit pas à un résultat, soit parce que le Groupe SNCB n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que le processus a été arrêté durant la concertation.

## 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.

Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre 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

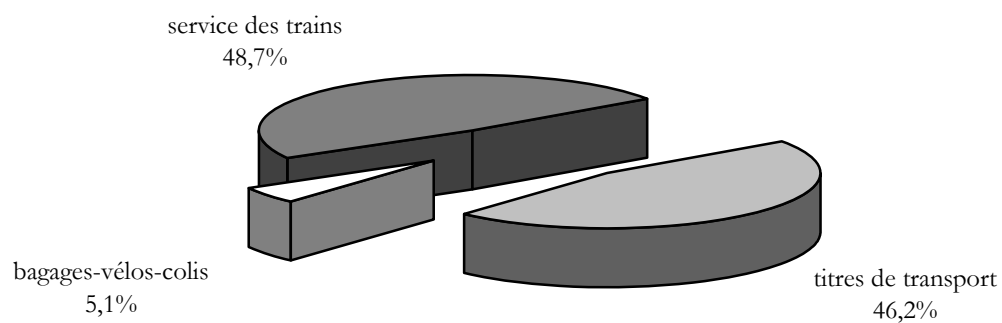
Le médiateur a émis 39 avis durant cette année :

- 21 ont été rendus en néerlandais ;
- 18 ont été rendus en français.

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

- 19 étaient relatifs au service des trains ;
- 18 avaient trait aux titres de transport ;
- 2 concernaient la rubrique « bagages-vélos-colis ».

Classement des avis par groupe



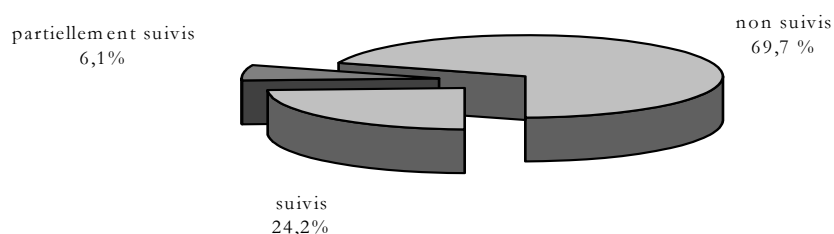
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

### 4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin janvier 2009, une réponse à 33 avis émis, 6 étaient toujours en traitement.

Ainsi, 23 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB, 8 l'ont été, 2 étaient partiellement acceptés.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 30,3 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 69,7 % des autres cas.

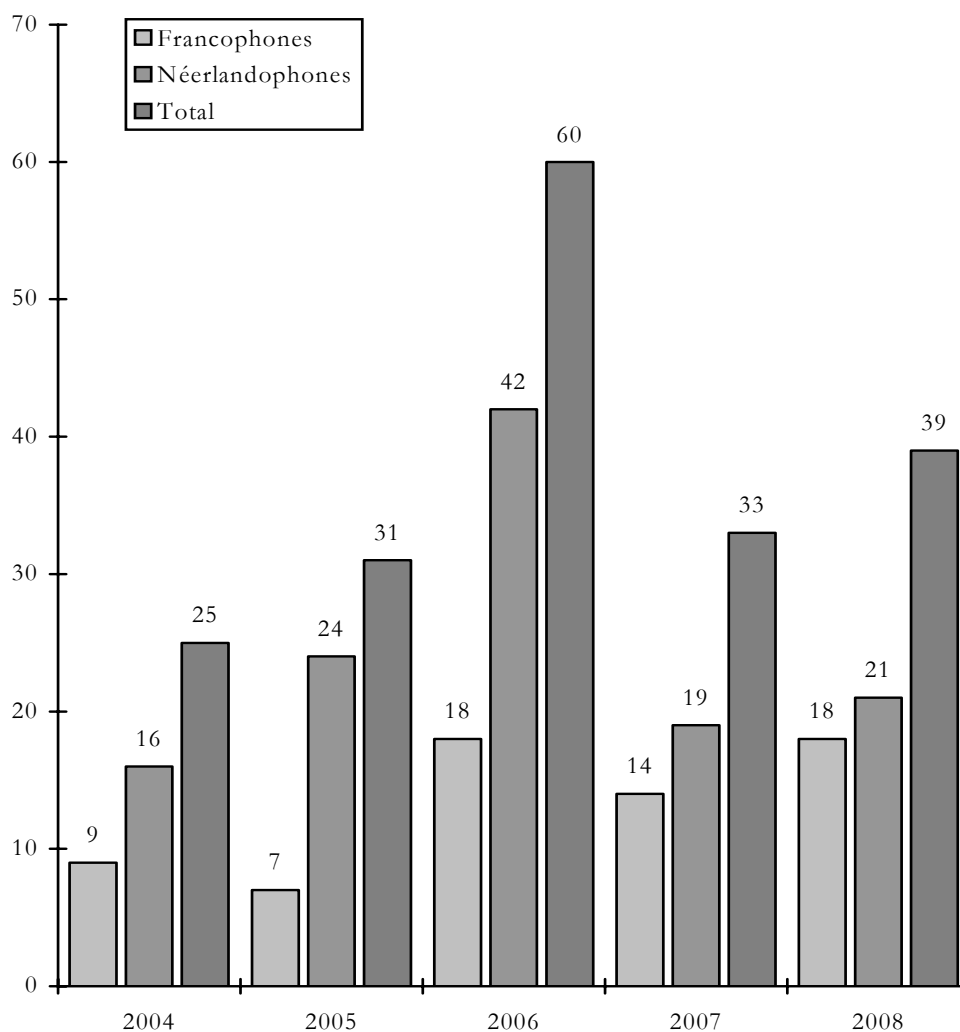


Chaque année, on pose la question au médiateur sur le faible nombre d'avis acceptés. Et c'est bien une réalité ! Or dans la pratique, il apparaît clairement que des avis repoussés constituent la base d'un débat interne au sein du Groupe SNCB pour finalement trouver, entièrement ou partiellement, une application concrète. Cela concerne alors souvent des questions de principe ou des changements de lignes de conduite pour lesquels on souhaitait d'abord déterminer de façon approfondie les implications possibles. De cette manière, les avis vont bien à la rencontre du but initial du législateur, c'est-à-dire fournir des indications pour l'activité de l'entreprise ferroviaire.

En 2008, le Groupe SNCB a encore de nouveau pris trop souvent le mauvais pli de motiver insuffisamment ces avis, ce qui a suscité fréquemment une réaction forte, amère ou cynique chez le client.

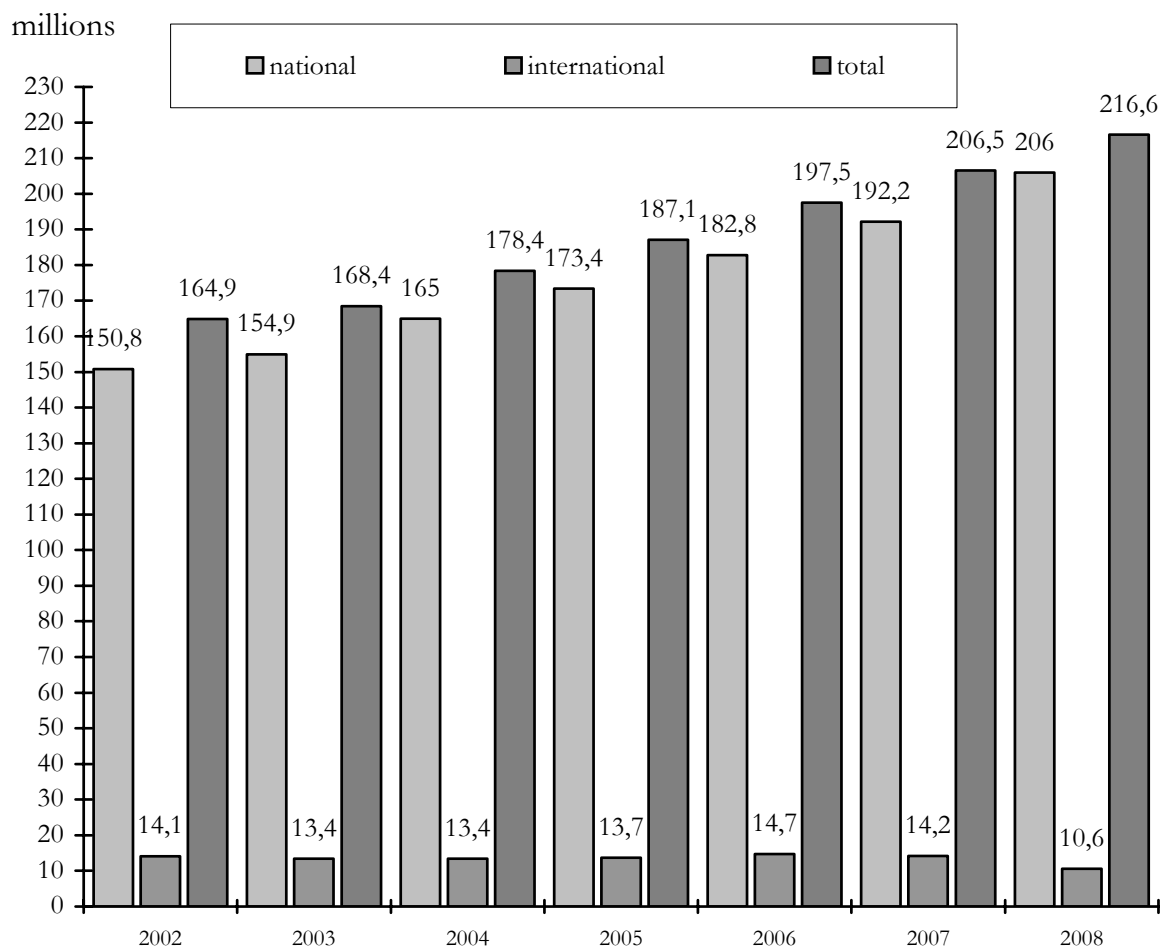
#### 4.4. EVOLUTION DES AVIS

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



## 5. QUELQUES DONNEES GENERALES

### 5.1. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS

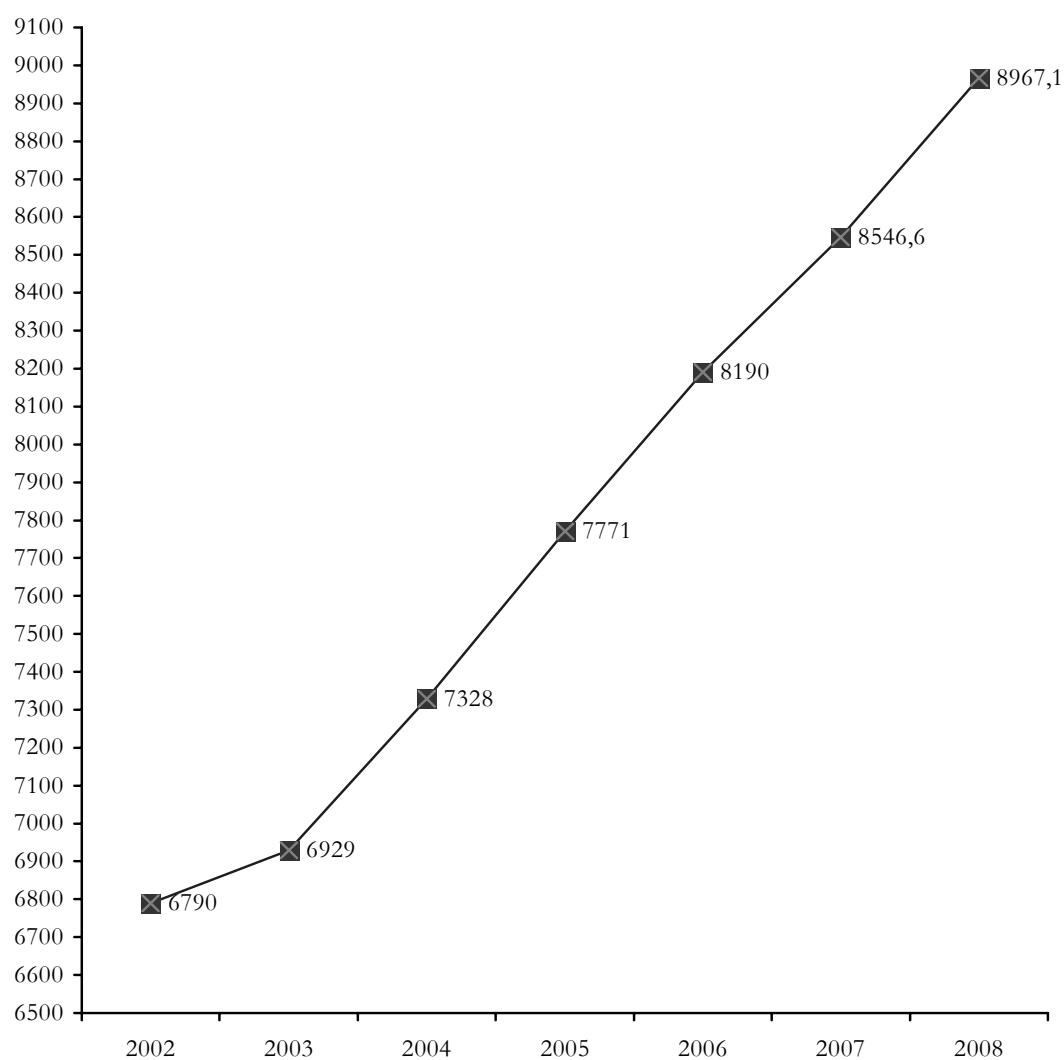


SNCB SA



## 5.2. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS-KILOMETRES<sup>12</sup>

millions



<sup>1</sup> Voyageurs-kilomètre (vkm) – unité de mesure du trafic correspondant au transport d'un voyageur sur un kilomètre. Le nombre de voyageurs-kilomètres est obtenu en multipliant le nombre de voyageurs transportés par les distances tarifaires réalisées par l'opérateur correspondant à des distances réelles, fictives ou forfaitaires, suivant la catégorie de titre de transport. Elle est généralement établie sur une base territoriale. (source : annuaire statistique du Groupe SNCB).

<sup>2</sup> Etant donné que les statistiques officielles de décembre 2008 ne sont pas encore disponibles, il s'agit ici d'une extrapolation effectuée sur une base de 11 mois

## 5.3. EVOLUTION DU BAROMETRE DE QUALITE

Les aspects du baromètre de qualité 2003-2008

Moyenne sur une échelle de 10	2003	2004	2005	2006	2007	2008 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Satisf. générale de la clientèle	7,25	7,44	7,44	7,33	7,23	6,82	7,08	6,87	6,96
Accueil dans les gares	7,17	7,29	7,30	7,20	7,25	7,13	7,34	7,17	7,21
Propreté dans les gares	non mesurée	non mesurée	6,59	6,56	6,68	6,63	6,65	6,73	6,73
Confort à bord des trains	7,13	7,29	7,21	7,12	7,12	7,09	7,10	6,95	6,99
Propreté dans les trains	6,43	6,71	6,67	6,74	6,79	6,77	6,76	6,73	6,77
Fréquence des trains	6,76	6,87	6,92	6,72	6,64	6,45	6,74	6,45	6,51
Ponctualité des trains	6,74	7,01	7,00	6,64	6,29	5,79	6,21	5,89	6,05
Qualité de l'info ds les trains	6,86	7,04	7,08	6,93	6,66	6,73	6,82	6,77	6,75
Personnel à bord des trains	7,70	7,80	7,71	7,67	7,67	7,55	7,76	7,57	7,68
Personnel dans les gares	7,28	7,41	7,40	7,31	7,34	7,23	7,41	7,30	7,32
Qualité de l'info dans les gares	7,28	7,39	7,38	7,27	7,24	7,06	7,22	7,14	7,12
Achat de titres de transport	non mesurée	non mesurée	non mesurée	non mesurée	non mesurée	7,50	7,79	7,57	7,64
Le prix	6,66	6,86	6,93	6,88	7,02	6,95	7,19	7,07	7,12

SNCB SA

(\*) Les moyennes officielles n'ayant pas encore été communiquées, ce sont les données trimestrielles qui sont utilisées :  
F1: mars, F2: juillet-août, F3: octobre, F4: décembre.



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 le « service des trains », les « titres de transport », la « qualité du service offert à la clientèle », les « bagages, vélos et colis » et les « divers ».

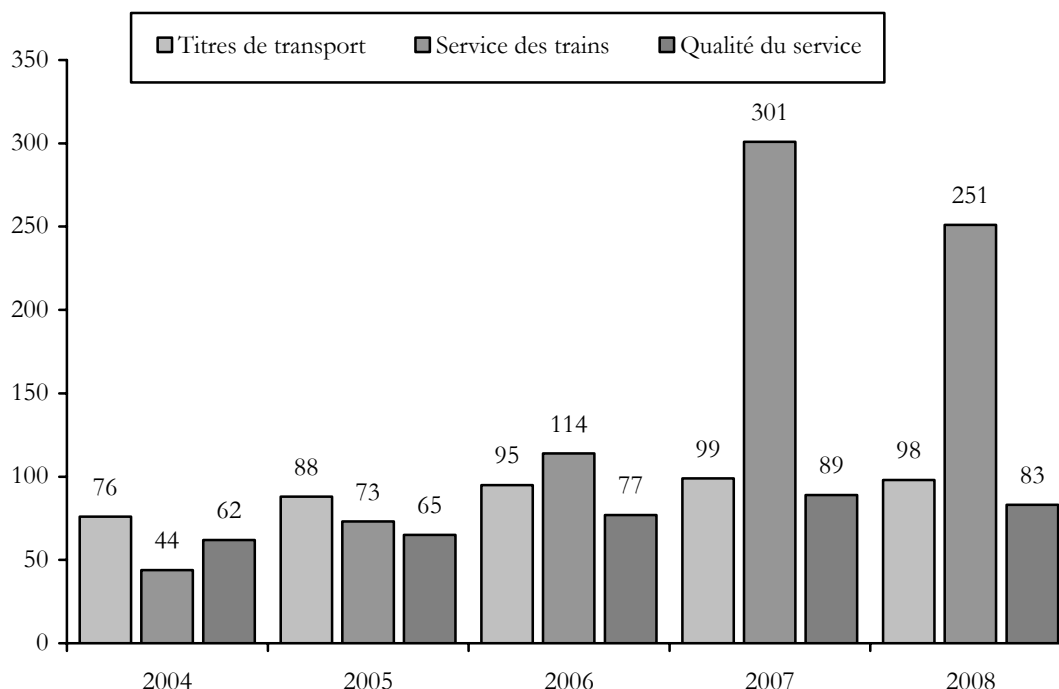
## Evolution des principales catégories de plaintes

Le « service des trains » affichait 44 dossiers en 2004 pour regimber à 73 plaintes en 2005, à 114 en 2006 pour atteindre 301 en 2007 et revenir à 251 en 2008, résultat de la diminution du nombre particulièrement élevé de plaintes relatives aux horaires en 2007.

Les « titres de transport » affichaient une moyenne de 76 plaintes en 2004, 88 en 2005, 95 réclamations mensuelles en 2006, 99 en 2007 et 98 en 2008.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 62 dossiers en 2004, 65 en 2005, 77 en 2006, 89 en 2007 et 83 en 2008.

## Graphique par moyenne mensuelle



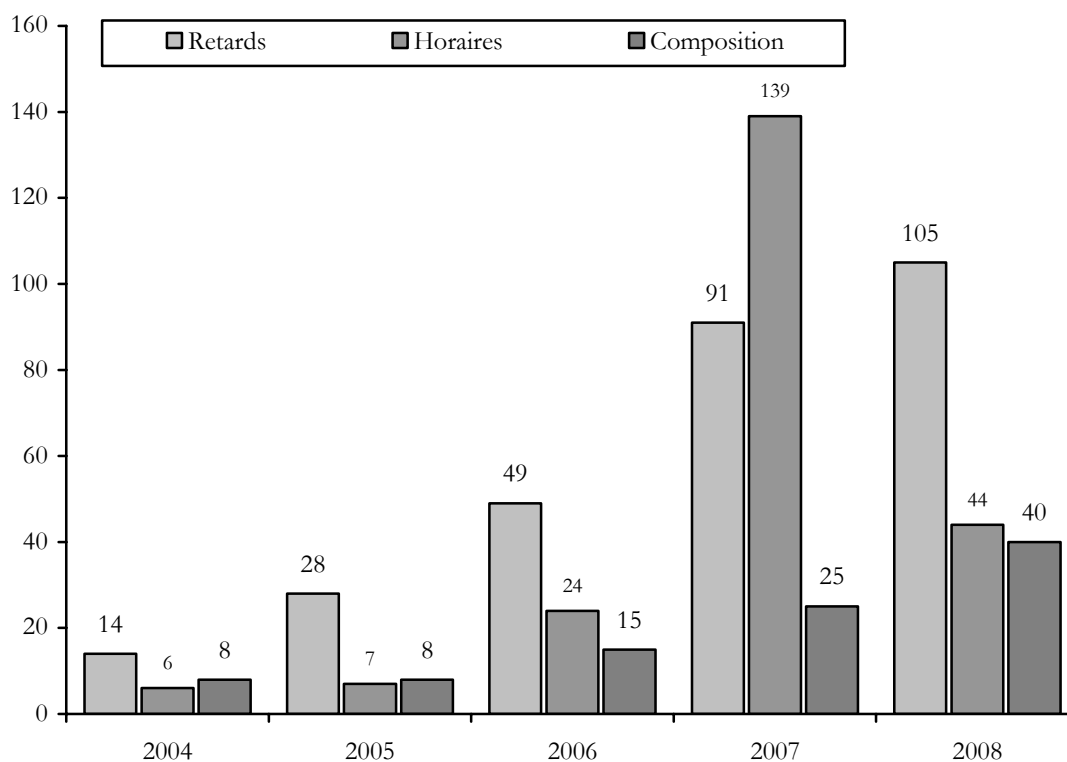
## Groupe « Service des trains » : évolution des catégories les plus importantes

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 14 en 2004, 28 en 2005 pour bondir à 49 en 2006 et augmenter encore à 91 en 2007 et enfin à 105 en 2008.

En 2004, la moyenne des plaintes relatives aux « horaires » était de 6 dossiers en 2004, poursuivait son évolution pour atteindre 7 dossiers en 2005, 24 en 2006 et explosait à 139 dossiers en 2007 pour redescendre à 44 cas en 2008.

La rubrique « composition » qui connaissait une moyenne mensuelle de 8 dossiers en 2004 et 2005 pour atteindre 15 dossiers en 2006, 25 en 2007 et 40 en 2008.

### Graphique par moyenne mensuelle



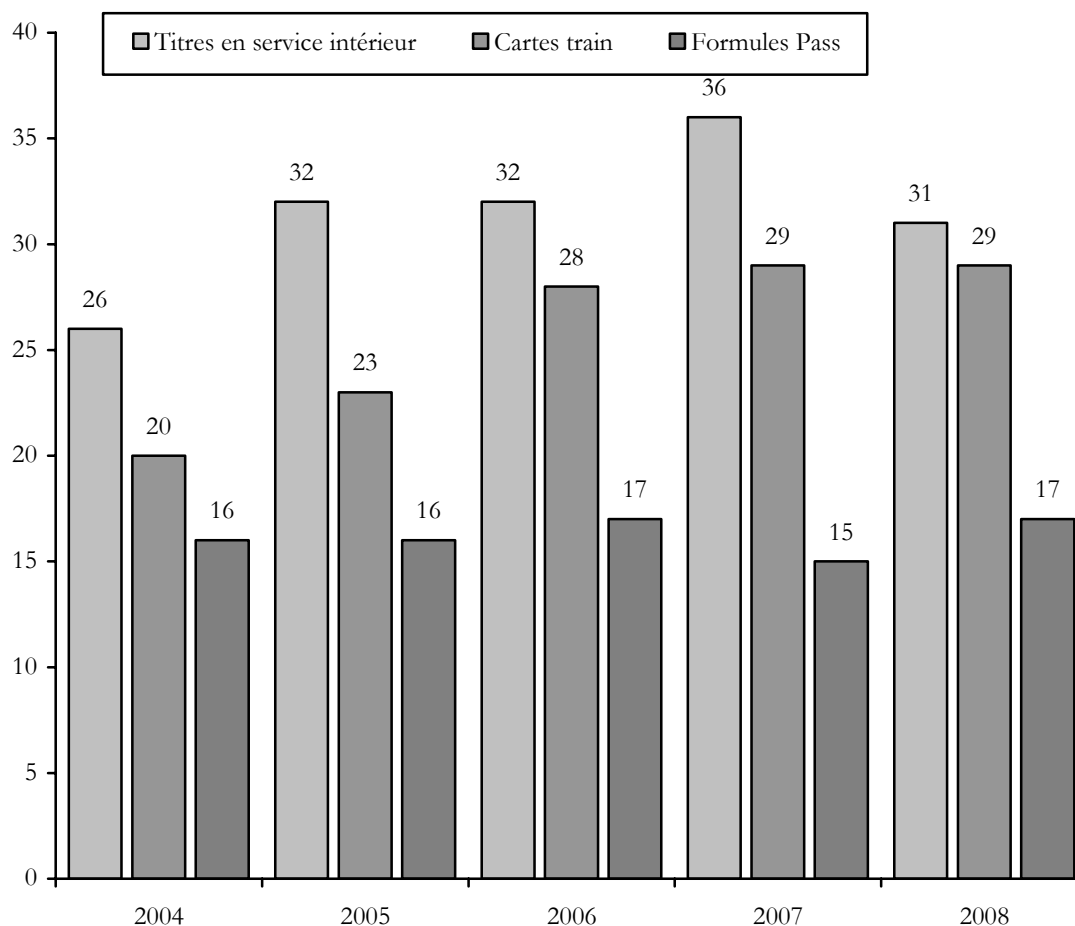
## Groupe « Titres de transport » : évolution des catégories les plus importantes

Les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 26 dossiers en 2004, 32 en 2005 et 2006, 36 en 2007 et enfin 31 en 2008.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 20 dossiers en 2004, 23 en 2005, 28 en 2006, 29 en 2007 et 2008.

Les « formules Pass » affichaient une moyenne de 16 dossiers en 2004 et 2005 pour passer à 17 dossiers en 2006, revenir à 15 en 2007 et enfin à 17 dossiers en 2008.

### Graphique par moyenne mensuelle





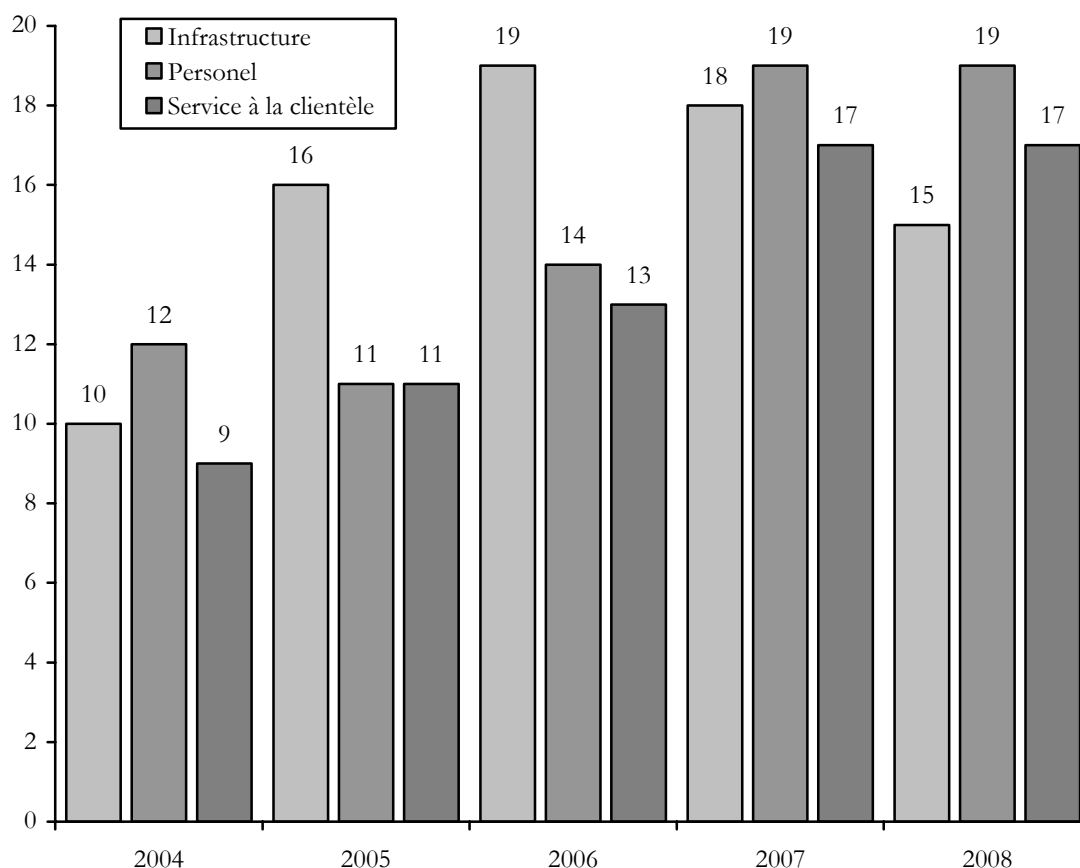
## Groupe « Qualité du service offert à la clientèle » : évolution des catégories les plus importantes

La rubrique « personnel » affichait une moyenne de 12 dossiers en 2004, 11 en 2005, 14 en 2006, 19 en 2007 et 19 en 2008.

La rubrique « service à la clientèle » présentait une moyenne de 9 dossiers en 2004 contre 11 en 2005. En 2006, une moyenne de 13 dossiers a été comptabilisée, 17 en 2007 et 18 en 2008.

L'« infrastructure » a connu une moyenne mensuelle de 10 dossiers en 2004, 16 en 2005. Une montée de 19 en 2006, 18 en 2007 et 15 en 2008.

### 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	RA. 2004	RA. 2005	RA. 2006	RA. 2007	RA.2008
Retards	166	332	583	1.095	1258
Horaires	75	88	283	1.664	532
Compositions	92	92	178	298	482
Suppressions	46	167	120	294	426
Titres de transp. en serv. intérieur	308	380	383	426	370
Cartes train	242	274	340	352	345
Personnel	148	134	165	231	229
Service à la clientèle	109	126	160	205	217
Formules Pass	193	195	203	185	204
Offre train	75	85	68	75	187
Infrastructure	120	195	225	216	181
Titres de transp. en serv. internat.	106	149	130	162	181
Information	144	148	172	218	171
Correspondances	76	107	139	186	124
Autres titres de transport	60	63	79	73	81

Par rapport à 2004, les principales augmentations du nombre de plaintes se situent dans le domaine des suppressions, des retards, des horaires et de la composition des trains. Ce sont les points sensibles que nous connaissons.

En outre, on relève que l'année 2004 a été de loin la meilleure en ce qui concerne le nombre de plaintes « retards » (166 plaintes, 7% du nombre total). 2008 a été la plus mauvaise (1258 plaintes, soit 22,8% du total).

Si nous examinons la même période (2004-2008), nous constatons ce qui suit :

- nombre de plaintes concernant les retards

2008 par rapport à 2004<sup>1</sup>: + 757%

2008 par rapport à 2007<sup>2</sup>: + 14,9%

- Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres<sup>3</sup>

2008/2004: + 22,37%

2008/2007: + 4,92%

- Evolution du nombre total de voyageurs

2008/2004: + 21,41%

2008/2007: + 4,8%

- Trains à l'heure ou avec un retard de 5'59" maximum (2000-2008)

2004: 93,2%<sup>4</sup> - 95,7%<sup>5</sup> - meilleure année entre 2000 et 2008

2007: 89,2%<sup>4</sup> - 93,6%<sup>5</sup> - plus mauvaise année entre 2000 et 2008

2008: 90,2%<sup>4</sup> - 94,3%<sup>5</sup>

- Nombre de trains supprimés<sup>6</sup>

2004 : 6909

2007 : 15849

2008 : 14288

---

<sup>1</sup> Meilleure année depuis 2000

<sup>2</sup> Plus mauvaise année précédente depuis 2000

<sup>3</sup> Voir partie 2, graphique 5.2

<sup>4</sup> Sans neutralisation

<sup>5</sup> Avec neutralisation

<sup>6</sup> Rapport annuel 2007, p 52 et Infrabel

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 lorsque la source indique nommément l'une de ces 3 entreprises.

## Références

Toutes les références au « Rapport annuel du médiateur auprès du Groupe SNCB » sont reprises sous la mention « Rapport annuel ».



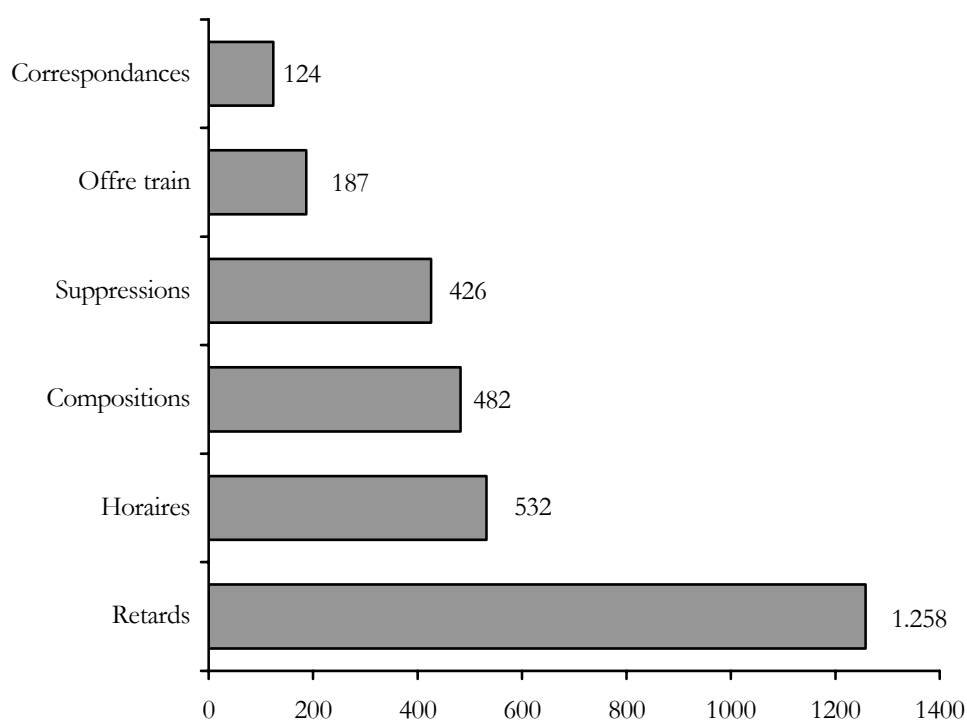
Photo Groupe SNCB

## 1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 3.009 dossiers, soit 54,5 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la première 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



### 1.1.1. RETARDS ET RUPTURES DE CORRESPONDANCES

Les retards ne sont pas une statistique

En 2008, le médiateur a reçu 1258 plaintes concernant des retards et 124 des correspondances rompues, trop justes ou manquantes mais souhaitées par le client. Cela représente plus de 25% des plaintes reçues.

La ponctualité est le début et la fin de tout. Sur ce point, tout le monde est d'accord. De nombreuses plaintes reçues par le médiateur sont (in)directement liées à la ponctualité. Cela explique en partie la raison pour laquelle cette ponctualité commande très nettement le baromètre (subjectif) de la qualité.

Des exemples ? Des informations qui tardent pour le voyageur attendant un train en retard, quelque part sur un quai. Des clients qui restent dans le train sans être informés de ce qui se passe (encore) malgré tous les moyens de communication modernes, qui n'ont plus aucune idée de la manière dont leur voyage en train va se poursuivre ... Vont-ils obtenir leur correspondance, qu'en est-il de ce qui avait été convenu ? Qui peut leur dire quoi que ce soit sur les alternatives possibles ? Dans notre Rapport annuel 2007<sup>1</sup>, nous avons déjà dressé le cadre et la pression en termes de temps qui régissent les déplacements quotidiens du client. « Pour le client, le voyage en train n'est pas une fin en soi. Sa mobilité dépend d'un objectif bien précis : l'organisation pratique de sa vie, tant personnelle que professionnelle ».

Il faut le dire : en ce qui concerne les informations dans les trains et les gares, 2008 a été marquée par un pas en arrière. « Le médiateur constate que le Groupe SNCB fait référence depuis quelques années au projet IRT pour montrer qu'il prend les choses au sérieux. Malheureusement, nous avons dû constater sur le terrain qu'en raison d'incidents ou de retards multiples et de correspondances annulées, cet exercice déjà long n'a délivré que peu de résultat ».<sup>2</sup> Pour le personnel des gares et surtout des trains, ce n'est pas une partie de plaisir : les voyageurs s'adressent immanquablement à eux, parfois gentiment, parfois très fermement, quelques fois de manière carrément agressive. Coincés entre la conscience de la baisse de qualité de la prestation de services et la loyauté envers leur employeur, beaucoup ont vécu des moments très difficiles.

Comme le médiateur intercède en faveur du client, la plainte sera répertoriée sur la base de l'élément que le client considère comme central et des accents qu'il y met. Dans de nombreux dossiers, le retard n'est pas en soi le « déclencheur » de la plainte du client. L'origine est plutôt la manière dont le Groupe SNCB traite ce retard vis-à-vis de ses clients. Ainsi, on peut affirmer sans problème que dans les catégories « Information » et « Annonces » se trouvent beaucoup de plaintes liées aux retards. D'autre part, les informations sont très souvent abordées également en marge des plaintes concernant les retards. Nous pouvons donc considérer qu'au strict minimum un quart des plaintes est la conséquence de retards.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007, pp 48 et 49

<sup>2</sup> Rapport annuel 2007, p. 178. IRT: Information in Real Time

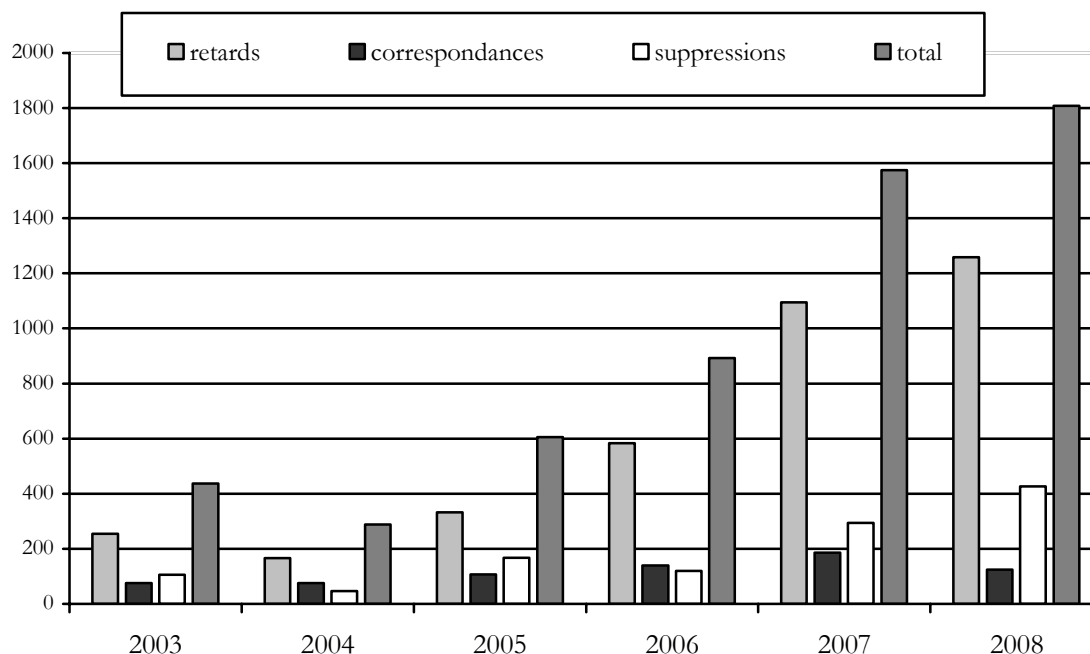
ANNEE	PLAINTES INTRODUITES AUPRES DU MEDIATEUR				
	T=total nombre De plaintes	Service des trains		Retards	
		nombre	en % du T	nombre	en % du T
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2.847	966	33,9	337	11,8
2002	2.486	728	29,3	253	10,2
2003	2.339	690	29,5	255	10,9
2004	2.378	530	22,3	166	7,0
2005	2.961	871	29,4	332	11,2
2006	3.664	1.371	37,4	583	15,9
2007	6.130	3.612	58,9	1.095	17,9
2008	5.518	3.009	54,5	1.258	22,8

Nous constatons donc que depuis 2004, le nombre de plaintes concernant directement les retards pèse de plus en plus lourd dans le volume total des plaintes.

Si nous y ajoutons certaines en rapport avec les retards comme les correspondances et les suppressions, nous obtenons le tableau suivant.



## Evolution du nombre de plaintes concernant la ponctualité et des domaines liés



Comme nous l'avions mentionné dans notre précédent rapport annuel<sup>1</sup>, le Groupe SNCB s'occupe activement de mettre au point et de tenir à jour toutes sortes de statistiques sur la ponctualité et les retards et leur distribution en fonction de l'entreprise qui en est responsable. Souvent, la conclusion technique et purement chiffrée est que le Groupe SNCB n'a pas de honte à avoir si on le compare aux pays voisins et que, l'un dans l'autre, il s'en sort plutôt bien. Lorsque ce message est transmis aux clients, en précisant que la ponctualité s'est améliorée mais sans apporter l'importante nuance que le point de référence de cette comparaison était situé très bas, nous ne devons pas nous étonner que le client fidèle et attentif s'indigne car, après tout, son expérience est ce qu'elle est : une ponctualité insuffisante, avec toutes les conséquences que cela entraîne.

Ce qui est également prétendu par le Groupe SNCB à ce propos – le précepte « réfléchir du point de vue du client », utilisé comme base, de manière plus que justifiée, par la ministre des entreprises publiques pour les nouveaux contrats de gestion - est loin d'être intégré dans la politique et la pratique quotidiennes. Ceux qui participent tous les jours à la circulation ferroviaire, ceux qui doivent compter sur le train jour après jour ne savent que trop bien à quel point une bonne régularité, une bonne ponctualité des trains sont déterminantes pour un grand nombre d'aspects de leur vie quotidienne.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007, pp 47 et 48

Le médiateur peut déduire de son expérience que bon nombre de plaignants n'exagèrent pas, se montrent raisonnables et connaissent la réalité ferroviaire. Ces citoyens réfléchissent et expriment leur insatisfaction. Ils désirent comprendre ce qui se passe et souhaitent légitimement que soit fourni un service de qualité totale, vu tous les moyens publics mis en œuvre. Cependant, ils ont l'impression que ce n'est pas le cas. Alors, ils prennent leur plume. L'entreprise ferroviaire doit prendre clairement ses responsabilités lorsqu'elle répond à ses clients. Or, elle réagit avec légèreté, et parfois même, elle se montre choquante. Si vous prenez le client au sérieux et que vous « réfléchissez du point de vue du client », vous devez aussi prendre ce dialogue au sérieux et faire face à la confrontation. Ce qui est bien peut être dit. Les améliorations doivent être communiquées afin que tous les intéressés puissent en apprécier les fruits. Cependant, lorsque les clients demandent très clairement le pourquoi des nombreux retards, du matériel défectueux, de la suppression de trains, une réponse sérieuse s'impose également.

La ponctualité des trains apparaît comme l'exigence essentielle des voyageurs et un élément déterminant dans leur niveau de satisfaction pour le service fourni. Les plaintes reçues par le médiateur auprès du Groupe SNCB et les questions parlementaires traduisent la priorité accordée à ce sujet.

Le respect des contrats de gestion par la SNCB, Infrabel et la SNCB-Holding - Cour des comptes, juillet 2008, p.35

L'aspect paradoxal de cette situation est qu'en interne, le Groupe SNCB consacre beaucoup d'énergie et de moyens et met sur pied de nombreux projets pour pouvoir répondre au gros souci de la ponctualité. Dans ce contexte, le médiateur est plus que jamais convaincu que le seul agent de liaison, le seul fil conducteur correct sur lequel nous devons nous concentrer pour obtenir la synergie optimale de toutes les forces et de toutes les énergies est ... le client. La réflexion permanente du point de vue du client et la recherche de l'approche la plus efficace de ce dernier doivent à la fois éviter d'atteindre des résultats optimaux seulement à certains égards, mais également faire en sorte que le client soit rassuré sur la place qui lui est accordée au sein de cet ensemble complexe. A nos yeux, un point de départ qui accorde une place centrale à une mobilité de qualité du client et qui a pleinement conscience des besoins, du manque de temps, de la pression sociale et économique qui sont le lot quotidien de ce même client ; un tel point de départ donnerait un tout autre aspect à la communication sur de nombreux points essentiels avec lui et changerait l'approche de certains problèmes importants. « Placer le client au centre des préoccupations » et « le client est le principal allié », des affirmations que le médiateur a continué de répéter régulièrement, ne sont donc pas de simples slogans mais des axes de réflexion sur lesquels nous devons nous concentrer en permanence pour optimiser l'ensemble de l'activité, tant au niveau de l'entreprise que de la société.

A la question qui est de savoir si l'objectif de ponctualité des trains a été respecté par la SNCB, la Cour des comptes répond par l'affirmative.

Elle fait toutefois observer que cet objectif n'est formulé que de manière incidente, par la possibilité d'une augmentation tarifaire au-delà de l'indice santé si la ponctualité est supérieure à 90 %.

Cet objectif, outre qu'il était déjà atteint lors de la négociation du contrat de gestion 2005/2007, est en retrait par rapport aux contrats de gestion précédents, lesquels visaient une ponctualité de 95 %.

A la question qui est de savoir si le jugement sur la réalisation de cet objectif repose sur les indicateurs pertinents et des données contrôlées ou certifiées, la Cour des comptes apporte les réponses suivantes :

- L'indicateur global est basé sur la fréquence des retards à destination et non sur l'impact de ceux-ci sur les voyageurs (durée du retard, plage horaire, nombre de personnes concernées, destination de chaque voyageur).
- L'impact des suppressions de trains n'est pas pris en considération.
- La neutralisation de retards dus à des causes telles que la force majeure ou la réalisation de travaux importants, pour lesquels la responsabilité des sociétés du groupe SNCB n'est pas engagée, accentue l'écart entre l'instrument de suivi et la perception du voyageur.
- Le système d'enregistrement automatisé du passage des trains donne une assurance raisonnable quant à la fiabilité de la comptabilisation des retards.
- Ces données ne sont toutefois ni contrôlées, ni certifiées.

A ce sujet, la Cour des comptes souligne les évolutions favorables contenues dans les nouveaux contrats de gestion, lesquelles tendent à rapprocher la construction de l'indicateur de ponctualité de la perception du voyageur.

En outre, le nouveau contrat de gestion de la SNCB prévoit que la DGTT<sup>1</sup> contrôle spécifiquement les retards qui sont neutralisés suite à leur imputation à une cause de force majeure.

Elle relève également que, sans attendre de nouvelles dispositions contractuelles, Infrabel réalise un effort important de communication au départ de son site internet, lequel permet aux voyageurs et aux personnes intéressées de connaître les principes de base du calcul de la ponctualité, ainsi que l'évolution des résultats.

Enfin, la Cour des comptes constate qu'une amélioration de la ponctualité peut aller avec une dégradation de la vitesse commerciale, laquelle ne fait pas l'objet d'objectifs précis dans les contrats de gestion.

A ce sujet, elle recommande que la vitesse commerciale soit prise en considération lors de la négociation des contrats de gestion et donne lieu à des obligations spécifiques à charge des sociétés concernées. Le contrat de gestion pourrait, par exemple, viser un objectif de vitesse commerciale pour l'ensemble du réseau ainsi que par type de relation (IC, IR, etc.).

Source: Le respect des contrats de gestions par la SNCB, Infrabel et la SNCB-Holding - Cour des comptes, juillet 2008 pp 53-54

---

<sup>1</sup> DGTT : Direction Générale du Transport Terrestre

Pourcentage global des trains avec maximum 5'59" de retard à leur destination finale

Année	Ponctualité Sans neutralisation <sup>1</sup>	Ponctualité avec neutralisation <sup>1</sup>	Nombre de trains totalement ou partiellement supprimés
2000	90,7%	93,6%	5.836 <sup>2</sup>
2001	91,2%	94,2%	9.657 <sup>2,3</sup>
2002	92,6%	95,2%	6.228 <sup>2</sup>
2003	92,6%	95,3%	6.807 <sup>2</sup>
2004	93,2%	95,7%	6.909 <sup>2</sup>
2005	91,9%	94,8%	8.426 <sup>1</sup>
2006	90,3%	94,0%	8.801 <sup>1</sup>
2007	89,2%	93,6%	15.849 <sup>1</sup>
2008	90,2%	94,3%	14.288 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Source: Infrabel s.a.

<sup>2</sup> Source: Chambre QRVA 51 139 du 16.10.2006, p. 27357.

<sup>3</sup> Le chiffre élevé doit être attribué à un nombre important de trains supprimés en raison de mouvements sociaux.

## Indicateur de ponctualité

Selon une norme admise par les sociétés ferroviaires européennes, un train est considéré comme étant en retard s'il arrive plus de 5 minutes après l'horaire prévu.

La méthode de comptabilisation du Groupe SNCB identifie les retards à partir de 6 minutes : un train qui arrive à son point de destination finale avec un retard de 5 minutes 59 secondes est considéré comme ponctuel.

Le respect des contrats de gestion par la SNCB, Infrabel et la SNCB-Holding, Cour des comptes, juillet 2008, p 32

La norme de ponctualité de 5 min 59 a toujours été le paramètre à la SNCB, La ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques – La Chambre, DOC 52 1527/000; p 51

Comment les statistiques sont-elles établies ?

Le taux de ponctualité général qu'Infrabel publie indique donc le pourcentage de trains qui sont arrivés avec maximum 5 minutes de retard à destination.

[www.infrabel.be](http://www.infrabel.be) – priorités/ponctualité

La question de ces 5 minutes avant que le train n'apparaisse dans les statistiques de retard est toujours très sensible pour un certain nombre de clients. Lorsqu'une correspondance est en jeu, surtout, l'arrivée « à l'heure » est primordiale, principalement lorsque ladite correspondance n'est pas assurée.

Le médiateur a toujours été conséquent quant à la « règle des 5 minutes ».

Le constat de la Cour des comptes n'est pas réfuté par le Groupe SNCB. Il est donc plus que souhaitable d'être parfaitement clair dans la communication à ce sujet.

## Recommandation du médiateur

- pour accroître la transparence de la méthode de mesure ;
- pour augmenter la réalité des résultats mesurés ;
- compte tenu des constats de la Cour des comptes ;
- étant donné au fil des ans les nombreuses remarques des clients au médiateur à propos de la « règle des 5 minutes » ;

il est proposé ce qui suit au Groupe SNCB :

- soit adapter la méthode et noter réellement tout retard de plus de 5 minutes maximum (donc à partir de 5'01") comme un retard
- soit établir que désormais, lors du calcul du nombre de trains en retard, il ne sera tenu compte que des trains qui ont au moins 6 minutes de retard.

## Informations en cas de retards

Dans presque tous les dossiers de retards, une même remarque pertinente revient : la qualité des informations transmises en temps réel par le Groupe SNCB en cas de retards et de suppressions s'avère insuffisante.

Le motif de cette remarque peut varier. Le client déclare qu'il :

- n'a pas reçu d'informations ;
- a reçu des informations déconcertantes (la raison du retard n'est pas claire, les changements de quai sont annoncés (trop) tard, le premier départ vers une destination donnée n'est pas indiqué - ce qui ne laisse pas d'autre choix au client que de prendre le train qui a du retard, etc.) ;
- a reçu des informations erronées.

La cause du retard (ou de la suppression) engendre souvent moins d'irritation que l'absence d'informations. Il est dommage que le Groupe SNCB ne saisisse pas cette chance de regagner la confiance de ses clients lors des retards/suppressions. C'est dans ces situations spécifiques que le Groupe pourrait prouver qu'il recherche effectivement des solutions avec ses clients. Beaucoup d'efforts fournis ne sont pas exprimés en raison du manque de communication à des moments cruciaux pour le voyageur.

Comme le médiateur l'a déjà déclaré dans de nombreux rapports annuels, des informations correctes et complètes sur le terrain dépendent naturellement des informations que l'accompagnateur de train reçoit au moment même.

Le projet « Information in Real Time » (IRT), lancé en 2001, a commencé de manière très prometteuse. Une évaluation d'octobre 2003 a révélé que les informations obtenaient un résultat relativement bon en cas de trafic normal. En cas de trafic perturbé, les informations en temps réel étaient toujours insuffisantes. Le Groupe SNCB a également reconnu que c'était l'un de ses points faibles.

En janvier 2005, « l'ancienne SNCB » est divisée en trois entreprises distinctes : SNCB Holding s.a., SNCB s.a. et Infrabel s.a.

Libéralisation du secteur ferroviaire oblige, les activités de l'opérateur ferroviaire (SNCB s.a.) et le gestionnaire de l'infrastructure (Infrabel s.a.) doivent être séparées. La SNCB s.a. doit se charger de toutes les tâches nécessaires pour que le trafic ferroviaire se déroule selon les horaires. La transmission d'informations aux clients en fait partie.

En décembre 2006, les anciens dispatchings du trafic national et régional au sein d'Infrabel s.a. sont remplacés par le Traffic Control. A partir de ce dernier, le trafic ferroviaire est coordonné en temps réel dans toute la Belgique. Pour ce faire, le Traffic Control est équipé d'appareils à la pointe de la technologie, destinés aussi à informer les clients au quotidien, immédiatement et correctement. Avec ce nouveau centre, Infrabel s.a. veut garantir et améliorer systématiquement la sécurité et la régularité du trafic ferroviaire.

En 2007, un dispositif parallèle au Traffic Control a été prévu par l'opérateur SNCB s.a. au profit des informations en temps réel à l'attention des clients.

Cependant, les speakers qui transmettent les informations dans les gares au départ de la cabine continuent de faire partie d'Infrabel s.a. Le Traffic Control collabore étroitement avec le régulateur<sup>1</sup> et l'assistant IRT pour rassembler les informations. Ensuite, il communique aux clients, se trouvant dans les gares et les points d'arrêt non gardés, les éléments relatifs aux retards ou aux incidents.

En juin 2008, la division Dispatching Voyageurs (RDV)<sup>2</sup> est créée au sein de la SNCB s.a. En septembre 2008 seulement (après la formation du personnel), il devient opérationnel. RDV travaille de concert avec le Traffic Control (d'Infrabel). Le Dispatching Voyageurs est une sorte d'agent de liaison entre le Traffic Control et les accompagnateurs de train (et donc les clients). Cette collaboration est essentielle, surtout en cas de perturbations du trafic.

L'objectif premier est que les informations correctes parviennent aux voyageurs au bon moment et que les questions que se posent les voyageurs en temps réel (est-ce que nous allons réussir à avoir notre correspondance ?) puissent également trouver une réponse en temps réel auprès de l'accompagnateur.

Pour pouvoir remplir toutes ses tâches, ce service a débuté avec 70 membres du personnel ; des sous-chefs de gare et des chefs de gare adjoints. Nous devons préciser qu'une grande partie de ces personnes sont de nouveaux employés du Groupe SNCB. Ils ne disposent donc pas d'une expérience sur le terrain. Il n'y a pas eu de transfert de personnel (expérimenté) vers ce service. Tout dépend donc d'une bonne formation et d'un bon encadrement du nouveau personnel.

---

<sup>1</sup> régulateur : régulateur du trafic (d'Infrabel). Celui-ci suit l'évolution du trafic de près et informe immédiatement les postes de signalisation concernés de tout problème

<sup>2</sup> Reizigers Dispatching Voyageurs

L'application utilisée par la SNCB s.a. en tant que système et de suivi des trains en temps réel est « PassengersWeb ». Ce programme se base sur les informations fournies en temps réel par Infrabel.

Au regard des nombreuses interventions des voyageurs, le médiateur constate que les IRT, les informations en temps réel, ont fait un sérieux bon en arrière en 2008. Il remarque également que le personnel d'accompagnement exprime lui-même son mécontentement (entre autres auprès du médiateur) quant au manque d'informations. En effet, il est abordé directement par les clients et doit remuer ciel et terre pour offrir des solutions aux voyageurs. Lorsqu'il n'y parvient pas, pour des raisons sur lesquelles il n'a aucune prise, c'est lui qui subit leurs remarques.

Apparemment, la chaîne d'information est interrompue à de nombreuses reprises en cas de perturbation du trafic. Le flux d'informations parvient trop tard, voire pas du tout. La constitution de cette chaîne est très complexe. Le fait que deux entreprises (Infrabel s.a. et SNCB s.a.) doivent décider et communiquer ensemble très rapidement fait indubitablement partie de la problématique. Comme nous l'avons brièvement expliqué ci-dessus, le Dispatching Voyageurs doit encore acquérir l'expérience et la connaissance du terrain. Ce dernier point est indispensable, surtout pendant les périodes de retards chroniques ou en cas d'incidents. « ... une vue d'ensemble n'a d'utilité que lorsque la connaissance concrète de ce qu'il y a derrière est présente et lorsque les procédures peuvent être harmonisées en conséquence. Outre la sécurité, il ne peut y avoir qu'un seul critère : les services fournis aux clients. A cet effet, les connaissances du terrain de la personne qui décide en cas d'intervention dans le trafic ferroviaire doivent être suffisamment importantes pour optimiser la valeur ajoutée de cette intervention »<sup>1</sup>.

« Encore une fois, le médiateur renvoie à l'importance d'une attitude qui « parte du point de vue du client », ce qui signifie qu'en cas de perturbation du trafic ferroviaire, en cas de retard, de suppression, une décision doit effectivement être prise en partant de l'intérêt des clients qui voyagent à ce moment-là : quelles sont les alternatives, les voyageurs pourront-ils avoir leur correspondance, à quel train donner la priorité pour limiter le retard au maximum, quelles informations utiles transmettre aux clients pour leur permettre de prendre les mesures nécessaires, quelles autres instances (par exemple De Lijn, Tec ou les sociétés de taxis) informer des problèmes possibles... »<sup>2</sup>

Il faut bien constater qu'en 2008, nous étions plus loin de ces objectifs qu'en 2007.

En 2008, les clients ont demandé de plus en plus une bonne information. Beaucoup de ces requêtes surviennent en marge du problème central exprimé dans leur plainte ou leur message, à savoir les retards.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007, p. 54

<sup>2</sup> Rapport annuel 2007, p. 53



En réaction à une demande du client au médiateur d'intervenir afin que le Groupe SNCB transmette des informations concernant les retards par le biais du site Web (comme aux Pays-Bas, en Allemagne, en Grande-Bretagne et en France), le Groupe SNCB répond en mars 2008 qu'il existe une application (Artweb) qui informe des retards en temps réel.

Comme le programme comporte également d'autres données, cette version ne peut pas être mise en ligne à la disposition des voyageurs. Un programme similaire, Passengers Web (programme de la SNCB s.a.) est étudié actuellement mais nous ne savons pas encore précisément s'il sera accessible aux voyageurs.

En août 2008, le Groupe SNCB établit que le programme PassengersWeb ne sera utilisé qu'en interne. En réalisant une comparaison avec d'autres pays, le Groupe SNCB constate que le système de la SNCF n'indique que les retards importants.

*Il ajoute : Lorsque l'on communique les retards en temps réel, il reste toujours une zone grise entre le moment du constat et le moment de l'annonce en ligne. De plus, entre le moment où le client quitte le travail et son arrivée à la gare, un retard peut également survenir. Dans ce cas, le voyageur manquera son train.*

Fin avril 2008, la SNCB s.a. présente son partenariat avec Microsoft pour communiquer directement et de manière interactive avec les voyageurs par le biais de la *Windows Live-platform*. Grâce à une adresse e-mail spéciale, les usagers du train pourront contacter directement la SNCB s.a. En passant par un guichetier virtuel (Live Agent), le client aura la possibilité de demander les horaires de départ, les tarifs, les B-Excursions, etc.

A terme, l'objectif est de communiquer au client des informations concrètes sur le voyage en temps réel. Le client pourra alors s'inscrire à une « surveillance du voyage » pour son train. Par exemple, il recevra un sms si son train a 10 minutes de retard. Pendant le deuxième semestre de 2008, la SNCB s.a. a lancé une phase de test, en collaboration avec Microsoft.

A ce jour, nous sommes sans nouvelles de ce projet.

Le 28 janvier 2009, Infrabel s.a., le gestionnaire de l'infrastructure, lance le site Web [www.railtime.be](http://www.railtime.be).

**Une recherche, par gare ou par numéro de train.**

**Le client reçoit directement les informations nécessaires, relatives à son trajet suivant :**

- l'heure de départ ou d'arrivée du train,
- son éventuel retard,
- le numéro du quai où il doit se rendre,
- les travaux sur les lignes.

**Il peut trouver des solutions aux incidents qui pourraient survenir sur le réseau.**

**Il peut suivre le parcours du train durant son voyage.**

Données sur base du folder « suivez votre train en temps réel » Infrabel sa, mars 2009

Infrabel avait promis à ses clients une meilleure communication après les problèmes de début janvier (en raison de la rigueur de l'hiver) et aujourd'hui, elle respecte cette promesse.

Par le biais de ce site, les voyageurs peuvent suivre la situation sur le réseau en temps réel. En cas d'incidents ayant un impact sur plusieurs trains, l'incident est décrit et si possible, le voyageur se voit également proposer des alternatives.

Fin 2009, de nouvelles fonctionnalités seront ajoutées au système, parmi lesquelles l'obtention des informations via le gsm.

Nous ne pouvons qu'applaudir cette initiative. Le site est clair et convivial.

L'importance du site comme source d'information est indéniable. Cependant, celle-ci doit être bien comprise dans son contexte. Le site peut fournir des renseignements très utiles, mais qui devront être complétés par une information fiable et actualisée, dans les trains et sur les quais.

## SITUATIONS VECUES

2008/0770 Le client arrive à l'heure à la gare. Sur le quai, il attend vainement, avec d'autres, son train. Les agents du Groupe SNCB téléphonent ici et là et annoncent enfin que le train a été supprimé en raison d'une grève spontanée en Wallonie. Le client est mécontent d'apprendre cette information de cette manière (le train est tout simplement resté à quai) et aussi tard (en effet, il s'agit d'un train qui aurait dû partir il y a déjà un certain temps de Bruxelles et, par conséquent, le Groupe SNCB était informé depuis longtemps qu'il ne roulait pas).

Le Groupe SNCB indique qu'il ne se souvient plus quelle était la raison de ce manque d'information. Il offre un billet « cadeau » en compensation.

2008/0962 Le client, accompagné de plusieurs autres, est monté dans le mauvais train. Il prend normalement le train qui part à 6h31. Cette fois, il est monté dans celui-ci qui est arrivé à 6h30, un omnibus qui avait du retard. Le voyageur est arrivé au travail avec 40 minutes de retard et il demande une compensation.

Le Groupe SNCB déclare qu'il demande toujours au personnel chargé du trafic, à celui des gares et aux accompagnateurs de communiquer la raison d'un retard, un changement de voie et les éventuelles alternatives en cas de perturbation du trafic. Le Groupe SNCB déplore que le client n'ait pu bénéficier du service attendu et présente ses excuses. Le client reçoit un billet « cadeau » en compensation.

2008/1672 Le client n'est pas satisfait de la communication d'informations et des mesures prises suite à un accident. Les bus de remplacement sont allés vers une autre destination que celle annoncée. Des voyageurs ont été dès lors abandonnés à leur triste sort et n'ont pu prendre un autre train que beaucoup plus tard.

Le Groupe SNCB communique la cause des problèmes et présente ses excuses au client. Il est en outre prêt à accorder un geste commercial lorsque le client présentera son billet original.

2008/4546 Un client demande si le retard ne peut pas être annoncé avec les informations sur le trafic ou par le biais du site Web.

Dans son courrier du 6 novembre 2008, le Groupe SNCB donne au client des explications supplémentaires concernant les retards des trains incriminés, les raisons pour lesquelles les retards, en général, ne peuvent pas être communiqués par les autres canaux :

*La durée annoncée du retard est toujours hypothétique. La durée réelle d'un retard est très difficile à évaluer à l'avance. Le trafic ferroviaire se fait en temps réel. En effet, le retard peut augmenter ou diminuer pendant le trajet, en fonction des circonstances et des possibilités disponibles.*

*Les retards de trains ne peuvent pas être suivis sur Internet. Cette idée a déjà été envisagée mais elle a été rejetée parce que ce serait une désinformation des clients.*

*En cas de perturbation du trafic ferroviaire, par exemple lorsqu'un train bloque une ligne, le contrôle du trafic essaiera de guider les trains suivants vers une autre ligne, de supprimer des trains sur l'ensemble de leur parcours ou sur une partie de celui-ci, d'intégrer des trains supplémentaires plus loin sur le trajet, d'attribuer des arrêts supplémentaires. Toutes ces informations ne sont pas visibles pour un client. De plus, les trains sont enregistrés sur base du passage aux points de contrôle. Un retard entre deux points de contrôle n'est pas visible non plus. Ce n'est que lorsque le point suivant est atteint que l'on voit si un retard a augmenté ou diminué.*

*Sans informations supplémentaires comme celles transmises dans les gares, les clients manqueront leur train ou subiront des retards plus importants que nécessaire.*

## Mouvement de voyageurs : une notion fluctuante ?

Dans son rapport annuel 2007, le médiateur évoquait des questions posées par les clients sur la répartition des responsabilités des retards au sein du Groupe SNCB<sup>1</sup>.

Intéressante est cette expression « mouvement de voyageurs ». Le médiateur constate avec ces clients que le mouvement des voyageurs est souvent l'une des raisons invoquées pour un retard. Ce point mérite réflexion. Apparemment, nous passons à côté de la véritable interrogation : quelle est la cause de ce mouvement des voyageurs ? Jusqu'à présent, les questions posées restent toujours d'actualité. L'essentiel est de savoir si le mouvement des voyageurs est dû aux (nombreux) voyageurs ou s'il est une conséquence directe d'autres événements dont les voyageurs ne sont pas la cause mais plutôt les victimes.

Nous répétons qu'il y a effectivement des situations dans lesquelles le client est lui-même responsable du retard d'un train (par exemple : continuer de marcher le long d'un train au départ imminent au lieu de monter, tarder à monter, de nombreuses valises qui doivent être chargées, un groupe qui veut absolument embarquer par la même porte, un incident,...).

Cependant, nous devons aussi constater que le manque d'informations, entre autres, a souvent été un élément gênant supplémentaire dans les retards.

- En voici un premier exemple : un changement de voie annoncé trop tard à Bruxelles-Central.

Lorsque le train « Aarschot-Hasselt » est annoncé à Bruxelles-Central, tous les voyageurs descendent vers la voie 1.

Mais si ce train est annoncé une seconde plus tard, avec 10 minutes de retard et un changement de voie (voie 3), il s'ensuit une situation encombrante où des centaines de personnes reprennent les petits escaliers pour remonter (comme des saumons) tandis que les voyageurs du train suivant (Louvain-Landen-Genk) essaient, eux, de rejoindre le quai 1.

Ce « fourmillement » n'engendre-t-il pas une répartition inégale des voyageurs sur le quai ? En effet, les voyageurs pour le train de Genk arrivent juste à l'heure sur le quai et tentent d'embarquer au même endroit.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007, p 51

- Deuxième exemple : un train à composition limitée

Cet exemple est bien connu des voyageurs des lignes 15 et 60 (en direction de la Campine et de Termonde). Par manque de matériel aux heures de pointe, presque tous les voyageurs de ces lignes ont été confrontés au moins une fois à ce problème.

Le train arrive et les voyageurs qui attendent sur le quai remarquent qu'il est beaucoup plus court que d'habitude. Certains, désormais au mauvais endroit, n'ont d'autre recours que de piquer un sprint pour monter à temps dans le train ou, du moins, pour essayer ... car sur un quai surchargé, à une heure de pointe, cela relève de la course d'obstacles. D'autant plus que la composition réduite de ce convoi n'avait pas été annoncée.

Ce train à composition limitée offrant beaucoup moins de places pour un nombre de voyageurs inchangé, il n'est pas évident de grimper à bord. Les premiers montés se rassemblent d'abord sur les plates-formes et ceux toujours sur le quai commencent à marcher d'une porte à l'autre avec inquiétude. Et lorsque les premiers se répartissent dans le train, les autres peuvent enfin embarquer avec force poussées.

Cependant, il arrive que le train soit si « réduit » que, même avec les voyageurs qui avancent dans le train et les poussées, rien n'y fasse. Dans des cas exceptionnels, le personnel d'accompagnement laisse les voyageurs prendre place dans le fourgon (!). Dans le pire des cas, certains voyageurs restent sur le quai, déconcertés et/ou en colère. Le train suivant arrive alors...

- Troisième exemple : plusieurs trains en retard

A Bruxelles-Nord, le voyageur consulte le panneau des départs et voit un chiffre rouge devant les trains qu'il pourrait prendre. La question-clé est maintenant : quel train partira en premier dans la direction souhaitée ?

Beaucoup s'en remettent alors à un « educated guess » car les informations manquent malheureusement la plupart du temps ou ne sont transmises qu'au tout dernier moment. Si le client opte pour la voie 7, il apprend lorsqu'il arrive sur le quai, voire lorsqu'il prend place dans le train, que celui de la voie 4 sera le premier à partir. Cette annonce tardive peut engendrer un mini mouvement de foule de la voie 7 à la voie 4, un mouvement des voyageurs donc.

Ces exemples concrets illustrent ce que tout client fidèle sait : souvent, les causes des mouvements des voyageurs ne sont pas ... les voyageurs eux-mêmes.

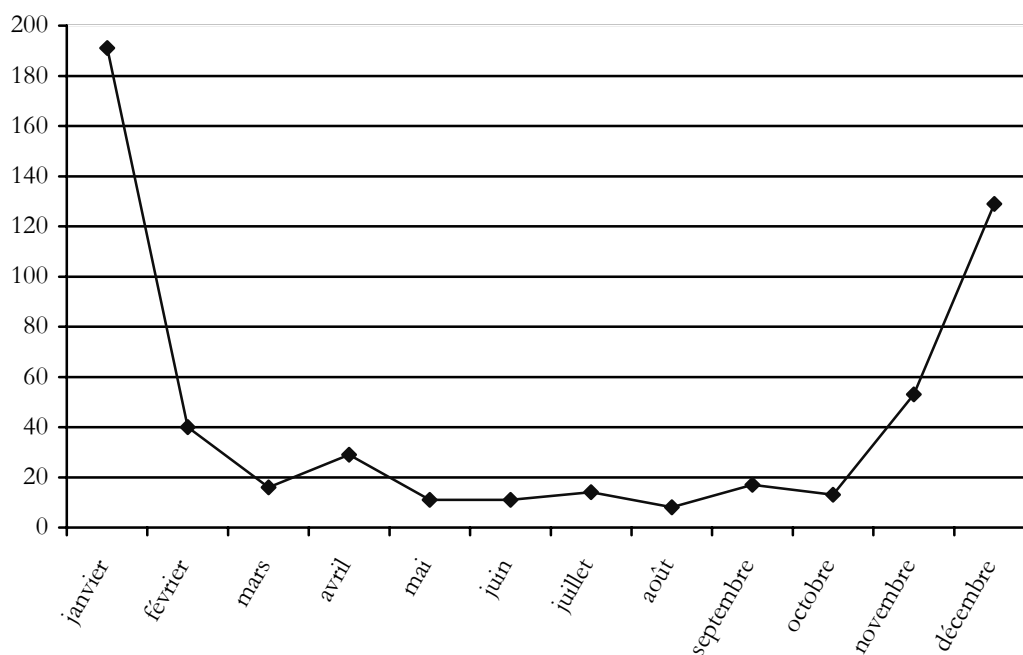
## 1.1.2. HORAIRES

En 2008, le médiateur a reçu 532 plaintes parce que les horaires publiés par le Groupe SNCB n'ont pas satisfait aux attentes des clients.

Sur la base d'accords internationaux, les horaires sont modifiés chaque année pendant le deuxième week-end de décembre. En 2007, ce changement a eu lieu le 9 décembre et, en 2008, le 14. La communication envers les clients a été mise en place très tard, à chaque fois. Pour obtenir des informations sur les modifications prévues par le Groupe SNCB, le navetteur doit se référer à une vague de données informelles qui ne sont pas toujours très fiables. Le nombre d'interventions reçues concernant les nouveaux horaires connaît donc un pic pendant la période qui précède et qui suit leur annonce.

*In fine*, il y a des « gagnants » et des « perdants » dans chaque modification des horaires et le client réagit toujours avec insistance et de plus en plus souvent de manière organisée aux modifications, étant donné l'impact important qu'elles ont sur ses déplacements <sup>1</sup>.

Le graphique ci-après donne une vue d'ensemble des plaintes reçues mensuellement 2008 concernant les horaires.



<sup>1</sup> Rapport annuel 2007, p. 39

Le changement opéré le 9 décembre 2007 a été rejeté par de nombreux clients. Le médiateur a ouvert 1664 dossiers à ce propos en 2007, un chiffre anormalement élevé. Les réactions des clients ont continué d'affluer début 2008 avec 191 nouveaux dossiers en janvier. Nous devons y ajouter de nombreuses réactions de voyageurs qui avaient déjà introduit un dossier entre septembre et décembre 2007 et qui ont continué de rappeler au médiateur (et à d'autres instances) qu'il y avait toujours un problème. Pour des raisons d'organisation et pour maintenir une vue d'ensemble cohérente, aucun nouveau dossier n'a été ouvert pour ces plaintes et elles ont été ajoutées aux dossiers existants<sup>1</sup>.

Les navetteurs de la ligne 15 (Turnhout/Bruxelles) ont été durement touchés : du jour au lendemain, les horaires ont été décalés de 30 minutes, ce qui revient dans la pratique à une seule liaison directe utilisable le matin et le soir, et à une « alternative » problématique impliquant un changement incertain à Anvers-Berchem.

Les personnes voyageant en direction ou en provenance des gares situées entre Herentals et Lier (Nijlen, Bouwel, Kessel) ont également rencontré des problèmes.

Les navetteurs de la Campine étaient clairement parmi le clan des perdants.

Des dysfonctionnements sont survenus également sur d'autres lignes.

Lorsque c'était possible (comme sur la ligne 58 Gand/Eeklo), des corrections ont été opérées avant le 9 décembre 2007. Les 7 janvier et 4 février 2008, le Groupe SNCB a corrigé la situation pour répondre aux plaintes les plus sérieuses. Après avoir sans relâche insisté, négocié, discuté, la ligne 15 a enfin obtenu, en juin 2008, le train P supplémentaire tant demandé.

D'autres points névralgiques ont été reportés à « plus tard ».

Sur la ligne 12 (Essen/Anvers/Bruxelles), le service reste problématique.

Sur la ligne 25 (Anvers/Malines/Bruxelles), l'offre a été ramenée (et est restée) de 4 à 3 trains par heure.

Sur la ligne 53a (Louvain/Malines), la desserte des trains, auparavant toutes les demi-heures, est passé à une répartition h20 et h40 avec un schéma des correspondances (problématique) modifié tant à Louvain qu'à Malines.

Sur la ligne 60 (Dendermonde/Bruxelles), le Groupe SNCB ne parvient pas à transporter tous les voyageurs : la nécessité de trains supplémentaires ne trouve pas de réponse.

Sur l'axe Côte/Bruxelles, l'accouplement et le désaccouplement de voitures M6 a continué d'engendrer des retards, des suppressions et autres problèmes pour le client. L'accouplement Mux a mieux fonctionné à partir de juin 2008 mais des problèmes persistent (voir ailleurs dans ce rapport).

---

<sup>1</sup> Nous avons déjà procédé ainsi en 2007. Les chiffres concernant le nombre de plaintes en rapport avec les horaires couvrent donc un nombre d'interventions plus élevé, tant pour 2007 que pour 2008.

Tant de la Côte que de Gand ou d'Anvers, la liaison directe du quartier européen et de la zone du canal (ligne 26) reste insatisfaisante et l'accessibilité est difficile et compliquée.

En même temps, les clients attendaient avec impatience et avec espoir les modifications suivantes prévues le 14 décembre 2008.

Sur la ligne 53a (Louvain/Malines), ces attentes n'ont d'abord pas été satisfaites mais le train P supplémentaire demandé a été mis en place le 2 février 2009.

La desserte de la gare de Vilvorde au départ d'Anvers et de la Campine a été améliorée et la correspondance avec la ligne 26 est immédiatement devenue aisée. Cela s'est fait au détriment du service de la gare Malines-Nekkerspoel.

Au départ, la desserte de Bruxelles-Congrès avait été sérieusement revue mais vu les réactions des navetteurs, le Groupe SNCB a rapidement fait marche arrière (voir « Offre train »).

Le territoire de la commune de Mortsel compte plusieurs lignes ferroviaires avec les gares correspondantes : Mortsel, Mortsel-Deurnesteenweg, Mortsel-Liersesteenweg et Mortsel-Oude-God.

Suite à un ajustement du trafic ferroviaire entre Malines et Anvers, le trafic local est passé de la ligne 25 à la ligne 27a à partir du 14 décembre 2008 et les IR b (Anvers/Bruxelles) de Mortsel-Deurnesteenweg ont été déplacés vers la gare réouverte de Mortsel-Liersesteenweg. La gare de Mortsel-Deurnesteenweg n'est plus desservie que pendant le week-end (c) par l'IR a (Louvain/Anvers).

La gare Mortsel-Oude-God est desservie par l'IR d (Anvers/Bruxelles /Tournai / Grammont) qui ne s'arrête pas dans les petites gares entre Malines et Anvers, de telle sorte que ces voyageurs doivent désormais prendre une correspondance à Malines. Cela engendre également du mécontentement.

Désormais, les personnes qui viennent de la ligne 15 et travaillent aux environs de Mortsel-Oude-God doivent également compter avec un changement trop « juste » à Anvers-Berchem.

Après que l'arrêt à Anvers-Berchem a été supprimé le 9 décembre 2007, l'IC B (train Benelux Bruxelles/Anvers/Amsterdam) ne s'arrête plus non plus à Bruxelles-Nord depuis le 14 décembre 2008. Ce train international est très utilisé par les navetteurs nationaux des régions d'Anvers et Malines qui travaillent dans l'une des administrations et des entreprises du nouveau quartier Nord. Désormais, ils ont une liaison directe en moins.

Cette intervention cadre avec la préparation du passage au TGV « Albatros », annoncé depuis longtemps, sur la liaison Belgique/Pays-Bas.



## SITUATIONS VECUES

2007-4528/4806/5581/5844 Décembre 2007, une cliente déplore la modification aux horaires des trains qu'elle emprunte quotidiennement entre Lustin et Bruxelles sur les lignes 154 et 161.

Le changement d'horaire a également bouleversé la composition de certains convois et c'est ainsi qu'à de nombreuses reprises, elle s'est embarquée à Lustin dans un train bondé, devant circuler debout sur une partie du trajet. Elle témoigne également du fait que certains voyageurs n'avaient même pas la possibilité de prendre place à bord et se voyaient contraints d'attendre le train suivant. Cette situation pénible a pu être réglée au terme d'interventions prises par les responsables ferroviaires locaux qui ont tout mis en œuvre pour garantir la composition optimale de ce train de pointe matinale.

Pour le retour, la plaignante regrettait que le train qu'elle empruntait à Bruxelles-Central voyait son horaire avancé de trois minutes (17h07 au lieu de 17h10) ce qui, pour elle, était très juste en raison du fait qu'elle quittait son travail à 17h. Là, il n'y a pas eu de modification apportée. La cliente a dû s'adapter aux mesures en place et résoudre ce problème particulier.

2008-5372 Une cliente a examiné les changements d'horaires prévus le 14 décembre 2008 et redoute les nouvelles dispositions relatives au train P 7513 qu'elle emprunte à Ath vers Bruxelles (ligne 94), car ce convoi est constitué avec une partie de matériel venant de Tournai et d'une autre partie venant de Mouscron. Elle craint que le temps d'accrochage de ces convois soit pénalisant sur l'horaire établi qui, pour l'occasion, a été retardé de 9 minutes au départ d'Ath (7h00 au lieu de 6h51), avec une arrivée à Bruxelles 12 minutes plus tard que sous l'ancien horaire. Le Groupe SNCB motive ses choix en évoquant les exigences du Contrat de Gestion. Il conseille à la cliente d'emprunter le train IR3106 partant de Ath à 6h49, qui arrive plus tôt à Bruxelles mais qui marque deux arrêts supplémentaires en cours de route.

2008/0199 Depuis 1992, le client fait la navette entre Anvers-Berchem et La Haye. Comme depuis l'introduction des nouveaux horaires (le 9 décembre 2007), le train Benelux ne s'arrête plus à Anvers-Berchem, il lui est recommandé un changement à Anvers-Central, ce qui revient pour lui à un allongement de la durée du trajet de 45 minutes. En effet, pour quelqu'un qui ne vit pas en ville, la gare Centrale est plus difficile d'accès que Berchem.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB explique (fin janvier 2008) qu'il se trouve en période de transition entre les anciens trains Benelux et le nouveau TGV (Albatros) qui était prévu à l'origine pour décembre 2006 mais qui ne sera certainement pas opérationnel d'un point de vue commercial avant fin 2008. (Note du médiateur : entre-temps, les prévisions sont passées à fin 2009).

Pour éviter de chambouler l'offre de trains au sud d'Anvers lors du passage de la ligne 12 à la ligne à grande vitesse qui passe par Noorderkempen, le parcours du train Benelux a déjà été déplacé d'une demi-heure et l'arrêt à Anvers-Berchem a été supprimé, en concertation avec les chemins de fer néerlandais. L'objectif du Groupe SNCB n'est pas de porter préjudice aux voyageurs à destination ou au départ d'Anvers-Berchem mais de développer une liaison ferroviaire qui réponde à certaines exigences de rentabilité minimales : pour le Groupe SNCB, le trafic international est une activité qui doit au moins couvrir les coûts.

2008/5538 Le client fait la navette en utilisant la liaison Sint-Katelijne-Waver/Morstel-Oude-God et trouve que les nouveaux horaires ne sont en rien une amélioration. Auparavant, ce trajet lui prenait 15 minutes avec un train direct. Aujourd'hui, il doit changer de train à Malines, pour une durée du voyage de 40 minutes.

Le Groupe SNCB s'excuse et est désolé si les nouveaux horaires n'apportent pas une réponse toute faite à toutes les questions des clients.

Il néglige cependant dans sa réponse de motiver l'objectif des nouveaux horaires, à savoir réserver la ligne 25 aux trains rapides et la ligne 27 aux trains L. Par conséquent, la gare de Morsel Oude God n'est plus desservie par le train L mais c'est le cas des gares de Morsel et de Morsel Liersesteenweg. Le médiateur complète cette lacune dans son explication au client.

### 1.1.3 SUPPRESSIONS

Le Rapport annuel 2007 faisait référence au fait qu'un train pouvait être supprimé pour les raisons les plus variées : le matériel (la locomotive) indisponible ou défectueux, le personnel qui n'arrive pas sur place à temps ou qui ne peut pas être remplacé immédiatement, la ligne ferroviaire est encombrée ou inutilisable (comme après un violent orage ou un vol de cuivre) ou une action sociale du personnel (ou d'une partie de celui-ci).

Auparavant, le Groupe SNCB ne reprenait pas ces trains supprimés dans les statistiques de ponctualité. C'est le cas aujourd'hui. La manière dont cela se fait concrètement n'est toujours pas claire.

L'année écoulée, le médiateur a reçu plus de plaintes de clients quant au fait que leur train avait été limité en cours de route. Ils ont dû prendre une correspondance pour atteindre leur destination finale.

Afin de limiter ou de rattraper le retard pris par un train avant son retour, le Groupe SNCB décide souvent de supprimer les trains qui ont pris beaucoup de retard avant qu'ils n'atteignent leur gare terminus. C'est surtout le cas des trains IC et IR. Ceux-ci effectuent toute la journée des allers-retours entre deux gares de destination et sont donc réutilisés dans un délai restreint à leur arrivée à la gare terminus. Le retard de l'un de ces trains peut donc hypothéquer la régularité de toute la relation parce que le retard pris sur le voyage aller ne peut pas être rattrapé, ou difficilement. En outre, il est possible qu'un train en retard perde son sillon, de telle sorte qu'il doit être inséré dans un autre trafic ferroviaire et prend encore plus de retard. Pour limiter au maximum ce type de retards en chaîne, le Groupe SNCB n'hésite pas à supprimer un train si celui-ci a parcouru une (grande) partie de son trajet. Les trains IC en sont de bons exemples, sur la liaison Charleroi/Anvers-Central ou Bruxelles/Liège/Maastricht. En cas de retard important, le train est supprimé à Anvers-Berchem (et même à Malines) ou à Visé. En théorie, le conducteur du train est averti par radio et le personnel d'accompagnement par GSM afin que les voyageurs à destination d'Anvers-Central (ou Maastricht) puissent être informés lors du changement à Anvers-Berchem (ou Visé). La pratique nous apprend que ce n'est pas toujours le cas et que les voyageurs sont parfois laissés à leur sort (pour les voyageurs qui sont déposés à Visé, les possibilités de poursuivre jusqu'à Maastricht ou vice-versa ne sont pas toujours évidentes).

Cette forme de suppression ne se limite pas aux deux exemples ci-dessus. Des clients fidèles nous ont rapporté d'autres cas similaires.

Si le train ne poursuit pas jusqu'à Anvers-Central ou Maastricht, le train d'équilibre (train qui repart avec le même matériel de ces deux gares) est pour ainsi dire supprimé au départ. C'est donc ce qu'indique le tableau d'affichage. Les voyageurs doivent alors être avertis par une communication en gare et renvoyés à un autre train qui les amènera à Anvers-Berchem ou Visé (dans ce cas, un bus est affrété, ce qui entraîne une perte de temps supplémentaire pour les voyageurs) où ils peuvent prendre le train prévu au départ qui attend la correspondance.

Nous avons déjà indiqué que les clients qui voyagent normalement vers les gares qui se trouvent au-delà de la gare de suppression du train en font les frais. Du point de vue commercial, il est inacceptable qu'on délaisse des clients dans la gare où ils doivent descendre, sans aucune information complémentaire ou que dans cette gare même, aucune correspondance ne soit assurée avec un autre train qui irait dans la même direction et partirait au moment de l'arrivée du train supprimé. Ici aussi, la communication interne entre les différentes entreprises et/ou les différents services est donc un élément essentiel, du moins si nous continuons de considérer les retards du point de vue du client et non... comme une statistique.

Les raisons des retards (perturbations, incidents, personnel) sont ensuite présentées par le Groupe SNCB en cas de plainte comme étant de nature « ponctuelle ». Bien que le Groupe SNCB soit confronté à des problèmes qui mènent à des perturbations constantes du service sur une liaison et qui vont clairement dans le sens de causes plus structurelles, il a, en 2008, continué d'utiliser invariablement cette terminologie. Le Groupe SNCB nous semble responsable de son infrastructure, de son matériel et de son personnel. Il est censé tirer les conclusions qui s'imposent sur la base de défauts de plus en plus récurrents sur le terrain. Continuer de prétendre qu'il ne s'agit que de problèmes « ponctuels » et que, par conséquent, aucune mesure générale ne peut être prise témoigne soit d'une erreur d'évaluation, soit d'un manque de sérieux à l'égard du client. Ce type de réponse porte gravement atteinte à la crédibilité et à l'image qu'ont les clients fidèles, qui subissent souvent des situations désagréables avec patience et respect, et qui peuvent juger mieux que quiconque de la qualité réelle des services prestés.

Il est également établi que les décisions sur le terrain ne sont pas toujours faciles à prendre et que des effets secondaires inattendus peuvent survenir étant donné la complexité du trafic ferroviaire. Les clients s'en rendent clairement compte et font preuve de beaucoup de compréhension, tant qu'ils sont convaincus que l'on travaille *in fine* dans leur intérêt : les amener d'un point à un autre aussi vite que possible et dans les meilleures conditions possibles, avec une bonne communication (Rapport annuel 2007, p. 53).

Un autre problème se pose lorsque des trains sont supprimés en cours de route et que des personnes à mobilité réduite se trouvent à bord. Dans tous les cas, l'attention nécessaire doit être accordée à ces clients. Trop souvent encore, un train est supprimé sans qu'on ait vérifié la présence ou non de personnes à mobilité réduite. Cette remarque vaut non seulement pour les clients en chaise roulante mais également, par exemple, pour les femmes avec des poussettes et des bagages. Que se passe-t-il si ces clients échouent dans une gare qui ne figure pas sur la liste des 103 gares assurant l'encadrement des personnes à mobilité réduite ou si personne n'est disponible pour assurer cet encadrement à ce moment précis ? Dans ce genre de situation, il est évidemment impossible d'avertir la gare 24h à l'avance. (Voir 1.3.4 « Service à la clientèle »).

Le retard<sup>1</sup> subi par le client en raison d'un train supprimé peut s'ajouter à la liste des retards récurrents. Cependant, le Groupe SNCB n'est pas très clair quant à savoir si ce retard est repris dans les statistiques générales de ponctualité et, si c'est le cas, comment il y est pris en compte.

---

<sup>1</sup> Le retard individuel à comptabiliser concerne la différence entre le moment de l'arrivée prévue avec le train supprimé et le moment de la première arrivée possible avec le train suivant qui a amené le client à destination.

#### 1.1.4. COMPOSITION

En 2008, le client a souvent été confronté à un autre phénomène : le train à composition réduite. Il s'agit de trains pour lesquels le Groupe SNCB a calculé qu'une composition donnée (par exemple neuf voitures) est nécessaire pour pouvoir transporter tous les clients dans des conditions acceptables. Sur le terrain cependant, cette composition s'avère ne pas être régulièrement de mise.

La croissance du nombre de voyageurs et de voyageurs-kilomètres<sup>1</sup> combinée à une capacité étriquée et aux nombreuses pannes du matériel a également un impact important sur la composition des trains et le confort du voyageur. Il est vrai qu'aujourd'hui, le matériel neuf entre régulièrement. Cependant, même ce dernier est parfois la cause de problèmes et presque tous les navetteurs ont ainsi une histoire à raconter sur un voyage inconfortable dû à une composition réduite du train.

Lorsque cela se produit de manière sporadique et que la communication est bonne, le client fait preuve de compréhension. Lorsque cela survient plusieurs fois et n'est pas annoncé à la gare de départ (avec pour conséquence de véritables « mouvements de voyageurs » et généralement en pleine heure de pointe sur un quai bondé) ou qu'aucune communication n'est faite à ce sujet dans le train, les clients se font entendre à juste titre.

Lorsqu'un train continue régulièrement de rouler en composition réduite ou avec des voitures fermées au public, nous pouvons parler d'une autre forme de suppression partielle de trains : non pas pour une partie du trajet mais pour une partie de la capacité absolument nécessaire et prévue d'un train. Malheureusement, le médiateur est contacté de plus en plus souvent à propos de ce type de suppressions.

Sans la moindre forme de communication, le client est confronté, du jour au lendemain, au fait que son train ne roule plus avec la composition prévue. Le changement de composition devient une pratique quotidienne du Groupe SNCB. Il n'est donc pas étonnant que les voyageurs s'entassent, à leur corps défendant, dans le train ou, dans le pire des cas, soient obligés de rester sur le quai parce qu'il leur a été impossible de monter à bord. Les références aux sardines dans leur boîte ne sont pas rares dans ces circonstances.

Les voyageurs qui ne peuvent plus embarquer en raison d'une composition modifiée et donc d'un train bondé doivent prendre un autre convoi, au risque d'être en retard. Ce retard n'est pas reconnu comme tel par le Groupe SNCB et les voyageurs ne reçoivent donc aucune compensation. De plus, le problème de la capacité se déplace vers d'autres trains.

---

<sup>1</sup> Voir partie II, 5

Pour la période 2006-2012, en ce qui concerne le trafic national, le Groupe SNCB doit transporter 25% de voyageurs en plus qu'en 2006, avec un respect permanent pour l'objectif de qualité décrit dans le contrat de gestion. Cela correspond à une croissance annuelle moyenne de 3,8%. En 2008, ce pourcentage a été plus qu'atteint (+4,8%).

L'un des aspects de la qualité qui doit être repris dans le manuel idoine est la possibilité d'avoir une place assise. Celle-ci est considérée comme un aspect particulier de la satisfaction de la clientèle et représente donc un défi majeur. Les pannes fréquentes du matériel en 2008 soulèvent de nombreuses questions et engendrent une sérieuse préoccupation.

## Couplages Mux<sup>1</sup>

Dans le rapport annuel de 2007, le médiateur indiquait déjà que le Groupe SNCB intégrerait des trains à double étage (M6) fin 2007 sur les liaisons IC « Knokke-Blankenberge/Hasselt-Tongres » et « Knokke-Blankenberge/Hasselt-Liège » (avec accouplement et désaccouplement à Bruges et à Landen). Les problèmes techniques qui se sont manifestés au début (ce qui a même mené l'an passé à faire poursuivre le trajet de ces trains temporairement jusqu'à Knokke et à mettre une navette en place pour les voyageurs se rendant à Blankenberge) ne sont pas encore totalement résolus à l'heure actuelle.

Les problèmes (lire : « retards ») qui y sont liés ont naturellement une influence sur d'autres lignes. En effet, ces trains traversent le pays d'Ouest en Est.

La réponse du Groupe SNCB à ce sujet est évasive dans un premier temps. En août 2008, le Groupe SNCB déclare :

*Le 16 juin, le train en question a été supprimé en raison de problèmes de basse tension sur la locomotive et le 17 juin en raison d'une locomotive MUX défectueuse.*

*La SNCB cherche à offrir la meilleure qualité possible pour les services qu'elle propose. Comme les transports quotidiens se déroulent 'en temps réel', toutes sortes de facteurs imprévus peuvent survenir. Malgré le soin extrême apporté à l'entretien du matériel et de l'infrastructure, il peut toujours y avoir des incidents.*

---

<sup>1</sup> Les locomotives sont adaptées avec MUX et un couplage automatique GF (GF = Georges-Fischer), ce qui leur permet de rouler en formation tirer-pousser avec des voitures de type M6 et I11. Les voitures-pilotes M6 sont également équipées de la sorte, ce qui permet de coupler et de désaccoupler rapidement des voitures M6, comme c'est le cas avec les automotrices. Ces trains sont constitués d'une ou deux rames de 5 véhicules chacune.

En septembre 2008, le ton est différent.

*L'accouplement et le désaccouplement des voitures M6 à Bruges se déroule bien plus aisément actuellement. Les adaptations nécessaires ont été apportées à ces wagons. Au départ, les voitures M6 n'étaient pas conçues pour être désaccouplées en cours de route. Cependant, elles ont tout de même été utilisées sur la liaison Tongres - Bruxelles - Blankenberge/Knokke pour faire face au manque de places croissant sur cette ligne, et notamment en direction et en provenance de Bruxelles. C'est une priorité absolue pour le Groupe SNCB.*

En fait, le Groupe SNCB aurait dû transmettre ce message beaucoup plus tôt. Lors de la mise en service de ces trains à composition particulière, il s'est clairement avéré que le système n'avait pas été suffisamment testé, avec toutes les conséquences que cela entraîne.

Actuellement, les manoeuvres MUX se déroulent de bien meilleure façon que pendant la période de novembre 2007 à juin 2008. Toutefois, ils posent encore régulièrement des problèmes. Une fois de plus, la communication quant à la nécessité de changer de train ou non, en raison de ce problème, ne semble pas toujours optimale. Pendant les heures de pointe, le problème des places assises se pose naturellement lorsque la moitié d'un train doit être laissée sur place.

## SITUATIONS VECUES

2008/0139 Le train P 5317 étant surchargé, le client doit le laisser passer et prendre le suivant, ce qui le fait arriver plus tard chez lui.

Le Groupe SNCB indique que le train P 5317, avec un départ prévu à Bruxelles-Nord à 16h56, dispose normalement de 360 places assises. L'occupation moyenne de ce train est de 303 voyageurs. Cependant, le Groupe SNCB reconnaît que ce train a roulé régulièrement avec une composition réduite ces derniers temps (deux voitures au lieu de 4), ce qui a engendré une suroccupation. Dans la mesure du possible, il essaie de faire rouler ce train avec la composition prévue.

La composition du train CR 1565 (départ prévu à Bruxelles-Nord à 16h45) est aussi augmentée de deux voitures, soit 180 places assises. De plus, deux voitures de première classe sont déclassées depuis le 14 février.

2008/0238 Le 29 décembre 2007, le client se rend en train aux Pays-Bas pour aller chercher sa fille. Pendant le voyage de retour, le train IC est surchargé : il ne reste plus de places que dans un compartiment à part réservé au personnel du train.



Le Groupe SNCB explique que les trains en direction ou en provenance des Pays-Bas rouleront très bientôt sur la nouvelle ligne TGV. Dans ce cadre, un matériel ayant une plus grande capacité sera mis en place. Le Groupe SNCB et les chemins de fer néerlandais étudient encore la possibilité de rendre obligatoire le principe de réservation des places qui exclura toute suroccupation.

2008/0255 Le client n'est pas satisfait des nouveaux horaires sur le trajet Gand/Bruxelles. Il mentionne également le manque de capacité et les retards répétés de l'IC 1506.

Fin février, le groupe SNCB annonce que l'IC 1506 roule de nouveau avec la composition prévue. Il attend des éléments de réponse du service concerné pour les retards répétés.

En juillet, alors que le Groupe SNCB n'a toujours apporté aucune réponse concrète concernant les retards, le médiateur reçoit à nouveau plusieurs plaintes révélant que les problèmes avec l'accrochage MUX des voitures à double étage M6 engendrent toujours des retards, malgré des adaptations et le fait que ce train roule à nouveau directement depuis juin.

En ce qui concerne le (dés)accouplement de ce train, le Groupe SNCB reconnaît en septembre (dans un dossier similaire) que celui-ci se déroule bien plus aisément.

Une étude sur la ponctualité menée par le médiateur révèle que la ponctualité du train IC 1506 s'est effectivement améliorée.

2008/1106 La cliente veut prendre le train IC 2017 à Bruxelles-Nord en direction de Malines où l'attend une correspondance en direction de Duffel. Le train est annoncé avec 10 minutes de retard ; elle risque donc de manquer sa correspondance à Malines. A l'arrivée du train IC 2017 à Bruxelles-Nord, celui-ci est surchargé. Un message demande aux voyageurs de ne plus monter à bord. La cliente décide d'emprunter le train suivant (l'IC 4517). Celui-ci est supprimé. Le suivant, IR 3267, roule également en composition réduite et est donc surchargé. La cliente le prend néanmoins pour se rendre à Malines.

Le Groupe SNCB annonce que le 12 février 2008, le train IC 2017 était composé d'une seule automotrice de quatre voitures au lieu de huit à double étage, la locomotive prévue étant défectueuse. Le train était bondé, d'où la recommandation aux voyageurs à Bruxelles-Nord de prendre un train suivant. A cause d'une locomotive défectueuse, le train IC 4517 suivant a été supprimé.

Le Groupe SNCB indique également qu'en raison d'une panne d'automotrice, le train IR 3267 a roulé en composition réduite. Il était également surchargé, en partie à cause de la suppression du train IC 4517.

Une étude menée dans le courant du mois d'avril révèle que les problèmes dénoncés ne se sont plus produits.

2008/1769 Le client se plaint de la suppression du train IC 3416. De ce fait, les voyageurs ont dû prendre le train IC 2016 jusqu'à Anvers-Berchem et y attendre une correspondance à destination de Herentals. Au total, 45 minutes de retard à l'arrivée.

2008/1829 Le client se plaint que le train de 6h57 à Deinze ne compte que 3 voitures, ce qui oblige un certain nombre de personnes à rester sur le quai. Ce phénomène s'est répété.

Le Groupe SNCB déclare que normalement, le train IR 3605 est constitué de 2 automotrices qui offrent au total 64 places en 1<sup>re</sup> classe et 444 places en 2<sup>e</sup> classe. En avril, suite à un problème technique, seule une automotrice était disponible, ce qui a réduit de moitié le nombre de places.

Le Groupe s'excuse pour les désagréments occasionnés.

2008/2378 Le client se plaint de la composition du train de 8h37 « Wetteren-La Panne » du samedi 10 mai : 3 voitures seulement et train bondé. Le client souhaite une compensation. Le Groupe SNCB déclare que la composition du train est déterminée sur la base de comptages réguliers, et qu'une surcharge exceptionnelle et locale ne peut pas toujours être évitée. Il ne peut pas donner de suite favorable à la demande de compensation du client.

Le médiateur fait remarquer que celui-ci a pris un train dont la composition prévue n'avait pas été respectée. Celle-ci est de 3 automotrices de type MS-break, ce qui revient au total à 9 voitures. Selon le client, 3 voitures seulement étaient présentes, soit 1 automotrice.

Le Groupe SNCB reste sur sa position et n'accepte pas la demande de compensation.

2008/2919 Le client se plaint de la composition insuffisante du train IC 2305 sur le trajet Denderleeuw/Bruxelles. Le Groupe SNCB explique que le train IC 2305 roule avec une composition maximale et que celle-ci ne peut pas être augmentée pour des raisons de sécurité et d'exploitation.

Le Groupe SNCB explique également que les chiffres d'occupation révèlent que ce train est bien occupé mais pas surchargé.

2008/2920 Le client se plaint que les trains du trajet Bruxelles/Anvers sont fréquemment limités jusqu'à Anvers-Berchem.

Le Groupe SNCB déclare qu'en raison du taux d'occupation élevé des voies à Anvers-Central, certains trains en retard sont limités à Anvers-Berchem pour éviter l'effet boule de neige sur tous les trains qui les croisent et les suivent.

2008/3232 Le 9 juillet 2008, le CR 1578 roule avec une composition réduite.

Le Groupe SNCB répond que le manque de places dans ce cas a pour origine la suppression des trains 5325 et 7092 pendant la période des congés annuels. Comme le taux moyen d'occupation du CR 1578 n'a pas été communiqué, ni pour les périodes de vacances ni pour les périodes normales, il était malaisé de savoir si ce train devait être renforcé. Le médiateur fait remarquer que pour la suppression de deux trains et l'orientation des voyageurs vers un seul train à composition limitée, aucun mesurage du taux d'occupation n'est nécessaire pour savoir que ce dernier train doit être renforcé.

Etant donné la gêne occasionnée au client, ne serait-il pas recommandé de lui offrir une compensation commerciale ?

Le Groupe SNCB reste sur ses positions et refuse au client un billet « cadeau ».

2008/4106 La cliente est furieuse au sujet de son voyage de Denderleeuw à Blankenberge fin août. Dans les deux trains, elle-même et sa tante handicapée ont dû rester debout. Elle souhaite une indemnisation.

Le Groupe SNCB déclare qu'en plus de l'offre standard, il a intégré 75 trains supplémentaires et a augmenté la capacité de certains autres. Malgré ces mesures, la cliente n'a pas pu disposer d'une place assise.

Le médiateur fait remarquer que la réponse du Groupe SNCB est contraire au nouveau contrat de gestion. Ce contrat de gestion (art. 9) établit que la SNCB intégrera également des trains supplémentaires (trains de renfort) pour faire face aux gros flux de voyageurs occasionnels et non organisés, ainsi qu'aux flux de voyageurs structurels (comme des trains supplémentaires vers la côte).

Selon le contrat de gestion également (art. 30), la SNCB doit travailler avec un manuel de qualité qui traite les aspects de cette dernière, dont la probabilité d'avoir une place assise. Un indicateur de qualité (annexe 4) a même été mis au point pour appliquer cette mesure. L'une des priorités est que les clients aient une possibilité raisonnable de trouver une place assise aux heures de pointe.

Quelles sont les étapes qu'entreprendra le Groupe SNCB pour y satisfaire ?

Le Groupe SNCB déclare qu'en raison de la hausse constante du nombre de voyageurs, des problèmes de capacité se sont effectivement posés. Son objectif est bien d'offrir aux usagers la meilleure chance possible d'avoir une place assise et de voyager dans des conditions aussi confortables que possible.

A cet égard, l'accroissement du parc de matériel est prévu dans le plan d'entreprise.

On prévoit dans cette optique une augmentation de 30 % du nombre de places assises et le Groupe SNCB espère pouvoir répondre de cette manière aux besoins des voyageurs.

Il s'excuse auprès des clients mais il n'est pas prêt à offrir une compensation.

2008/4269 Le client est furieux à propos du train Anvers/Malines/Haacht de 07h05. Celui-ci a été indiqué comme supprimé aux environs de 06h55 à Anvers-Central. Plus tard, ce même jour, le client apprend que le train a bel et bien roulé mais au départ d'Anvers-Berchem. Le client dénonce ces informations mensongères.

2008/12/5570 Le client se plaint du manque de places dans les trains aux heures de pointe sur la liaison Ath/Schaerbeek.

Le Groupe SNCB explique que l'IC 1905 (10 voitures M4) et l'IC 1938 (10 voitures M6) ne sont raccourcis que de manière « ponctuelle ».

### 1.1.5. OFFRE TRAIN

Bon nombre de clients se sont adressés tant au service clientèle (225 plaintes) qu'au service de médiation lors de la mise en place des horaires au 15 décembre 2008.

Plus précisément, 123 clients se sont manifestés auprès du médiateur quant à la modification de la desserte de Bruxelles-Congrès.

Une trentaine de plaintes concernait le fait que les modifications initiales ne permettaient plus aux voyageurs d'avoir une correspondance optimale. Par ailleurs, la plupart des voyageurs avaient entendu dire que la desserte de la gare serait réduite et plus particulièrement que la relation « Bruxelles-Ath » ne s'arrêterait plus à Bruxelles-Congrès. Ces voyageurs mettaient en avant que de nombreux organismes se situaient non loin de la gare (comme une grande banque, le SPF Finances, l'AFSCA) et que ce changement les obligerait à modifier leurs horaires de travail.

Plus spécifiquement 10 voyageurs se sont plaints que le train P7721 ne ferait plus arrêt à Bruxelles-Congrès. Celui-ci permettait aux voyageurs provenant de la région de Charleroi de ne pas changer à Bruxelles-Midi.

9 autres voyageurs déploraient le même problème dans le sens « Bruxelles-Congrès/ Bruxelles-Midi » au retour et l'impossibilité désormais de reprendre le P8720, autrement dit de repartir du bureau sans devoir changer de train.

Une plainte concernait également la suppression de l'arrêt du train P8741 provenant de Schaerbeek à destination de Binche.

Deux plaintes portaient sur la suppression du P7387 venant de Louvain et dans le sens Nord-Midi.

Le Groupe SNCB a *in fine* pris toute la mesure de l'importance considérable de cette gare et des 3393 voyageurs qui la fréquentent par jour en semaine<sup>1</sup>. C'est pourquoi avant l'entrée en vigueur des nouveaux horaires, une solution technique a pu être trouvée et a permis ainsi d'y faire arrêter 3 relations par heure.

Trois trains cadencés par heure continuent donc à desservir cette gare plutôt que deux comme initialement prévu. Il s'agit des trains :

- de la relation L Anvers –Bruxelles ;
- de la relation IRj Quévy-Bruxelles-Bruxelles National Aéroport ;
- de la relation IR d Anvers-Bruxelles-Ath-Grammont/Tournai (sauf l'IR3137 (Bruxelles-Nord : 16h18-16h20/ Bruxelles Central : 16h23-16h24/Bruxelles-Midi : 16h27-16h31 qui ne fera pas arrêt à Bruxelles-Congrès).

---

<sup>1</sup> Source SNCB - « Brochure Comptages Voyageurs 2007- Collection de statistiques ».

Un arrêt supplémentaire a été inscrit au train P 8724 provenant de Schaerbeek à destination de Châtelet pour satisfaire les usagers durant l'heure de pointe vespérale. Enfin, pour diffuser une large information, le Groupe SNCB a également décidé de distribuer une brochure spécifique aux navetteurs concernés, le lundi 15 décembre 2008.

Il convient de saluer dans cette affaire la capacité de réaction rapide du Groupe SNCB qui a pu (su ?) adapter ses propres adaptations dès avant leur mise en oeuvre effective. Toutefois, quitte à anticiper, pourquoi ne pas anticiper davantage ? A savoir, renoncer presque à la source à des changements qui, on l'a constaté, n'avaient rien d'irrévocables et qui à coup sûr allaient être source d'une insatisfaction compréhensible.

Et quid du Nord de la Campine et de l'ouverture de la gare de Brecht ?

En 2008, le problème de la mise en service de la ligne à grande vitesse d'Anvers à Schiphol fut aussi soumis au médiateur. La gare nord-campinoise de Brecht est flambant neuve, mais les trains ne la desservent pas.

La patience des voyageurs qui ont déménagé à Brecht, qui y ont choisi une école ou un travail en fonction de l'ouverture de la gare, est cruellement mise à l'épreuve.

La mise en service de la gare serait une considérable amélioration, à la fois de la durée et du confort des voyages.

L'écueil est que seuls les trains équipés du système de sécurité ETCS (European Train Control System) peuvent circuler sur les lignes à grande vitesse. Aussi bien le Groupe SNCB que les Chemins de Fer Néerlandais (les NS) doivent adapter leur matériel. L'infrastructure de la ligne répond maintenant à ces exigences.

Les processus d'homologation et les tests au matériel de traction sont, semble-t-il, en cours, mais ne se déroulent aussi simplement que prévu.

Les dates annoncées de mise en service se succèdent : plus de fois, il fut dit que toutes les exigences étaient remplies, mais de nouveau, la mise en service était reportée. Il est maintenant question de tester les circulations au cours de 2009.

## SITUATIONS VECUES

2008/5019 Cette cliente se plaint que le train P 7721 qui reliait la gare de Luttre à Bruxelles-Congrès et dont le départ était fixé à 6h36 ne fera plus arrêt dans cette gare. Elle se voit donc contrainte de changer de train en gare de Bruxelles-Midi ou en gare de Bruxelles-Central.

2008/5027 Cette cliente de la région de Charleroi se plaint que le train P 8720 qui reliait directement la gare de Bruxelles-Congrès à la cité caroloringienne ne marquera plus l'arrêt dans la gare bruxelloise.

2008/5033 Cette cliente de la région d'Ath déplore que son train ne fera plus arrêt en gare de Bruxelles-Congrès. Le Groupe SNCB a décidé de maintenir cette relation et les trains de la relation Anvers-Bruxelles-Ath-Grammont/Tournai continueront toujours à marquer l'arrêt (sauf l'IR3137: Bruxelles-Nord : 16h18-16h20/ Bruxelles Central : 16h23-16h24/Bruxelles-Midi : 16h27-16h31).

### 1.1.6. AVIS « SERVICE DES TRAINS »

2007/3840 Un dimanche, une cliente se présente, aux environs de 12h, à l'Aéroport de Bruxelles-National afin d'embarquer à bord d'un vol à destination de l'Afrique prévu à 14h.

Afin d'être à l'heure, elle a pris le train au départ de la gare de Namur à 8h51. A Ottignies, les voyageurs sont contraints de descendre et de continuer, en direction de Bruxelles, à bord de bus affrétés par le Groupe SNCB en raison du déraillement d'un train de marchandises, survenu pendant la nuit, à hauteur de Genval. Malheureusement, le premier bus disponible est tombé en panne et un deuxième, bondé, a dû venir à la rescousse. Celui-ci doit alors effectuer un arrêt dans chacune des gares de la ligne 161 jusqu'à Groenendaal où un autre train est prévu jusqu'à Bruxelles-Luxembourg. Arrivée à Bruxelles-Luxembourg et s'inquiétant de l'accumulation du retard, la cliente décide de quitter le train et choisit de terminer son trajet en taxi.

A son retour, elle adresse un courrier au service clientèle du Groupe SNCB en vue d'obtenir le remboursement de ses frais de taxi.

La réponse tardant à venir, la cliente saisit le médiateur avec la même demande.

Dans sa réaction initiale, le Groupe SNCB ne met nullement en cause les raisons à l'origine des inconvénients subis par la cliente et il a, conformément aux Conditions Générales pour le Transport des Voyageurs et des Bagages, remboursé le prix du titre de transport partiellement utilisé pour un montant de 9,10€.

La cliente ne se satisfait pas de cette décision et avance les 32,90€ dépensés pour la course en taxi.

Le médiateur expose alors clairement les faits et relate que même le train suivant a été supprimé entre Ottignies et Bruxelles-Midi et que les autres trains ne pouvaient plus amener la cliente à destination dans le délai prescrit pour l'enregistrement de ses bagages à l'aéroport. La cliente n'avait donc plus le choix que de recourir à un taxi.

Le médiateur relève que cette dernière a fait preuve de prévoyance en partant de Namur suffisamment tôt pour arriver théoriquement à Bruxelles-National quasiment **4 heures** avant le décollage de son avion.

En ces circonstances, la cliente a également fait preuve d'assiduité et de confiance envers les dispositions prises par le Groupe SNCB pour pallier les perturbations rencontrées. En effet, elle aurait pu opter pour un taxi déjà en gare d'Ottignies, d'autant plus qu'elle voyageait chargée de plusieurs bagages encombrants.

En réponse à la proposition de conciliation émise par le médiateur, le Groupe SNCB a décidé de poser un geste supplémentaire en offrant un billet « cadeau » valable en 1<sup>re</sup> classe. Ce billet a une durée de validité limitée et, de surcroît, ne convient guère à une utilisatrice occasionnelle comme cette cliente.

Le médiateur émet ainsi un avis en précisant qu'à aucun moment l'efficacité du Groupe SNCB face aux perturbations survenues, aux solutions apportées et à la compensation accordée n'a été mise en cause, mais il invite toutefois le Groupe SNCB à montrer davantage d'esprit commercial en étant à l'écoute de cette cliente et en lui remboursant les frais de taxi. Le Groupe SNCB refuse l'avis.



2007-5108-6089-6316 et 2008-4344-4445-4515 Les 24 et 31 décembre 2007, une grève interrompit le trafic sur certaines lignes.

Le 6 octobre 2008 également, à cause d'une interruption de travail du personnel du groupe SNCB, les clients n'ont pu utiliser leur carte train. Ils demandent un Sorry Pass ou la prolongation gratuite d'un jour de leur abonnement.

L'entreprise ferroviaire répond qu'elle s'est trouvée confrontée à un cas de force majeure. Elle se réfère à une clause du contrat de gestion conclu avec l'Etat fédéral, stipulant qu'un cas de force majeure ou un préavis de grève exclut toute compensation, consécutive à un retard de longue durée.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer qu'en validant leur carte train pour une période comprenant les dates précitées, les voyageurs ont payé pour ce jour-là des déplacements programmés.

Des circonstances, à l'origine de ce dossier, que la société de transport précise, n'ont pas permis aux clients de profiter de services dont ils avaient acquitté, à l'avance, le montant. Ils ont même dû prendre un jour de congé car ils ne pouvaient remplir leurs obligations professionnelles.

L'article 33 du contrat de gestion mentionne seulement « *retard* », mais il n'y est pas question d'interruption complète du service des trains. Le Groupe SNCB interprète trop restrictivement cette disposition.

En conséquence, celui-ci ferait preuve d'équité en remboursant les voyageurs des prestations qu'il n'a pu lui assurer ou en les lui fournissant à une date ultérieure.

Il refuse la conciliation car la grève était générale et interprofessionnelle.

Selon le médiateur, l'entreprise ferroviaire ne réfute pas l'argument qu'il avait avancé, à savoir qu'elle ne pouvait, tout simplement, invoquer les dispositions, en matière de compensation, de l'article 33 du contrat de gestion, conclu avec l'Etat fédéral. Celles-ci ont trait à des prestations non conformes à ce qui était prévu, et non à leur absence totale.

L'interprétation de la société de transport est plus large que le texte du contrat de gestion.

Si le Groupe SNCB considérait la somme déjà déboursée pour le voyage – même en l'absence de la prestation qui lui est liée – comme définitivement acquise, autant dire que la grève lui serait source de profit.

En effet, le coût salarial est moindre (alors que les abonnés perdent la valeur des services qu'ils ont payés auparavant, et que les salariés en grève ne sont pas rétribués). En outre, l'entreprise ferroviaire épargne les frais d'exploitation, d'énergie, d'usure de l'infrastructure et du matériel roulant.

Le médiateur ne partage pas le point de vue du Groupe SNCB, et invite celui-ci à accorder un billet de compensation aux clients, valable pour un trajet aller/retour, à une date de leur choix, sur l'itinéraire et dans la classe de l'abonnement.

La société de transport rejette les avis, relatifs aux grèves des 24 et 31 décembre 2007, en invoquant la force majeure.

Elle agit de même pour l'interruption de travail du 6 octobre 2007, sans motivation. En conséquence, le médiateur lui rappelle les prescriptions légales en ce domaine.

En effet, l'article 43 §3, 3<sup>o</sup> de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, enjoint le Groupe SNCB de motiver sa décision de refus de l'avis, conformément au §5 du même article.

Cette motivation doit être considérée dans le sens juridique.

La « réponse » de la société de transport ne s'y conforme pas.

Celle-ci n'ayant pas encore réagi, le dossier est toujours en traitement.

2007/6010 Un client est navetteur sur l'itinéraire Hillegem/Bruxelles. Les 24 et 31 décembre 2007, fixés comme dimanches et jours fériés par le Groupe SNCB, il opte pour une autre solution, car les trains n'y font pas arrêt.

L'entreprise ferroviaire fait remarquer que durant la période de Noël et de Nouvel-An, elle constate une baisse sensible du nombre de voyageurs. En conséquence, elle a restreint, du 24 au 31 décembre, son service des trains en instaurant le service des samedis, dimanches et jours fériés. Elle ne conteste pas que Hillegem ne soit pas desservi à ces dates.

Le médiateur rappelle à la société de transport qu'en vertu de l'article 10 du contrat de gestion en vigueur qu'elle a conclu avec l'Etat fédéral, elle a pour mission, les samedis, dimanches et jours fériés, d'assurer un service minimum sur toutes les lignes IC, IR et L, avec desserte de tous les points d'arrêts existants. Les 24 et 31 décembre 2007 sont des lundis, et n'entrent donc pas la catégorie précitée.

Seul le législateur (loi du 4.01.1974 et A.R. du 18.04.1974) peut dresser la liste des jours fériés légaux. Les 24 et 31 décembre 2007 en sont donc exclus.

Le Groupe SNCB a unilatéralement décidé de réduire fortement le service des trains sur les lignes parcourues par le client, de sorte que celui-ci ne correspondait plus à celui de l'abonnement qu'il avait acheté.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur sollicite une compensation pour les déboires essuyés.

Dans sa réponse, l'entreprise ferroviaire réitère les arguments, relatifs à ses adaptations horaires, qu'elle avait fournies au voyageur.

Elle ajoute que celui-ci disposait d'un abonnement Zottegem/Bruxelles et que les 24 et 31 décembre, des trains ont circulé de Zottegem à Bruxelles et vice-versa. Vu que le client pouvait se déplacer, elle ne peut donner une suite favorable à sa requête d'indemnisation.

Le médiateur reconnaît que l'abonné avait une carte train Zottegem/Bruxelles, mais qu'il habite Hillegem.

Comme la desserte d'Hillegem est limitée, il paie en réalité davantage pour son titre de transport pour poursuivre sa route vers Zottegem lorsque le besoin se fait sentir (rentrer à la maison plus tôt) ou la possibilité s'offre (correspondance vers son domicile).

Le voyageur débourse pour sa carte train un supplément dont il ne tire pas profit quotidiennement (vu qu'il habite Hillegem). Il a donc subi un préjudice, faute de trains au départ d'Hillegem, les 24 et 31 décembre 2007.

Dans son avis, le médiateur prescrit à nouveau un dédommagement de ces situations.

La société de transport maintient son point de vue que le client pouvait bénéficier de ses services entre Zottegem et Bruxelles. Elle refuse donc toute indemnisation.

Révision du contrat de gestion et information complémentaire.

Etant donné qu'Hillegem est un arrêt secondaire, sur base du contrat de gestion (article 10), alors encore d'application, les 24 et 31 décembre 2007, un service minimum devait être instauré, en ces jours de pont (uniquement aux heures de pointe, avec deux trains entre 6h et 8h, et deux entre 16h et 18h). La diminution de l'offre ne pouvait donc être illimitée.

Le nouveau contrat de gestion (Moniteur Belge du 3 juillet 2008) stipule, entre-temps, dans son article 8 :

« La SNCB pourra déroger au contrat de gestion au niveau de l'offre minimale, dans les cas suivants :

- cas de force majeure ;
- situation temporaire de travaux, arrêtée en coordination avec Infrabel moyennant une information au public au moins dix jours avant la modification d'horaire ;
- *si le 25 décembre ou le 1<sup>er</sup> janvier tombe un mardi ou un jeudi, et s'il faut par conséquent s'attendre à une fréquence d'utilisation des trains plus faible respectivement le lundi qui précède ou le vendredi qui suit, une offre de week-end est réalisée le lundi ou le vendredi en question.*

2007/6241 Une cliente est navetteuse sur le trajet Boortmeerbeek/Bruxelles. Le 24 décembre 2007, considéré comme un dimanche ou un jour férié, elle décide de voyager au départ de Malines. Le soir, à son retour, elle constate qu'elle doit acquitter le parcage de son véhicule. Ce jour-là, sur cette aire, le règlement des jours de semaine est d'application. Comme le régime des trains était modifié, elle en avait conclu qu'il en était de même pour le parking de la gare. Elle estime ce paiement injustifié.

Le Groupe SNCB répond qu'un exploitant privé gère ce service à la gare de Malines. Les 24 et 31 décembre, les horaires des dimanches et jours fériés étaient en vigueur. Selon l'entreprise ferroviaire, les concessionnaires des parcs n'ont pas offert la gratuité à ces dates-là. Il conseille à la voyageuse d'acquitter le montant réclamé.

Le médiateur fait remarquer que nul ne peut à son gré déterminer les fêtes légales (loi du 4.01.1974 et A.R. du 18.04.1974).

Les 24 et 31 décembre n'y sont pas repris. L'entreprise ferroviaire a unilatéralement décidé de réduire fortement le service des trains sur les lignes parcourues par la cliente, de sorte que celui-ci ne correspondait plus à celui de l'abonnement qu'elle avait acheté.

La société de transport offre un ensemble de services avant et après le transport. Le parcage des véhicules en fait partie. La voyageuse ne peut qu'alors être étonnée du manque de concertation avec les exploitants des parkings pour concilier le train et le parcage. Le médiateur pense que le Groupe SNCB devrait normalement faire quitter le client du prix du parking et la compenser pour la réduction du service des trains.

L'entreprise ferroviaire fait remarquer que les horaires d'application, ces 24 et 31 décembre, permettraient aisément à la voyageuse d'atteindre Boortmeerbeek. Elle ne comprend pas pour quelle raison celle-ci est partie de Malines. L'argument du médiateur, garantir un service complet des trains, n'est pas fondé.

La société de transport ajoute que la cliente a opté librement pour un parcage payant et qu'elle pouvait consulter le règlement à l'entrée de l'aire. Elle rejette donc la conciliation, portant sur le paiement de ces frais.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fait référence à quelques horaires (de dimanches et jours fériés), qui prouvent suffisamment que le choix de Malines était pertinent.

Il confirme que la voyageuse, en accédant au parking, doit en respecter les directives. Celles-ci stipulent que seul le parcage en semaine est payant. Quels critères président à l'élaboration de cette réglementation ? La faible occupation du parking, le week-end, joue-t-elle en l'occurrence un rôle ?

La réaction de la cliente n'est-elle pas légitime, en se garantissant ce 24 décembre 2007, de déduire qu'elle peut bénéficier du régime des dimanches et jours fériés, lorsque :

- les trains roulent suivant celui-ci ;
- peu d'emplacements de parking sont occupés (comme durant les week-ends).

Le Groupe SNCB ne devait-il pas veiller à dissiper tout malentendu en informant mieux sa clientèle ?

Le médiateur répète que l'entreprise ferroviaire propose diverses prestations en dehors du transport proprement dit. Les concessionnaires ont-ils effectivement refusé d'appliquer le stationnement du week-end à Boortmeerbeek ? Ou n'y a-t-il pas eu concertation ? La société de transport n'aborde pas le sujet dans sa réponse à la proposition de conciliation.

Dans son avis, le médiateur maintient la demande d'annulation du ticket de parking et d'une compensation.

Le Groupe SNCB répond qu'il a transmis le dossier au service chargé des relations avec le concessionnaire concerné et invite la cliente à lui envoyer la souche originale du parcage.

Le médiateur constate que les démarches de l'entreprise ferroviaire, à ce stade du dossier (après l'avis), sont bien tardives. Celle-ci aurait dû les entreprendre plus tôt.

La société de transport réagit finalement en acceptant l'avis du médiateur. La voyageuse reçoit deux billets « cadeau » et perçoit le montant des frais de parking.

Cependant, pas un mot sur les concertations avec les gérants des aires de parage.

2008/1534 Le 10 mars 2008, des clients, titulaires d'un abonnement mensuel, devaient effectuer le trajet Libramont/Luxembourg. A cause de l'arrêt de travail de certains collaborateurs du Groupe SNCB, le train IC 2105 est supprimé. Un titulaire d'abonnement de Libramont à Arlon, qui aurait désiré emprunter cet IC 2105, le même jour, recevrait une indemnisation. L'entreprise ferroviaire refuse d'agir dans le même sens pour ces abonnés.

Cette première partie, belge, de l'itinéraire est deux fois plus grande que la deuxième, luxembourgeoise. Comme le Groupe SNCB est le prestataire principal du service que les deux abonnés ont acheté, le médiateur invite la société de transport à leur accorder le dédommagement prévu en ces circonstances exceptionnelles.

L'entreprise ferroviaire refuse car ces personnes disposent d'un abonnement international et ne peuvent donc bénéficier du dédommagement en service intérieur. Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que ces voyageurs devaient également parcourir le tronçon Libramont/Arlon afin d'atteindre leur destination.

Le médiateur émet alors un avis. Il y indique qu'à cause d'un mouvement social que déclenchent inopinément certains accompagnateurs de train, les clients doivent recourir à un autre moyen de transport pour atteindre leur destination, suivant l'horaire qu'ils avaient choisi. Ils sollicitent un dédommagement pour ce contretemps, étant donné qu'ils possèdent un abonnement, en ont acquitté à l'avance le montant et n'ont pas bénéficié du service lié à ce contrat. Le Groupe SNCB n'accède pas à cette requête car il considère l'itinéraire de ceux-ci comme un voyage international.

De plus, il invoque la circulation du train suivant IR 4606, parvenu à Luxembourg, 29 minutes après l'heure d'arrivée prévue du train IC 2105, pour signifier aux voyageurs qu'ils auraient subi un retard inférieur au laps de temps donnant droit à une indemnisation, à savoir 120 minutes minimum.

D'une part, le médiateur précise que les clients ne demandent pas la compensation d'un retard, mais bien celle d'une absence de prestation, à savoir le train IC 2105, qui seul correspondait à leurs besoins.

D'autre part, il ajoute que ce convoi peut difficilement être assimilé à un trajet international, car :

- il est un train repris dans l'Indicateur des Chemins de Fer Belges en tant que «intercity», alors que les voyages internationaux sont assurés par les trains Thalys, ICE et Euro City ;
- si l'on consulte le site Internet du Groupe SNCB/Horaires/Voyager en Belgique pour un déplacement en semaine, de Libramont à Luxembourg, départ 7h46, on lit : train IC 2105 ;
- ce dernier est constitué de matériel roulant belge, piloté et accompagné par du personnel du Groupe SNCB.

Ensuite, si l'on considère l'IC 2105 comme assurant un voyage international, il en serait de même, par exemple, un jour ouvrable, pour le train L 4757 de Charleroi-Sud (départ 7h11) à Jeumont (arrivée 7h55).

Le médiateur demande à la société de transport d'accorder aux deux abonnés une compensation pour les prestations non-rendues et pourtant payées anticipativement. L'entreprise ferroviaire rejette l'avis en invoquant la réglementation internationale, à savoir l'indemnisation d'un retard si le montant du trajet est d'au moins 50 €, et le fait qu'en empruntant le train suivant, les voyageurs pouvaient atteindre leur destination avec seulement 29 minutes de retard.

2008/2076 + 2008/2277 Le Groupe SNCB vend à une fidèle cliente des voyages, assurés par du matériel et du personnel belges, et dont la plus grande partie du montant lui est versée. Conformément aux dispositions de la « Compensation des retards de train en trafic national » à savoir un minimum de 25 de ceux-ci, d'au moins 15 minutes, pendant la période de référence de 6 mois, la voyageuse sollicite le dédommagement prévu. L'entreprise ferroviaire n'accède pas à cette requête parce que la cliente quitte en fin de parcours le réseau belge, et se déplace jusqu'à Luxembourg.

Le médiateur émet une conciliation. Il y mentionne que celui-ci met en oeuvre ses propres moyens matériels et humains car *Ils correspondent aux (...) attentes des voyageurs (...) (notamment) la ponctualité* (Management 21, n° 1, avril 2000). Afin de pallier les éventuelles défaillances de cet objectif, un processus d'indemnisation a été mis sur pied. Vu le long itinéraire parcouru sur les lignes belges, on peut affirmer que la cliente subit les mêmes inconvénients que les autres passagers du train qu'elle emprunte lorsque ceux-ci débarquent ou embarquent à Arlon. En outre, elle acquitte une somme équivalente, voire supérieure à celle des autres clients, qui ne franchissent pas la frontière.

Le médiateur propose donc que le Groupe SNCB indemnise les voyages de la cliente, selon le processus de compensation en trafic national, car il s'avère que la plupart des retards subis peuvent être imputés au Groupe SNCB, tant à l'aller (les trains IC partent de Bruxelles-Midi et parcourent 210,5 km en Belgique, et 20 km au Luxembourg), qu'au retour (puisque les trains IC, partant de Luxembourg, sont les précédents qui en repartent, avec le retard éventuel déjà encouru).

La société refuse car la voyageuse détient un titre de transport international. Le médiateur émet alors un avis. Il avance les éléments suivants.

La cliente a conclu un contrat avec le Groupe SNCB, portant sur des déplacements « aller/retour » de Marloie à Luxembourg, durant une période déterminée. Chaque partie participe à cet accord commercial. D'une part, le Groupe ferroviaire belge met à la disposition de la voyageuse son infrastructure, ses trains, ses conducteurs, ses accompagnateurs, les horaires qu'il a lui-même déterminés. D'autre part, la voyageuse apporte sa contribution financière. La société de transport belge en perçoit la plus grande partie (parcours belge de 93,5 km, matériel roulant et personnel belges) et en restitue une part à sa consœur luxembourgeoise (itinéraire de 20 km sur les lignes de celle-ci).

On peut donc raisonnablement en conclure que le service proposé est principalement belge.

Soumis à la concurrence des autres moyens de transport et soucieux d'offrir des prestations de qualité aux consommateurs du rail, dont la ponctualité est un critère de choix, les différents Chemins de Fer Européens indemnisent, d'une manière ou d'une autre, les retards qui peuvent affecter les voyages sur leurs propres lignes ou entre les différents réseaux. La cliente, qui acquiert un titre de transport auprès du Groupe SNCB, est passagère de ses trains et parcourt essentiellement ses lignes.

En conséquence, l'entreprise ferroviaire belge est son interlocutrice privilégiée en tant que vendeur et fournisseur de services.

Si ces derniers laissent à désirer, en matière de régularité, la cliente désire donc, tout naturellement, bénéficier du processus de compensation des retards prévu en trafic intérieur.

La Société refuse parce qu'à ses yeux, la voyageuse effectue un voyage international et ne remplit pas les conditions de temps (60' de retard) et de prix d'un trajet simple (50€) pour percevoir une indemnisation.

Si l'on examine l'offre « trains internationaux », en excluant les TGV, Eurostar et Thalys qui ont un statut particulier, on constate qu'un parcours international (*EC, ICE*), bien qu'il sillonne la Belgique sur une courte distance, a pour objectif premier de parcourir plus longuement un (d') autre(s) pays vers des destinations telles que Zurich, Basel, Frankfurt-Main. Or, les voyages de la cliente peuvent difficilement être qualifiés d'« internationaux ». Tout au plus, ils peuvent être définis comme transfrontaliers.

En effet, les trains que la SNCB assure, sur les lignes 12 vers Roosendaal, 37 vers Aachen, 40 vers Maastricht, 43 vers Troisvierges, 75 et 78 vers Lille, 96f vers Maubeuge ou Aulnoye, 130a vers Jeumont, 162 vers Luxembourg, 165 vers Rodange et Luxembourg, sont des IC, IR, L ou P, dont la dénomination, les véhicules, les engins de traction, les agents portent le label « Groupe SNCB ». Si un retard résulte d'une défaillance avérée d'un de ces éléments, le client peut légitimement en attendre que l'entreprise ferroviaire belge engage sa responsabilité et fournisse une compensation.

Invoquer le caractère international d'un voyage exclut d'office l'octroi d'un dédommagement car il est rigoureusement impossible que le trajet simple d'un abonnement « transfrontalier », atteigne 50€. Il ne reste alors que le recours au processus de compensation intérieur puisque dans la plupart des cas, l'origine et les causes du retard incombent au Groupe SNCB.

D'un côté, l'indemnisation « internationale » est dans les faits irréalisable, et méconnaît les désagréments que peuvent vivre certains voyageurs. De l'autre, le rejet du dédommagement « national » dénie la qualité de client du Groupe SNCB à la voyageuse et aux personnes placées dans la même situation. Cette clientèle « transfrontalière » particulière n'existera jamais, dans les faits, dans le domaine du trafic international, et n'existe actuellement pas dans celui du national, hormis pour bourse délier en faveur du transporteur.

En outre, la société de transport révèle le caractère bancal de sa position et avance une argumentation impertinente lorsqu'à la fois, elle invoque le caractère « international » du déplacement de la voyageuse et le nombre insuffisant de retards, requis en trafic intérieur, pour justifier son refus de compensation. La cliente est donc une "apatride" ferroviaire, une SDF (sans dédommagement fixe).

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB :

- à envisager avec l'autorité de tutelle un addenda à l'article 47 du contrat de gestion, afin d'appliquer le même régime que celui en faveur des clients en trafic intérieur aux abonnés « transfrontaliers », dans la mesure où leur destination ou leur lieu d'embarquement est la première gare après la frontière belge, où ils empruntent des trains belges IC, IR, L ou P, et où les raisons des retards relèvent du Groupe SNCB ;
- et dans l'intervalle à prendre l'initiative de considérer ces abonnés comme des voyageurs « nationaux » : à l'aller, jusqu'à la dernière gare belge de leur parcours, et au retour jusqu'à celle de leur destination, celles-ci étant des points de repère officiels, relatifs aux retards et à leur accorder une compensation lorsque ceux-ci sont dus à des causes ferroviaires belges.

La SNCB refuse l'avis, mais envisage d'élaborer un processus de dédommagement des voyageurs transfrontaliers.



2008-3470 Le 24 avril, un client achète un billet de seconde classe pour voyager entre Bruxelles-Midi et Saint-Raphaël, le 28 juin. Le préposé à la vente avertit l'acheteur qu'il ne disposerait que d'un strapontin pour effectuer le voyage car toutes les places assises numérotées sont vendues.

Le voyageur accepte ces conditions et acquiert un billet au tarif « Excursion » avec la mention « overbooking ». Lorsqu'il embarque à bord du train 9826, le client constate que tous les strapontins sont occupés. Renseignements pris auprès de l'accompagnateur de train, il apparaît qu'il ne disposera pas d'une place assise. Le client a donc été contraint de voyager durant plus de six heures assis sur le sol de la voiture bar.

Dès son retour, ce voyageur a sollicité l'intervention du médiateur afin d'obtenir une compensation pour les désagréments subis. Il insistait sur le prix de son voyage « aller » (124,90€).

Le Groupe SNCB a accepté d'offrir un bon de compensation d'une valeur de 10€. Il précisait également que le système informatique empêche les doubles réservations, autrement dit que le nombre de tickets « overbooking » vendus et offrant une place assise sur un strapontin est strictement limité au nombre de strapontins disponibles par convoi.

Toujours selon le Groupe SNCB, la problématique des « doubles réservations » résulte principalement du fait de voyageurs qui n'occupent pas leur place dans le bon train et/ou à la bonne date. Sur ce point, le médiateur a fait remarquer qu'il appartenait à l'agent d'accompagnement de s'assurer que chaque voyageur occupait bien la place (dans le bon train) qui lui était désignée.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que l'agent d'accompagnement a contrôlé le titre de transport du client (celui-ci porte la marque du poinçonnage) et que s'il était en ordre (bon train, bonne date et bonne voiture), le personnel devait agir pour que le voyageur obtienne la jouissance de sa place assise.

Dans le cas où le client n'était pas dans le bon train ou la bonne voiture, cela devait le lui être signalé. Ce n'était plus que vraisemblablement pas le cas. Alors ? Par ailleurs, le Groupe SNCB déclare que dans les trains à prix de marché, la garantie de disposer d'une place assise, comprise dans le prix du billet, est offerte au voyageur. Dans notre cas, cette garantie était sans effet.

C'est pourquoi, le médiateur a estimé que le Groupe SNCB aurait pu poser un geste commercial plus substantiel, à la hauteur, par exemple, de la différence entre le tarif Prem's 2 (formule la plus avantageuse) entre Bruxelles et Saint-Raphaël (95€) et le billet « Excursion » (124,90€) qu'avait acheté le client. Il était donc invité à offrir une compensation de 20€ en plus des 10€ déjà accordés.

Bien qu'il ne nie pas la pertinence du raisonnement du médiateur, le Groupe SNCB reste sur sa position et refuse l'avis.

2008/3653-3672-3673-3790 Le 6 juillet 2008, des clients empruntent le train IR 4307 vers Bruxelles-National-Aéroport pour y prendre un vol à destination de Barcelone.

A cause d'un accident d'exploitation, ce train ne parvient à destination qu'à 9h37, au lieu de 8h10. Les passagers subissent donc un retard de 87 minutes sur l'horaire prévu et ratent leur avion, qui partait à 9h45. Ils doivent annuler leur voyage et perdent le montant (avion + hôtel) qu'ils avaient investi.

Le Groupe SNCB refuse de prendre en charge ces frais car il a rempli son contrat qui est d'acheminer les voyageurs à destination. Il consent seulement à rembourser le prix du billet pour les personnes qui en possédaient un à prix plein, comme le prévoient les Conditions Générales. Le médiateur propose une conciliation. Il y indique que l'origine de la situation et des conséquences financières supportées par les clients est de nature ferroviaire, où est impliqué un collaborateur de la société de transport.

Le médiateur demande donc au Groupe SNCB de dédommager les passagers de la somme qu'ils n'ont pu récupérer, consécutivement à l'accident ferroviaire qui s'est produit, et de rembourser éventuellement le billet acheté. L'entreprise ferroviaire refuse car elle a fait face à ses obligations de transporteur, à savoir conduire les voyageurs à leur destination finale.

Le médiateur émet alors un avis. Il y avance les éléments suivants.

La cause de la situation et des conséquences financières supportées par la voyageuse est de nature ferroviaire. En matière commerciale, le transporteur est responsable de l'inexécution du contrat, en l'occurrence un accident ayant des conséquences matérielles pour les clients.

Les voyageurs ne déplorent pas le retard du train emprunté, mais les séquelles pécuniaires de l'accident. Le transport par rail prévoit, entre autres, d'assurer la sécurité physique, matérielle et morale, liée au moyen de transport et aux personnes qui le gèrent. L'entreprise ferroviaire est donc dans l'obligation de réparer le dommage, résultant d'un acte commis par un de ses collaborateurs dont elle répond légalement. Elle ne peut se soustraire à cette obligation qu'en cas de force majeure.

Dans le présent cas :

- l'accident ressort d'un membre du Groupe SNCB ;
- celui-ci peut pallier des défaillances de ce genre par des moyens techniques de sécurité, par des formations et exercices adaptés ;
- un événement de ce type s'étant déjà produit sur le réseau, la société de transport ne peut invoquer l'impossibilité de résister à ses effets.

Le Groupe SNCB doit donc assumer les conséquences de l'accident qui s'est produit dans le cadre de ses activités. Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à indemniser les clients des conséquences financières de l'accident de l'IR 4307. L'entreprise ferroviaire rejette cet avis. Elle s'en tient à la réglementation en vigueur : remboursement du billet et indemnisation du retard.

2008/4880 Le 5 octobre 2008, un client doit effectuer le trajet suivant :

- TGV 9816 : Bordeaux-Saint-Jean (14h22)/Bruxelles-Midi (20h03) ;
- IC 519 : Bruxelles-Midi (20h57)/Liège-Guillemins (22h03).

Le TGV a subi un retard, qui n'a pas permis au client de poursuivre son voyage comme prévu. Celui-ci a emprunté le premier train vers sa destination finale.

Mais à cause de la grève du 6 octobre dernier (précisément du 5 octobre à 22h au 6 à 22h), il s'est trouvé bloqué à Bruxelles-Nord et a donc eu recours à un taxi pour rejoindre son domicile. Le Groupe SNCB consent à rembourser le prix du trajet non effectué. Par contre, il refuse de prendre en charge le coût du taxi car l'origine de la situation est la grève, cas de force majeure. Le médiateur propose une conciliation.

Il y indique que le transporteur a pour obligation d'acheminer le client jusqu'au terme du voyage, figurant sur le contrat. Si une cause de nature ferroviaire, dans le présent cas le retard du TGV 9816, empêche de réaliser cet objectif, à savoir l'acheminement du client par rail, le jour prévu, en l'occurrence le dimanche 5 octobre 2008, la société de transport doit assurer celui-ci par tout autre moyen. Elle doit donc prendre en charge les frais de taxi du passager, qui, s'il n'avait pas adopté cette solution, aurait dû rester à Bruxelles jusqu'au 7 octobre 2008, à 5h37, heure du premier train vers Liège-Guillemins. Le médiateur demande au Groupe SNCB de rembourser le montant du transport par taxi, de Bruxelles-Nord à Liège-Guillemins, que le client a déboursé.

L'entreprise ferroviaire n'accepte pas, car elle soutient que c'est la grève qui ne lui a pas permis d'honorer le contrat. Le médiateur émet un avis.

Si un événement d'origine ferroviaire, en l'occurrence le retard du TGV 9816, contrecarre le but du transporteur, à savoir l'acheminement du client par rail, le jour prévu, en l'occurrence le dimanche 5 octobre 2008, le prestataire doit prendre les mesures nécessaires ou assumer les conséquences de cette situation indépendante de la volonté du client.

En agissant de la sorte, le Groupe SNCB se conforme aux dispositions communément admises dans des circonstances similaires, telles que :

- un entrepreneur du secteur privé travaille pour les Chemins de Fer ;
- il est cause d'un incident, par exemple chute d'un arbre sur une des caténaies ;
- un train est arrêté sur une des voies ;
- après évacuation, celui-ci poursuit sa route avec un retard substantiel ;
- un des passagers, muni d'un abonnement combiné train/bus, arrive à destination
- il n'a plus de correspondance TEC pour rentrer chez lui ;
- il a recours à un taxi.

Dans ce cas, le Groupe SNCB va acquitter le montant du taxi et en demander le remboursement à l'entrepreneur, cause première de tous les frais annexes, à savoir, dégâts à l'infrastructure, retards des trains et dommages éventuels, corporels et/ou matériels, qu'auraient subis son personnel ou les personnes transportées. Dans la situation vécue par le client, la cause première du transport en taxi n'est pas la grève, mais bien le retard du TGV 9816.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à verser au voyageur le prix de la course en taxi, soit 296,50€, de Bruxelles-Nord à Liège-Guillemins, lieu extrême qu'aurait pu atteindre le client, le 5 octobre 2008, à 22h.

La position définitive du Groupe SNCB n'est pas encore connue.

2008-4898 Un étudiant doit rejoindre son kot situé à Louvain-la-Neuve le dimanche 14 septembre au soir. Pour ce faire, sous le couvert d'un Go Pass, il emprunte, à Walcourt, le train 4691 jusqu'à Charleroi où il doit embarquer dans le train 4592, dernière correspondance vers Ottignies. Le premier convoi devant arriver à Charleroi à 21h52 accuse un retard de 3'23". La correspondance à Charleroi de 21h57 n'a pas attendu et le jeune homme s'est retrouvé seul sur le quai. Les guichets étant fermés à cette heure tardive, le client a appelé son père qui, de Cerfontaine, est venu le rechercher et l'a conduit à Louvain-la-Neuve.

Mécontent de cette mésaventure, ce monsieur introduit une plainte et souhaite obtenir un dédommagement pour les frais encourus. Dans un premier temps, le Groupe SNCB accepte de rembourser la ligne du Go Pass partiellement inutilisée en offrant un billet valable de Walcourt à Charleroi. Le plaignant ne s'est pas contenté de ce dédommagement et a saisi le médiateur.

Celui-ci fait remarquer au Groupe SNCB qu'il y avait eu un manque flagrant de prévoyance du régulateur de ligne qui aurait dû assurer la dernière correspondance en retenant de deux minutes le départ du train 4592 vers Ottignies. Cette démarche n'aurait pas eu de conséquences sur la suite de la marche du train.

Il ajoutait que si le client avait été informé de ses droits, il aurait été en mesure d'interpeller un membre du personnel de surveillance afin de demander la réquisition d'un taxi et d'être ainsi amené à sa gare de destination comme le prévoit un avis interne à la Société. Le médiateur réclamait une révision du dossier et l'octroi d'une compensation plus en rapport avec les frais occasionnés au plaignant.

Le Groupe SNCB a reconnu qu'il s'engageait en effet à affréter un taxi dans pareille circonstance mais étant donné que le jeune homme ne s'était pas présenté auprès d'un de ses agents il se dédouanait d'une quelconque faute.

Toutefois, il marquait son accord pour offrir en sus du dédommagement déjà proposé un billet « cadeau » de 1<sup>re</sup> classe.

Dans son avis, le médiateur est revenu sur les responsabilités du Groupe SNCB qui n'a pas assuré la correspondance ce soir-là, alors qu'en d'autres circonstances il avait fait attendre le train 4592 (dates et temps d'attente à l'appui) et demandait que soit accordé au plaignant soit le montant d'une course en taxi de Charleroi à Louvain-la-Neuve, soit la contre-valeur en produits ferroviaires (ex : 2 Go Pass) en supplément du billet de compensation « Walcourt-Charleroi » et du billet « cadeau » de 1<sup>re</sup> classe accordé au préalable.

La réponse définitive est en attente.



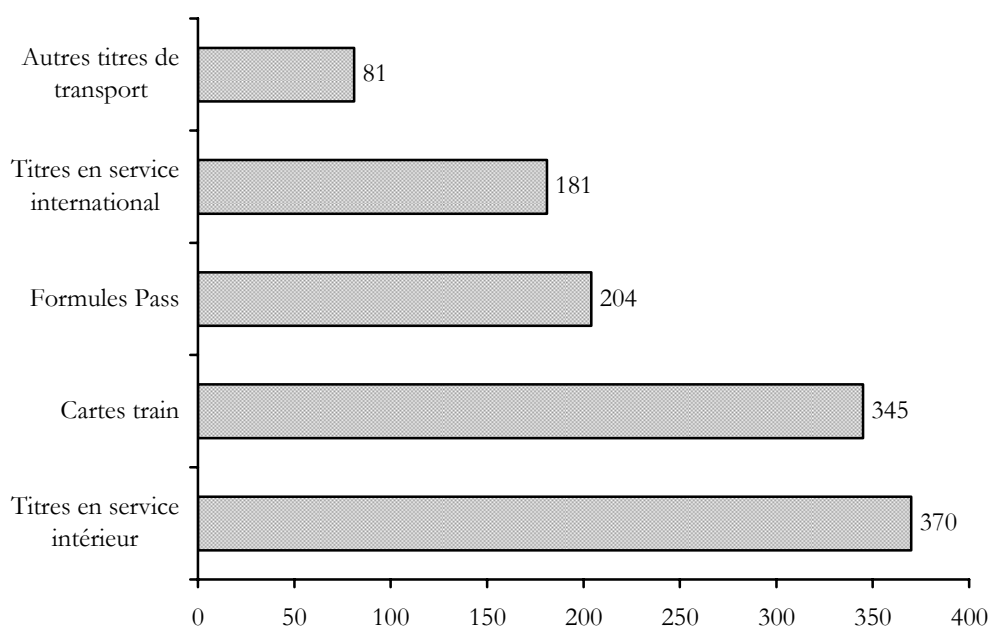
Photo Groupe SNCB

## 1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1.181 dossiers et 21,4 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le second groupe en importance. 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



### 1.2.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

En tant que client, comment obtenir la formule la moins chère, la plus intéressante ou la mieux adaptée ?

Nous avons déjà évoqué cette question à plusieurs reprises dans nos rapports annuels et, depuis 2004, le Groupe SNCB travaille à une simplification de la tarification. Des produits ont été supprimés et/ou modifiés. Des formules commerciales occasionnelles/saisonnnières ont également été créées (par exemple : le billet Shopping, le billet Duo Saint-Valentin).

Au guichet, dans le train ou dans via le Call Center, tout ne tourne pas toujours rond. Souvent, personne n'indique au client la formule la plus avantageuse pour lui, compte tenu de ses souhaits. Pourtant, le guichetier dispose d'un très bel outil appelé SEFORA<sup>1</sup>. Dans les situations où le client ne présente pas de billet valable pour une raison donnée mais où il a le droit *de facto* de voyager en train (parce qu'il possède un document qui l'y autorise mais qu'il ne l'a pas sur lui) moyennant une remise (parfois 100%), la formule la plus avantageuse n'est pas toujours prise en considération.

Voici une vue d'ensemble sur la base de quelques exemples.

Un client demande au guichet un billet « aller-retour » vers une destination donnée et remarque après coup qu'il avait droit à un tarif plus avantageux (billet Shopping, billet Senior, etc.).

Le guichetier ne pose aucune question sur les dates du voyage « aller-retour » ou ne tient pas compte de la remarque du client concernant son âge.

Un client achète un billet par Internet, il clique sur le voyage « aller-retour » (dates pendant le week-end) et obtient un billet plein tarif. Par après, il constate qu'il faut choisir la formule « week-end » qui n'est pas automatiquement liée aux dates du voyage auxquelles ce produit peut s'appliquer.

Un enfant de moins de 12 ans en possession d'une carte de réduction « Familles nombreuses » reçoit une amende ou doit acheter un billet dans le train parce qu'il ne présente que sa carte de réduction lors du contrôle. Pourtant, celle-ci lui donne droit au transport gratuit.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2006 pp 80 à 83

Un journaliste rencontre le même problème pendant son voyage en train alors qu'il a une carte de réduction valable.

Un voyageur qui oublie sa carte train (en ordre de validité) et qui est en possession de sa carte d'identité doit acheter un billet dans le train. Pour une raison ou une autre, le contrôleur n'applique pas la formule de gratuité pour oubli occasionnel.

Lorsque les circonstances entraînent un mauvais déroulement de l'achat d'un titre de transport, aucun effort particulier n'est fait ensuite pour trouver la solution la plus raisonnable pour le client.

Un guichetier refuse de délivrer une carte train en raison du « manque de personnel et du manque de temps ». A ce moment, le client n'a pas d'autre choix que d'acheter un billet au tarif plein en espérant que la différence de prix lui soit rendue.

Un contrôleur vend à un voyageur en provenance de l'étranger un billet de Bruxelles-National-Aéroport à Bruxelles-Nord. Les circonstances ne permettent pas au client de s'adresser au guichet de Bruxelles-Nord et il doit acheter un billet pour Roosendaal dans le train. Il le paie beaucoup plus cher que le tarif existant pour les voyages en direction et en provenance des Pays-Bas. Le Groupe SNCB indique qu'un billet vers l'étranger peut être acquis jusqu'à 3 mois à l'avance. Nous ne savons toujours pas actuellement pourquoi le personnel d'accompagnement du train de l'aéroport n'a pas délivré immédiatement un billet à destination de Roosendaal.

Une cliente paie un montant trop élevé pour un billet acheté près du personnel d'accompagnement. Elle demande le remboursement de la différence. Ici aussi, le Groupe SNCB renvoie au fait qu'un billet international peut être acheté 3 mois avant le départ et confirme que lorsque le client achète son billet dans le train, il doit payer un prix plus élevé. Le personnel de bord ne dispose pas des moyens techniques permettant d'octroyer toutes les réductions.

Dans le cadre de ce dossier, le Groupe SNCB déclare :

*Le Groupe SNCB propose toute une gamme de tarifs. Nous partons d'un plein tarif dont certaines réductions sont déduites. Pour certaines de ces réductions, le voyageur doit satisfaire à certaines conditions (par ex. catégorie d'âge). Pour d'autres réductions, le voyageur est tenu de respecter certains jours pour voyager, une période de séjour, une réservation effectuée longtemps à l'avance... (par ex. tarif du week-end).*

*Si le voyageur souhaite une réduction, il doit le dire au moment de l'achat. S'il ne le fait pas, nous ne pouvons pas rembourser la différence de prix par après.*

Tous ces exemples montrent que le Groupe SNCB part du principe que le client (même celui qui vient de l'étranger) doit lui-même disposer de toutes les connaissances nécessaires concernant la gamme de produits. Le nouveau contrat de gestion demande également au Groupe SNCB de réfléchir du point de vue du client. Dans le contexte présenté ci-dessus, il reste encore du travail.



Comment cette attitude cadre-t-elle avec l'obligation d'information du vendeur (Loi sur les Pratiques commerciales)<sup>1</sup>?

Les exemples montrent que le personnel délivre souvent automatiquement ce que demande un client, sans plus, sans examiner quelques éléments spécifiques (Sefora<sup>2</sup>).

Nous proposons donc d'orienter et de stimuler l'attitude des guichetiers et du personnel d'accompagnement pendant la formation, en les incitant à réfléchir autant que possible du point de vue du client. Les guichetiers sont parfois confrontés à des situations très inattendues dans lesquelles un règlement n'offre pas de solution. Disposent-ils d'un service central auquel ils peuvent s'adresser lorsqu'ils ont des questions, tant concernant les tarifs que concernant d'autres points d'interprétation ou encore l'attitude à adopter dans un certain nombre de circonstances? Les guichetiers et le personnel d'accompagnement des trains sont des représentants importants du Groupe SNCB. S'ils réfléchissent du point de vue du client et ont la possibilité de donner à la direction un feed-back concernant les implications que cela entraîne dans toutes sortes de domaines (comme l'application des règlements), cela peut représenter à terme un véritable pas en avant. De plus, le terrain (la réalité quotidienne) donnera une impulsion directe au niveau du management concernant une action concrètement orientée clientèle.

Quelques questions concrètes demandent encore une réponse.

Qu'en est-il de la poursuite de l'utilisation de Sefora (programme qui calcule la formule la plus économique sur la base de certains paramètres introduits manuellement par le guichetier) dans les gares? Cet instrument devient *de facto* encore plus pertinent depuis la suppression des comptoirs d'information dans presque toutes les gares. Les guichetiers ne doivent-ils pas être vivement encouragés à utiliser ce programme ou le Groupe SNCB ne le considère-t-il que comme un instrument à utiliser par le client?

Beaucoup de commentaires négatifs accompagnent la suppression de ces comptoirs d'information, et pas uniquement de la part des clients. Ceux-ci se sentent souvent démunis sur ce plan et considèrent le fait de prendre place dans une file à un guichet, où un certain nombre de clients veulent recevoir rapidement (à raison) leur titre de transport, comme un élément justifiant de l'éviter autant que possible. « Comment demander tranquillement des informations lorsque vous savez que derrière vous plusieurs personnes attendent impatiemment et ne tardent pas à vous faire comprendre que vous leur faites perdre leur temps » est une remarque que nous entendons souvent. Pour le guichetier, c'est également un facteur de stress supplémentaire car il se trouve coincé entre les différents intérêts de personnes qui sont toutes des clients et qui, à ce titre, ont droit à un service de qualité.

---

<sup>1</sup> Loi du 14 juillet 1991 relative aux Pratiques commerciales et à l'information et à la protection du Consommateur (Moniteur belge du 29 août 1991) :

Article 30: « Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit donner au consommateur, en toute bonne foi, les informations pertinentes et utiles concernant les caractéristiques du produit ou du service et concernant les conditions de vente, compte tenu des besoins d'information exprimés par le consommateur et compte tenu de l'utilisation communiquée ou prévue raisonnablement par le consommateur. »

<sup>2</sup> Rapport annuel 2006 pp 80 à 83

Enfin, il y a la réorganisation de la distribution des titres de transport internationaux dans les gares à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2008. Pour que tout soit clair : l'international s'autofinance et n'est pas subsidié. Ici, le critère financier est au premier plan et cela va parfois difficilement de paire avec la satisfaction de la clientèle. Le Groupe SNCB déclare que, de la sorte, il veut diminuer l'importance des points de vente dans les gares et stimuler la vente par Internet, par les agences de voyage et les tour-opérateurs.

Le Groupe SNCB motive cette réorganisation (suite à une plainte où une cliente qui voulait la formule la plus économique pour ses voyages en train vers l'étranger a dû se rendre plusieurs fois à la gare pour obtenir le bon billet) comme suit :

*La vente de produits internationaux ainsi que la transmission d'informations concernant le service après-vente de ces produits sont de plus en plus compliquées. Outre le fait que de plus en plus d'opérateurs exploitent des trains, chacun avec sa propre structure tarifaire, des titres de transport de plus en plus variés sont également vendus : billet ATB, ticketless, impression à domicile, etc.*

*Par conséquent, dans les plus petites gares où les employés sont moins souvent confrontés à ce type de demandes, le service n'était pas toujours optimal jusqu'à récemment, ce que le client a remarqué.*

*C'est pourquoi, depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2008, nous avons décidé de concentrer la vente de produits internationaux dans les 39 gares qui étaient responsables auparavant de la vente de 95% des ventes internationales. Ainsi, nous pouvons former les employés de ces gares de manière optimale et offrir le meilleur support possible, de telle sorte que le client puisse bénéficier d'une excellente prestation de services.*

Bien entendu, il est encore trop tôt pour évaluer dans les détails cette évolution (en ce qui concerne la vente de produits internationaux).

## Frais administratifs

Il est finalement encore question des frais administratifs que le Groupe SNCB réclame lors du remboursement de billets inutilisés.

Certains d'entre eux sont remboursés sous certaines conditions<sup>1</sup>.

Dans certains cas particuliers, d'autres billets inutilisés sont pris en considération, après traitement du dossier par le Service Central Clientèle.

Cependant, le montant des frais administratifs est toujours décompté de la somme remboursée. Celui-ci figure dans le Fascicule II et est de 4,80€ (à partir du 1<sup>er</sup> février 2009).

C'est ici que le bât blesse.

---

<sup>1</sup> Conditions Générales, art. 17, 7 Remboursements, pp 21 et 22

Le client n'est pas du tout heureux quand son remboursement (effectué ou non par le Service Central Clientèle) est amputé des frais administratifs, non par dossier, mais par billet.

Un exemple concret.

Un client achète à l'avance trois billets pour vélo et un Rail Pass. A cause de circonstances imprévues, il ne peut les utiliser en temps voulu et en sollicite le remboursement au Service Central Clientèle.

Le montant total non employé est 43,70€ : 27,60€ (4 lignes du Rail Pass), plus 16,10€ pour les vélos (2 cartes vélo d'une valeur de 4,40€ et un libre-parcours d'un jour au prix de 7,30€).

Le Groupe SNCB accepte cette requête et est disposé à rembourser de la manière suivante.

D'une part, il accorde au voyageur un nouveau Rail Pass avec trois lignes vierges disponibles (une ligne de 6,90€ est retenue pour les frais administratifs). Le client reçoit donc 20,70€ pour le Rail Pass.

D'autre part, il restitue le montant des billets vélo, diminués chacun de 4,50€ de frais administratifs. Vu que les Conditions Générales excluent le remboursement d'un billet d'une valeur inférieure aux frais, le voyageur ne perçoit que 2,80€ (libre-parcours d'un jour 7,30€ moins 4,50€). Les cartes vélo ne valent plus rien, déduction faite des frais.

Le client ne reçoit alors pour les billets inutilisés (43,70€) que 23,50€ (20,70€ plus 2,80€). L'entreprise ferroviaire garde le reste comme frais administratifs.

## 1.1.2. CARTES TRAIN

« Depuis un certain temps, le Groupe SNCB tolère que ses clients fidèles puissent être distraits. Jusqu'à deux fois par an, une régularisation gratuite est opérée pour quiconque se trouve dans l'impossibilité de présenter sa carte train ou en présente une dont la période de validation est échue depuis un jour ouvrable maximum.<sup>1,2</sup> »

Quotidiennement, le personnel d'accompagnement des trains est confronté à des voyageurs qui oublient leur carte train ou dont le billet de validation est expiré. L'agent dresse un constat de régularisation (C170). Le voyageur doit présenter sa carte train ainsi que le constat d'irrégularité dans une gare dans les quatorze jours.

Si le voyageur se présente pendant la période prévue avec une carte train en cours de validité au moment du constat, il ne doit pas payer les frais administratifs (7,20€).

Le règlement gratuit est également appliqué aux voyageurs qui utilisent une carte train dont la validité du billet de validation est dépassée d'un jour ouvrable maximum (un jour calendrier pour des irrégularités constatées pendant le week-end ou les jours fériés légaux) et qui renouvellent leur titre de transport à partir du jour du constat. Dans ce cas, le voyageur ne paie que le prix de la nouvelle validation.

Il arrive régulièrement que le client ne contacte le médiateur qu'après avoir reçu un avis de paiement d'une amende du Groupe SNCB. Cet avis n'arrive qu'après la période dévolue au client pour se présenter dans une gare et régler le problème, et après une lettre de rappel restée sans suite. Le client n'a plus pensé à l'amende et il ne s'est pas présenté en gare. Il est alors tellement effrayé par le montant réclamé (le montant dû est augmenté de 200€) qu'il contacte le médiateur.

Les oublis du client ne sont pas toujours la cause pour laquelle celui-ci ne se met pas en règle dans les quatorze jours. La pratique nous apprend que le personnel de bord des trains ne remet pas toujours au client un constat d'irrégularité (C170). Les informations concernant l'identité sont enregistrées mais le voyageur ne reçoit pas de copie du constat. L'amende n'arrive que plus tard dans la boîte aux lettres du client.

Il arrive également que le client se présente à la gare pour se mettre en règle le jour même ou le jour suivant le constat d'irrégularité mais que ce ne soit pas possible parce que les données n'ont pas encore été transmises.

---

<sup>1</sup> Conditions générales, articles 78§2 et 79§3.

<sup>2</sup> Rapport annuel 2006 p. 89

Dans le règlement de dossiers portant sur l'oubli ou l'échéance de cartes train, le Groupe SNCB est indulgent. Après intervention du médiateur, le Groupe SNCB est généralement prêt à appliquer le règlement gratuit si le client satisfait à la condition de base, ou à ramener le montant forfaitaire de 60€ à 7,20€ de frais administratifs.

Le médiateur a déjà constaté que pour les cartes Railflex ou Campus - des produits considérés par le législateur comme des cartes de train - se posait un problème. Comme ces produits ne sont pas considérés<sup>1</sup> par le Groupe SNCB comme des cartes train, le règlement gratuit n'est pas appliqué. Cette discrimination est difficile à accepter : le Groupe SNCB doit mettre tous les détenteurs de cartes train sur un pied d'égalité.

Ce qui frappe également, c'est le fait que chaque année la demande de cartes train scolaires augmente pour des adultes de plus de 26 ans. En raison, entre autres, de l'importance accrue de la formation continue, le nombre d'adultes qui se remettent aux études à temps plein ou à temps partiel croît. Pour les étudiants qui font la navette, les transports sont souvent le plus gros poste du budget.

Les modalités d'octroi de la carte train scolaire ne sont pas fixées par le Groupe SNCB mais par le SPF Mobilité et Transports. Un contrat de gestion conclu avec le Gouvernement fédéral prévoit que le Groupe SNCB est chargé de l'exécution de ces modalités. L'Etat compense la perte de revenus du Groupe SNCB. Y a-t-il un espace pour une concertation supplémentaire sur ce sujet ?

---

<sup>1</sup> Voir entre autre MB du 22 septembre 2005 – AR du 5 juillet 2005 portant approbation du Contrat de Gestion entre l'Etat et la Société Nationale des Chemins de fer Belges. – Addendum – 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."

Rapport annuel 1996 p.60  
Rapport annuel 1998 p.51  
Rapport annuel 1999 p. 41  
Rapport annuel 2000 p. 56  
Rapport annuel 2005 p. 130  
Rapport annuel 2006 p. 89

## SITUATIONS VECUES

2008/1983 La fille du client reçoit un constat d'irrégularité parce qu'elle ne peut présenter aucun titre de transport valable.

Le Groupe SNCB constate que cette personne disposait d'une carte train en ordre de validité au moment des faits.

Le Groupe SNCB est prêt à appliquer le règlement gratuit et classe le dossier sans suite.

2008/2609 Suite à un contrôle dans le train, le client reçoit une amende parce que sa carte Campus est expirée. Le client demande le remboursement du supplément forfaitaire de 12,50€.

Le Groupe SNCB déroge aux dispositions réglementaires et décide de ramener le supplément forfaitaire de 12,50€ à 2,90€.

### 1.2.3. FORMULES PASS

En 2008, le médiateur a reçu 204 plaintes concernant plusieurs formules de voyage devant être complétées ou oblitérées par le client lui-même : Go Pass, Rail Pass, Key Card, JumpTicket et les cartes de 10 voyages.

Généralement, le client reçoit un « constat d'irrégularité » du personnel d'accompagnement lorsque le titre de transport n'a pas été complété ou utilisé conformément aux Conditions Générales : il n'a pas été complété ou pas dans les temps (c'est-à-dire avant de monter dans le train) ou pas conformément aux règles (ratures, corrections, réécritures, utilisation d'encre effaçable).

Après intervention du médiateur, le Groupe SNCB adopte généralement une attitude commerciale : le paiement du prix du voyage au tarif du Pass et les frais administratifs (7,20€). S'il reste des lignes non utilisées sur la carte confisquée, le Groupe SNCB les déduit également. Le client reçoit aussi des explications détaillées concernant les modalités d'utilisation de son titre de transport.

En cas de fraude évidente ou de récidive, le Groupe SNCB est, à juste titre, sévère. Si le médiateur est assuré que la plainte procède d'une fraude flagrante, il la considérera comme non fondée et, par conséquent, il ne la traitera pas.

Cette année, nous avons reçu diverses plaintes concernant l'action Go Pass+16. Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2007, tous les jeunes reçoivent, dans le mois de leurs seize ans, un bon d'achat qui peut être échangé au guichet contre un Go Pass gratuit. La transaction doit être effectuée au plus tard le dernier jour du mois suivant l'anniversaire, dans n'importe quelle gare. Les causes engendrant une plainte sont de ne pas avoir reçu le bon d'achat à temps (erreur dans les informations personnelles), la perte fortuite du bon d'achat (il s'est retrouvé avec de vieux papiers), de ne pas avoir été chercher le Go Pass à temps en raison d'un oubli ou d'une maladie.

Dans le cas de plaintes révélant que le client a reçu son bon d'achat trop tard ou ne l'a pas reçu du tout, le Groupe SNCB remet sans problème un duplicata au client qui lui d'obtenir le Go Pass.

Cependant, si le client oubliait d'aller échanger son bon, s'il oubliait la date d'échéance parce qu'il était malade ou s'il perdait le bon par étourderie, le Groupe SNCB n'a pas voulu dans un premier temps émettre un duplicata. Le médiateur a expliqué au Groupe SNCB que l'offre en question devait être plutôt considérée comme une action de promotion et que le refus de fournir un duplicata ou de trouver un arrangement représentait une publicité négative à l'égard de ce futur client.

Le Groupe SNCB peut parfaitement vérifier si le client a déjà été chercher son Go Pass gratuit. Il ne peut donc pas être question d'abus. Le Groupe SNCB a suivi le conseil du médiateur et a remis les duplicatas nécessaires.

Suite aux plaintes se rapportant à la réception ou non, à la perte ou à l'échange tardif du bon d'achat, le Groupe SNCB a revu ses règles en matière de remise d'un duplicata. Les clients qui ne reçoivent pas le courrier ou qui le reçoivent trop tard ou qui reçoivent un courrier sans bon d'achat se verront envoyer un duplicata sur simple demande. Si le client a reçu un courrier et un bon d'achat mais qu'il a oublié la date ou qu'il n'a pas pu aller chercher le Go Pass en raison d'imprévu (maladie), le client peut encore demander un duplicata, si et seulement si la validité du bon d'achat n'est pas expirée depuis plus d'un mois. Par exemple, si le bon d'achat est valable jusqu'au 30 septembre 2009 et que le client le remarque le 31 octobre 2009, il peut encore demander un duplicata. Cependant, s'il ne s'en rend compte que le 1<sup>er</sup> novembre 2009, plus aucun duplicata ne sera délivré.

Lorsque l'erreur vient du client (délai expiré depuis plus d'un mois, bon utilisé comme papier brouillon, bon déchiré, bon passé au lave-linge...), le Groupe SNCB est inflexible.

## SITUATIONS VECUES

2008/1459 Un père se plaint du fait que son fils, qui a eu 16 ans le 25 mai 2007, n'a toujours pas reçu de courrier du Groupe SNCB pour aller chercher son Go Pass gratuit.

2008/1958 Une mère demande un duplicata pour le Go Pass auquel son fils de seize ans avait droit. Le bon a été mélangé par erreur à de vieux papiers et il est introuvable.



## 1.2.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

Dans les précédents rapports annuels, le médiateur a évoqué le marché complexe des produits internationaux, où divers opérateurs essaient d'assurer leurs intérêts et où le client se trouve souvent délaissé.

Entre-temps, un certain nombre de dispositions ont été approuvées dans le « troisième paquet ferroviaire » (règlement 1371/2007 qui concerne les droits des voyageurs). Celui-ci entrera en vigueur le 3 décembre 2009. Nous y reviendrons dans le prochain rapport annuel.

2008 n'a pas été à proprement parler une année facile pour la médiation dans des dossiers de voyages internationaux. Souvent, les règles existantes ont été appliquées quasi mécaniquement, bien que celles-ci soient particulièrement désavantageuses pour une certaine catégorie de voyageurs (voir partie 3, 1.3.5. Conditions Générales). Lorsque satisfaction a été obtenue dans le cadre d'un dossier, c'était généralement suite à l'application d'une politique commerciale déterminée, comme une compensation au-delà d'un retard donné (Thalys ou Eurostar).

Il est important de savoir que la Direction Générale Voyageurs International a mis sur pied une nouvelle organisation où, en plus d'un traitement plus approfondi de chaque dossier de plainte, un feed-back sera également donné concernant ces plaintes en regard de la politique commerciale. Voici un élément important pour l'avenir.

Après concertation avec le management, une nouvelle approche des plaintes nous a été annoncée. Elle doit éviter une répétition automatique de la réglementation en vigueur et des conditions d'après-vente, et elle doit faire place au bon sens. Cela ouvre donc des perspectives pour 2009. Sur le plan des ventes internationales, une importante réorganisation a également été annoncée en 2008. Une distinction est ainsi opérée entre les gares selon le type de services fournis dans ce domaine.

Liste des gares habilitées à vendre des produits du service international valable à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2008 :

### **5 grandes gares avec des guichets VI – vente internationale**

-Vente de **tous** les produits internationaux

Heures d'ouverture des guichets pour la vente des produits internationaux

#### **Bruxelles-Midi :**

- avant 8H00 et après 20h00 : offre internationale limitée au départ immédiat (\*) et à son après-vente et retrait de tickets réservés et prépayés ou non au Call Center International ou réservés et prépayés via Internet ou réservés et prépayés dans une agence de voyages ;

- de 8h00 à 20h00 : vente de tous les tickets internationaux ainsi que leur après-vente et retrait de tickets réservés et prépayés ou non au Call Center International ou réservés et prépayés via Internet ou réservés et prépayés dans une agence de voyages.

**Anvers-Central, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Liège-Guillemins :**

- Avant 8h30 et après 18h30 : offre internationale limitée au départ immédiat (\*) et à son après-vente et retrait de tickets réservés et prépayés ou non au Call Center International ou réservés et prépayés via Internet ou réservés et prépayés dans une agence de voyages ;

- De 8h30 à 18h30 : vente de tous les tickets internationaux ainsi que leur après-vente et retrait de tickets réservés et prépayés ou non au Call Center International ou réservés et prépayés via Internet ou réservés et prépayés dans une agence de voyages.

(\*) Par départ immédiat, on entend :

- toute demande d'info ou de ticket (y compris l'échange de tickets aériens contre des tickets de train) pour un départ le jour même ou le lendemain, quel que soit le jour du voyage retour :

- toute demande d'opération d'après-vente pour un départ le jour même ou le lendemain ;

- tout retrait de ticket commandé à distance et le cas échéant, l'après-vente liée à ce ticket, quelle que soit la date du voyage.

**34 gares mixtes**

Gares avec guichets mixtes qui sont habilitées à vendre des produits internationaux et nationaux.

**Alost, Anvers-Berchem, Arlon, Braine-l'Alleud, Bruges, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-National-Aéroport, Bruxelles-Schuman, Charleroi-Sud, Courtrai, Denderleeuw, Eupen, Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Gembloux, Hasselt, Herentals, Huy, Knokke, Libramont, Lierre, Louvain, Louvain-la-Neuve-Université, Malines, Mons, Namur, Ostende, Ottignies, Saint-Nicolas, Tournai, Turnhout, Verviers-Central, Vilvorde, Waterloo**

- avant 8h30 et après 18h30 : offre internationale limitée au départ immédiat (\*) et à son après-vente et retrait de tickets réservés et prépayés ou non au Call Center International ou réservés et prépayés via Internet ou réservés et prépayés dans une agence de voyages ;

- de 8h30 à 18h30 : vente de tous les tickets internationaux ainsi que leur après-vente et retrait de tickets réservés et prépayés ou non au Call Center International ou réservés et prépayés via Internet ou réservés et prépayés dans une agence de voyages.

(\*) Par départ immédiat, on entend :

- toute demande d'info ou de ticket (y compris l'échange de tickets aériens contre des tickets de train) pour un départ le jour même ou le lendemain, quel que soit le jour du voyage retour :

- toute demande d'opération d'après-vente pour un départ le jour même ou le lendemain ;

- tout retrait de ticket commandé à distance et le cas échéant, l'après-vente liée à ce ticket, quelle que soit la date du voyage

### **31 gares de retrait avec vente de l'offre transfrontalière :**

- Retrait de tickets réservés et prépayés au Call Center International, ou réservés et prépayés via Internet ou réservés et prépayés dans une agence de voyages.

- La vente et l'après-vente de tickets internationaux est limitée aux tarifs disponibles sur les trains internationaux directs faisant arrêt dans ces gares, dans lesquelles, pendant une phase transitoire allant jusque fin 2009, toutes les destinations TCV peuvent être vendues.

- Vente de la gamme Maastricht.

**Andenne, Angleur, Châtelet, Ciney, De Pinte, Deinze, Essen, Gouvy, Heide, Izegem, Jemelle, Kalmthout, Kapellen, La Louvière-Sud, Lichtervelde, Liège-Palais, Lokeren, Marbehan, Marloie, Mouscron, Pepinster, Péruwelz, Roulers, Saint-Ghislain, Tamines, Torhout, Vielsam, Virton, Visé, Waregem, Welkenraedt**

Après-vente : Limitée aux tarifs disponibles sur les trains internationaux directs faisant arrêt dans ces gares et à la gamme Maastricht ainsi qu'à la remise à disposition (RAD) éventuelle des tickets achetés via tous canaux.

#### Echange :

- soit via le Call Center International de la SNCB (02/528.28.28) ;

- soit dans une gare qui assure la vente internationale.

#### Remboursement :

- soit dans une gare qui assure la vente international ;

- soit compléter le formulaire de demande de remboursement.

### **38 gares de retrait**

**Aalter, Aarschot, Ans, Ath, Audenarde, Blankenberge, Braine-Le-Comte, Diest, Dinant, Enghien, Geel, Genk, Genvai, Grammont, Hal, La Hulpe, La Louvière-Centre, Landen, La Panne, Lede, Leuze, Liedekerke, Mol, Nivelles, Rixensart, Schaerbeek, Saint-Trond, Soignies, Spa, Termonde, Tiel, Tirlemont, Tubize, Waremme, Wavre, Wetteren, Zottegem**

- Retrait de tickets réservés et prépayés soit au Call Center International, soit via Internet, soit en agences de voyages.

- Vente de la gamme Maastricht.

- Après-vente : Pas d'après-vente excepté les produits de la gamme Maastricht ainsi que la remise à disposition (RAD) éventuelle des tickets achetés via tous canaux.

#### Echange :

- soit via le Call Center International de la SNCB (02/528.28.28) ;

- soit dans une gare qui assure la vente international.

#### Remboursement :

- soit dans une gare qui assure la vente international ;

- soit compléter le formulaire de demande de remboursement

#### **Pas de vente de tickets internationaux**

Toutes les gares qui ne sont pas reprises ci-dessus

- Vente des tickets du trafic intérieur
- Vente de la gamme Maastricht

Après-vente : Pas d'après-vente excepté les produits de la gamme Maastricht

Echange :

- soit via le Call Center International de la SNCB (02/528.28.28) ;
- soit dans une gare qui assure la vente internationale.

Remboursement :

- soit dans une gare qui assure la vente internationale ;
- soit compléter le formulaire de demande de remboursement.

Rectificatif n°26/2008 des « Conditions Générales et fiches produits du trafic international »  
édition du 15/10/2008.

## SITUATIONS VECUES

2008/2279 Une cliente demande le remboursement de deux allers-retours «Promotion de printemps» qu'elle n'a pu utiliser à cause d'un contretemps. Elle travaille pour une ONG et ne dispose que d'un petit budget.

Thalys n'est pas disposé à poser un geste commercial.

2008/4229 Une cliente commande, via le Telesales, un billet Thalys. Quand elle veut retirer celui-ci au guichet, le 30 septembre vers 13h30, le vendeur ne peut l'aider car il ne peut accéder à la vente internationale. Une autre collaboratrice, encore présente, est apte à le faire, mais refuse car elle a terminé sa prestation.

Après avoir contacté de nouveau le Telesales, il apparaît que le premier agent aurait dû pouvoir imprimer le billet, mais une nouvelle fois, la voyageuse essuie un refus. Elle doit finalement se rendre dans une autre gare pour obtenir son billet (28 km aller-retour).

Le Groupe SNCB admet que son collaborateur aurait dû pouvoir servir la cliente, et présente ses excuses pour les désagréments encourus.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que la voyageuse a subi un dommage. Il sollicite une compensation ( $0,3093€ \times 28 \text{ km} = 8,66€$  + frais de téléphone, ou un bon valeur de 10€).

L'entreprise accepte et offre, en outre, un billet « cadeau ».

## 1.2.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

### Cartes de réduction ayant valeur de titre de transport : la suite

L'an dernier, nous avons dit que certaines cartes de réduction constituaient un titre de transport (gratuit) mais qu'il n'en était pas tenu compte en cas d'irrégularités<sup>1</sup>.

En effet, en cas d'irrégularité (comme l'oubli du document ou la présentation d'une carte de réduction expirée), les bénéficiaires sont soudain soumis à une réglementation relative aux cartes de réduction.

Toutefois, le document avec lequel ils voyagent peut être considéré comme un titre de transport. En effet, s'il est présenté dans le train, il en a la valeur.

Reprenons rapidement les cartes de réduction qui donnent droit au transport gratuit :

1. Carte de réduction Familles nombreuses (enfants de moins de 12 ans) en 2<sup>e</sup> classe ;
2. Carte de réduction pour les journalistes en 2<sup>e</sup> classe ;
3. Carte pour raisons patriotiques en 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classes ;
4. Carte de réduction nationale pour les Transports publics en 2<sup>e</sup> classe.

L'irrégularité est alors considérée par le Groupe SNCB comme une « infraction excusable ». Après présentation de la carte de réduction en gare, le client doit payer 7,20 € de frais administratifs pour clôturer le dossier.

En 2008, le médiateur a proposé de mettre en œuvre une procédure pour ces clients comparable à celle des clients possédant une carte train « normale ».

Les cartes de réduction spécifiques reprises ci-dessus ressemblent également à des cartes train (carte mère en plastique et billet de validation correspondant) et leur validité peut être consultée par le biais des mêmes systèmes.

Il serait donc parfaitement possible d'appliquer le règlement gratuit des cartes train pour ces voyageurs également<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007 pp 94 à 97

<sup>2</sup> Rapport annuel 2001 pp 53 à 55

Rapport annuel 2004 p. 49

Rapport annuel 2005 p. 38

Rapport annuel 2007 pp 86 à 87.

Concrètement, le Groupe SNCB n'a pas réagi à cette proposition. Cependant, dans plusieurs dossiers, nous avons constaté que l'irrégularité était clôturée gratuitement, bien entendu après présentation du titre de transport/de la carte de réduction valide.

Lors d'un avis à ce propos, la politique de tolérance a été formellement confirmée.

Nous ne pouvons que saluer cette attitude à l'égard des clients.

## Carte de réduction Familles Nombreuses

Malheureusement, nous sommes encore parfois confrontés à des dossiers révélant que tous les membres du personnel ne connaissent pas encore totalement le fait que les enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement sur présentation de leur carte de réduction « Familles nombreuses ».

Pourtant, cette disposition est en vigueur depuis plusieurs années. Le nombre de dossiers similaires est à présent en diminution.

## La carte de réduction pour ayants droit à une « Intervention majorée »

En août 2008, le Groupe SNCB annonce qu'une réduction aux personnes défavorisées sera accordée. 155.000 personnes devraient en profiter. Dans le contrat de gestion entre le gouvernement et la SNCB (Moniteur Belge du 3 juillet 2008), ce point a été stipulé.

Aucune autre publicité n'a été faite à ce propos. En septembre, l'ancienne carte VIPO est renommée : carte de réduction pour ayants droit à une « Intervention majorée ».

Les ayants droit sont définis comme suit : *Tous les ayants droit à l'intervention majorée dans le remboursement des frais de santé, leur conjoint ou partenaire et les personnes à leur charge ainsi que toutes les personnes dans une situation financière difficile, leur conjoint et les personnes à leur charge peuvent bénéficier d'une carte de réduction 'Intervention majorée'. Ces personnes se voient accorder une remise de 50% sur le prix du billet en 2<sup>de</sup> classe<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> SNCB s.a. (Conditions générales)

Les ayants droit doivent présenter une attestation de leur mutualité et doivent avoir l'un des statuts suivants :

- (ayant droit à) l'Intervention (d'assurance) Majorée
- V.I.P.O<sup>1</sup>
- OMNIO<sup>2</sup>

## Buzzy Pazz gratuit

Les enfants et les jeunes, domiciliés à Gand, peuvent utiliser gratuitement les transports en communs. Ils reçoivent un pass à cet effet dont ils doivent toujours être munis lorsqu'ils voyagent.

Jusqu'à l'âge de 14 ans inclus, ce titre de transport gratuit donne accès au tram, au bus et au trolleybus (un bus équipé de moteurs électriques, alimentés par une caténaire à double fils\*) et à partir de 12 ans, au train entre les gares gantoises (Drongen, Merelbeke, Wondelgem, Gentbrugge, Gent-Sint-Pieters, Gent-Dampoort\*).

Les pass sont valables du 1<sup>er</sup> septembre au 31 août pour les enfants de 6 à 15 ans.

Ils sont expédiés automatiquement, également aux enfants qui atteignent 6 ans lors de l'année scolaire.

De Lijn se charge de l'envoi des minipass, destinés aux enfants de 6 à 11 ans inclus, le Groupe SNCB de celui des Buzzy Pass pour les jeunes de 12 à 14 ans inclus. Ces pass sont expédiés durant la deuxième quinzaine d'août.

[www.gent.be](http://www.gent.be) (traduction effectuée par nos soins)

\* Ajouté par nos soins

En 2008, plusieurs clients de la région de Gand ont rencontré un problème avec le Buzzy Pazz, un produit de De LIJN. Le Groupe SNCB se charge effectivement de la création et de l'envoi du Buzzy Pazz gratuit pour les jeunes de 12 à 14 ans domiciliés à Gand. Le Buzzy Pazz est comparable à une Carte train mais sans photo d'identité. En 2008, les Buzzy Pazz ne sont arrivés que le 27 août 2008 à La Poste en raison d'un retard d'impression.

---

<sup>1</sup> V.I.P.O. signifie Veufs, Invalides, Pensionnés et Orphelins. Le statut V.I.P.O. donne droit à une intervention financière majorée de la mutuelle, par exemple en cas de consultation chez le médecin, d'hospitalisation ou de médication.

<sup>2</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, le statut OMNIO donne droit à un meilleur remboursement des frais médicaux (médecin, dentiste, kinésithérapeute, pharmacien, hospitalisation...) pour les familles à faibles revenus.

Plusieurs parents, inquiets, ont contacté le service clientèle du Groupe SNCB. Si ces Buzzy Pazz étaient arrivés après le 1<sup>er</sup> septembre 2008, des mesures provisoires auraient dû être prises.

Apparemment, le service clientèle du Groupe SNCB n'était pas informé de ce Buzzy Pazz gratuit. Il a renvoyé les clients à De Lijn ou à la Ville de Gand.

En dernier recours, le client s'est adressé au médiateur qui, après enquête, a informé le client de la raison du retard dans l'envoi. Finalement, ils ont été reçus dans les temps, avant le début de l'année scolaire.

## SITUATIONS VECUES

2008/0454 Un guichetier vend une Carte Campus à un jeune de 11 ans alors que celui-ci a une carte de réduction Familles nombreuses.

Le Groupe SNCB rembourse la Carte Campus non utilisée.

2008/3198 Le client voyage sans sa carte de journaliste. Le contrôleur établit un dossier d'irrégularité et note « Gratuit sous réserve ». A la gare, le guichetier indique au client qu'il ne peut pas régler le dossier. Un peu plus tard, le client reçoit une lettre de rappel lui demandant de payer un montant forfaitaire en plus du prix du voyage.

Après examen du dossier, le Groupe SNCB est prêt à clôturer le dossier moyennant paiement de 7,20€ de frais administratifs.

Le médiateur est d'avis que les cartes de réduction pour les journalistes peuvent être considérées comme une sorte de titre de transport sous forme de carte train et il propose d'appliquer le règlement gratuit pour les cartes train et de clôturer ainsi le dossier.

Le Groupe SNCB refuse le principe du règlement gratuit pour carte train dans ce dossier mais il est prêt à clôturer le dossier gratuitement.

2008/3805 La cliente se plaint du fait que le service clientèle ne l'a pas aidée concernant le Buzzy Pazz remis par la ville de Gand aux jeunes jusqu'à 14 ans. L'employé du service clientèle ne croyait pas la cliente.



## 1.2.6. AVIS « TITRES DE TRANSPORT »

2007/1603 A cause du départ tardif d'un train, une cliente rate sa correspondance à Courtrai, qui devait l'amener à temps à Lille-Flandres où elle devait emprunter un TGV vers Paris-Charles-de-Gaulle.

Le chef de gare du lieu de départ assure à la voyageuse qu'à son arrivée à Courtrai, elle disposerait d'un taxi. Un agent de la gare l'y attendrait. A aucun moment, il ne fut envisagé de transiter par Bruxelles pour atteindre en temps voulu l'aéroport. La cliente ne prit pas non plus cette initiative parce qu'une autre fois, elle avait déjà bénéficié d'un tel service gracieux.

A son arrivée à Courtrai, personne ne paraît être au courant du problème. Finalement, il est conseillé à la voyageuse de recourir à un taxi pour pouvoir encore prendre son vol. Celle-ci demande le remboursement des frais de taxi (280€).

Le Groupe SNCB répond à la cliente qu'il a pour obligation, en vertu du contrat de transport, d'amener, grâce à ses propres moyens, les voyageurs à la destination qui figure sur leur billet. S'il ne peut remplir cette tâche, il est tenu de faire le nécessaire pour les acheminer sans frais supplémentaires. Si le client ne peut parcourir son trajet, il ne peut obtenir que le remboursement du prix maximal de son billet.

L'entreprise ferroviaire n'est juridiquement pas responsable des dommages consécutifs au retard. Elle ne peut donc donner une suite favorable à une compensation des frais externes (taxi). Toutefois, elle restitue le prix du billet Gand/Lille (13,40€).

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que la voyageuse a pris toutes les mesures nécessaires pour atteindre à l'heure prévue Paris-Charles-de-Gaulle.

La cliente se déplaçait de sa gare de départ vers Lille, munie d'un billet international CIV. L'horaire qu'elle avait choisi lui donnait largement la possibilité d'arriver en temps voulu à l'aéroport. Elle a pris contact immédiatement avec le sous-chef de la gare de départ.

Les agents concernés lui ont conseillé une solution de remplacement. Il eût été préférable de ne lui faire courir aucun risque et de lui proposer un itinéraire en Thalys vers Paris-Nord, via Bruxelles-Midi. Elle n'aurait alors subi qu'une demi-heure de retard.

Le personnel de la gare a omis d'appliquer les dispositions de la CIV. Comme la voyageuse n'a pas reçu d'aide, elle a dû se débrouiller seule.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à rembourser les frais de taxi (280€).

Celui-ci réplique qu'il assure un transport collectif et n'a donc pas la même vision des choses qu'un voyageur individuel. En conséquence, il n'est pas civilement responsable des dommages imprévus, consécutifs à un rendez-vous manqué ou à un avion raté. Il répète qu'il ne peut prendre en charge les frais de taxi.

Vu que la situation résulte d'une information erronée (mention de la possibilité de voyager via Bruxelles) de la part de collaborateurs de l'entreprise ferroviaire (un fait que celle-ci n'aborde à aucun moment), le médiateur demande les déclarations et résultats de l'enquête.

Selon la société de transport, il ressort de ses investigations internes que ni le vendeur, ni le sous-chef de gare n'ont promis de taxi. Elle renvoie au fait qu'« en principe », les clients adoptent les horaires tels que HAFAS (module international) les fournit. « La plupart d'entre eux préfèrent se rendre à Lille par Courtrai » plutôt que via Bruxelles.

Le médiateur rétorque que cet argument (horaires d'HAFAS) n'est pas pertinent. En de tels moments critiques, il est impératif d'adopter un comportement commercial et professionnel (éventuellement à l'aide d'HAFAS) afin de conduire, aussi vite que possible, les passagers à bon port.

Dans son avis, le médiateur avance les trois éléments accablants suivants :

1. La cliente n'a pas bénéficié, dans la gare de départ, d'une solution de remplacement pour atteindre, à temps, sa destination. Elle est partie vers Courtrai, suite aux indications que le personnel lui a données, alors qu'une autre possibilité s'ouvrait à elle.
2. On n'avait manifestement pas exposé le problème à Courtrai. Bien que contact eût été pris auparavant, aucun agent n'y attendait la voyageuse pour la prendre en charge. En effet, personne ne semblait au courant de la situation. Quoique « quelqu'un » du bureau informations ait confirmé verbalement avoir reçu un appel téléphonique de la gare de départ, on n'a pas réagi efficacement pour que la cliente parvienne, en temps voulu, à destination.
3. Les frais encourus sont la conséquence directe des indications du personnel du Groupe SNCB pendant l'exécution du contrat de transport. L'objectif de la voyageuse était finalement de ne pas rater son avion. Elle fait donc appel à l'entreprise avec laquelle elle a conclu un contrat de transport et à laquelle elle avait accordé sa confiance.

Dans son avis, sur base des éléments ci-dessus, le médiateur prescrit le remboursement des frais de taxi.

Le Groupe SNCB rejette celui-ci pour la même raison que précédemment, à savoir qu'il n'est pas civilement responsable des dommages annexes, et qu'il est seulement tenu de restituer le prix du billet.

Il n'aborde pas le sujet des mesures et actions de ses collaborateurs.

2007/5083 Un client et son associée sont de fidèles utilisateurs de Thalys et membres du programme Cybelis. Ils réservent deux places, en Confort 1, à bord du Thalys 9457, le 9 novembre dernier. Les clients sont installés dans le salon de six places.

Outre la disposition des sièges (adossés à la fenêtre, fixes, tablette de petite dimension), ils constatent l'affaissement des fauteuils et un faible éclairage. Ils estiment le confort de ce salon inférieur à celui des autres places de la voiture. Le Groupe SNCB leur accorde deux bons valeur de 10€.

Les clients pensent que ce montant ne dédommage pas suffisamment la somme de 122€ déboursée pour des prestations inférieures à celles dont ils bénéficient habituellement dans les Thalys. Le médiateur propose une conciliation où il avance les éléments suivants. Si les réservations de ce salon font partie de la formule Confort 1, il n'en demeure pas moins que matériellement, l'aménagement de cet emplacement est d'une moindre qualité pour des passagers qui désirent utiliser toutes les possibilités offertes par le plus grand nombre de sièges en Confort 1, à savoir fauteuil inclinable, large tablette, éclairage individuel. Les constatations et récriminations des voyageurs paraissent partiellement fondées. En effet, un programme de rénovation des rames Thalys prévoit de transformer le salon de six places en un compartiment de quatre places.

Cette initiative semble résulter de la prise de conscience par l'entreprise ferroviaire de la nécessaire adaptation et amélioration de cette partie de la voiture. En conséquence, le médiateur propose que Thalys International accorde, à titre commercial, aux deux clients une indemnisation plus substantielle, en rapport avec le montant acquitté et les déboires essuyés. L'entreprise ferroviaire refuse cette conciliation.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fait remarquer que les voyageurs privilégient le Thalys car ils désirent notamment mettre à profit le Confort 1, proposé par le transporteur, « *fauteuils spacieux - pour se reposer (...) inclinaison réglable du siège - pour travailler tablette escamotable* », qualités qu'entre autres, une photo explicite illustre sur le site Internet. Jusqu'au 9 novembre 2007, ils ont favorablement apprécié les prestations offertes par l'entreprise ferroviaire. A cette date, lors de leur voyage de Paris-Nord à Bruxelles-Midi, à bord du train 9457, ils sont installés dans le salon, situé en bout de voiture, et n'y retrouvent pas l'ambiance agréable qu'ils ont précédemment connue.

Le médiateur rappelle le programme de rénovation évoqué dans la proposition de conciliation. D'une part, l'entreprise ferroviaire paraît admettre tacitement cette constatation. D'autre part, cette décision ne peut que conforter les sentiments éprouvés par les passagers durant leur déplacement.

En agissant de la sorte, Thalys International désire offrir une qualité maximale dans un secteur concurrentiel, à savoir une offre globale de services, qui ne se limitent pas à la formule Confort 1, mais couvrent les divers souhaits du voyageur : rapidité, confort, aménagements favorisant le travail ou les loisirs à bord du train. Or, les clients, non seulement souhaitent voyager dans les meilleures conditions possibles, mais aussi désirent se livrer, pendant la durée du trajet Paris/Bruxelles, à des activités de leur choix.

A la fois, ils n'ont pas bénéficié de l'offre escomptée et ont dû se résoudre à ne pouvoir tirer profit d'un temps qu'ils pensaient employer à des fins utiles. Cette situation pourrait être assimilée à un retard de même amplitude et inciter le prestataire à moduler son indemnisation. Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à accorder aux clients des bons d'achat d'une valeur davantage accordée à leurs conditions de voyage négatives. La société de transport maintient sa position car elle a déjà accordé un dédommagement aux voyageurs et précise que ce salon de Confort 1 n'a pas fait l'objet de plaintes jusqu'à présent.

2008/1431 Le 14 janvier 2008, un client achète deux billets « aller/retour » pour La Haye. Après s'être informé au guichet d'une autre gare, il apprend qu'il aurait payé 40€ en trop. Lorsqu'il se présente à l'endroit de l'achat, il apprend qu'il y avait une action « Benelux-Special ».

Mécontent, il demande au Groupe SNCB de rembourser la différence entre les deux tarifs.

Celui-ci pose un geste commercial et offre deux bons « voyage », chacun d'une valeur de 10 €. Selon l'entreprise ferroviaire, le voyageur devait s'informer des réductions possibles dont il pouvait bénéficier lors de l'achat. Il est de sa responsabilité de s'assurer que le billet correspond à ses souhaits. Bien que le client doive solliciter le tarif spécifiquement désiré, la société de transport reconnaît que le vendeur aurait pu en faire la proposition au voyageur.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que les clients sont dans l'impossibilité d'être au courant de toutes les réductions existantes, de même que des promotions temporaires. Informer le voyageur des formules en vigueur et des campagnes publicitaires fait partie de la mission du vendeur.

Une relation de confiance doit s'établir entre le prestataire de services et le consommateur. Celui-ci conclut un contrat en toute bonne foi. Si ensuite, il constate qu'il aurait pu profiter d'un produit plus intéressant, il appartient au transporteur de résoudre ce problème honnêtement avec le client.

Le médiateur évoque ainsi le fait que le Groupe SNCB reconnaît lui-même la complexité, voire le manque de clarté de sa gamme tarifaire. En pareilles circonstances, le guichetier ne doit-il pas se comporter en conseiller, et si un raté se produit, le vendeur ne doit-il pas faire tout son possible pour recréer un climat de confiance ?

L'entreprise ferroviaire admet que son collaborateur aurait dû proposer le tarif « Benelux-Special » au voyageur. Le médiateur sollicite donc l'octroi de deux bons « voyage » supplémentaires, d'une valeur de 10€ chacun.

Le Groupe SNCB refuse de rembourser la différence de prix parce que la formule « Benelux-Special » est réservée à ceux qui la demandent. Elle a déjà réagi commercialement en offrant deux bons « voyage » de 10€.

Le médiateur émet un avis. Il y précise que le voyageur a acquis son billet Lokeren/Den Haag durant la campagne promotionnelle. Celle-ci n'était pas réservée à un groupe bien déterminé de clients. Toutes les personnes, effectuant un voyage « aller/retour », pouvaient en profiter.

On peut en déduire que durant cette période, tous les voyageurs faisant, entre autres, l'« aller/retour » vers les Pays-Bas pouvaient bénéficier automatiquement du « Benelux-Special », qui devenait en quelque sorte la formule de base.

Le client répondait incontestablement aux conditions de cette formule.

Le Groupe SNCB se montre inéquitable et à coup sûr peu commercial envers celui-ci quand il affirme qu'il lui appartient de demander ce tarif.

A quoi sert une promotion Benelux si le personnel de vente ne la promeut pas auprès de la clientèle ?

La Loi sur les Pratiques du Commerce enjoint le vendeur d'agir efficacement en donnant au client toutes les informations pratiques et nécessaires sur les caractéristiques du produit.

Dans son avis, le médiateur avance que le voyageur n'a pas reçu tous ces éléments et a subi un préjudice substantiel (40€ en plus que prévu). Il doit donc récupérer la différence entre le tarif « Benelux-Special » et la somme déboursée. Il doit donc en percevoir le montant total, sous forme de bons « voyage », en complément de ceux déjà accordés.

Le Groupe SNCB accepte et agit en ce sens.

2008/03/1733            Le 17 janvier 2007, un client, commande, via le site [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), un billet pour le Thalys 9461 du 19 janvier 2007, au tarif « moins de 26 ans » en 1re classe, soit un coût de 61,00€ qu'il acquitte par carte bancaire.

Le surlendemain vers 19h35, à l'aide de cette même carte de paiement, il se rend à l'une des bornes automatiques de la gare de Paris-Nord afin d'y retirer son billet, comme il en a l'habitude. Le voyageur est étudiant à Paris et vit à Bruxelles. A cause d'une défaillance technique du distributeur, il ne peut obtenir son titre de transport. Il renouvelle l'opération plusieurs fois, notamment, sur une autre machine mais sans succès. Il est alors 19h50 et, vu la file aux guichets de la SNCF, il se résout à se diriger vers le Thalys dont le départ est fixé à 19h55.

Avant de monter à son bord, il informe le contrôleur de la situation mais précise qu'il dispose avec lui, dans son ordinateur portable, de l'e-mail de confirmation de sa réservation. L'accompagnateur (du Groupe SNCB) accepte de le laisser embarquer sous la condition de le régulariser et l'invite à contacter le Service Clientèle Voyageurs à son arrivée à Bruxelles en vue de statuer sur la régularisation dressée. Le client accepte sans problème et s'installe alors en 2e classe.

Le 20 janvier 2007, le client envoie un courriel au Service Clientèle Voyageurs du Groupe SNCB qui, visiblement, l'a transmis ensuite au Service Clientèle Thalys. Ce dernier informe le client qu'il n'est pas compétent, étant donné que les circonstances à l'origine de la régularisation relèvent d'un problème de distribution des billets assurée, dans ce cas, par la SNCF. Le client est donc réorienté vers le Service Relations Clients de la SNCF à Arras. Entre-temps, le 22 janvier 2007, il écrit au service d'aide en ligne du site [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), mais il se voit également dirigé vers ce même service. Occupé par ses études, il perd de vue cette histoire, omet d'écrire au Service Relations Clients de la SNCF et de payer son amende au Groupe SNCB. Le 28 février 2008, soit une année plus tard, le client reçoit un rappel du Groupe SNCB pour un montant de 128,00€ représentant le prix du voyage de 78,00€ majoré de la surtaxe forfaitaire de 50,00€. Le 20 mars suivant, il sollicite l'intervention du Service de Médiation du Groupe SNCB.

Celui-ci propose une conciliation.

Il y fait remarquer que dans des dossiers semblables impliquant la SNCF, il est peu probable que cette dernière accepte de rembourser sans sourciller une amende dressée par le Groupe SNCB, même dans le cas où la Société ferroviaire française est en tort du fait de n'avoir pu délivrer le titre de transport acheté auprès de ses services. Il ajoute que le client n'a pas à supporter, d'une part, les conséquences de l'organisation du traitement du contentieux établie entre le Groupe SNCB et la société Thalys International et, d'autre part, les manquements techniques de la Société distributrice des titres de transport, dans ce cas précis la SNCF.

Il demande donc que Thalys International accepte de faire supprimer le montant de la surtaxe de 50,00€ et réduise ainsi la régularisation au seul montant du voyage soit 78,00€. En outre, le médiateur transmet au Service Relations Clients de la SNCF à Arras le dossier afin qu'un remboursement du billet acheté via le site [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com), et n'ayant pu être retiré, ou un geste commercial soit accordé au voyageur par la Société ferroviaire française.

Par ailleurs, en date du 25 mars 2008, le client a introduit une nouvelle plainte pour une irrégularité du même type lors de son voyage de Bruxelles-Midi à Paris du dimanche 9 mars 2008.

Cette nouvelle réclamation a été aussitôt transmise au Groupe SNCB pour suspension du délai de paiement en attente d'une solution. Dans ce cas-ci, le client a acheté un billet Bruxelles-Midi/Paris-Nord via le site [www.tgv-europe.be](http://www.tgv-europe.be), le dimanche 9 mars 2008, pour son voyage du même jour, à retirer obligatoirement à la Boutique SNCF à Bruxelles ... fermée le dimanche, informations reprises sur la confirmation de la commande.

Le Groupe SNCB refuse la conciliation car le voyageur pouvait contester le supplément payé et ne l'a pas fait dans les délais prévus. Quant à la deuxième affaire, il adopte le même point de vue, à savoir que le client doit se conformer aux conditions de vente indiquées sur le site d'achat. Le médiateur émet alors un avis.

Dans la première affaire, la SNCF a reconnu la défaillance technique des bornes automatiques à l'origine de l'impossibilité du retrait de son billet par le client. Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à rembourser la taxe forfaitaire de 50€ et à faire un geste commercial sur le prix du billet, acquitté dans le train (78€), vu que l'origine de ces suppléments est due à la défaillance des bornes de retrait automatiques à Paris Nord.

Dans le deuxième litige, il précise qu'il est peu commercial de mettre à disposition de clients potentiels un créneau de vente aussi pratique et sollicité que celui par internet alors que ce même système est incapable de détecter une incompatibilité entre les éléments d'une réservation et les heures d'ouverture de l'unique point de retrait en Belgique ou, tout au moins, d'en avertir très clairement l'acheteur et le réorienter vers une autre solution. Il ajoute que dans le premier cas, le réseau vendeur français a admis qu'un élément matériel - la panne des bornes automatiques - n'a pas permis au client d'être en possession de son billet.

Dans le deuxième cas, un autre élément matériel, la fermeture de la Boutique SNCF, a empêché le voyageur de se munir du titre de transport requis. Bien que cette particularité soit mentionnée sur le site Internet SNCF, il n'est pas concevable qu'un programme de vente bien conçu donne la faculté à un acheteur de réserver un billet qu'il ne peut matériellement recevoir. En conséquence, le Groupe SNCB pourrait ne pas réclamer la surtaxe exigée par son chef de bord vu que le client ne peut assumer la seule responsabilité de la situation.

L'entreprise ferroviaire belge rejette l'avis.

Au sujet de la première partie du dossier, Thalys International et la SNCF avaient invité le client à s'adresser au centre de traitement des plaintes de la SNCF à Arras. Celui-ci ne l'a pas fait. Il doit assumer les conséquences de sa décision. Concernant la deuxième partie, le Groupe SNCB précise que la manière de se procurer les billets, achetés sur le site [www.tgv-europe.be](http://www.tgv-europe.be), y est clairement définie, à savoir Boutique SNCF dont les jours et heures d'ouverture sont indiqués.

Dans le premier cas, il consent à réduire le montant forfaitaire de 50€ à 10€. Dans le deuxième cas, il ne peut être impliqué puisque le site en question est du ressort de la SNCF. Il maintient donc le montant forfaitaire de 60€.

2008/1870 Une cliente se rend en gare en vue d'acquérir deux billets aller-retour «Bruxelles-Midi/Paris-Nord» pour les 27 et 29 février. Le personnel lui vend des billets «Mini» non échangeables et non remboursables. Lors de son retour le 29 février, le contrôleur du Thalys constate que la date des billets « retour » n'est pas correcte et dresse un bulletin de régularisation pour un montant de 164,00€. En effet, la cliente dispose de deux billets pour le 27 février.

La cliente adresse alors une plainte au Groupe SNCB en sollicitant le remboursement de cette somme.

Le Groupe SNCB met en avant qu'il aurait été indiqué qu'elle vérifie ses billets à la réception comme le prévoit l'Article 7 § 3 de la CIV (Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs). Il précise également qu'il n'est effectivement pas possible de reconstituer l'échange verbal entre la cliente et le guichetier ; l'inattention ni de l'un ni de l'autre ne peut être exclue.

La cliente ne se satisfait pas de cette réponse et saisit le médiateur.

Celui-ci relève quant à lui qu'au moment de la délivrance des titres de transport, le guichetier n'a pas eu l'initiative commerciale de vérifier avec la cliente si ceux-ci correspondaient parfaitement à sa demande. La cliente était persuadée d'avoir donné les dates exactes des voyages et pensait pouvoir faire entièrement confiance au vendeur, et elle n'a donc pas pensé devoir contrôler la parfaite conformité de ses billets.

Le médiateur met également en avant que la cliente dispose d'un voucher relatif à un Pack Cadeau BONGO, confirmant son séjour pour deux nuits à partir du 27 février 2008. Le retour était donc bien prévu pour le 29 février : ainsi la cliente n'avait donc aucune raison de ne pas demander ses billets à cette date.

Le Groupe SNCB a, quant à lui, mis en exergue que le personnel de vente est indéniablement formé à vérifier, avec le client, les billets achetés. Il en déduit qu'en l'espèce c'est la cliente qui est fautive ; elle aurait même dû se montrer encore plus vigilante vu le tarif avantageux choisi.

Le médiateur pense qu'il n'est pas exclu, même en cas de relecture, que le guichetier ait peut-être mal compris l'information, à l'origine correcte, de la cliente et que celle-ci tellement confiante dans le professionnalisme du représentant de la Société et certaine de son exacte demande ne remarque pas l'erreur, phénomène psychologique somme toute bien connu.

Quant à la tarification appliquée, le médiateur constate que le montant réclamé pour la régularisation de la cliente, et de la personne qui l'accompagnait, a été calculé sur base du tarif «gare» plutôt que Librys (soit 164,00€ aussi pour 2 trajets simples). Le médiateur pense qu'il aurait été plus judicieux, *a posteriori* et dans un esprit commercial, de considérer la différence (soit un total de 114,00€) entre le tarif «gare» et le tarif Mini (soit 50,00€ pour 2 trajets simples) déjà acquitté puisqu'elle était en possession de tels titres de transport. Le Groupe SNCB est invité par l'avis rendu à compenser les désagréments financiers de la cliente à raison de la moitié de la différence entre les deux montants susmentionnés, soit la somme de 57,00€.

Le médiateur argumente enfin, qu'en pareil cas, le doute doit bénéficier à la cliente et qu'à tout le moins les torts peuvent être partagés. L'avis est refusé par la SNCB.



2008/1958, 2213, 2250

- Une cliente a reçu, pour ses seize ans, un bon du Groupe SNCB pour obtenir un Go Pass, valable jusqu'au 30 avril 2008. Elle a oublié cette échéance. Elle se demande s'il est encore possible de l'obtenir.
- Une personne a demandé à l'entreprise ferroviaire si son fils peut venir chercher son Go Pass 16+ après la date figurant sur la lettre. A cause d'un grave accident de la circulation, celui-ci, d'abord hospitalisé, puis en rééducation, n'a pu entreprendre cette démarche. Les membres de la famille, en ces moments difficiles, ont aussi perdu de vue la date d'expiration.
- Une maman demande un duplicata du bon valeur pour un Go Pass 16+, en faveur de son fils. Celui-ci l'a égaré par distraction et ne le retrouve plus.

Le Groupe SNCB fournit la même réponse : le voyageur a reçu le bon en temps utile. Il refuse de fournir un duplicata. Il ajoute que nulle part il n'est écrit que le bénéficiaire doit se présenter personnellement pour recevoir le Go Pass.

L'entreprise ferroviaire répond au médiateur qu'on peut vérifier l'envoi de la lettre Go Pass. Le code de retrait est unique et strictement personnel. La société de transport peut donc vérifier si, oui ou non, le Go Pass a été retiré. Le client dispose de deux mois pour le faire, après réception de la lettre. Ce délai est suffisant. Le client négligent est donc responsable. Un tiers peut aussi aller chercher le Go Pass du bénéficiaire. On ne peut plus fournir de duplicata après l'échéance du titre de transport. D'ailleurs, les conditions ne prévoient pas la confection d'un duplicata.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que cette action vise à promouvoir le rail auprès des jeunes. Refuser de délivrer un duplicata ou d'assouplir une condition ne constitue-t-il pas une publicité négative chez le (futur) client ? Celui-ci reconnaît lui-même son erreur. Il manifeste toujours son intérêt pour un déplacement en train. Sa démarche pour recevoir le Go Pass le prouve en suffisance.

Le Groupe SNCB ajoute qu'il ne peut assumer la responsabilité de ce qui s'est passé lorsque le voyageur détenait le bon. Celui-ci pouvait affirmer qu'il n'avait pas reçu la lettre, qu'il remplissait les conditions pour recevoir un duplicata. Le client n'essaie manifestement pas de frauder pour obtenir plus d'un Go Pass. Dans ce cas, l'entreprise ferroviaire pourrait se montrer équitable en accédant à la demande de duplicata.

L'offre, financée et imposée par l'autorité fédérale, a pour objectif de permettre au client de faire connaissance positivement avec le rail. Jusqu'à présent, c'est un échec, mais le Groupe SNCB peut encore y remédier.

Celui-ci s'est rangé à l'avis du médiateur et a finalement accordé un duplicata à tous les clients.

2008-2783 Le 31 mai, l'époux de la plaignante s'est vu dérober son sac à dos alors qu'il se trouvait dans le Thalys 9453 entre Paris et Liège-Guillemins. Dans ce sac se trouvait son billet au tarif « Jeune Comfort 2 » valable pour le retour prévu le 6 juin.

La victime a pris contact avec les services du Groupe SNCB de Bruxelles-Midi où il a appris que le billet volé avait été présenté au guichet par une tierce personne qui souhaitait en obtenir l'échange.

Cette dernière ne disposant pas de la carte bancaire ayant servi à l'achat, la transaction a été refusée.

L'individu en question a alors tenté de se faire rembourser le montant étant donné que ce titre de transport était remboursable à 100% avant la date de départ.

Le médiateur a salué le professionnalisme de l'employé qui a déjoué cette tentative frauduleuse. Le Groupe SNCB a bien confirmé l'annulation, le non remboursement et la remise à disposition de la place dont le numéro de code mentionnait qu'il s'agissait d'un billet volé pour lequel un individu avait tenté d'en obtenir la contre-valeur.

Etant donné que le billet avait bien été annulé et que la place réservée pouvait être remise en vente, le client croyait pouvoir prétendre au remboursement de ce billet, d'autant plus qu'il produisait la preuve qu'il avait acheté un nouveau titre de transport pour effectuer le même voyage à la même date. Il n'en fut rien.

Pour sa part, le Groupe SNCB estimait que le voyageur à qui est remis un billet en devient légalement propriétaire, qu'il doit porter seul la responsabilité de conserver celui-ci et se prémunir des risques y afférents, y compris le vol. Il ajoutait également que le dommage issu du vol n'était pas de la responsabilité de Thalys International et que cette Société ne pouvait être engagée dans le préjudice. En conséquence, aucun remboursement n'était envisageable.

Le médiateur a fait remarquer, en l'espèce, que Thalys International tirait un double bénéfice injustifié et injustifiable, sachant que le billet payé et volé n'a pas été remboursé et que le client a dû racheter un second billet pour effectuer son voyage retour de Liège à Paris.

En conséquence, il demandait au Groupe SNCB de ne pas être uniquement ici une boîte aux lettres et de prendre ses responsabilités de vendeur auprès de qui un client s'était adressé. La Société était donc invitée à rembourser la somme de 41,50€ au préjudicié ou de lui offrir des bons valeurs équivalant à ce montant.

Le Groupe SNCB accepte de se ranger à l'avis du médiateur et offre des bons valeurs pour un montant de 45 €.

2008-2914 Une cliente achète, le 1<sup>er</sup> février, six billets pour un voyage d'Eupen à Saint-Etienne le 30 avril. Le 12 février, elle acquiert les six billets pour le retour par train de nuit de Saint-Christophe à Paris le 11 mai et les six autres billets pour un Thalys de Paris à Bruxelles du lendemain.

Lors du retour, l'agent de contrôle de la SNCF a fait remarquer aux clientes qu'elles avaient des billets libellés pour le 11 avril et non le 11 mai. Toutefois, devant l'évidente bonne foi des clientes, il a lui-même modifié la date reprise sur la réservation et a accepté les voyageuses à bord du train.

Par contre, pour poursuivre leur voyage de Paris à Bruxelles le lendemain 12 mai, elles ont été amenées à racheter six nouveaux billets Thalys pour un montant 417 €. L'acheteuse admet que faisant confiance au guichetier, elle n'a pas vérifié les titres de transport dès réception au guichet.

Il est également hautement envisageable que l'agent de vente n'ait pas relu à haute voix les informations du voyage, ce qui aurait permis immédiatement de relever l'erreur. Quoiqu'il en soit, il est inconcevable d'acheter des billets pour un aller le 30 avril et d'autres pour un retour les 11 et 12 avril.

Le Groupe SNCB a refusé tout remboursement à la cliente, arguant qu'il n'était pas possible de reconstituer le dialogue avec l'agent de vente. Il ajoutait qu'il conseillait vivement à sa clientèle de vérifier au moment de la réception de chaque billet émis si celui-ci est conforme à son souhait. Il fallait bien admettre que cette consigne n'avait pas été répercutée par le vendeur.

D'autre part, la Société rappelait que les billets au tarif « Smilys » n'étaient ni échangeables ni remboursables.

Le médiateur a de nouveau fait remarquer qu'il était insensé d'acheter des billets pour un départ prévu un 30 avril et d'autres pour le retour à effectuer 18 jours avant l'aller. Il ajoutait que le Groupe SNCB n'admettait même pas le partage des torts, de surcroît face aux deux erreurs commises par l'agent de vente. La première dans la confection des billets et la seconde dans la non relecture des indications reprises sur les titres de transport.

Le médiateur réclamait l'octroi de bons « voyages » pour la valeur des billets « Smilys » non utilisés entre Paris et Bruxelles.

Le Groupe SNCB a campé sur ses positions et a refusé l'avis.

2008/3058 Une cliente réserve des billets Eurostar via Telesales. Elle peut se procurer ceux-ci jusqu'au mercredi 25 juin, à 20h. Lorsqu'elle se présente, ce jour-là, à la gare, le dossier paraît inexistant. Elle doit acquérir de nouveaux titres de transport, et cette fois plus chers.

Le Groupe SNCB explique qu'il lui a fourni un Ticket Time Limit (TTL), vu qu'elle n'a pas payé immédiatement les billets réservés par téléphone. Comme la voyageuse ne les a pas enlevés dans le délai prévu, le processus de réservation automatique les a annulés. Elle a donc dû en acheter de nouveaux.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer l'échéance du billet TTL était fixée au 25 juin, à 20h. La cliente a respecté ce délai, mais le vendeur ne retrouvait plus la réservation.

Lors de l'entretien téléphonique, la voyageuse a reçu le code RFZHPP. Toutefois, il ressort de l'enquête du médiateur que la réservation portait la référence RSZHPP. Le code est la clé indispensable pour pouvoir obtenir et acquitter les billets réservés à un prix avantageux. Vu que ce code est une succession arbitraire de 6 lettres, sans logique aucune, l'utilisation, par exemple, de l'alphabet international est vivement recommandée. Sur base des éléments du dossier, il n'aurait pas été procédé de la sorte. Sinon, comment la voyageuse aurait-elle noté RFZHPP (avec F comme foxtrot) au lieu de RSZHPP (avec S comme sierra) ?

Celle-ci est venue à la gare en temps voulu. On ne pouvait lui venir en aide car le dossier RFZHPP ne contenait pas de données. Le guichetier avait-il pris contact avec le helpdesk ou avec le Telesales pour vérification ? Le médiateur le fit bien par après. On aurait décelé l'erreur à temps. La cliente aurait alors reçu sans problème les billets qu'elle avait commandés.

Comme celle-ci a été victime d'une erreur ou d'une négligence, le médiateur sollicite le versement de la différence de prix.

Le Groupe SNCB n'accepte pas. Le callcenter utilise « *um* » alphabet orthographique pour fournir le code oralement. La voyageuse s'est trompée en notant F à la place de S. L'entreprise ferroviaire ajoute qu'hélas, tous les clients n'y sont pas suffisamment attentifs.

Le médiateur émet un avis. Il y fait remarquer que l'emploi d'« *um* » alphabet orthographique doit éviter, par exemple, qu'un S se transforme en F. Quand on utilise ce type d'alphabet, comme l'analogique universel NAVO, un S (comme sierra) ne peut naturellement pas prendre la forme d'un F (comme foxtrot) vu qu'il n'y a aucune analogie entre la lettre S et le mot foxtrot (qui ne contient même pas la lettre S).

Plus tard, et indépendamment de cette discussion, quand bien même la cliente se serait trompée en notant le code, la société de transport met à la disposition du guichetier un outil pour rechercher les données de la réservation (helpdesk). Or, cet agent n'en a pas fait usage.

Le médiateur émet un avis afin que le Groupe SNCB rembourse la différence de prix.

Celui-ci refuse en affirmant :

- il est impossible de reconstituer postérieurement ce qui s'est effectivement dit ou demandé. On peut seulement dire que la voyageuse disposait d'un code inexact ;
- sur base de la déclaration du dirigeant du Telesales, il apparaît que le vendeur concerné de ce service a toujours recours à « un » alphabet pour donner le code d'un dossier. Que la voyageuse ait inscrit un code erroné ne signifie pas que cet alphabet n'a pas été utilisé ;
- le helpdesk peut souvent résoudre de tels problèmes, mais ce n'est pas toujours le cas. Le nom d'un client mal orthographié – *dans la présente affaire, il ne s'agit pas de cela, remarque le médiateur* - peut compliquer la recherche.

2008-3101 Un résident belge avait l'intention de faire venir de Paris à Bruxelles deux amis.

Il a entrepris de chercher sur Internet la formule tarifaire la plus intéressante. Face au large panel qui lui était proposé, l'acheteur a opté pour la formule « Lys » pour un prix de 82€ (2 x 41€).

Visiblement, le client ignorait qu'il était indispensable de posséder une carte spécifique pour utiliser ces titres de transport. Par ailleurs, rien à l'écran ne lui mentionnait cette particularité, et aucun dispositif de sécurité ne l'empêchait d'obtenir ces billets.

Il a donc envoyé les tickets obtenus par « Home printing » à ses amis et ceux-ci se sont présentés à l'embarquement du train Thalys 9319 du 22 décembre 2007.

N'étant pas en possession de la carte *ad hoc*, ils n'ont pu accéder au train et, pour ce faire, ont dû acheter de nouveaux billets pour un montant de 139 €.

L'acheteur, en Belgique, a donc demandé le remboursement des billets inutilisés. Le Groupe SNCB a refusé de le lui octroyer sous prétexte qu'il est tenu de vérifier si les conditions d'utilisation sont conformes à sa demande.

Aux yeux du client, tout était correct, car les conditions qu'il pouvait lire prévoyaient « simplement » que le billet était non échangeable, non remboursable, personnel et incessible et qu'une pièce d'identité devait être présentée conjointement à ce type de billet. Rien ne s'opposait donc à cet achat.

La partie billet et les conditions reprises au bas de l'écran ne précisaient aucunement que le client devait être en possession de la carte « Lys ».

Toutefois, il appert que des problèmes similaires ont poussé Thalys International et le Groupe SNCB à modifier leur site Internet en y obligeant désormais l'acheteur à encoder le numéro de la carte « Lys » pour obtenir le titre de transport lié à cette formule.

Cette spécificité n'existait évidemment pas à l'époque de l'achat par le client. En conclusion, le Groupe SNCB et Thalys International avait perçu la somme de 221€ pour un voyage qui aurait dû, au maximum, coûter 139€.

Arguant de la bonne foi du client, le médiateur a demandé que la Société offre des bons à valoir sur un prochain voyage en service international pour un montant de 82€.

L'avis ainsi émis a été rejeté.

2008/3181 Le vendredi 27 juin, un client doit se rendre avec deux collaborateurs, à Ostende. Le jour de ce rendez-vous, il achète les billets à la gare. A cause d'un imprévu, il doit modifier son emploi du temps et renoncer à son voyage. Il demande le remboursement des billets.

Le Groupe SNCB est disposé à y accéder, moyennant la déduction des frais administratifs, 4,50€ par titre de transport.

Le client a acheté les billets en même temps et les a acquittés ensemble. Le médiateur propose donc que l'entreprise ferroviaire ne compte qu'une seule fois les frais. Il estime excessif de les multiplier par trois.

La société de transport s'en tient aux Conditions Générales et réclame les frais pour chaque billet.

Le médiateur émet un avis où il fait remarquer que le Gouvernement Flamand recommande les transports en commun pour les déplacements nationaux. Le cabinet du ministre suit ce conseil : l'achat de trois billets de 1<sup>ère</sup> classe, le 27 juin, pour un voyage professionnel. Le remboursement de ceux-ci est sollicité à cause d'une modification de l'emploi du temps. Le Groupe SNCB est disposé à le faire, mais en réduit la portée en exigeant des frais administratifs injustifiés.

Le client accueille cette attitude avec une certaine surprise. Un vendeur vigilant devrait y être immédiatement sensible.

Le temps nécessaire à rembourser trois billets ne requiert pas un travail administratif plus lourd que celui d'un seul. Il n'est pas équitable de les comptabiliser trois fois.

Dans son avis, le médiateur recommande un paiement unique des frais administratifs.

L'entreprise ferroviaire refuse :

- les modalités de remboursement sont celles de l'article 17 des Conditions Générales ;
- sur base de celles-ci, les billets n'étaient plus remboursables ;
- elle a déjà adopté une attitude commerciale en restituant un certain montant.

2008/3349 Le 27 mai 2008, sept collègues effectuent un voyage « aller/retour » de Bruxelles-Midi à Paris Nord. Avant d'effectuer le trajet Paris/Bruxelles, un de ceux-ci est victime du vol de son sac, contenant son billet. A bord du train, il expose la situation à l'accompagnateur. Celui-ci peut constater que six des membres du groupe peuvent occuper les sièges 51, 52, 54, 55, 56 et 57 de la voiture 16, vu que ceux-ci concordent avec les mentions de leur titre de transport. Néanmoins, il considère le client comme sans titre de transport et lui réclame le montant d'un nouveau billet.

Le voyageur expose cette situation au Groupe SNCB, qui lui offre un bon de voyage de 5,50€.

Il estime cette somme insuffisante. Le médiateur soumet une conciliation à l'entreprise ferroviaire. Il fait remarquer que comme la place 53 restait libre, on pouvait donc supposer que :

- soit elle n'a pas été vendue ;
- soit l'acquéreur ne s'est pas présenté ;
- soit le voyageur est effectivement la victime du vol.

Or, Thalys International peut aisément vérifier que l'entreprise ferroviaire a vendu deux déplacements, Bruxelles-Midi/Paris Nord et retour, pour sept personnes désireuses de les effectuer ensemble. On peut donc en déduire que la relation des faits du client est confortée par tous ces éléments matériels.

Thalys International est une société commerciale dont un des critères d'action et de réaction est, sans nul doute, la qualité totale du service à la clientèle. Dans le présent cas, en remboursant au voyageur le montant payé dans le train, Thalys ne subit aucun préjudice financier et satisfait un client, ayant précédemment versé le prix du trajet. La situation vécue par le voyageur peut être assimilée à celle de sept gourmets, qui ont réservé une table de sept couverts pour un dîner et un souper dans le même établissement, en ont acquitté le montant et ont reçu à cet effet des souches. Lorsqu'ils se présentent le soir, un des convives n'a plus son petit carton de réservation. Il est indéniable que le restaurateur ne réclamera pas le prix d'un souper supplémentaire pour une table de sept personnes dont il a déjà perçu le versement.

En conséquence, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à restituer intégralement au client la somme de 92 €, qui ne correspond à aucun service fourni. Le Groupe SNCB refuse car l'accompagnateur du train a agi normalement face à un passager sans titre de transport.

Le médiateur émet alors un avis où il présente les éléments suivants.

Le 11 mars 2008, à 14h48, à Bruxelles-Central, un client acquiert un voyage « aller/retour » de Bruxelles-Midi à Paris Nord, qui se déroulera le 27 mai. Celui-ci est valable pour un groupe de 7 personnes dont le trajet « retour » s'effectuera dans la voiture 16, places 51 à 57, du Thalys 9359. Ce même jour, à 15h04, le compte Citibank de l'acheteur est débité du montant correspondant à l'achat, en faveur de SNCB BXL CENT.IN1000 BRUX. On peut donc en déduire que le client s'est fait le représentant du groupe pour l'opération financière et qu'il en fera partie. Le 27 mai 2008, 7 voyageurs, dont le susnommé, se présentent au départ du Thalys 9359. Six d'entre eux, munis de réservations, occupent, pour rappel, les sièges 51, 52 et 54 à 57 de la voiture 16, le 53 restant vide.

Le septième, acquéreur des billets pour le groupe, avise l'accompagnateur qu'il a été victime d'un vol, notamment de son propre billet Paris Nord/Bruxelles-Midi. A cet égard, il a déposé plainte auprès de la Police Fédérale. D'une part, celui-ci en a payé le montant. D'autre part, si l'on suppose que l'individu en possession du titre de transport Thalys 9359, voiture 16, place 53 du 27 mai 2008, ait voulu en tirer profit, il aurait soit voyagé à bord du train et à la place prévue, soit monnayé le billet. Or, aucune autre personne que la victime du vol n'a pris la place 53 de la voiture 16 du Thalys 9359 du 27/05.

En outre, la formule de voyage « Smilys » ne permettait pas d'échange ou de remboursement. En conséquence, le Groupe SNCB a conservé le montant initial que le client, à la fois acheteur et voyageur, a acquitté, et n'a donc subi aucun préjudice. Il est donc illégitime que l'entreprise ferroviaire perçoive une somme de 92€ pour un service qu'elle n'a pas fourni. De plus, il est inéquitable que le voyageur débourse un supplément pour le siège qu'il avait réservé.

Le médiateur demande donc au Groupe SNCB de rembourser intégralement la somme de 92€, réclamée indûment à bord. Celui-ci refuse en vertu de la CIV (Règles uniformes concernant le transport international des voyageurs). Il a rempli son contrat en acheminant le voyageur sur tout le trajet. En outre, il lui a accordé une indemnisation commerciale de 5,50€.

2008/3715 Une cliente achète, via le Call Center International du Groupe SNCB, des billets pour Aix-en-Provence. Ceux-ci indiquent, au départ de Paris Gare de Lyon, une heure différente de celle qu'elle avait demandée. Elle doit donc acquérir deux nouveaux titres de transport parce qu'elle ne dispose pas de suffisamment de temps pour prendre sa correspondance et risque de rater le train prévu. Elle sollicite le remboursement des nouveaux billets.

L'entreprise ferroviaire répond que les agents du Call Center, en cas de changement à Paris, prévoient un délai minimal d'une heure. Ils n'accordent un intervalle plus court ou plus long qu'à la requête du voyageur.

La société de transport ajoute qu'il est impossible de reconstituer la conversation qui s'est tenue lors de la réservation. Le vendeur répète toujours toutes les données de la commande. Ensuite, le client fournit les références de sa carte de crédit, marquant son accord sur l'achat.

Selon le Groupe SNCB, le train que la voyageuse a réservé n'est pas le même que celui sur lequel elle s'est informée. Cela explique pourquoi l'heure de départ à Paris Gare de Lyon diffère.

Comme la cliente détenait des billets PREM'S, l'entreprise ferroviaire refuse le remboursement.

Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que la cliente, lors du contact avec le Call Center, s'est basée sur les informations du site Internet. Celles-ci calculent un délai de correspondance de plus d'une heure entre les deux gares de Paris : arrivée à Paris Nord à 10h35 avec le train 9314, et départ de Paris Gare de Lyon à 11h46 avec le train 6075. La voyageuse a commandé des billets pour ces trains.

A la réception de ceux-ci, elle n'a pas remarqué que l'heure de départ de Paris Gare de Lyon ne concordait pas avec son souhait. Elle ne l'a remarqué qu'à Paris. Comme le temps de correspondance n'était que de 38 minutes, elle est arrivée trop tard à Paris Gare de Lyon et a raté son train. En outre, même si elle avait immédiatement constaté ce laps de temps de moins d'une heure, elle ne se serait pas inquiétée puisque son interlocuteur, au moment de la réservation, ne lui a pas dit que l'entreprise ferroviaire assurait une correspondance d'au moins une heure à Paris.

Le Groupe SNCB répond à la cliente que lors de l'entretien téléphonique, le train réservé différait de celui pour lequel elle avait sollicité des renseignements. Pour quelle raison, la société de transport n'a-t-elle alors opté pour ce dernier ?



Elle conseille fortement un délai de changement de train d'au moins une heure, et elle réserve un train 38 minutes après l'arrivée du précédent.

Le médiateur pense que si l'entreprise ferroviaire s'en était tenue à ce principe, la voyageuse n'aurait pas subi de tels déboires à Paris. Il propose donc que le Groupe SNCB rembourse les billets inutilisés.

Celui-ci ne désire pas le faire : son collaborateur relit chaque fois les données avant la réservation définitive. Le tarif PREM'S n'est pas remboursable. En cas de désaccord, le client doit le dire directement.

Le médiateur émet alors un avis. Il y souligne encore une fois que la cliente a suivi, pour réserver ses billets, le plan de voyage du site Internet du Groupe SNCB, avec une correspondance de plus d'une heure à Paris. La voyageuse a élaboré son déplacement en fonction de sa destination finale, et a appelé le Call Center pour réserver.

A l'arrivée à Paris, elle se rend compte de la discordance entre les titres de transport et l'itinéraire choisi. Un intervalle de 38 minutes est insuffisant pour emprunter la correspondance. D'où l'achat de nouveaux billets.

Dans sa première réponse à la cliente, à la suite de laquelle celle-ci avait sollicité l'intervention du médiateur, l'entreprise ferroviaire avait écrit qu'elle lui avait conseillé de prévoir une correspondance de plus d'une heure. Pour quel motif ne s'y serait-elle pas pliée ? Dans la même lettre, la société de transport avait affirmé que si elle ne concevait que des correspondances d'une heure en faveur de sa clientèle, celle-ci serait mécontente si elle pouvait en prendre une plus tôt.

Le Groupe SNCB se contredit. Il maintient sa position en invoquant l'impossibilité de savoir ce qui s'est réellement dit lors de la conversation et la recommandation aux voyageurs de prévoir une correspondance de plus d'une heure. Mais, elle reconnaît aussi qu'il lui arrive d'en donner de plus courtes.

Il est donc imaginable que le desservant du Call Center ait composé un autre voyage, avec un délai de correspondance moins long sans en répéter les données.

Comme la cliente a subi un dommage important (achat de nouveaux billets après avoir manqué sa correspondance), le médiateur prescrit dans son avis la restitution du montant de ceux-ci.

L'entreprise ferroviaire refuse.

2008/3843 Un client a acheté des billets TGV Bruxelles/Nice via le Call Center et a payé immédiatement avec une carte de crédit. Il a reçu le code de réservation QKFKRLY. Un malentendu s'est probablement produit lors de la conversation téléphonique car le code correct était QKSKRLY. A l'enlèvement des billets au guichet, le dossier portant le premier code était inexistant. Le voyageur a dû acquérir de nouveaux titres de transport. Il sollicite le remboursement de la somme versée à la commande. Mais le Groupe SNCB n'y accède pas. Le client était convaincu que la restitution de son premier paiement était une formalité.

L'entreprise ferroviaire rétorque qu'on insiste, lors de la réservation, sur l'importance du code. En cas de doute, on utilise des mots commençant par les lettres utilisées. Le Groupe SNCB se limite à vendre les billets TGV. Le transporteur, la SNCF, en tire les plus gros bénéfices. Celle-ci est donc seule habilitée à autoriser le remboursement, à une erreur de distribution (en langage ordinaire, à cause d'une faute du guichetier).

La société de transport belge prétend que le voyageur a reçu toutes les informations nécessaires au moment de la réservation. Elle n'envisage donc pas de rembourser les billets inutilisés.

Le médiateur constate que le préposé au guichet s'est donné peu de peine pour retrouver le code correct. Il n'a pas pris contact avec le Call Center, ni avec le Commercial Help Desk, qui peuvent être contactés 7 jours sur 7. Le Groupe SNCB estime que son collaborateur n'avait pas à le faire. Le client n'avait qu'à noter le bon code.

Si le guichetier avait poussé plus loin ses investigations, le voyageur n'aurait pas dû acquérir de nouveaux billets à un tarif plus élevé.

L'entreprise ferroviaire refuse de rembourser les billets qui n'ont pas été délivrés. Elle affirme que l'interlocuteur du client au Call Center fournit généralement le code en employant des mots de l'alphabet international. Elle ajoute que dans sa plainte, le voyageur ne fait pas allusion au fait que le guichetier n'aurait pas effectué des recherches. Elle ajoute que le client n'a pas vraisemblablement porté suffisamment d'attention, pendant la conversation téléphonique, au code qui lui était donné.

2008/4101 Le 30 juin, un client a reçu un constat d'irrégularité (C 170) parce qu'ayant oublié son portefeuille à la maison il n'était pas muni de son titre de transport (carte de réduction nationale pour aveugle et malvoyants. Bien qu'il ait présenté celui-ci, le jour suivant, dans une gare, le Groupe SNCB lui a réclamé une somme forfaitaire.

L'entreprise ferroviaire invoque les Conditions Générales et clôture le dossier en percevant des frais administratifs d'un montant de 7,20€.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur suggère que la société de transport applique également pour les titulaires d'un titre de transport gratuit le principe, valable pour les « cartes train », d'« infraction excusable ».

Le Groupe SNCB rejette cette proposition. Le client ne peut voyager gratuitement en 2<sup>e</sup> classe que sur présentation de sa carte de réduction.

Le médiateur émet un avis où il fait remarquer que conformément aux dispositions du point 2.1 de l'annexe 12 du contrat de gestion entre l'Etat Fédéral et le Groupe SNCB, un aveugle doit être « titulaire » d'une carte délivrée par le Ministère de la Prévoyance Sociale.

Selon l'entreprise ferroviaire, le titulaire doit toujours pouvoir présenter ce document.

Cette interprétation est plus large que la teneur du contrat de gestion : au sens strict, le voyageur avait le droit de se déplacer gratuitement, ce 30 juin.

A cause de son handicap visuel, le client ne peut déplacer seul et doit donc recourir aux transports en commun. Il en est donc un « *fidèle client* ».

La société de transport a pris des mesures plus souples en faveur de ses autres fidèles clients, les abonnés, lorsque ceux-ci sont involontairement « *en infraction* ». Elle peut certainement agir de même à l'égard de ceux qui détiennent « *une carte de réduction nationale* ». Elle ne fournit pas toujours le service que le fidèle client escompte. Elle doit alors se montrer conciliante et poser un geste gracieux en certaines circonstances, par exemple l'oubli d'une carte train.

Le 30 juin, le voyageur se trouvait dans une situation similaire. Il serait donc logique qu'il bénéficie, en tant que fidèle client, de la même sollicitude.

Vu sa déficience visuelle, il risquait davantage de ne pas se rendre compte qu'il n'avait pas emporté sa carte ou de ne pas la retrouver lors du contrôle. Le médiateur estime que le Groupe SNCB ne peut se montrer plus rigoureux avec ce voyageur qu'avec d'autres.

En conséquence, il invite l'entreprise ferroviaire à ne pas exiger le paiement de frais administratifs.

Celle-ci s'y range.

Elle partage d'ailleurs la proposition du médiateur de traiter à l'avenir toutes les irrégularités, relatives aux cartes de réduction, valables comme titre de transport (Ligue des Familles, journalistes, et carte de réduction nationale), comme les cartes train, et sous les conditions suivantes :

- cette mesure ne fera pas l'objet d'une publication ou d'un avis ;
- il ne peut être question que le Groupe SNCB régularise des dossiers pour des voyages effectués en attendant la délivrance d'une carte qui donne droit au transport gratuit.

2008/4145 Un client achète longtemps à l'avance trois B-Excursions « Werchter Boutique ». Comme les prix d'entrée ont baissé par la suite, il demande un remboursement partiel.

Le Groupe SNCB refuse car le voyageur aurait choisi d'emmener une personne supplémentaire avec lui.

Le médiateur sollicite des informations complémentaires :

- comment et quand le client a-t-il eu connaissance des modifications des conditions de la B-Excursion « Werchter Boutique » ?
- pour quelle raison la gare n'était-elle pas au courant des procédures à suivre ?

L'entreprise ferroviaire répond :

- la vente de la B-Excursion, meilleur marché, a débuté le 28 mai 2008. L'ancienne formule devenait maintenant valable pour deux personnes ;
- ces modifications furent diffusées en mai dans un communiqué de presse de l'organisateur et sur Internet, notamment le site du Groupe SNCB ;
- « *pour éviter des problèmes* » et « *à la demande de l'organisateur* », la nouvelle offre fut présentée comme « *une récompense ou un joli cadeau* » ;
- les modalités d'éventuels remboursements en faveur des clients que n'intéressait pas une deuxième personne gratuite ne figuraient pas sur le site Internet de la société de transport, mais étaient communiquées en interne ;
- celle-ci « *ne peut admettre* » l'affirmation que le personnel de vente ne connaissait pas les modalités de remboursement ;
- si le client n'avait pas reçu le message relatif à la deuxième personne gratuite, il lui appartenait de réagir, avant l'événement, dans une gare.

Il ressort des différentes pièces présentées que le voyageur a utilisé honnêtement les B-Excursions. L'entreprise ferroviaire ne peut fixer, après coup, le nombre de clients qui en ont profité.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur déplore une communication incorrecte :

- le voyageur ignorait les modalités de remboursement, qui ne figuraient pas sur le site Internet du Groupe SNCB ;
- il en est de même pour l'injonction faite au client de réagir lui-même, avant l'événement, dans une gare ;
- la société de transport se tire trop facilement d'affaire, postérieurement, en disant qu'elle ne pouvait accepter la mise en cause de ses desservants de guichet, qui auraient ignoré le processus de remboursement, et qu'elle ne pouvait plus déterminer combien de personnes avaient pris part à cette action.

Le médiateur invite le Groupe SNCB à rembourser la différence de prix entre les ancienne et nouvelle formules de la B-Excursion.

L'entreprise ferroviaire rejette la conciliation sans la moindre justification.

Dans son avis, le médiateur réitère sa demande. La société de transport n'a pas encore fourni son point de vue.



Photo Groupe SNCB

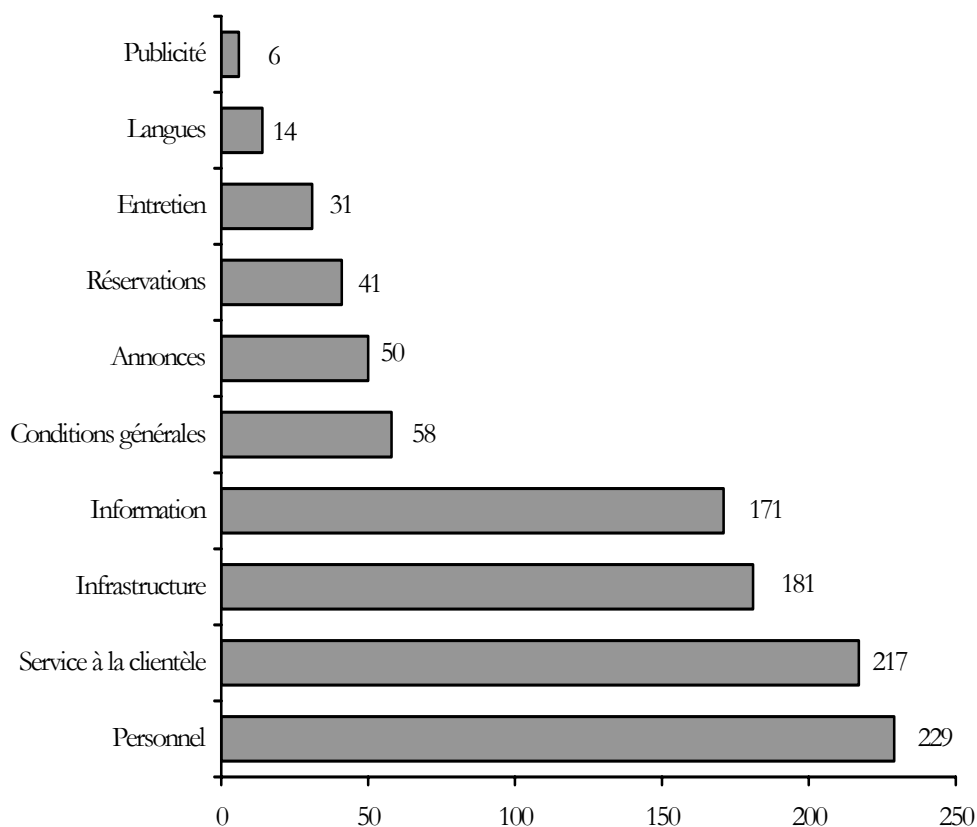
### 1.3. QUALITÉ DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Le client a estimé dans 998 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 18,1% 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



### 1.3.1. PERSONNEL

Le nombre de plaintes en rapport avec le personnel du Groupe SNCB n'a guère varié.

Les sujets sont récurrents :

- au guichet, une discussion s'engage concernant la monnaie à rendre ;
- le guichetier délivre un mauvais billet ;
- le contrôleur ne laisse plus monter un voyageur qui arrive tardivement sur le quai ;
- un conducteur de train qui fait un nouveau trajet oublie de s'arrêter dans une gare ;
- un contrôleur indique qu'une correspondance est assurée alors que le client la manquera ;
- etc.

Dans quelques dossiers, les clients s'agacent d'événements très spécifiques :

- un client avec un titre de transport de 1<sup>re</sup> classe s'offusque qu'un contrôleur laisse des voyageurs avec un titre de transport de 2<sup>e</sup> classe s'asseoir en 1<sup>re</sup> ;
- un détenteur de carte train est mécontent du fait que les clients qui voyagent avec une carte de dix voyages ont la possibilité de compléter celle-ci dans le train ;
- etc.

La majeure partie des plaintes de cette catégorie concerne l'attitude des employés. Le client peut trouver celle-ci impolie, intimidante, discriminatoire, etc.

L'année dernière, nous avons déjà fait référence au fait que la tâche d'un contrôleur, d'un guichetier, d'un chef de gare... n'est pas nécessairement simple. En cas de problèmes, ils sont le seul visage et leur seul interlocuteur du Groupe SNCB et les clients s'adressent directement à eux en « temps réel ».

A cet égard, il est important de prendre en compte le fait que lorsqu'un employé effectue correctement son travail et :

- signale au client que le billet qu'il présente lors du contrôle n'est pas en ordre ;
- ne le laisse plus monter après le coup de sifflet ;
- l'informe d'un retard ;
- etc.

Il ne peut pas toujours compter sur la sympathie du client.

Dans le pire des cas, ce type de situations peut mener à une agression.

L'exercice d'une fonction de terrain n'est pas devenu plus facile dans des circonstances de moins bonne qualité de service.



Même avec un esprit positif, le membre du personnel continue de dépendre aux moments cruciaux d'une bonne transmission des informations. Le client, lui, demande une prestation de services de qualité et attend cela de la part de l'agent. Si un élément coïncide, il y a risque d'escalade.

Bien entendu, en cas d'aggravation, il est difficile de déterminer quelle partie exactement a dépassé les bornes. Quoi qu'il en soit, un guichetier, un contrôleur, un employé de gare doivent se comporter de manière professionnelle en toutes circonstances. Avec, au besoin, l'appui d'une formation supplémentaire.

Les clients sont satisfaits du personnel. C'est ce qui ressort des enquêtes de qualité du Groupe SNCB.

Le médiateur reçoit aussi régulièrement des courriers dans lesquels un client heureux veut transmettre ses remerciements à un agent. Il est vrai que ces dossiers sont minoritaires mais ils signifient beaucoup. Les clients ne sont pas toujours aussi prompts pour souligner les aspects positifs.

## SITUATIONS VECUES

2008/0675 A la gare, la cliente paie des billets au plein tarif alors qu'elle a clairement précisé au guichetier qu'elle avait plus de 65 ans.

Ensuite, la cliente apprend par des connaissances qu'elle a droit au tarif Senior. Elle demande le remboursement de la différence avec le billet à plein tarif.

Le Groupe SNCB est prêt à accorder la réduction Senior et offre des bons de compensation dans ce sens.

2008/0837 Le client est contrarié car un contrôleur permet à des voyageurs avec un titre de transport de 2<sup>e</sup> classe de s'asseoir en 1<sup>re</sup> classe. En tant que détenteur d'un titre de transport de 1<sup>re</sup> classe, il demande une compensation.

Le Groupe SNCB indique que le personnel d'encadrement du train peut décider d'ouvrir la 1<sup>re</sup> classe à tous les voyageurs. Lors d'un déclassement, l'employé doit toujours tenir compte des voyageurs payants de 1<sup>re</sup> classe. Le Groupe déplore que le client n'ait pas pu jouir du service souhaité. La remarque concernant l'attitude de l'employé concerné a été transmise à son supérieur hiérarchique.

2008/0967 Le client indique que son train ne s'est pas arrêté là où il devait descendre.

Le Groupe SNCB indique qu'il s'agit d'une erreur du conducteur du train et propose un billet « cadeau » au client.

2008/1020 Un client signale la présence de passagers bruyants dans le train qu'il a pris et demande de transmettre son appréciation à l'employé qui a parlé aux voyageurs en question.

2008/1750 En mars, entre 10h et 12h, le client essaie en vain d'obtenir des informations au 02.528.28.28 pour un voyage vers la France. Deux fois, une employée du Call Center raccroche tout simplement.

Le médiateur contacte le Telesales qui appelle lui-même le client pour lui donner les informations nécessaires.

2008/2429 Le client voulait acheter deux billets. Bien que la gare soit ouverte jusqu'à 13h, le guichetier ne veut plus servir le client à 12h51.

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour le désagrément.

2008/2632 Le client est satisfait de la démarche efficace d'un sous-chef de gare. Grâce à celui-ci, il a pu récupérer à temps le sac à dos oublié dans le train. Il demande au médiateur de transmettre ses remerciements à l'intéressé.

2008/3406 Le client se plaint du fait que le personnel d'encadrement du train a fermé les portes trop tôt, en conséquence de quoi son petit-fils a été coincé entre les portes.

Le Groupe SNCB présente ses excuses.

2008/3669 Un voyageur signale l'accueil irrespectueux et la mauvaise communication d'un guichetier.

Le Groupe SNCB indique que le service à la clientèle est primordial à ses yeux. Par conséquent, il met tout en oeuvre pour que son personnel soit compétent, motivé, poli, aimable et assure un accueil efficace des clients dans les situations difficiles.

Il déplore que le client n'ait pas pu bénéficier du service souhaité et présente ses excuses. La réaction du client a été transmise au supérieur hiérarchique de l'employé concerné afin d'optimiser la prestation de services.

### 1.3.2. SERVICE A LA CLIENTELE

#### Article 44 du Contrat de Gestion entre l'Etat et la SNCB

Dans le cadre d'une politique d'accessibilité<sup>1</sup> intégrale, la SNCB poursuit ses efforts afin d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes à mobilité réduite (PMR).

La SNCB veillera au maintien de l'offre d'assistance existante dans les gares, via une réservation au Call Center. Cette réservation doit être effectuée au moins 24 heures à l'avance et peut concerner plusieurs déplacements. L'assistance proposée le sera du premier au dernier train, sept jours sur sept. L'annexe 14 comporte la liste de 103 gares dans lesquelles cette assistance aux voyageurs moins mobiles est assurée à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2008.

A partir du 1<sup>er</sup> novembre 2008, les personnes à mobilité réduite bénéficient dans 103 gares du réseau ferroviaire belge d'un certain nombre de facilités pour simplifier leurs déplacements. Pour cela, ils doivent réserver leur voyage au moins 24h à l'avance soit via le Call Center au 02/528.28.28 (ouvert tous les jours de 7h à 21h) ou via le formulaire de réservation on-line sur le site de la SNCB. Ils profitent d'un service d'assistance adapté, 7 jours sur 7, de premier au dernier train.

Liste des gares offrant une assistance aux personnes à mobilité réduite à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2008 :

Aarschot, Alost, Andenne, Ans, Anvers-Central, Arlon, Ath, Audenarde, Beauraing, Bertrix, Blankenberge, Boom, Braine-l'Alleud, Braine-le-Comte, Bruges, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Midi, Bruxelles-National-Aéroport, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Ciney, Courtrai, Deinze, Denderleuw, Diest, Dinant, Dixmude, Eeklo, Enghien, Essen, Eupen, Furnes, Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Gembloux, Genk, Grammont, Haacht, Hal, Hasselt, Heist-op-Den-Berg, Herentals, Huy, Izegem, Jemelle, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kwatrecht, La Louvière-Sud, Landegem, Landen, La Panne, Leuze, Libramont, Lichtervelde, Liège-Guillemins, Lierre, Lobbes, Lokeren, Louvain, Louvain-La-Neuve-Université, Malines, Marbehan, Mariembourg, Marloie, Menin, Mol, Mons, Mouscron, Namur, Neerpelt, Nivelles, Ostende, Ottignies, Poperinge, Puurs, Renaix, Rivage, Roulers, Saint-Ghislain, Saint-Nicolas, Saint-Trond, Spa, Tamines, Termonde, Tiel, Tirlemont, Tongres, Torhout, Tournai, Turnhout, Verviers-Central, Vielsam, Virton, Walcourt, Waremme, Welkenraedt, Wetteren, Ypres, Zottegem.

Pour que le personnel puisse offrir une assistance optimale, la SNCB demande à la clientèle de se présenter en gare au minimum 15 minutes avant le départ.

<sup>1</sup> Le terme d'« accessibilité totale » du précédent contrat de gestion était ambigu. Il laisse la place, dans le nouveau contrat, à celui d'« accessibilité intégrale », dont le signification est bien connue du secteur.

Dans certaines gares il y a une assistance possible pour les personnes à mobilité réduite sans chaise roulante :

Aalter, Angleur, Antoing, Anvers-Berchem, Asse, Auvelais, Aywaille, Beernem, Beveren, Bilzen, Binche, Blaton, Bomal, Bornem, Bourg-Léopold, Bruxelles-Schuman, Buggenhout, Burst, Châtelet, Comines, Couvin, De Pinte, Dilbeek, Duffel, Ecaussines, Ede, Erembodegem, Etterbeek, Flémalle-Haute, Fleurus, Florenville, Gamberages, Geel, Genval, Godinne, Gouvy, Haaltert, Harelbeke, Heide, Heist, Herne, Herseaux, Herstal, Herzele, Ingelmunster, Jambes, Jemeppe-sur-Sambre, Jette, Jurbise, Kalmthout, Kapellen, Kortenberg, La Hulpe, La Louvière-Centre, Lede, Lessines, Liedekerke, Liège-Palais, Lierde, Lommel, Londerzeel, Luttre, Malines-Nekkerspoel, Marchienne-au-Pont, Melreux-Hotton, Merchtem, Merelbeke, Mont-Saint-Guibert, Mortsels-Oude-God, Moustier, Neufchâteau, Nijlen, Ninove, Opwijk, Pepinster, Péruwelz, Piéton, Quaregnon, Quiévrain, Rhode-Saint-Genèse, Rixensart, Schaerbeek, Scheldewindeke, Schellebelle, Silly, Soignies, Tamise, Ternat, Theux, Tubize, Uccle-Calevoet, Viane-Moerbeke, Vilvorde, Visé, Waregem, Waterloo, Wavre, Wervik, Wevelgem, Willebroek, Wondelgem, Yvoir, Zaventem, Zedelgem, Zele, Zwijndrecht.

Pour que le personnel puisse offrir une assistance optimale, la SNCB demande à sa clientèle de se présenter en gare au minimum 15 minutes avant le départ.

<http://www.b-rail.be/nat/F/practical/limitedmobility/index.php>

Ce passage à 103 gares est un pas dans la bonne direction pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'utiliser le train. La liste est formelle : les personnes qui prennent le train ou arrivent dans ces gares peuvent faire valoir leurs droits en vertu du contrat de gestion. Les gares où, auparavant, des discussions survenaient concernant la possibilité de la volonté (ou non) de s'occuper des personnes à mobilité réduite et qui figurent désormais sur la liste doivent exécuter loyalement les dispositions du contrat de gestion. Dans la pratique, il arrive parfois que les choses se passent mal. Il y a encore parfois un problème de communication entre le client et le Groupe SNCB et au sein du Groupe SNCB lui-même. Bien que la demande soit soumise 24 heures à l'avance, des fausses notes peuvent survenir le jour du voyage : pas de plateforme de chargement, ascenseur défectueux, pas de personnel disponible, etc.

Pour les clients à mobilité réduite qui ont besoin d'assistance dans des gares où (à partir d'une certaine heure ou certains jours) il n'y a plus de personnel disponible, la SNCB s.a. a mis en place une équipe mobile « B for you ». (Voir plus loin).

Le fait que les personnes à mobilité réduite doivent s'annoncer 24 heures à l'avance pour pouvoir voyager est un point délicat. (Contrairement à ce que beaucoup pensent cette obligation existait déjà).

Toute personne pouvant se déplacer librement peut choisir où et quand elle veut aller quelque part.

Tel est le mot d'ordre ! En outre, dans des réponses à diverses questions, la ministre compétente a toujours défendu l'option (à juste titre selon nous) selon laquelle les personnes à mobilité réduite ont également le droit de vivre leur propre choix de vie. En raison de cette clause des « 24h à l'avance », les personnes à mobilité réduite ont l'impression d'être « encore plus limitées » dans leurs actions. Elles ne peuvent pas prendre le train spontanément si elles en ont envie ou besoin. Et même si l'assistance a été demandée dans les temps, un événement peut toujours se produire le jour J. L'argumentation du Groupe SNCB concernant cette règle des 24h est de nature organisationnelle. Il doit donner la possibilité à son personnel de se retourner et de voir si celui chargé de l'encadrement ne se trouve pas à un autre endroit au moment demandé.

Le médiateur estime, avec tous les intéressés, que cette règle peut être assouplie pour offrir plus de flexibilité aux personnes à mobilité réduite désireuses de voyager par le rail.

Entre-temps, le Groupe SNCB déclare que si elles se présentent en gare sans avoir réservé à l'avance, il fera tout son possible pour leur apporter de l'aide. Toutefois, il doit tenir compte du personnel et du matériel disponibles à la gare de départ, de correspondance et de destination. En d'autres termes, l'assistance n'est pas garantie sans réservation préalable.

Parfois, les horaires des correspondances avec les transports publics posent un autre problème aux personnes à mobilité réduite.

Lors de l'établissement des horaires, des correspondances sont parfois prévues avec un délai de 4 à 5 minutes seulement. En cela, ils ne tiennent pas suffisamment compte des personnes à mobilité réduite. Ce point demande une attention toute particulière dans les cas où le temps d'attente pour le train suivant est long. Parfois, une correspondance peut être manquée, notamment quand celle-ci est assurée, en heures de pointe, sur un autre quai.

Un autre problème est celui de la suppression partielle du parcours. Sur la ligne Charleroi-Sud/Anvers-Central par exemple, le train est supprimé à Anvers-Berchem (et surtout à Malines) lorsqu'il a un certain nombre de minutes de retard. Mais que se passe-t-il si une personne à mobilité réduite (en chaise roulante) se trouve dans ce train ? Anvers-Berchem n'apparaît pas sur la liste des 103 gares et ne dispose pas de l'infrastructure nécessaire pour accueillir ces personnes. Pourtant, des trains dans lesquels se trouvent des personnes à mobilité réduite sont encore supprimés dans cette gare. Elles sont alors parfois renvoyées à l'assistance des autres voyageurs parce que le personnel du Groupe SNCB s'en tient aux directives. Avec toutes les conséquences douloureuses et désagréables qu'on imagine.

Le médiateur répète sa demande au Groupe SNCB de réfléchir aux conditions de gratuité qu'il pose aux accompagnants de PMR. Beaucoup de clients ayant des problèmes de mobilité sont surpris par la différence de critères, par exemple, entre De Lijn et la SNCB s.a. en la matière. Pour bon nombre de PMR, un accompagnateur qui pourrait voyager gratuitement serait une solution particulièrement adaptée et rassurante.

Comme nous l'avons déjà largement abordé dans nos précédents rapports, le groupe des PMR continue d'exiger une attention particulière. Cela s'applique non seulement aux aspects infrastructurels mais également au côté humain, comme l'encadrement et l'accueil. Cette (importante) catégorie de voyageurs accorde beaucoup d'intérêt à la sécurité et au sentiment de pouvoir compter sur de l'aide aux moments clés. Bien entendu, la manière dont la relation se déroule est cruciale et le personnel responsable doit pouvoir acquérir les compétences nécessaires grâce à des formations. Souvent, les transports publics sont le seul moyen, pour les PMR, de se déplacer sur de plus longues distances.

Le médiateur veut encore souligner que le Groupe SNCB ne peut pas être le seul à supporter cette responsabilité. Bien entendu, il doit prendre ses propres responsabilités, pour tous les aspects de son ressort. Cependant, d'un point de vue social et par-delà toutes les frontières constitutionnelles et autres, il doit y avoir une volonté de développer un réseau qui donne une chance réelle au choix de vie des PMR sur le plan de la mobilité. Cela n'aurait aucun sens et reviendrait à une mauvaise utilisation des fonds publics que de créer des îlots d'accessibilité qui ne seraient quasiment pas disponibles ou seulement pour un nombre très limité de PMR. Un modèle opérationnel, basé sur la coordination, l'inventaire, l'actualisation de tous les moyens s'impose donc. (Pour un exercice éventuel en la matière, voir Rapport annuel 2006)<sup>1</sup>

## B for you : les équipes d'intervention mobiles pour PMR

L'amélioration de l'accessibilité des trains et des gares pour les voyageurs à mobilité réduite occupe une part essentielle des derniers contrats de gestion conclus avec l'autorité fédérale. Dans le cadre de l'accessibilité totale, un accueil de qualité des voyageurs à mobilité réduite est l'un des principaux piliers.

Lorsque le voyageur à mobilité réduite demande de l'assistance à l'avance, conformément à la procédure en vigueur, celle-ci lui est en principe apportée par le personnel de la gare.

Si ce personnel n'est pas disponible, il est fait appel à une équipe mobile spécialisée.

---

<sup>1</sup> pp 125 à 130

Il y a d'une part l'élimination des obstacles liés au fauteuil roulant en vue d'un accès autonome au moyen de transport. D'autre part, une assistance doit être prêtée à ceux qui l'ont demandée. Comme nous l'avons déjà indiqué, cette assistance est disponible du premier au dernier train, 7 jours sur 7.

A cet effet, des équipes d'assistance mobiles, sous le label « B For You », ont été créées. Elles doivent assister les personnes à mobilité réduite dans les 103 gares et arrêts repris en annexe 14 du contrat de gestion entre la SNCB s.a. et le Gouvernement fédéral.

En cas de demande d'assistance ne pouvant pas être honorée par le personnel local, quelle qu'en soit la raison, « B For You » s'en chargera.

Le voyageur doit contacter lui-même par téléphone le Call Center Voyageurs National (02/528.28.28).

Ce dernier informera ensuite le client de la possibilité de répondre à sa demande.

## SITUATIONS VECUES

2008/1657 Un voyageur en fauteuil roulant, accompagné de son chien-guide, un habitué du rail, arrive à l'heure (+/- 10' avant le départ). Le client monte toujours dans la voiture de 1<sup>re</sup> classe à l'avant du train, où une place est prévue pour un usager en fauteuil roulant. Le personnel de la gare refuse de laisser le client monter à cet endroit et l'aide à monter au centre du train, en 2<sup>e</sup> classe. En conséquence, le client et son chien doivent rester sur la plateforme et le fauteuil roulant ne peut pas être fixé.

L'accompagnateur fait preuve de beaucoup de compréhension et de serviabilité et veille à ce que le client puisse avoir sa correspondance.

Les agents qui prêtent assistance aux personnes en fauteuil roulant se voient rappeler la méthode à appliquer. Le Groupe SNCB s'excuse pour le désagrément et offre un billet « cadeau » au client.

2008/2214 Un client à mobilité réduite veut prendre le train. Dans la gare d'arrivée, la porte s'avère trop petite pour la rampe de chargement des fauteuils roulants. Par conséquent, le client doit poursuivre jusqu'à une prochaine gare et emprunter un autre train vers sa destination finale.

Le Groupe SNCB répond que le personnel n'a pas remarqué à temps l'inadéquation entre la rampe et le type de train.

Il s'excuse pour le désagrément et offre un billet « cadeau » au client.

2008/2654 Le client qui se déplace en fauteuil roulant électrique veut prendre le train. A destination, un transport spécial l'attend pour l'amener chez lui. Il se présente à 17h au guichet mais, ce n'est qu'à 17h32 que quelqu'un se libère pour l'aider. Etant donné que le train est déjà parti, chacun se dirige vers le quai pour le train suivant. Cependant, personne ne sait où se trouve la rampe pour monter dans le train. Finalement, le client peut partir avec le train de 17h53. Lorsqu'il arrive à destination, le transport spécial est, lui aussi, déjà parti. Le client parcourt le trajet jusqu'à chez lui, soit 6 kilomètres, en fauteuil roulant électrique avec commandes au menton.

Il demande une extension de l'équipe chargée de l'assistance en gare.

Le Groupe SNCB explique qu'étant donné que la centrale d'informations du Service Central Clientèle (02.528.28.28) n'a pas reçu de demande d'aide du client, il n'a pas été possible de mettre quelqu'un à disposition à 17h00. A cette heure de pointe, il était très difficile de prêter immédiatement cette assistance imprévue. Cependant, un agent a été envoyé aussi vite que possible pour faire le nécessaire. Le fait qu'il n'y ait pas de rampe sur chaque quai entraîne parfois des problèmes lorsque l'assistance n'a pas été demandée au préalable.

Le Groupe SNCB regrette que le client soit mécontent du tour qu'ont pris les choses. Le service concerné met tout en oeuvre pour que l'arrivée et le départ des voyageurs à mobilité réduite se déroulent de manière agréable.

2008/2961 Le client est un voyageur satisfait mais il est âgé et demande d'assurer une correspondance quai à quai ou éventuellement de retarder quelque peu celle-ci.

Selon le Groupe SNCB, 4 minutes doivent suffire pour obtenir cette correspondance. Il ne peut répondre favorablement aux demandes du client.

Ce dossier est encore en cours de traitement.



2009/3289 Le client voyage avec une autre personne. Toutes deux ont une mobilité réduite et voyagent avec un scooter. Le jour du départ, le client a fait la demande et tout se déroule à la perfection jusqu'à la gare de correspondance. Là, le client s'entend dire qu'il doit continuer jusqu'à une gare située plus loin parce que la clé de la rampe de chargement a été perdue. Le client trouve que ce n'est pas tolérable. Il parvient en retard à son rendez-vous.

Un dimanche de juillet, le client reprend le chemin du rail. L'employé de la gare appelle la gare d'arrivée. L'employé répond que ce n'est pas possible parce qu'il est seul. Le client ne peut pas partir et il s'en plaint. Il déclare qu'il ne peut pas toujours savoir 24h à l'avance s'il prendra le train ou non.

Le Groupe SNCB constate une mauvaise communication entre les services concernés. Par conséquent, le service a paru insuffisant et le client a été très gêné. Il s'est avéré qu'un mauvais numéro de train a été donné, à savoir celui qui arrivait une heure plus tard à la gare de correspondance. Par conséquent, la personne responsable du chargement ne disposait pas de la clé de la rampe. Le Groupe SNCB a sommé le service concerné de faire preuve d'encore plus de précision dans son travail afin d'éviter ce genre d'erreur.

2008/3890 Le client se plaint que, malgré une demande d'assistance, il n'a pas été aidé.

Le Groupe SNCB déclare que le sous-chef de gare de la gare de départ a oublié de transmettre à la gare de destination le télégramme avec la demande.

Le Groupe SNCB admet qu'il a commis une erreur et offre au client un billet « cadeau » en guise de compensation.

## Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

Dans le cadre de la collaboration avec le médiateur auprès du Groupe SNCB, le Centre définit sa mission pour les personnes à mobilité réduite dans le présent rapport du médiateur.

Le médiateur fera de même dans le rapport du Centre.

## Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme : discriminations dans les transports

Créé en 1993, le Centre est un service public fédéral autonome. En vertu de la loi anti-discrimination<sup>1</sup>, il s'est vu, en 2003, charger de traiter des dossiers relatifs à des discriminations fondées sur les critères de l'état de santé et du handicap.

Chaque année, le Centre reçoit un certain nombre de plaintes et de demandes concernant le manque d'accessibilité et d'aménagements des services et des infrastructures de transports publics. Ces plaintes représentent plus ou moins 10% des signalements liés aux services mis à la disposition du public. Les plaintes concernant la SNCB portent essentiellement sur l'impossibilité d'embarquer ou de descendre des trains par défaut d'assistance au départ ou à l'arrivée en gares. D'autres signalements concernent l'inaccessibilité des gares et/ou des quais et les conditions de réservations pour la personne à mobilité réduite.

Il n'entre pas dans les compétences du Centre de vérifier l'accessibilité, au sens strict, du bâti et des installations ferroviaires. Cependant, l'inaccessibilité peut avoir comme conséquence de ne pas permettre aux personnes handicapées d'avoir accès et d'utiliser les services de la SNCB, de manière égale aux personnes sans handicap. Cette situation peut être considérée comme une discrimination au sens de la loi du 10 mai 2007. De plus, le refus d'*aménagement raisonnable* pour une personne handicapée, en tant que mesure concrète visant à permettre à cette personne d'accéder et de profiter des services de transport de la SNCB, peut également constituer une discrimination au sens de la loi du 10 mai 2007.

Cette législation – ainsi que la Convention internationale des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées – traduit une évolution dans la volonté politique et une prise de conscience de la société : les personnes avec un handicap ont droit à un traitement égal. C'est une condition importante pour une société inclusive où chacun doit pouvoir utiliser, à n'importe quel moment et de manière autonome, les transports publics afin de pouvoir organiser sa vie comme il le souhaite que ce soit sur le plan professionnel, social ou privé.

Nous constatons, avec plaisir, la volonté manifeste de l'ensemble des intervenants de prévoir des moyens et fournir des efforts afin de rendre accessible les infrastructures et de garantir le transport pour tous. Le Centre se réjouit notamment des mesures prévues dans le cadre du nouveau contrat de gestion de la SNCB, offrant une assistance dans plus d'une centaine de gares belges. Nous espérons que le nombre de gares rendues accessibles continuera à augmenter de façon constante mais aussi que l'obligation de "commander" une assistance pourra se faire dans des délais plus courts que le délai actuel de 24 heures.

A l'avenir, le Centre poursuivra d'accomplir, dans un esprit de dialogue et de collaboration, ses missions de soutien aux plaignants et tentera de trouver une solution par tous les moyens qui lui sont propres. Une collaboration constructive, avec un échange d'informations utiles, est d'ores et déjà installée, dans ce cadre, avec le service de médiation de la SNCB.

---

<sup>1</sup> Loi du 25 février 2003 abrogée par la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination

### 1.3.3. INFRASTRUCTURE

Le médiateur reçoit un certain nombre de plaintes concernant l'infrastructure qu'utilise le client dans le cadre d'un voyage en train.

Avant même que celui-ci ne commence, un problème peut se poser.

Lorsque le voyageur arrive à la gare en vélo ou en voiture, il doit pouvoir le (la) laisser quelque part en toute sécurité. Le client s'attend à ce que le Groupe SNCB (en collaboration avec l'autorité locale) mette à sa disposition suffisamment d'emplacements pour vélos et de stationnements pour voitures, de préférence gratuitement ou à un tarif avantageux. Bien entendu, cette infrastructure doit satisfaire à un certain nombre d'exigences de base en ce qui concerne l'éclairage, l'asphaltage et l'écoulement des eaux.

Lorsqu'il n'y a pas d'éclairage, un éclairage insuffisant ou défectueux, un problème de sécurité (ou d'insécurité) se pose.

Personne n'apprécie de laisser sa voiture sur un terrain boueux par temps de pluie.

La capacité insuffisante des parkings et des racks à vélo est souvent citée également.

Plus souvent, le Groupe SNCB confie l'exploitation et le contrôle du parking (nouveau ou rénové) à un concessionnaire ou choisit de collaborer avec la Ville ou la Commune. D'autres règles s'appliquent alors : le stationnement n'est plus gratuit (pour les détenteurs de cartes train) et un autre système d'accès est mis en place. Bien qu'une campagne d'information précède généralement ce type de changement, avec des dépliants et des flyers sous les essuie-glaces, le client qui n'a pas été là pendant un moment (congé, maladie) ou qui n'utilise le parking que de temps en temps peut être surpris et découvrir une amende à son retour.

Pendant la période de transition, le Groupe SNCB et le partenaire privé se montrent assez souples mais peu à peu, le discours devient plus dur. En effet, l'exploitation du parking de la gare est une activité économique.

Le Groupe SNCB renvoie systématiquement le client au concessionnaire. Comme les cartes de stationnement sont achetées au guichet et portent le nom et le logo du Groupe SNCB, le médiateur estime que ce dernier ne peut pas se contenter de rejeter ces plaintes : il doit prendre sa responsabilité de vendeur.

Lorsque la borne de paiement du parking fait des siennes ou que le distributeur automatique en gare ne donne pas le titre de transport, le client exprime également son mécontentement. Lorsque le client achète ensuite un billet au guichet ou dans le train, le Groupe SNCB indemnise aisément l'opération erronée à la borne.

Le client ne peut pas faire preuve de compréhension à l'égard des toilettes sales, malodorantes ou fermées dans les gares ou dans le train : en cas de besoin urgent, il compte sur un service irréprochable.

Cette année, nous avons enregistré un assez grand nombre de problèmes avec l'ouverture ou la fermeture de portes de train, ce qui engendre retards et agacement chez les clients. Lorsque les portes d'un tout nouveau train se referment soudainement pour une raison inexplicable, c'est pour le moins inquiétant. Plus d'une fois, le client ayant vécu cette expérience inquiétante y a laissé des plumes ou s'est même blessé. Ces dossiers sont classés dans les rubriques « Sécurité » et « Accidents ».

Lorsque le client manque sa gare de destination en raison de problèmes de portes, il peut compter sur le Groupe SNCB pour lui offrir une compensation.

Plusieurs messages des clients indiquaient également que la régulation de la température du train laissait à désirer (air conditionné ou chauffage). Etant donné le manque de matériel actuel, lorsque la voiture défectueuse ne peut pas être remplacée immédiatement, le Groupe SNCB est parfois contraint de choisir de ne rien faire, plutôt que de faire rouler le train en composition limitée (avec le risque de suroccupation), pour le plus grand mécontentement du client transi de froid.

En cas de plaintes concernant l'utilisation de matériel plus ancien, le Groupe SNCB renvoie au fait qu'un programme de rénovation est actuellement en cours pour les automotrices MS2, les Breaks, les premières voitures à double étage (rouges) M5 et les séries de type 4000. Le client doit donc encore faire preuve de patience.

L'(in)accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR) constitue également une cause de plaintes : les ascenseurs ou les escaliers roulants ne fonctionnent pas ; la distance entre le quai et le train est trop importante et quasiment infranchissable pour certaines personnes ; un passage des voies est soudain fermé et l'accès au quai situé en face devient ainsi plus difficile.

Dans les contrats de gestion que le Gouvernement fédéral a conclu avec les différentes entreprises du Groupe SNCB, un certain nombre de clauses spécifiques ont été incluses pour améliorer à terme l'accessibilité de l'infrastructure ferroviaire.

La SNCB Holding, Infrabel et la SNCB se chargent ensemble d'un plan d'amélioration de l'accessibilité et de l'encadrement des PMR<sup>1</sup>.

En ce qui concerne le SNCB Holding<sup>2</sup>, 100 bâtiments de gares doivent être accessibles aux PMR d'ici 2018 (à l'exception de l'accès aux quais et aux passages souterrains).

---

<sup>1</sup> Personnes à mobilité réduite

<sup>2</sup> Article 52 du contrat de gestion avec le SNCB Holding

Le choix de ces 100 bâtiments sera coordonné avec Infrabel afin que les 50 gares qui doivent être totalement accessibles d'ici 2018 (i.e. y compris les quais et les passages souterrains) fassent partie de cette liste. D'ici 2028, tous les bâtiments de gares devront être accessibles aux PMR. Fin 2012, 52 gares (qui représentent 60% des voyageurs montant dans les trains) doivent déjà avoir été adaptées.

L'opérateur ferroviaire SNCB<sup>1</sup> devait prêter assistance à toute PMR en ayant fait la demande au moins 24h à l'avance, entre un quart d'heure avant le premier train et un quart d'heure après le dernier train, dans 103 gares à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2008. Au 31 décembre 2008, il devait transmettre une proposition concrète à la DGTI<sup>2</sup> en vue d'étendre et d'optimiser, dans ses gares, les services aux PMR.

Lorsque la SNCB achète du nouveau matériel roulant, un équipement spécifique doit être prévu pour les PMR ; dans le train également, il est nécessaire d'adapter l'information en matière de retards, de modification des arrêts desservis et des correspondances, aux besoins des malvoyants et des malentendants.

Pour la fin 2008, Infrabel<sup>3</sup> devait veiller à ce que 27 gares soient accessibles grâce à des ascenseurs et des rampes. D'ici fin 2012, ce doit être le cas pour 38 gares (représentant 51% des voyageurs) ; d'ici fin 2018, 50 gares doivent avoir été adaptées (de telle sorte qu'il y ait une gare accessible dans un rayon de 30 km) et d'ici fin 2028, 100 gares doivent être accessibles (de telle sorte qu'il y ait une gare accessible dans un rayon de 15 km).

L'adaptation des quais fait également partie des missions du gestionnaire de l'infrastructure.

D'ici mars 2008, le quai devait être ramené à la hauteur standard dans 115 gares et arrêts. D'ici 2018, ce devra être le cas dans 160 gares et arrêts supplémentaires et ceux-ci devront en outre être équipés de dalles d'avertissement (dalles anti-dérapantes) en bordure de quai et de dalles de guidage.

Enfin, dans l'année suivant la signature du contrat de gestion (pour le 29 août 2009), Infrabel doit placer des lignes de sécurité sur tous les quais asphaltés sans dalles anti-dérapantes.

---

<sup>1</sup> Articles 44 et 45 du contrat de gestion de la SNCB.

<sup>2</sup> Direction Générale du Transport Terrestre du SPF Mobilité et Transports.

<sup>3</sup> Articles 42 et 43 du contrat de gestion avec Infrabel.

## SITUATIONS VECUES

2008/0193 Le client a appris par un autre voyageur que le passage des voies était fermé dans sa gare. Il se plaint que le Groupe SNCB n'a rien dit à ce sujet. Par conséquent, les voyageurs devront utiliser un accès surchargé. Le Groupe SNCB explique qu'avec la reprise du poste de signalisation par la nouvelle cabine de Mol, le personnel de contrôle d'Infrabel disparaît également. Comme les guichetiers restants ne sont pas habilités à faire traverser les voies aux voyageurs (ils ne font pas partie d'Infrabel mais appartiennent à l'opérateur SNCB), le passage des voies est fermé.

2008/0840 Le client se plaint du manque de places sur le parking de sa gare de départ. Le Groupe SNCB reporte la faute sur la politique de l'administration communale en matière de tarifs des stationnements.

Le médiateur demande de faire preuve de clarté concernant le nombre d'abonnements de parking vendus. Dans la foulée, le Groupe SNCB annonce le 24 mars 2008 que 350 places de stationnement gratuites supplémentaires sont mises à disposition à proximité de la prison.

2008/0888 Depuis le 4 février 2008, une interdiction de stationner s'applique au parking de la gare. La cliente demande où elle peut désormais garer réglementairement sa voiture. Elle se plaint également du nombre limité de places de stationnement.

Le Groupe SNCB explique qu'en raison de l'augmentation de l'utilisation de la voiture, le nombre de places de stationnement libres devient de plus en plus restreint. Par conséquent, les parkings de la plupart des gares sont agrandis.

Le parking de la gare en question est étendu à 200 places de stationnement supplémentaires. Cela se passera en trois phases et quelques gênes en découleront.

Une partie du parking existant a été fermé début 2008. Une partie de la parcelle contiguë est utilisée entre-temps comme parking provisoire. En raison d'un stationnement désordonné et du blocage consécutif de l'accès à ce parking, un grand nombre de places n'est pas utilisé.

Les clients peuvent également utiliser un autre parking situé à 300 mètres de la gare.

Provisoirement, le stationnement y est toujours gratuit. Une décision devra être prise pour déterminer s'il deviendra payant ou non. Quoiqu'il en soit, les usagers du train pourront bénéficier d'un tarif préférentiel. Pour toute information supplémentaire concernant la suite des travaux, il y a lieu de consulter le site Web de la ville en question.

2008/0996 Le client se plaint du mauvais état d'un parking souterrain : à la moindre averse, il se retrouve sous eaux.

Le Groupe SNCB confirme qu'à l'ouverture du parking souterrain pour vélos, d'importantes flaques se formaient en cas de fortes averses, y compris à proximité de l'entrée. Etant donné qu'il n'y avait encore aucune construction au-dessus, l'eau pouvait s'infiltrer par le plafond.

Pour résoudre ce problème temporaire, les mesures suivantes ont été prises :

- l'entrepreneur s'est vu demander de se rendre régulièrement sur place (surtout après une averse) et d'évacuer l'eau ;
- le personnel de nettoyage local aspirera l'eau excédentaire avec les nettoyeuses.

La construction supérieure avance bien actuellement, ce qui a considérablement réduit l'infiltration d'eau en cas d'averse. L'entrepreneur a également mis en place des tonneaux destinés à recevoir éventuellement l'eau excédentaire et il doit continuer de suivre l'affaire.

2008/1245 Le client indique que les toilettes du CR 1565 étaient hors service.

Le Groupe SNCB déclare qu'il en a informé le service concerné et s'excuse pour la gêne occasionnée.

Une enquête complémentaire révèle que les portes des toilettes sont verrouillées automatiquement si la réserve d'eau est épuisée, lorsque le réservoir est plein ou en cas de problème technique. Il est donc très possible qu'une ou plusieurs portes de toilettes aient été verrouillées pour ces raisons.

2008/1554 Le client est furieux à propos du matériel (obsolète) utilisé sur la ligne Bruges/Blankenberge ainsi que sur les lignes Bruges/Courtrai, Bruges/Zeebrugge et Bruges/Gand.

Sur la ligne Bruges/Blankenberge/Knokke le service a été divisé : un service Bruges/Blankenberge et un service Bruges/Knokke afin de résoudre le problème du désaccouplement à Bruges avec les trains à double étage.

Le Groupe SNCB explique qu'en raison de problèmes avec le (dés)accouplement des trains, il a décidé de faire rouler 12 trains IC en direction et en provenance de Knokke à partir du 4 février 2008. Les voyageurs en provenance et en direction de Blankenberge doivent prendre une correspondance prévue à cet effet. Pendant les périodes de forte affluence, tout le matériel est utilisé, y compris celui de réserve. Par conséquent, le confort est moins bon (pas de chauffage et odeur de renfermé).

Le Groupe SNCB souligne que cette solution n'est pas définitive et il présente ses excuses. Dans les circonstances actuelles, il ne peut offrir aucune alternative.

Une solution technique est espérée à court terme afin que le Groupe SNCB puisse à nouveau mettre en place un dispositif qui satisfasse les clients.

2008/2345 Le client se plaint du nombre réduit de places sur le parking de la gare en raison de travaux, d'une fête foraine ou de son utilisation par le personnel ferroviaire.

Le Groupe SNCB admet que des travaux sont effectivement en cours sur le parking. En conséquence, la capacité est temporairement moins élevée.

En compensation, la totalité du parking des voyageurs sera provisoirement gratuite à partir du 1<sup>er</sup> juin 2008. Il deviendra payant à partir du 18 août 2008 (avec des barrières au niveau de l'entrée). Pour les usagers du train, des abonnements de parking pourront être achetés aux guichets de la gare. Après la mise en service du parking payant avec des barrières, la situation s'améliorera pour les voyageurs disposant d'un abonnement au parking.

Le Groupe SNCB est parfaitement conscients des désagréments. Depuis la date à laquelle la plainte a été transmise, 110 places ont été mises à disposition. Cela devrait résoudre en partie ces problèmes. Le Groupe SNCB présente ses excuses pour la gêne occasionnée.

2008/2925 Le client se plaint que la gare vend plus de places de parking qu'il n'y en a effectivement.

Le Groupe SNCB explique que pour les 37 principales gares du pays, une nouvelle politique sera introduite en matière de stationnement à partir de fin 2008, basée sur quatre objectifs fondamentaux :

- des places disponibles garanties pour les usagers du train ;
- une tarification différenciée en fonction du type de gare, de l'utilisateur et du marché local ;
- les recettes doivent couvrir les frais opérationnels ;
- l'utilisation des transports publics n'est pas découragée.

Actuellement, le Groupe SNCB ne met à disposition que des espaces où il est possible de stationner, sans garantie de place pour les détenteurs d'une carte train.

Le Holding SNCB est parfaitement conscient de cette problématique. Lors du développement du Masterplan pour cette gare, ce problème fera certainement l'objet d'une discussion.

Le Groupe SNCB s'excuse pour la gêne actuellement subie par ses clients.



### 1.3.4. INFORMATION

Paradoxalement, la rubrique « Information » recense moins de dossiers en 2008 qu'en 2007. Cependant, ne nous y trompons pas : dans presque tous les dossiers de « retards », le sujet du manque d'informations revient.

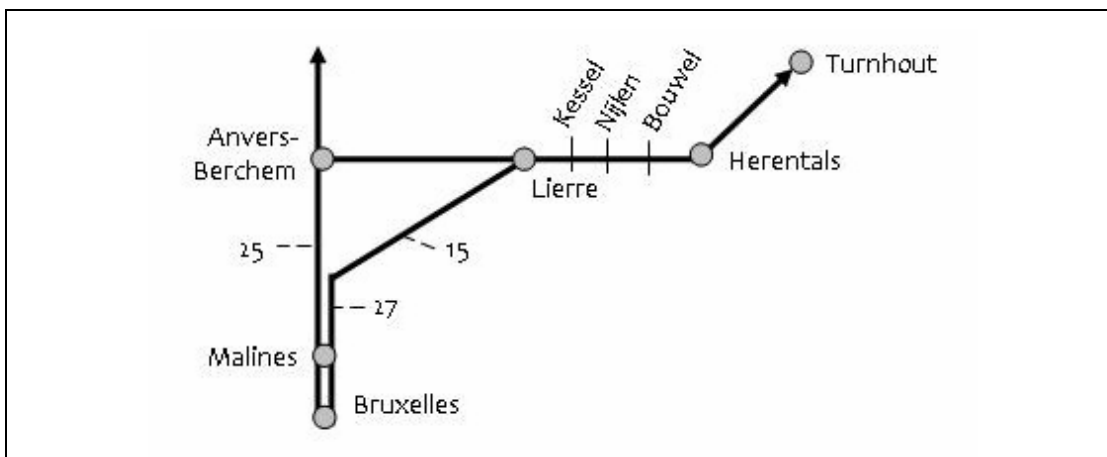
Ce qui frappe ici, c'est que beaucoup d'irritations liées aux retards et/ou aux suppressions pourraient souvent être réduites, voire évitées, si les informations avaient été communiquées suffisamment tôt et correctement.

Depuis peu, le Groupe SNCB dispose de plusieurs outils (voir partie 3, 1.1.1. « Retards et ruptures de correspondances ») pour optimiser la transmission d'informations. Une évolution positive qui ne peut être qu'encouragée.

Néanmoins, nous remarquons qu'en cas de perturbation importante du trafic, ces programmes n'atteignent pas leur objectif final. Il semble alors qu'ils ne soient pas en harmonie les uns avec les autres et que, sur ce point critique, ils ne soient pas en mesure de transmettre suffisamment tôt des informations adéquates et cruciales pour le client.

En effet, en cas de retard, il n'est pas seulement important de s'occuper du retard à proprement parler. Il faut également réfléchir de manière proactive aux souhaits du client. Cette réaction doit être rapide et très précise, et elle est loin d'aller de soi. Le client fait preuve de plus de compréhension que nous ne le pensons généralement dans les situations difficiles mais il attend globalement et raisonnablement des informations fiables.

Un exemple concret.



Le prix d'une carte train est basé sur la distance la plus courte. En principe, le client doit suivre cet itinéraire. Il peut seulement y déroger, et effectuer un trajet plus long lorsqu'il peut parvenir plus rapidement à destination.

Le voyage normal Bruxelles/Lier/Herentals/Turnhout, y compris pour les plus petites gares entre Lier et Herentals, s'effectue via les lignes 27 et 15. Le client peut transiter par Anvers-Berchem (ligne 25) s'il arrive plus vite à destination.

Des voyageurs empruntent, le soir, le train IR 3416 (Bruxelles-Nord : 16h46), qui va directement à Turnhout, et atteignent Lier à 17h21.

Ceux qui vont à Kessel, Nijlen et Bouwel, ont la possibilité d'avoir, à Lier, la correspondance avec le train L 2387 vers Herentals (Lier : départ à 17h34 – Nijlen : arrivée à 17h43).

Quand le train IR 3416 a plus de 10 minutes de retard (ou est supprimé), les clients de Lier ont comme solution de remplacement l'IC 2016 (Bruxelles-Nord : 17h04) avec correspondance à Anvers-Berchem (17h37/17h53), et ensuite l'IR 4938 vers Turnhout (arrivée à Lier à 18h04), avec un retard de 43 minutes sur le schéma proposé.

Les voyageurs vers Kessel, Nijlen et Bouwel n'ont pas eue d'autre possibilité. Comme le train L 2387 ne peut attendre l'IR 3416, ils ratent leur correspondance à Lier lorsqu'ils subissent un retard d'au moins 10 minutes. Ils encourent alors un retard d'1 heure.

De Bruxelles-Nord, à 16h42, part, du même quai que l'IR 3416, l'IR 3115 vers Anvers. Bien que celui-ci offre, à Anvers-Berchem, des correspondances possibles, aussi bien vers Lier que vers Kessel, Nijlen et Bouwel, les clients ne peuvent faire ce « détour » en des circonstances normales parce qu'ils ne parviennent pas à destination plus rapidement. Dès que le retard atteint 10 minutes (ou suppression de l'IR 3116), le transit par Anvers-Berchem peut se faire.

Si le retard de l'IR 3416 était annoncé suffisamment tôt à Bruxelles-Nord, nombre de passagers pourraient aisément monter à bord de l'IR 3115 pour limiter les dégâts, et atteindre Lier avec 15 minutes de retard (à la place de 43 minutes) et Kessel, Nijlen et Bouwel avec 20 minutes (au lieu d'1 heure).

Le voyageur pourra choisir la solution qui lui sied le mieux s'il reçoit, au bon moment, l'annonce d'un retard.

Malgré toute cette technologie, si on ne pense qu'aux aspects opérationnels (par exemple quelle voie libérer en premier, quel train faire partir d'abord, etc.) mais que l'on néglige d'en informer le client à temps et correctement, les renseignements transmis deviennent inutiles. Il faut donc réfléchir à partir du client. Et ce n'est pas assez souvent le cas dans la pratique.

## SITUATIONS VECUES

2008/0544 Le client indique que le train L 2773 part en réalité à 23h36 au lieu de 23h47, comme indiqué sur le Routeplanner du site Web du Groupe SNCB. Par conséquent, le client doit prendre un taxi !

Le Groupe SNCB présente ses excuses au client. Pendant la semaine, le train L 2773 part effectivement à 23h47 d'Anvers-Central. Pendant le week-end, l'heure de départ est 23h36. Le Groupe est donc prêt à rembourser la note de taxi de 35€.

2008/1109 En février, la suppression d'un train n'est annoncée qu'une minute après l'heure de départ prévue de celui-ci. Le client est mécontent que l'annonce ait été faite aussi tard et qu'aucune justification n'ait été donnée.

Le Groupe SNCB explique quelle était la raison de la suppression. Il renvoie au règlement d'indemnisation en cas de retards et présente ses excuses au client.

2008/1156 Le client s'agace de n'être pas prévenu à temps des retards. Il n'a donc pas la possibilité d'opter pour une autre solution.

Le Groupe SNCB indique qu'il est conscient de la nécessité de transmettre des informations correctes suffisamment tôt. Ce paramètre est l'une des pierres angulaires d'une politique de satisfaction de la clientèle pour le Groupe SNCB. Il déclare également que des incidents peuvent compliquer le trafic ferroviaire de manière inattendue. Il essaie toujours d'informer les voyageurs aussi rapidement et correctement que possible des modifications éventuelles du trafic. Cependant, comme la situation évolue généralement rapidement, ce n'est pas toujours réalisable. Le Groupe SNCB présente ses excuses au client pour les désagréments subis.

2008/1439 La cliente explique qu'en conséquence d'une annonce défectueuse à la gare, elle n'a pas entendu le changement de voie. Par conséquent, un groupe de 44 élèves a dû prendre un train plus tard et n'a pu bénéficier de ses places réservées.

Le Groupe SNCB est prêt à indemniser la cliente et lui offre deux bons de compensation d'une valeur totale de 10€.

2008/1463 Le client est mécontent car, dans une gare, il n'y a aucun tableau d'affichage présent et il demande si les voix qui fournissent les informations pourraient être un peu plus fortes.

Le Groupe SNCB déclare que depuis lors, sur les quais 1-2, 3-4 et 5-6, des haut-parleurs supplémentaires ont été mis en place pour y optimiser la sonorisation.

Le Groupe SNCB explique également qu'actuellement, un nouveau système d'information sur les trains est en cours de développement et qu'il sera déployé à partir de fin 2009 sur l'ensemble du réseau.

En 2007, Infrabel a poursuivi ses efforts en matière de diffusion d'informations lors de perturbations sur le réseau, notamment grâce au projet PIDAAS (Passengers Information Display and Audio Announcement System). Destiné à générer des annonces sonores et visuelles automatiques en temps réel, il nécessite de moderniser les écrans existants et de placer des écrans supplémentaires – ce fut le cas dans 15 gares en 2007. Il requiert également des installations sonores performantes. Si l'ensemble des gares et des points d'arrêts de Belgique est équipé, depuis 2006, pour la diffusion d'annonces sonores, il restait à équiper en 2007 les nouveaux points d'arrêt et à renouveler complètement ou partiellement les installations de 29 gares et points d'arrêts. Le but est que le projet soit complètement opérationnel pour la période 2012-2013.

Infrabel

2008/1884 Dans une gare, les voyageurs ne sont pas informés de la suppression des trains de la liaison Ira, les 06 et 13 avril 2008 dans les deux sens entre Anvers et Malines.

Le Groupe SNCB déclare que les dimanches 6 et 13 avril 2008, sur la ligne 27 Anvers/Malines, des rails ont été remplacés entre Kontich et Malines. Par conséquent, les trains IRA de la liaison Louvain/Malines/Anvers entre Malines et Anvers ont été supprimés dans les deux sens. Le train IRd a roulé avec des horaires adaptés en tant que train L entre Malines et Anvers-Central.

Ces travaux ont été communiqués à l'avance par le biais de tous les canaux d'information possibles.

Une enquête révèle que les voyageurs de Malines-Nekkerspoel n'ont effectivement pas été informés.

Le speaker concerné était informé du changement d'horaires. Cependant, le Groupe SNCB ne peut pas examiner si les informations ont été données ou non.

Le Groupe SNCB présente ses excuses au client.

2008/2247 Le client est furieux à propos du manque d'informations sur le trajet Gand/La Panne. Le client se trouvait dans le train Bruxelles Central/Courtrai lorsqu'il a été informé à Gand qu'il y avait des problèmes de traction et que les voyageurs devaient prendre une correspondance avec le train à destination de Courtrai sur la voie 7. Le voyageur se trouvait dans la partie qui allait à La Panne (et il n'avait pas été informé de la séparation du train). Finalement, le client a pu revenir sur ses pas en passant par Tielt et il est arrivé à sa destination 2 heures après l'heure prévue. Le client exige un geste du Groupe SNCB.

Celui-ci explique la cause des problèmes le 29 avril 2008 et s'excuse. Il propose un billet « cadeau » en compensation.

2008/2390 Le client se plaint du manque d'informations à l'occasion d'un incendie à la cabine de signalisation de Bruxelles-Nord.

Il ne trouve pas non plus de renseignement sur le site Web concernant les trains supprimés. Le Groupe SNCB répond qu'en raison de cet incendie, la pointe du soir a été extrêmement perturbée.

Il énumère chronologiquement les faits qui se sont déroulés à cette date.

De plus, les changements dans le trafic étaient si fréquents que la mise à jour du site était tout bonnement impossible. Le Groupe SNCB ajoute qu'une information valable à un moment pouvait ne plus l'être du tout quelques minutes plus tard.

2008/3841 Le client exprime son mécontentement à propos de l'insuffisance d'informations transmises en gare.

Le Groupe SNCB communique la raison du retard et explique que le week-end dans cette gare, seul un kiosque d'information est pourvu en personnel. En cas d'absence, l'employé doit placer un panneau qui l'indique.

Le Groupe SNCB présente ses excuses au client.

2008/4666 Le client fait la navette sur la liaison Berchem/Louvain. Un jour d'octobre, le train IC 2628 est supprimé, de telle sorte que le client choisit la liaison IR avec un changement à Malines. Ce train a du retard. Bien qu'un message diffusé dans le train ait informé les voyageurs que la correspondance à Malines serait assurée, il s'avère finalement qu'il s'agit d'un train L. Le client est furieux à propos de la communication fournie.

Le Groupe SNCB explique la cause des problèmes, s'excuse pour la gêne occasionnée et indique qu'il versera la compensation prévue pour un retard d'au moins 60 minutes (100% du prix du voyage avec un minimum de 2,50 €) sur le portefeuille électronique du client.

## Numéros de téléphone utiles de la Groupe 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 02/40067 76 (l'appel est transféré vers la Grande-Bretagne au tarif intérieur)
Sécurité. Numéro d'urgence gratuit	0800 / 30230

### *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	www.sncb.be
Site néerlandophone	www.nmbs.be
Suivre le trafic en temps réel	www.railtime.be
Pour toute information sur une gare	www.lagare.be

---

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

### 1.3.5. CONDITIONS GENERALES

#### Nouveau contrat de gestion, nouveau règlement des compensations

Dans le nouveau contrat de gestion entre le Gouvernement fédéral et la SNCB s.a., un règlement des compensations adapté a été conclu.

Il est plus favorable au client.

Dans nos précédents rapports annuels, nous avons indiqué qu'avec le système en vigueur<sup>1</sup> le Groupe SNCB s'octroyait un chèque en blanc pour les retards entre 5 et 15 minutes. Les retards situés dans cette marge étaient sans effet en terme de compensation pour le voyageur.

Théoriquement, il est ainsi possible d'accumuler d'importants retards sans avoir droit à la moindre intervention.

Particulièrement dans des périodes où le navetteur vit une régularité troublée, cette problématique reste aiguë.

Depuis le 1er septembre 2006	Depuis le 1er septembre 2008
Retard de minimum 120 min : 50% du prix du trajet <sup>2</sup>	Retard de 60 minutes ou plus : 100% du prix du trajet
Retard fréquent <sup>3</sup> de 15 minutes au moins sur la même liaison : 10 % du prix du trajet	Pour un minimum de 20 retards <sup>4</sup> de plus de 15 minutes sur une période de 6 mois : 25 % du prix du trajet par retard
	Pour un minimum de 10 retards de plus de 30 minutes sur une période de 6 mois : 50 % du prix du trajet par retard

La compensation s'applique exclusivement sur le prix des trajets en train. C'est-à-dire, pour les billets combinés, après déduction des prix métro, tram, bus, avec un montant total de minimum 2,50€.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2005 pp 134-136 ; rapport annuel 2006, pp 41 à 43.

<sup>2</sup> Définition du prix du trajet : voir plus loin

<sup>3</sup> Vous devez encourir sur votre trajet habituel : un nombre minimum de 25 retards de 15 minutes ou plus pendant une période de 6 mois

<sup>4</sup> Vous devez encourir sur votre trajet habituel : soit un nombre minimum de 20/10 retards d'au moins 15/30 minutes ou plus (pendant une période de 6 mois à dater de votre premier retard. Par exemple : jusqu'au 4 mars 2009, pour un retard encouru le 5 septembre 2008).

La part patronale de la partie « train » d'une carte train sera prise en compte pour le calcul de la compensation. Cela signifie que c'est le voyageur qui en bénéficiera, même si c'est son employeur qui paie, partiellement ou entièrement, ses déplacements en train vers son lieu de travail. La philosophie de base est que c'est celui qui subit les désagréments qui est indemnisé.

Il n'est pas tenu compte des autres frais de prestations.

Le calcul d'une compensation est basé sur le prix d'un trajet.

Pour déterminer le prix par trajet, le prix du titre de transport est divisé par le nombre de trajets.

Titre de transport	Nombre de trajets comptés dans le calcul
Billet simple	1
Billet aller-retour	2
Carte train hebdomadaire	10
Carte train mensuelle	40
Carte train trimestrielle	120
Carte train annuelle	480
Pass, Cartes, Campus et Railfex	le nombre de trajets est égal au nombre de lignes.

Quand ne recevrez-vous pas de compensation ?

- Si vous ne possédez pas un titre de transport valable au moment du retard.
- Pour des retards causés par d'autres sociétés de transport (TEC, De Lijn, STIB,...), qui assurent l'avant ou l'après transport ferroviaire.
- En cas de grève annoncée au public par les organisations reconnues, avec préavis d'au moins 8 jours.
- En cas de force majeure comme par exemple les catastrophes naturelles ou des conditions climatiques extraordinaires. Le Groupe SNCB ne peut invoquer la force majeure que lorsque le retard atteint au moins 60 min.
- Pour les voyages effectués avec un Billet Jump, une carte MTB, un titre de légitimation (journalistes, marins, agents de la SNCB).



## Le sens commercial se monnaie-t-il ?

Il y a quelques années, on aurait pu penser que le voyageur en service intérieur, coincé par une réglementation plutôt rigide et à certains égards discriminatoire, pouvait renoncer à ce qu'on adopte envers lui une attitude commerciale en cas de litige avec l'entreprise.

A titre d'exemple, les titulaires de cartes train ou les détenteurs de titres de transport à prix réduits étaient exclus de toute forme de compensation. Tout cela a changé et si on peut discuter de la forme du système en vigueur, il faut insister sur le fait que le fond du problème a été stabilisé et le principe acquis. Même la sacro-sainte restriction horaire du Go Pass a fini par céder.

Si on se penche maintenant sur le parcours du voyageur international, que constate-t-on ? Que l'utilisateur des trains à grande vitesse a, à sa disposition, en cas de retards, la possibilité de faire appel à une politique commerciale bien établie.

Or, depuis plusieurs années, le médiateur et les clients qui le saisissent sont forcés de constater que lorsqu'on sort un tant soit peu de la ligne de cette politique commerciale, c'est très souvent le blocage pur et simple. En tout cas jusqu'à la fin 2008.

Evacuons d'abord le cas des retards en trafic international. L'octroi de compensations en application du contrat de régularité Thalys, de la politique d'Eurostar ou de l'engagement régularité des TGV « Bruxelles-France » ne suscite généralement pas de réclamations particulières. En effet, les règles et leurs exceptions sont assez clairement définies.

En revanche, dans le domaine de l'international classique, cela se passe beaucoup moins bien. Comme indique d'ailleurs le site internet de la SNCB lui-même, « Thalys, Eurostar et TGV Bruxelles-France appliquent d'ailleurs une politique de compensation plus favorable que la règle générale européenne ». Et c'est peu dire !

La règle générale prévoit qu'en cas de retard de plus d'une heure en train international de jour ou de plus de deux heures en train international de nuit le réseau distributeur rembourse au client 20 % de la valeur d'un trajet simple. Une condition s'ajoute, à savoir que le prix du billet (réservation et éventuels suppléments compris) atteigne minimum 50€ pour un trajet simple. « 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 d'un titre de transport est inférieur au seuil des 50 € »<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2005, p. 45

Ce système de compensation commun, lancé par les Chemins de fer membres de la CER (Communauté européenne du Rail) est en vigueur depuis le 12 décembre 2004. Et avant cette date ? En l'absence de contrat de régularité, les voyageurs victimes de retards dépendaient du bon vouloir commercial des sociétés de transports et de leurs représentants : souvent ils n'obtenaient rien, parfois ils recevaient quelque chose, un jour oui, un jour non, ici oui et là non... En un mot, arbitrarité !

Aujourd'hui, même si le nombre de plaintes sur ce sujet est relativement faible, leur issue nous laisse souvent un goût amer. Songeons, par exemple, qu'un utilisateur régulier, en 2<sup>e</sup> classe, de la ligne « Bruxelles-Amsterdam » (ligne qui n'est pas parmi les plus fiables) peut accumuler retard sur retard, agrémenté de quelques suppressions, sans jamais avoir droit à une quelconque compensation.

En résumé, jusqu'au 11 décembre 2004, pas de contrat de régularité signifiait presque toujours pas de compensation. Depuis lors, les règles ont été édictées puis coulées dans le béton, « même si certains critères (comme un prix minimal) peinent à être remplis au départ de notre pays »<sup>1</sup>. N'est-ce pas là tourner en rond ? Non, pas tout à fait.

Nous devons signaler une possible éclaircie pour les voyageurs concernés. En effet, à la mi-décembre 2008, dans le cadre d'un dossier, le Groupe SNCB nous informait qu'il étudiait conjointement avec sa consœur des Nederlandse Spoorwegen (NS) un système de compensation supplémentaire - c'est-à-dire qui irait au-delà de la politique de compensation en vigueur - pour les utilisateurs de la ligne « Bruxelles-Amsterdam ». Le système envisagé n'étant encore au point, nous y reviendrons dans le prochain rapport annuel. Toutefois, soulignons dès à présent cette manifestation concrète d'une prise de conscience vis-à-vis d'une situation sérieuse (voir déjà Partie 3, 1.2.4. Titres de Transport en Service International).

Revenons maintenant au titre de cet article « Le sens commercial se monnaie-t-il ? ».

Le Groupe SNCB est soucieux d'offrir un service de qualité totale à tous ses clients. Cette qualité totale, tant prônée, ne consiste pas à tout offrir ou à tout permettre. D'un point de vue économique, on pourrait dire qu'elle vise essentiellement à obtenir la satisfaction du client à moindre coût. C'est faire en sorte que l'entreprise ferroviaire ne perde pas d'argent et que l'acheteur ait payé son dû. Les deux partenaires y trouvent alors leur compte.

« Or, nous avons été confrontés à plusieurs plaintes similaires. Le canevas est assez simple : un client réserve des places, les paie et lors de son voyage, il se voit régularisé, car ses billets ne sont pas conformes au trajet effectué (autre date ou autre train emprunté) ». Ces propos sont extraits de notre rapport d'activités 1999 (!).

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007, p. 69. Ajoutons, à titre d'exemple, qu'un billet « Liège-Luxembourg » direct et en 1<sup>re</sup> classe ouvrirait la voie à une compensation en cas de retard.

Dix ans plus tard, on peut répéter qu'il s'avère qu'en de nombreuses circonstances touchant surtout des passagers de trains à grande vitesse, ceux-ci se voient réclamer de forts suppléments parce qu'un élément du billet se trouve en discordance avec le train qu'ils empruntent réellement ou parce qu'il ne peut être appuyé du document *ad hoc* (pièce d'identité, carte de réduction, ...).

Dans ces cas, l'accompagnateur du train se borne à dresser un constat d'irrégularité et à encaisser une somme de loin supérieure à celle acquittée par le voyageur lors de l'achat de son billet.

Dix ans plus tard, il est toujours exact, comme l'aime à le répéter le Groupe SNCB, qu'il est impossible de reconstituer la teneur des propos échangés entre un vendeur (au téléphone ou au guichet) et un client à l'occasion de la réservation et de l'achat d'un billet international.

Alors, erreur de compréhension ou d'encodage du vendeur, distraction ou expression maladroite du client ? Après tout, qu'importe, car en vertu de la « règle » ci-dessus, c'est ce dernier qui en sera - trop systématiquement selon nous - pour ses frais. La parole de l'un ne vaut pas la parole de l'autre, même quand des éléments factuels viennent légitimer la plainte du client. Evidemment, pèsent lourdement sur celui-ci les dispositions de l'article 7 § 3<sup>1</sup> de la CIV (Règles uniformes concernant le transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages) à savoir que « le voyageur doit s'assurer, à la réception du billet, que celui-ci a été établi selon ses indications ». En cas de litige, cette règle – qui relève, nous l'avons toujours dit, de la plus élémentaire prudence – est systématiquement brandie au voyageur et supposée ne pas avoir été respectée, rendant de là inutile d'identifier la faute initiale.

Est-ce vraiment insurmontable de parvenir à insérer à ce fameux article 7 § 3 l'obligation pour le vendeur de relire les données du billet avec le client ? Cette vieille revendication, qui repose sur l'équité, pourrait à notre sens réduire les risques que maladresse du vendeur et/ou erreur du voyageur n'aient comme aujourd'hui de fâcheuses conséquences ... pour ce dernier.

Lorsque la transaction est purement électronique, on pourrait conclure qu'en cas d'erreur (et des désagréments qui vont suivre) l'acheteur est le seul responsable. Même quand un ordinateur fait des siennes ou qu'une imprimante se montre récalcitrante et que le problème est signalé immédiatement ? Dans ces cas, l'équité n'a-t-elle pas sa place dans la discussion ? Un client est-il totalement fautif quand un programme (Ticketless pour ne pas le citer) destiné à faciliter la réservation et qui ne procure aucun avantage financier, l'autorise à obtenir 2 voyages « aller-retour » aux mêmes dates et dans les mêmes trains... alors que l'offre est personnelle et nominative ? Et que dire de ce client qui a acheté un billet avec une carte « Lys » qu'il ne possédait pas (voir « Avis - Titres de Transport » - 2008/3101).

Erreur en amont, dégât en aval.

---

<sup>1</sup> Anciennement 11§6

Prenons le cas d'un voyageur qui commande des billets pour un 1<sup>er</sup> mars.

Ce jour-là, il occupe la place prévue. Lors du contrôle dans le train, l'accompagnateur constate que ceux-ci sont libellés pour le 1<sup>er</sup> avril. Un malentendu lors de l'achat est probablement la cause de cette anomalie. Que fait le collaborateur de la société de transport ? Fréquemment, il réclame le prix de nouveaux billets au tarif le plus élevé.

Si le client sollicite la compréhension du Groupe SNCB, celui-ci, la plupart du temps, invoque la réglementation, qui enjoint l'acheteur de vérifier lui-même la conformité des billets avec son souhait.

Pour résoudre équitablement ce problème, selon la notion de *qualité totale*, le médiateur désire avoir connaissance des formules de voyage encore disponibles au moment du départ du train du 1<sup>er</sup> mars.

Si des billets de même type que ceux détenus par le voyageur (datés du 1<sup>er</sup> avril) étaient encore proposés à la vente, il en déduit que le vendeur n'aurait subi aucun préjudice.

Cependant, afin que le Groupe SNCB ne soit pas du tout lésé, le médiateur poursuit son raisonnement.

S'il n'existait plus, pour le train du 1<sup>er</sup> mars, de billet au prix de celui acquis par le voyageur, portant la date du 1<sup>er</sup> avril, il serait normal que celui-ci acquitte la différence entre le billet qu'il détenait et la formule de voyage la moins chère encore proposée, le 1<sup>er</sup> mars.

Or, le Groupe SNCB refuse de communiquer ces renseignements car ils font partie de la stratégie commerciale : motus et bouche cousue. Et dans le présent cas, il engrange les montants des billets des 1<sup>er</sup> mars et 1<sup>er</sup> avril, soit le prix de deux services alors qu'il n'en a fourni qu'un. En d'autres termes, est-ce penser et agir « orienté client » que de percevoir une somme pour un service qui n'a pas été presté ?

Par-delà, on touche ici à un point fondamental, qui ne concerne pas seulement – empressons-nous de le dire – que le domaine international. Une des missions du médiateur est d'examiner en toute objectivité les litiges qui lui sont soumis pour tenter de dégager un compromis acceptable par les parties. Comment peut-il exercer pleinement et efficacement cette tâche (légale) si des informations essentielles au traitement d'un dossier lui sont refusées, car frappées du sceau « Secret commercial » ?

En outre, on ne peut ignorer que « si la SNCB assure en partie la vente des billets, elle est rémunérée en retour, proportionnellement aux kilomètres parcourus par le voyageur. »<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Lettre de la SNCB

Toutefois, lorsqu'une faute peut lui être imputée, mais il faut pour cela que le litige soit d'emblée abordé sans a priori, le Groupe SNCB doit en assumer la responsabilité, ne serait-ce que par respect pour son client. Et si cette responsabilité établie a des implications financières, elle ne peut être ignorée. Nonobstant un contexte concurrentiel de plus en plus pressant, le sens commercial ne se monnaie pas.

Le médiateur espère que dans le contexte de la nouvelle organisation de la vente internationale au sein du Groupe SNCB, les clients pourront compter sur un traitement transparent et commercial de leurs requêtes pour lesquelles les éléments d'acceptation ou de refus seront très clairement exposés.

## SITUATION VECUE

2008/1620 Le client trouve que le règlement de compensation en cas de retards n'est pas raisonnable : bien qu'il ait accumulé 1.575 minutes de retard (= 26, 25 heures) sur une période de 6 mois, il n'a bénéficié d'aucune intervention car il ne s'agit pas de 25 retards d'au moins 15 minutes...

Dans sa réponse, le Groupe SNCB n'explique que les modalités d'intervention en cas de retards et s'excuse pour les désagréments encourus.

Le Groupe SNCB ne donne pas une suite favorable aux critiques du client et ne lui accorde aucune compensation sur la base du règlement actuel, malgré 1.575 minutes de retard sur 6 mois.

Bien que le médiateur ait demandé au Groupe de ne pas évacuer cette question, il n'a obtenu aucune réaction.

### 1.3.6. RESERVATIONS

Le nombre de plaintes à ce sujet est quasiment resté le même que l'année dernière.

Chaque année, le médiateur reçoit des plaintes concernant le traitement trop tardif d'une réservation pour un voyage de groupe.

Il y a toujours énormément de demandes pendant la période qui précède les vacances scolaires.

Des problèmes d'organisation internes et une transmission tardive des informations nécessaires de la part des autres services peuvent poser des problèmes et empêcher la cellule « Réservations de groupe » de fonctionner de manière optimale. Entre autres, une liste des trains interdits (les trains qui sont déjà remplis de toute façon et où aucun groupe ne peut être autorisé) arrive trop tard à la cellule.

L'une des solutions consisterait à placer la liste des « Trains interdits » sur le site Web du Groupe SNCB (ou de placer un logo spécifique à côté de ces trains dans le Routeplanner). Le client verrait alors immédiatement par lui-même quels trains ne peuvent être réservés.

La possibilité de réserver dans les autres trains dépend naturellement du fait que des places y aient déjà été réservées ou non et/ou que le Groupe SNCB ait éventuellement décidé de mettre en place du matériel supplémentaire.

Cette proposition a déjà été suggérée par le médiateur dans le Rapport annuel 2007<sup>1</sup>.

Cette discussion n'est pas encore terminée. Le Groupe SNCB n'est pas disposé à attirer l'attention du voyageur, par le biais de nouvelles informations, sur le fait que des trains sont de toute façon fermés aux réservations de groupes (une publication d'une liste et/ou un logo spécial ; voir ci-dessus).

Le médiateur a donc été un peu plus avant dans sa discussion avec le Groupe SNCB :

1. L'idée d'un logo (d'interdiction) supplémentaire pour les voyages de groupes sur le Routeplanner a été rejetée (après avoir été approuvée en première instance) et est renvoyée au logo de suroccupation. Celui-ci n'apporte aucune clarification en ce sens que la suroccupation n'est pas un fait avéré. En effet, un train qui porte ce logo peut être envisagé sur certains trajets et sous certaines conditions pour une réservation de groupe.

Un logo d'interdiction est « inattaquable » étant donné qu'un train de cette liste ne peut *pas* être réservé. C'est pourquoi le médiateur remet encore la question sur la table.

2. Selon le Groupe SNCB, la responsabilité du refus ou non d'un groupe incombe toujours à la cellule compétente.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007 pp 127 à 129

Comme un train de la liste des « Trains interdits » ne sera (peut) absolument *pas* (être) réservé par la cellule « Voyages de groupe », cette responsabilité n'est pas totalement claire. Cela signifie-t-il que la cellule peut tout de même décider de procéder à une réservation à bord d'un train interdit ? Un train interdit n'est-il pas toujours un train interdit ?

3. Pourquoi le Groupe SNCB ne peut-il pas informer, d'une manière ou d'une autre, le client de l'existence de cette liste ? Cette question ultime reste entièrement ouverte.

Pourquoi ne pas faire référence à ces trains dans la rubrique sur les groupes ? Ou faire apparaître un pop-up lorsque le client complète le numéro d'un train « interdit » sur le formulaire de réservation ?

Ce dossier est toujours en traitement. Le médiateur attend encore une réponse aux interrogations ci-dessus.

## SITUATIONS VECUES

2008/0142 Le client n'est pas satisfait d'un voyage de groupe réservé : les places n'ont pas été retenues. De plus, il a transmis sa demande de réservation début novembre et début décembre, il n'avait toujours pas de réponse.

Le Groupe SNCB s'excuse pour ce piètre service. Il rembourse 10% du prix des billets.

2008/0346 Plus aucun tarif de groupe n'est possible entre 16h00 et 18h30. Par conséquent, les groupes voyagent tout de même (plus cher) pendant les heures de pointe, au grand dam de ceux-ci et des navetteurs. Le client se demande pourquoi certains trains sont interdits.

Le Groupe SNCB explique qu'il existe une liste des trains interdits. Il justifie cette liste par le fait qu'il n'est pas acceptable pour les navetteurs de voyager dans des trains bondés, voire surchargés, dans lesquels des places seraient encore réservées pour des groupes qui voyagent à un tarif considérablement réduit. Pour les groupes, ce n'est pas non plus agréable de voyager dans de telles conditions.

2008/1701 La cliente signale qu'un employé du service des réservations de groupe a indiqué que le traitement des demandes prenait du retard en raison d'un manque de personnel. Par conséquent, la cliente ne peut pas savoir suffisamment tôt si sa réservation est acceptée ou non.

Grâce à l'intercession du médiateur, le voyage de groupe pourra avoir lieu.

2008/1987 Le client veut effectuer un voyage scolaire. La cellule compétente du Groupe SNCB refuse d'accorder le tarif *ad hoc* parce qu'aucune place ne peut être réservée dans le train demandé.

Le Groupe SNCB propose de voyager en dehors des heures de pointe ou d'utiliser le Go Pass.

### 1.3.7. LANGUE

Le nombre de plaintes à propos de la langue employée a diminué de moitié par rapport à 2007. Bien entendu, le sujet reste délicat.

Les causes de ce type de plainte sont toujours les mêmes : la transmission dans une seule langue des informations dans une gare de Bruxelles, une affiche francophone dans une gare néerlandophone (ou vice versa), des membres du personnel qui ne sont pas bilingues, etc.

Une plainte récurrente est le fait que des voyageurs francophones reçoivent une preuve de paiement avec la mention « NMBS » à l'achat d'un billet dans une gare située en Wallonie, ou inversement.

A ce propos, le Groupe SNCB indique toujours que les systèmes de paiement sont gérés par Banksys et que ce dernier a (déjà) été contacté pour faire le nécessaire.

Le plus vieux dossier encore en cours à ce sujet date d'octobre 2007. Ce client a fait savoir récemment, en février 2009, qu'il avait encore reçu une preuve de paiement avec la mention « SNCB » en payant avec DINERS CLUB. À suivre...

### SITUATIONS VECUES

2008/0067 Le client achète deux billets à la gare et remarque que sur la preuve de paiement la mention « SNCB » apparaît ainsi que le nom de la gare en français.

Le Groupe SNCB indique que les systèmes de paiement électroniques sont gérés par Banksys. Entre-temps, le Groupe a essayé d'apporter les modifications nécessaires. Il présente ses excuses au client pour la gêne occasionnée.

2008/2003 Le client remarque, dans une gare flamande, une affiche en français avec le texte « Est-ce que vous avez le numéro de Sophie ? ». Le client a vu la même affiche en néerlandais à Anvers-Central.

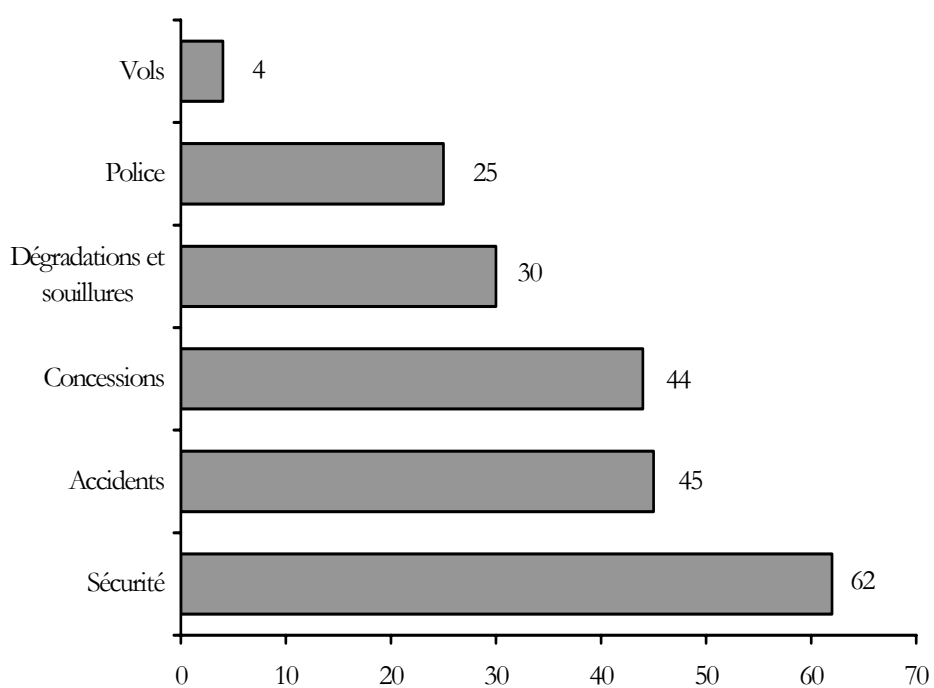
Le médiateur contacte le service compétent du Groupe SNCB (Publifer). Celui-ci confirme qu'il s'agit d'une erreur qui est corrigée le matin suivant.



## 1.4. DIVERS

Cette rubrique comporte 210 plaintes (3,8 % du total).

Plaintes par catégorie



Les 210 plaintes de la rubrique « Divers » ont principalement trait à l'aspect « sécurité » d'un certain nombre de situations ferroviaires. D'une part, les accidents et les incidents qui ont entraîné des dommages physiques et/ou matériels chez le client. D'autre part, le sentiment d'(in)sécurité (police et vols).

Ensuite, d'autres plaintes concernent les souillures et/ou dégradations du matériel à charge de certains clients et les différends avec les concessionnaires.

Voici un aperçu des plaintes.

- Des voyageurs sont importunés dans une gare/un train ou ne se sentent pas en sécurité dans un environnement donné de la gare, dans un train donné ;
- Le client inattentif remarque dans le train ou sur le quai que ses bagages ont été volés ;
- Des voyageurs s'agacent du non-respect de l'interdiction de fumer ou sont eux-mêmes surpris à ne pas respecter cette interdiction ;
- Un client remet une plainte concernant l'état de dommage/de saleté d'un train/d'une gare ou sur le quai ;
- Un voyageur reçoit une amende parce qu'il salit la banquette avec ses pieds dans le train ou parce qu'il dégrade consciemment/inconsciemment le matériel du Groupe SNCB.

## SITUATIONS VECUES

2008/0693 Le client se plaint du fait que l'interdiction de fumer n'est pas respectée dans certaines gares.

Le Groupe SNCB signale qu'en vertu de l'AR du 15 mai 1990, il est interdit de fumer dans les lieux fermés accessibles au public. Par lieu fermé, l'on entend : un lieu fermé par des parois et muni d'un plafond.

Depuis la loi du 17 novembre 1998, le personnel ferroviaire n'a plus de mandat judiciaire et ne peut plus intervenir de manière répressive.

Le Groupe SNCB transmet les remarques du client au service de surveillance pour qu'il effectue dans la mesure du possible des contrôles ciblés.

2008/1618 Le client a un abonnement de parking pour un rack à vélos. Bien que son vélo ait été fixé avec deux cadenas, il a été volé.

Le Groupe SNCB ne rembourse que la garantie du badge (10€) mais pas le reste de la durée de l'abonnement de stationnement.

Il indique qu'il n'est pas responsable des vols dans des racks à vélos sécurisés (article 10 du règlement intérieur). Les enregistrements des caméras de surveillance ne peuvent être consultés que par les services de police.

2008/1496 Le client se plaint que les sièges de la voiture de première classe d'un train donné sont sales.

Le Groupe SNCB indique que le nettoyage des sièges au moyen d'un appareil à vapeur est opérationnel au poste d'entretien de Hasselt. Il précise qu'au courant du mois de septembre 2008, des tests seront effectués aux autres postes d'entretien.

2008/1985 Le client a été deux fois témoin d'un vol à la gare de Bruxelles-Nord.

Le Groupe SNCB indique que son service de sécurité interne, en collaboration avec les polices locale et fédérale, entreprend des actions pour lutter contre les vols.

2008/2108 Le client est régulièrement importuné par d'autres voyageurs qui prétendent qu'ils ont été volés et qu'ils n'ont pas d'argent pour payer leur voyage en train.

Le Groupe SNCB explique la procédure appliquée par le personnel d'accompagnement des trains lorsqu'un voyageur n'a pas de titre de transport valable.

Il indique également que le client est probablement victime d'escrocs professionnels. S'il est encore confronté à ce genre de cas, le Groupe SNCB lui recommande d'appeler le numéro d'urgence gratuit 0800/30230.

2008/2159 En avril, le client reçoit une amende dans le train parce qu'il touche la banquette avec la pointe de ses chaussures et la salit.

Le Groupe SNCB indique que le personnel de bord a établi à juste titre un constat de régularisation contre paiement immédiat parce que le client salissait le matériel.

En effet, le matériel sali indispose les autres voyageurs et peut engendrer des pertes de clients. Le Groupe SNCB ne peut pas accepter ce type de comportement. Il est attaché à ce principe.

2008/5185 Le client trouve que l'espace « voyageurs » du train est sale et constate que les poubelles sont pleines. En outre, les toilettes sont dans un état répugnant. Il le signale à l'accompagnateur du train.

Le Groupe SNCB donne au client de plus amples explications sur les brigades de nettoyage spéciales « B-Clean»<sup>1</sup> et présente ses excuses.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007 pp 134 et 135

### 1.4.1. SECURITE ET ACCIDENTS

En 2008, le médiateur a reçu 107 interventions dans lesquelles le client fait état d'un problème de sécurité.

Le classement de ce type de plaintes dans « Sécurité » ou « Accidents » dépend uniquement du fait que la situation ait effectivement engendré un accident ou non.

Les mouvements des voyageurs sur le quai au moment de monter et de descendre ont posé un certain nombre de problèmes cette année :

- portes qui s'ouvrent ou se ferment, sans raison apparente, ce qui surprend le client dans le meilleur des cas, mais peut aussi le coincer ;
- plus d'une fois, le client se retrouve à cheval entre le train et le quai, gêné ou non par un autre voyageur ;
- il n'est plus possible de monter ou de descendre après que le personnel d'encadrement du train a donné le signal d'avertissement de fermeture des portes. Si les voyageurs s'y risquent, ils encourent non seulement une réprimande ou une amende mais peuvent être coincés entre les portes qui se referment. Bien que celles-ci soient équipées d'un mécanisme de sécurité, cela peut être très douloureux.

Afin d'améliorer le service à la clientèle, le Groupe SNCB effectue des travaux dans les gares. Dans le cadre du Réseau Express Régional (RER), toutes les gares et les points d'arrêts aux alentours de la capitale sont rafraîchis et adaptés. Ces nécessaires travaux sont autant de situations dangereuses : comme il n'est pas envisageable de fermer les installations pendant la durée des travaux, les voyageurs doivent traverser le chantier. Les éléments suivants sont signalés :

- obstacles insuffisamment ou non signalés ;
- éclairage du quai défectueux ;
- trains qui s'arrêtent à un endroit différent de celui prévu.

Lorsque le train s'arrête en dehors du quai, il est très dangereux pour les voyageurs de descendre (« sauter ») ; les risques d'accidents sont réels.

Les clients se plaignent aussi de manière répétée d'un sentiment d'insécurité dans les gares ou dans les trains, d'un comportement inadapté ou agaçant d'autres voyageurs, d'agressions, violentes ou non.

Le Groupe SNCB réagit par une politique de présence de son service de sécurité interne, Securail, la mise en place de caméras de surveillance et l'ouverture d'un numéro de téléphone gratuit.

Une personne qui remarque quelque chose de suspect ou qui ne se sent pas en sécurité peut appeler le 0800/30 230, le numéro central de Securail ; après quoi une équipe ou un service de police est envoyé(e) sur place. Lorsque le client est importuné dans le train et qu'il ne trouve pas immédiatement le personnel d'accompagnement, celui-ci peut être joint par le biais du numéro gratuit.

Le médiateur a également été contacté à une vingtaine de reprises suite à des chutes dans les gares, sur les quais, dans les trains ou en empruntant les escalators. Il s'agit souvent de voyageurs âgés pour qui la distance entre le quai et la première marche du train est trop élevée. Généralement, ces personnes interpellent le Groupe SNCB par l'intermédiaire de leur assureur ou de leur assistance juridique, demandent si une intervention est possible ou prévue ou à qui elles doivent s'adresser.

Dans ces cas, le médiateur rappelle aux plaignants les règles concernant les responsabilités en matière d'accident, à l'image de celles des Conditions Générales<sup>1</sup>.

Le législateur part de la présomption de responsabilité du transporteur pour les accidents survenus dans l'exécution du contrat de transport, sauf en cas de force majeure et de « cause extérieure », comme l'imprudence du voyageur lui-même ou les actes d'un tiers par exemple.

Etant donné que l'ancienne SNCB est divisée en trois entreprises distinctes, gérant chacune en tout ou en partie un certain nombre de gares et de points d'arrêts, le Groupe SNCB renvoie systématiquement le client à l'entreprise du responsable du lieu de l'accident.

Tant que l'opérateur SNCB s.a. sous-traite le seul traitement du dossier d'accident à l'autre entreprise du Groupe mais conserve la responsabilité finale de la décision, il n'y a aucun problème.

Lorsque le Groupe SNCB est en tort, il prend ses responsabilités et dédommage le client.

---

<sup>1</sup> Art. 58 : Responsabilité en matière de transport de voyageurs, de bagages à main et d'animaux..

§ 1. La SNCB est responsable des accidents survenus aux voyageurs si elle ne peut pas prouver que ces accidents sont la conséquence d'une cause externe qui ne peut pas lui être imputée.

## SITUATIONS VECUES

2008/1283 Le 21 février, la cliente veut monter dans le train P 8003 prêt à partir ; l'accès lui est refusé. Elle est mécontente car finalement, ce train est encore resté longtemps à quai.

Le Groupe SNCB explique les consignes de sécurité au départ d'un train : une fois que le signal de départ électronique a été donné, le personnel d'accompagnement ne peut plus laisser personne monter ou descendre. Le Groupe SNCB présente ses excuses à la cliente qui a jugé l'attitude du personnel désagréable.

2008/2728 + 2731 Des travaux sont en cours depuis le 2 juin. Par conséquent, les voyageurs qui viennent du train de Gand et qui se rendent au village ont beaucoup de mal à utiliser le passage à niveau. Les voyageurs âgés rencontrent des problèmes. Par exemple, le passage à niveau s'est refermé avant que le voyageur ait fini de traverser. C'est une situation très dangereuse.

Le médiateur contacte Infrabel. La direction du chantier met immédiatement en place un passage sécurisé.

2008/3205 La cliente indique qu'il y a régulièrement dans le train une personne avec un vélo. Le 7 juillet, elle est allée aux toilettes et cette personne lui a craché au visage. Elle était trop stupéfaite pour réagir immédiatement.

Le Groupe SNCB déplore cet événement et indique que Securail s'est occupé de manière répétée de ce train ces derniers mois mais n'a rien constaté. Dans ce genre de cas, le Groupe conseille de contacter le numéro gratuit 0800/30 230.

2008/3597 Le 7 août, un générateur tourne dans le passage souterrain de la gare. Il diffuse des gaz et sent très mauvais. Le client, un conseiller en prévention, soupçonne des risques pour la santé.

Le Groupe SNCB reconnaît en effet que l'endroit n'est pas un lieu adapté pour poser un groupe électrogène et il s'excuse pour la gêne occasionnée.

2008/4155 La cliente est conseillère en prévention. Elle demande une solution adaptée à une situation sur un quai qui expose les employés de son entreprise à un danger inacceptable. La moitié du quai est en chantier, une tranchée a été creusée et les trains s'arrêtent juste à cet endroit.

Le médiateur contacte immédiatement l'opérateur SNCB ainsi que le responsable régional d'Infrabel. Apparemment, l'entrepreneur qui exécute les travaux pour le RER ne s'en est pas tenu aux accords passés concernant la partie du quai sur laquelle il pouvait travailler. Il est rappelé à l'ordre. Entre-temps, les conducteurs de trains ont également été informés de la situation et le Groupe SNCB leur a demandé d'être vigilants.

## 1.4.2. CONCESSIONS

Le Groupe SNCB offre divers services en concession à des tiers. La gestion des grandes aires de parcage et les toilettes publiques sont les plus connues.

Les clients sont souvent un peu perplexes devant les optiques différentes du Groupe SNCB et de ces entreprises privées.

- Ils peuvent déposer leurs véhicules sur les parkings du Groupe ferroviaire. Ils ne disposent pas de distributeurs automatiques de tickets et, en principe, doivent acquérir préalablement ceux-ci au guichet. S'ils n'agissent pas de la sorte, ils trouvent, à leur retour, une invitation à payer le montant dû, sans supplément.
- Quand les clients n'apposent pas un ticket journalier ou un abonnement de parcage, le concessionnaire applique sur-le-champ, sans avertissement, une amende de 25€, avec menaces de procédures judiciaires. S'ils ne paient pas, les clients reçoivent une lettre d'un huissier ou d'un bureau de recouvrement.

Quand le Groupe SNCB reçoit une plainte à ce sujet, il renvoie le client au concessionnaire.

Vu que le logo et le nom de l'entreprise ferroviaire figurent sur tous les documents, le médiateur estime que celle-ci doit aussi prendre ses responsabilités pour régler le différend de son client avec son partenaire privé.

Il se peut que le client n'ait pu, fortuitement, mettre en évidence sa carte de parcage (ou que le contrôleur n'a pas clairement vu celle-ci). Il n'est dès lors en situation irrégulière. Dans ce cas, comme pour les «cartes train oubliées», on devrait pouvoir, dans des limites raisonnables, résoudre le problème gratuitement.

Il faut aussi tenir compte du voyageur occasionnel, qui en est resté à l'ancien mode d'exploitation.

Les situations vécues ci-après montrent qu'on a prêté oreille au médiateur.

De temps en temps, apparaissent des récriminations sur la propreté des toilettes, les horaires d'ouverture insuffisamment larges, ou le comportement trop virulent (selon l'utilisateur) du (de la) préposé(e), qui exige son dû (rétribution normale du service offert). La réponse et les explications du médiateur et/ou du Groupe SNCB règlent rapidement ces « litiges ».

## SITUATIONS VECUES

2008/2296 Un client est mécontent de l'amende de parcage qu'il a trouvée sous l'essuie-glace. Il ne voyage que de temps en temps en train. Auparavant, il recevait un ticket (4€) qu'il acquittait, le jour suivant, au guichet.

Aujourd'hui, il doit payer 25€ dans un délai de 5 jours. S'il ne le fait pas, l'affaire est mise dans les mains de la Justice. Le voyageur n'a pas vu le tableau avec les dispositions réglementaires à sa sortie du parking. Il s'avère que celui-ci est placé à gauche, et non à droite comme prévu pour les panneaux de signalisation.

Le Groupe SNCB explique que pendant deux semaines, à deux reprises chaque semaine, il a placé un dépliant sur tous les véhicules, dépourvus d'attestation de parcage valable. Celui-ci détaillait les modifications de la réglementation et la façon de s'y conformer.

Le Groupe SNCB va placer un nouveau tableau après l'entrée du parking, à droite, en espérant qu'il soit plus visible.

Cependant, il invite le client à adresser sa plainte au concessionnaire.

Le médiateur désire savoir clairement qui assure la gestion du parking :

- les modalités d'application du contrat de parcage figurent dans les «Conditions Générales pour le transport des voyageurs, des bagages accompagnés et pour d'autres prestations en service intérieur», donc dans le recueil officiel des tarifs de la SNCB sa ;
- sur le distributeur automatique de tickets apparaît : « SNCB + le nom de la gare » ;
- le guichet de la gare vend les abonnements de parcage (le client fait remarquer dans son courriel que le nom de l'exploitant n'y est même pas mentionné) ;
- le nom de l'exploitant et le logo de la SNCB sont imprimés sur les amendes.

Le Groupe SNCB répond que la firme concernée n'entame pas de procédure judiciaire sans d'abord disposer de toutes les informations nécessaires et examiner de près chaque dossier. Elle ne recourt automatiquement à la voie judiciaire pour récupérer son dû que lorsqu'elle ne perçoit pas l'amende dans le délai prévu.

Jadis, les abonnés se plaignaient auprès de l'entreprise ferroviaire du nombre insuffisant de places de parking. Nombre de celles-ci étaient occupées par des tiers qui n'en avaient pas acquitté le prix. Les abonnés apprécient favorablement les nouvelles règles, qui leur permettent de déposer leur véhicule aisément. Le Groupe SNCB conclut en disant qu'il prévoit des tableaux d'information complémentaires pour rappeler aux clients de ne pas oublier de se munir d'un ticket et qu'il collaborera avec son partenaire privé pour diffuser de meilleures informations sur les parkings.



Le médiateur pose la question suivante au Groupe SNCB : quand il lui soumet une plainte relative à une amende, invite-t-il le concessionnaire à suspendre sa requête en attendant une décision à ce sujet afin d'arrêter la procédure juridique prévue en cas de règlement tardif ou de non paiement ?

Le client ne peut être la victime d'un service que le Groupe SNCB a donné en concession. Le médiateur appelle à davantage de clarté afin que le client, en cas de problèmes, ait le sentiment d'être entendu plutôt que d'être toujours renvoyé à un concessionnaire.

Comme les utilisateurs du parking n'ont pu bénéficier de toutes les informations nécessaires, le médiateur suggère au Groupe SNCB d'adopter une attitude commerciale et de ne réclamer, exceptionnellement, au voyageur que le prix du parcage à la place de 25€.

Le Groupe SNCB constate un manque d'informations, admet que des problèmes se posent avec le gestionnaire privé, et va interpellé celui-ci à ce propos. Entre-temps, un autre partenaire a repris la firme concernée et la restructure actuellement.

L'entreprise ferroviaire veut fournir un service de qualité à ses voyageurs. Si la situation ne change pas prochainement, elle reverra sa collaboration avec cette firme privée. En outre, elle consent à n'appliquer que le tarif normal vu qu'il s'agit d'une première infraction.

2008/3091 Un client gare sa voiture de remplacement et appose un ticket. Il reçoit une amende de 25€. Il en demande l'annulation.

Le Groupe SNCB répond qu'il a conclu un accord avec le concessionnaire, stipulant que de telles irrégularités sont admissibles une seule fois si le client peut prouver sa bonne foi.

Il est dans l'impossibilité de le faire ici, car il ne disposait pas encore d'un abonnement de parking. La sanction est maintenue.

2008/4390 Une cliente dispose d'une carte train Diest/Louvain. A cause d'une grève, elle doit se déplacer avec sa voiture. Elle dépose celle-ci sur le parking de Louvain et place son abonnement sur le tableau de bord. Le soir, elle trouve une amende de 25€.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invoque des circonstances exceptionnelles. Il affirme que le Groupe SNCB exagère en engrangeant un bénéfice de cette façon, à cause d'une action de son personnel. Il demande l'application du tarif normal. L'entreprise ferroviaire y consent et offre, en compensation, à la voyageuse des bons valeur d'un montant de 21,50€, soit la différence entre l'amende et le prix du parcage.

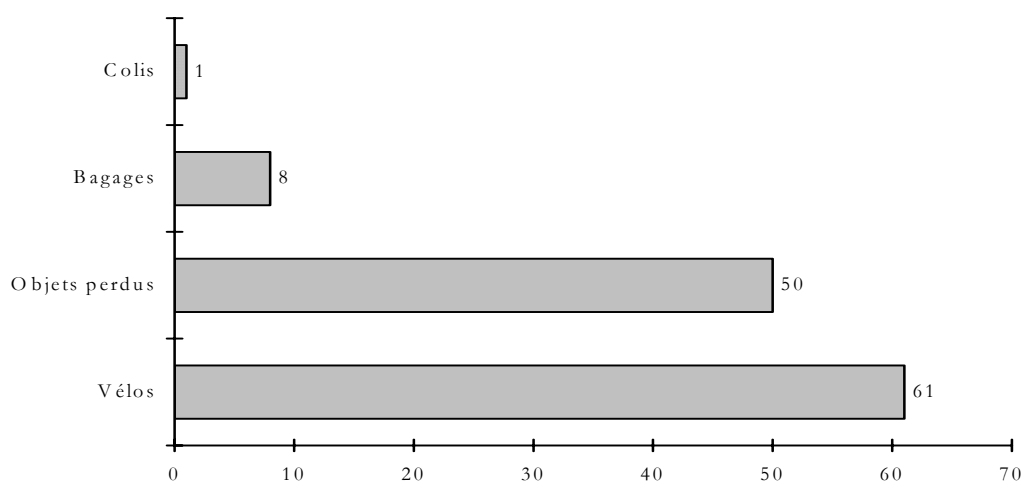
## 1.5. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 120 plaintes, soit 2,2 % 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 ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



### 1.5.1. VELOS

Chaque année, à peu près les mêmes plaintes reviennent dans cette rubrique. Voici quelques exemples :

- le client est insatisfait de la capacité d'un rack à vélos ; le nombre de places est insuffisant ;
- le rack à vélos n'est pas bien entretenu ou mal éclairé ;
- la sécurité est défaillante, le vélo du client a été volé malgré un rack surveillé ;
- en raison de travaux dans une gare, les cyclistes doivent se contenter d'un rack à vélos provisoire ;
- des voyageurs munis d'un billet « vélo » ne peuvent pas monter dans le train car il y a déjà trop de voyageurs « cyclistes » à bord ;
- un client monte dans le train avec un vélo mais ne peut pas présenter de billet pour celui-ci. Le client demande une diminution de l'amende reçue.
- etc.

Comme nous l'avons déjà indiqué l'an dernier, le Groupe SNCB sous-traite certaines tâches à des entreprises d'économie sociale qui exploitent un point « vélos » dans une gare et y améliorent l'accueil au niveau des parkings pour vélos et mobylettes. Depuis le lancement du projet en 2007<sup>1</sup>, en collaboration avec les autorités fédérale et régionales, treize points « vélos » sont accessibles.

Un point « vélos » a été ouvert à Aarschot, Anvers-Central, Bruxelles-Nord, Gand-Saint-Pierre, Hal, Hasselt, Courtrai, Louvain, Londerzeel, Malines et Vilvorde.

A Anvers-Berchem et Bruges, le point « vélos » est déjà partiellement ouvert. Les informations sont disponibles sur le site [www.fietspunten.be](http://www.fietspunten.be).

Dans un communiqué de presse du 23 janvier 2009, le Holding SNCB annonce qu'il prévoit le lancement de 21 points « vélos » supplémentaires (Alost, Mons, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles Midi, Deinze, Gand-Dampoort, Gembloux, Herentals, Liedekerke, Lier, Lokeren, Liège-Guillemins, Mol, Namur, Ostende, Ottignies, Roulers, Saint-Nicolas, Torhout et Zottegem). Un appel a été lancé aux candidats-exploitants.

Le contrat de gestion 2008-2012 stipule que la capacité de stationnement des deux roues doit passer à 78.000 places pour l'ensemble des gares et des points d'arrêts d'ici fin 2012. Cela représente près de 20.000 places de parking supplémentaires par rapport à fin 2007.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2007 pp. 168 à 170

Le contrat de gestion stipule également que toute gare accueillant au moins 10.000 voyageurs par jour doit disposer d'un stationnement surveillé pour les vélos (avec des racks type SNCB, toit, éclairage, fermeture et contrôle d'accès, caméra - si la gare en est équipée)<sup>1</sup>.

Pour plusieurs autres gares, des initiatives ont été prises par le Groupe SNCB pour réaliser de nouveaux racks à vélos ou améliorer sensiblement la qualité de ceux qui existaient. Citons Knokke (fin 2007), Epegem et Weerde, Louvain (Martelarenplein), Ingelmunster, Poperinge, Zedelgem, Bruxelles-Luxembourg.

## SITUATIONS VECUES

2008/0981 En février, le vélo du client est volé dans un rack sécurisé.

Le Groupe SNCB indique que l'endroit était auparavant exploité par une entreprise privée. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, le Groupe SNCB en a repris la gestion. Des caméras supplémentaires ont été installées, la porte d'accès a été changée et un système de badges différent a été mis en place.

2008/1891 Le client n'est pas satisfait du fait que le rack à vélos ait été déplacé. Il s'en est suivi un « amoncellement » de vélos et il n'est même plus possible de fixer un cadenas ...

Le Groupe SNCB indique qu'en raison des aménagements de la nouvelle cabine de signalisation, l'ancien rack à vélos a effectivement dû être supprimé. Un nouveau devrait être disponible à la mi-2010. En attendant, le client peut utiliser un rack provisoire (côté Kouterbaan).

2008/2199 Un client est témoin qu'une dizaine de personnes n'ont pas été autorisées à monter dans le train avec leur vélo.

Le Groupe SNCB explique le refus de l'agent concerné.

*A l'arrivée, le chef de bord avait déjà chargé sept vélos. Par conséquent, il devait refuser tout vélo supplémentaire.*

Le Groupe SNCB est conscient que le problème de service était dû à la composition insuffisante du train et il présente ses excuses au client.

---

<sup>1</sup> Contrat de gestion entre le gouvernement fédéral et le Holding SNCB, article 40 et 41, MB du 3 juillet 2008, Ed.3, p. 35144-35145

2008/2357 Le client se plaint d'un rack à vélos sécurisé.

- le lecteur de badges ne fonctionne pas correctement (un jour, le client a été enfermé pendant un quart d'heure) ;
- personne ne réagit au bouton « appel d'urgence » ;
- la clé pour ouvrir la porte en cas d'urgence a disparu.

Le Groupe SNCB indique qu'il y a effectivement eu des problèmes dans ces installations. Entre-temps, ils ont été résolus. Le Groupe présente ses excuses au client.

2008/2963 Le client n'est pas satisfait des installations à vélos dans deux gares.

Le Groupe SNCB indique que dans l'une des gares, l'offre est de 110 places. Il fait également savoir que dans le cadre du nouveau contrat de gestion, il y installera un plus grand nombre. Le Groupe SNCB indique également que Securail a été informé de la plainte.

2008/3443 Début juillet, le vélo du client a été volé dans une installation surveillée.

Le Groupe SNCB explique que le local souterrain où les racks à vélos sont installés fait partie de la voie publique. Entre 9h00 et 19h00, le gestionnaire assure la surveillance et en dehors de ces horaires, tant le service de sécurité interne du Groupe SNCB (Securail) que la police locale font des patrouilles. Il y a également des caméras de surveillance. Les enregistrements peuvent être consultés par la police.

2008/3545 Au mois d'avril, la fille du client prend le train d'Anvers à Gand. Ayant oublié son cadenas, elle décide de prendre le vélo avec elle dans le train.

La cliente achète son billet au distributeur automatique mais ne peut en acquérir un pour le vélo. Le personnel d'accompagnement rédige un formulaire C170 (impossibilité de payer les 17,50€ demandés dans le train).

Le Groupe SNCB explique les modalités de transport d'un vélo et propose de clôturer le dossier moyennant le paiement du prix du billet « vélo » + 7,20€ de frais administratifs.

Le médiateur demande pourquoi un tel billet ne peut pas être acheté à l'automate. Le cas échéant, il n'y aurait pas eu de dossier car la cliente aurait pu régler avec sa carte bancaire.

Le Groupe SNCB indique qu'à « sa grande surprise », il est effectivement impossible d'acheter un billet pour vélo à l'automate. Après évaluation complète du dossier, le Groupe SNCB ne facture que le prix du billet pour vélo à la cliente. Les frais administratifs sont remboursés.

A ce jour, cette impossibilité persiste.

2008/3621 Le client souhaite une surveillance par caméra d'un rack à vélos.

Le Groupe SNCB indique que dans cette gare, plus de 40 caméras ont déjà été mises en place, notamment dans l'endroit demandé. Même si ce nombre paraît suffisant selon le Groupe SNCB, il peut encore être augmenté si nécessaire.

## 1.5.2. OBJETS PERDUS

Lorsqu'un client signale rapidement la perte d'un objet (par le biais du site Web de la SNCB, voir ci-dessous), il y a de grandes chances pour que son propriétaire le récupère rapidement. Nous l'avons déjà indiqué dans le précédent rapport annuel.

Si rien n'a été trouvé endéans les 6 mois, le client reçoit un message du Groupe SNCB indiquant que le dossier est désormais clôturé.

Les raisons pour lesquelles des objets ne sont pas retrouvés sont diverses.

Parfois, il est difficile pour le client d'indiquer clairement le lieu où l'objet a été perdu. Dans le cadre d'un voyage avec plusieurs changements, il est malaisé de déterminer dans quel train l'objet a été oublié ou dans quelle voiture le client se trouvait, etc.

Plus la déclaration est précise, plus elle est introduite rapidement dans le système du Groupe SNCB (en remplissant un formulaire R197), plus il y a de chances d'obtenir un résultat.

Inutile de préciser qu'un objet oublié attise la convoitise des autres voyageurs...

Cette année encore, le médiateur constate que les choses peuvent parfois tourner au vinaigre en raison d'un malentendu au niveau du suivi interne et de l'expédition d'un objet « trouvé ». Evidemment, cela engendre de la frustration chez le client qui apprend que son objet retrouvé est à nouveau introuvable.

Dans ces dossiers, le médiateur ne cesse pas de marteler que lorsqu'un objet a été retrouvé (documents officiels à l'appui), le client ne peut plus être tenu responsable de la perte de cet objet.

L'indemnisation maximale de 60€ prévue dans les Conditions Générales ne suffit plus dans de nombreux cas et le Groupe SNCB ne fait pas bonne figure dans ces dossiers.

La méthode utilisée pour le traitement des objets perdus est expliquée sur le site du Groupe SNCB.

### **Vous avez oublié un objet personnel dans le train ou dans une gare ?**

Vous pouvez signaler cette perte en complétant un formulaire sur notre site. Grâce à ce questionnaire, nous allons essayer de retrouver votre bien. Nous vous prions de décrire en détails votre effet personnel, ainsi que son contenu éventuel, et d'indiquer la gare où vous souhaitez le récupérer.

### **Que se passe-t-il ensuite ?**

Vous avez rempli un « R197 »? Les recherches débiteront immédiatement :

- votre objet est retrouvé : vous serez averti que votre objet se trouve à votre disposition dans la gare mentionnée sur le R197. Un montant forfaitaire de 3,80 € vous sera demandé lors de la récupération.
- Votre objet n'est pas retrouvé endéans les 6 mois : nous vous informerons que votre objet reste introuvable et que les recherches sont clôturées.

### **Que se passe-t-il pour un objet retrouvé et non réclamé ?**

Un objet qui a été retrouvé et non réclamé endéans les 14 jours calendrier est envoyé au dépôt central des objets trouvés à Bruxelles-Midi où il sera conservé durant 6 mois. Après cette période, il sera envoyé au Service des Domaines du Ministère des Finances où il fera l'objet d'une vente publique.

[www.SNCB.be](http://www.SNCB.be)

Dans la pratique, ces informations s'avèrent ne pas être tout à fait exactes. Un objet trouvé est conservé pendant deux mois en gare avant d'être envoyé au Dépôt Central de Bruxelles-Midi. Il est donc certainement intéressant de se présenter à la gare quelques semaines plus tard pour vérifier si l'objet perdu a été retrouvé.

Nous ne savons pas vraiment pourquoi ces informations n'ont pas été modifiées sur le site du Groupe SNCB.

En ce qui concerne la conservation des objets perdus, une modification d'importance s'annonce.

Le 4 juillet 2008, le Conseil des Ministres a fait savoir par un communiqué de presse qu'il avait approuvé un avant-projet concernant la conservation obligatoire des objets perdus par la société ferroviaire.



L'avant-projet propose une réduction du délai légal de conservation, qui serait ramené à 50 jours calendrier. Ainsi, les objets perdus seraient conservés dans les gares et le dépôt central deviendrait inutile. Passé ce délai de 50 jours, les objets pourraient être cédés à des entreprises d'économie sociale (comme des centres de recyclage par exemple).

Cette réforme est actuellement au stade de projet de loi.

Etant donné que les parapluies ne sont pas les seuls objets à être oubliés mais qu'on dénombre également des objets coûteux (ordinateurs portables, appareils photo, caméras, instruments de musique, etc.), le client a désormais tout intérêt à venir récupérer rapidement son bien retrouvé.

## SITUATIONS VECUES

2008/0791 Le client oublie son imperméable dans le train Saint-Nicolas/Louvain. Au bout de 4 mois, il n'a toujours aucune nouvelle de l'objet.

Le Groupe SNCB indique que la veste n'a pas été retrouvée. Après 6 mois, le client est informé que l'objet est introuvable et que les recherches ont cessé.

2008/2567 Le client signale qu'il a fait tomber ses lunettes dans le train. Celle-ci ont été retrouvées et remises à la gare terminus. Elles y ont été inscrites sous un numéro d'identification et un numéro de dossier spécifiques. Les lunettes ont ensuite été envoyées à la gare désignée par le client. Un document atteste que l'expédition a bien été effectuée. Cependant, les lunettes ne semblent pas être disponibles.

Le Groupe SNCB confirme l'envoi des lunettes. Entre-temps, il a demandé des informations complémentaires au personnel d'accompagnement.

Le Groupe SNCB fait finalement savoir que l'enquête auprès des différents services n'a rien donné.

Le ton change dans le dossier :

*Il se trouve que l'activité principale de la SNCB est le transport de personnes. Les affaires personnelles ne sont pas confiées au transporteur. La recherche d'objets perdus est un service assuré par le transporteur pour aider le client autant que possible.*

Ensuite, le Groupe SNCB indique que selon les Conditions Générales, l'indemnisation maximale en l'espèce est de 60,00€. Il est prêt à verser ce montant à l'intéressé.

Etant donné que l'objet a été enregistré comme « trouvé », le Groupe SNCB est responsable de la perte des lunettes, dont coût 309€. La proposition du Groupe SNCB n'est pas acceptée par le médiateur.

De toute évidence, le Groupe SNCB n'a pas géré l'objet trouvé en bon père de famille. Le médiateur propose donc que la valeur totale des lunettes soit remboursée. Il estime également que le Groupe SNCB n'adopte pas un comportement sérieux et réfléchi dans le traitement des objets trouvés.

Le dossier est toujours en cours.

2008/3492 En décembre, le client oublie dans le train un coussin spécial pour s'asseoir.

Le dossier est réglé immédiatement. Le client a été informé par le médiateur que le coussin avait été retrouvé et qu'il pouvait aller le chercher en gare.

2008/3683 En descendant du train, le client oublie sa veste et son portefeuille. Grâce à une réaction rapide du personnel de gare et à la collaboration du chef de train, le client a pu récupérer ses biens quelques heures plus tard. Le client veut faire écho de sa satisfaction et avertit le médiateur.

### 1.5.3. AVIS « BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2008/0212 Le 3 décembre, une cliente oublie son trousseau de clés dans l'IC 2208. Bien qu'un autre voyageur ait trouvé celui-ci et l'ait remis à l'accompagnateur, l'objet a finalement disparu.

Le Groupe SNCB confirme que son collaborateur a confié le trousseau à la gare terminus du train, mais que les clés se sont ensuite évaporées.

Le médiateur répond à l'entreprise ferroviaire que la gestion des objets perdus/trouvés n'est pas un service gracieux qu'elle fournit, mais une mission que le législateur lui a confiée. La société de transport réplique que le trousseau est introuvable. Elle rétorque évidemment que la distraction de la voyageuse est la cause première de la perte, et n'est donc pas disposée à l'indemniser pour un objet « abandonné dans le train ». Elle offre à la cliente une paire de porte-clefs « B-Excursion » de sorte que celle-ci puisse, par la suite, mettre la main plus rapidement sur ses clés, et en espérant qu'elle ne les égare plus.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que la responsabilité de la perte de l'objet, précédemment récupéré par ses services, incombe purement et simplement au Groupe SNCB. Celui-ci doit l'assumer en dédommageant la voyageuse, lui présenter ses excuses et lui accorder une compensation commerciale substantielle.

L'entreprise ferroviaire refuse. Elle répète qu'elle n'est pas à l'origine de la perte du trousseau. Elle estime la requête de la cliente exorbitante.

Cependant, elle lui offre, outre les porte-clefs, un billet cadeau. Cette compensation devrait suffire.

Le médiateur émet alors un avis. Il y rappelle qu'un autre passager du train a mis la main sur le trousseau, l'a donné à l'accompagnateur, qui le conserva précieusement. La société de transport devait veiller sur l'objet « *en bon père de famille* » afin de le restituer à son propriétaire légitime.

Les clés se sont finalement évanouies dans la nature parce que les prescriptions, relatives aux objets trouvés, données au personnel de la gare, n'ont pas été suivies. La voyageuse ne pouvait rien y faire. Il est également déplorable que le Groupe SNCB ose dire que « *l'on veut dédouaner la voyageuse de son inattention et de sa responsabilité en les lui faisant porter* ». Qui, en définitive, n'a pris ses responsabilités en ne prenant pas en charge avec diligence l'objet retrouvé ?

Le médiateur pense que la requête de la cliente n'est pas exagérée : l'article 56 §9 a) des Conditions Générales, relatif aux objets mis en dépôt, prévoit d'accorder une indemnisation maximale de 60€ par colis égaré. Le montant sollicité lui est inférieur.

Dans son avis, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à dédommager la voyageuse.

Le Groupe SNCB se range à cette demande et offre à la cliente des bons de compensation d'une valeur de 30 €.

2008/2166 Le 17 mars 2008, la fille du client oublie son bugle dans le train. Elle s'en rend compte quand elle est déjà descendue. Elle veut remonter dans la voiture, mais l'accompagnateur ne le lui permet pas parce qu'il a donné le signal de départ (« IOT - indicateur opérations terminées »). Il promet à la voyageuse de rechercher son instrument.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB confirme que son collaborateur a récupéré le bugle et l'a remis au guichet des objets trouvés d'une gare. Tout fut mis en œuvre pour envoyer l'instrument à la gare désignée par la cliente.

L'entreprise ferroviaire fait savoir ensuite que le bugle a disparu. Une enquête interne auprès des services concernés ne découvre rien. Ni les accompagnateurs, ni l'agent du factage ne se souviennent de l'incident. On recherche le bugle dans l'une ou l'autre gare. Sans succès.

La société de transport ne veut accorder que 60 € de dédommagement à la cliente.

Le médiateur rétorque au Groupe SNCB qu'il n'est pas du tout d'accord avec cette proposition. En réagissant de la sorte, le service de l'entreprise ferroviaire, chargé des objets trouvés, adopte une attitude pas du tout sérieuse et certainement pas raisonnable.

La société de transport omet de s'en tenir aux seuls faits. Elle a écrit que le « colis » (bugle) s'est évaporé dans la nature. Non, affirme le médiateur : le Groupe SNCB est responsable de sa perte. Celui-ci doit donc rembourser la valeur de l'instrument.

L'entreprise ferroviaire est disposée à verser 1030 €, soit 50% du prix d'un nouvel achat.

Dans son avis, le médiateur rappelle que le service des objets trouvés n'est pas gracieux, mais est une mission que le législateur a confiée à la société de transport.

Celle-ci doit en assurer le fonctionnement en bon père de famille et remettre l'objet intact au client. Elle ne l'a pas fait et doit donc compenser en valeur réelle. Si elle n'indemnise pas comme il se doit, son image en sera de toutes façons ternie.

La voyageuse a acquitté, peu de temps auparavant, 1320 € pour le bugle, prix particulièrement bas car c'était le dernier exemplaire d'une série. Pour un tel instrument, elle doit déboursier aujourd'hui 2060 €.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à accorder 1030 € à la cliente, avec un supplément de 290 €. De cette façon, il assume la responsabilité de la disparition du bugle, compense le montant total du précédent achat et redore son blason.

Il reste sur ses positions et rejette l'avis.

## 2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIITS 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.

En 2008, 126 plaintes (96 néerlandophones, 30 francophones) sont considérées comme irrecevables.

Elles ont surtout trait aux nuisances sonores, consécutives à des travaux d'infrastructure, vibrations dues aux trains ...

Elles sont alors transmises aux services compétents pour examen.

### SITUATIONS VECUES

2008/0566 Un habitant déplore la chute sur son terrain de branches d'arbres, élagués sur le talus de la ligne 89 Kortrijk/Oudenaarde. Celles-ci ont abîmé une partie de la clôture. Il en demande l'évacuation.

Le médiateur n'est pas compétent et transmet le dossier du Groupe SNCB.

2008/0757 Le plaignant habite à proximité d'une voie. Depuis juin 2005, des travaux à l'infrastructure se déroulent, chaque week-end, et perturbe le repos nocturne.

Le médiateur ne peut traiter cette plainte et renvoie le dossier au Groupe SNCB.

2008/0856 Une personne se plaint de nuisances sonores, entre 1h30 et 3h30, à cause de travaux à l'infrastructure. Le travail s'effectue à l'aide de projecteurs, actionnés par des générateurs bruyants, de compresseurs, de marteaux piqueurs, de scieuses.

Le médiateur répercute au groupe SNCB. Celui-ci s'efforce de réduire immédiatement ces nuisances, en éloignant, autant que possible, les engins des habitations. A la demande de la commune, un dépliant d'information sur les travaux est distribué, maison par maison.

2008/1959 Un client sollicite le remboursement d'un billet vendu par les NS. Le médiateur n'est pas compétent.

Pour les occupants des habitations, jouxtant les installations ferroviaires, Infrabel sa. a mis en service un numéro de téléphone. Ceux-ci peuvent poser toutes sortes de questions, relatives aux travaux, aux passages à niveau, aux nuisances dues aux vibrations, aux divers bruits, ...

N° info « Riverains » : 0800-55000



Photo Groupe SNCB



## QUATRIEME PARTIE

# CONCLUSION

Le nombre de plaintes, reçues par le médiateur en 2008, traduit la conviction générale des clients, que la régularité pourrait être bien meilleure. Le Groupe SNCB ne nie pas ce sentiment. Il est vrai qu'en 2008, la ponctualité a connu un léger mieux que l'année précédente. Mais 2007 était loin d'être une bonne référence en la matière.

Le Groupe SNCB traite les données relatives aux retards d'une façon fort différente de celle qu'il pratiquait auparavant. Aujourd'hui, il en diffuse trimestriellement les résultats sur la toile. Plus de mystère. Il a aussi peaufiné sa méthode d'évaluation depuis l'année dernière.

Les voyageurs souhaitent disposer d'informations fiables et rapides sur la marche de « leur » train. C'est maintenant chose faite grâce au site internet ([www.railtime.be](http://www.railtime.be)) mis à leur disposition.

L'information se révèle, en 2008, le point névralgique que les clients accouplent presque systématiquement aux retards. La régularité demeure le point faible. En outre, la communication défaillante qui y est liée irrite profondément.

Les informations en temps réel sont indispensables. Comment se fait-il qu'en 2008, les résultats en la matière furent, à de nombreuses reprises, médiocres ? Le Groupe SNCB prend les mesures nécessaires pour, à la fois, assurer une meilleure ponctualité et communiquer efficacement avec sa clientèle. Mais, on n'en récolte pas toujours les fruits. Toutefois, un nouveau service, le RDV (SNCB sa)<sup>1</sup>, est le maillon entre le Traffic Control (Infrabel sa), les accompagnateurs de train et les voyageurs. Aussi bien sur le plan d'une communication rapide entre le Traffic Control et le RDV, d'une fixation rapide des priorités en cas de trafic perturbé, que celui de la diffusion, en temps réel, d'informations adéquates au personnel des trains, il y a encore beaucoup de chemin à parcourir. Trop souvent, en 2008, non seulement le client n'a pas reçu les informations primordiales, mais les collaborateurs de l'entreprise ferroviaire se sont aussi parfois trouvés eux-mêmes désemparés parce qu'ils ne pouvaient retransmettre celles-ci.

Quand le Groupe SNCB a tiré les enseignements de l'année écoulée et qu'il a rectifié le tir en conséquence, il élabore en son sein de nouveaux projets. Une amélioration devrait alors se faire sentir sur le terrain. Si l'on se met à la place du voyageur, on peut seulement espérer qu'à beaucoup d'égards, notamment celui de la communication, 2008 n'aura été qu'une année transitoire.

---

<sup>1</sup> Reizigers Dispatching Voyageurs. Voir partie 3, 1.1.1. Retards et ruptures de correspondances

Autre élément de 2008, pour le moins préoccupant aux yeux du médiateur, est la défaillance répétée du matériel (même nouveau). A cela s'ajoutent l'augmentation constante du nombre de voyageurs - un plus pour la mobilité et l'environnement - et l'utilisation complète du matériel disponible. Le confort en a été considérablement diminué avec des suppressions de trains à cause de pannes et des réductions de composition répétées. Un phénomène de même nature que celui des retards apparaît.

Faute d'une bonne communication dans les gares ou dans les trains, les voyageurs se montrent très mécontents de cette perte de temps sur les quais ou à l'embarquement. Par ailleurs, le médiateur estime que, lorsque les trains commencent à circuler de manière récurrente en composition réduite, une nouvelle forme de suppression guette. Le Groupe SNCB connaît parfaitement le nombre de places nécessaires pour fournir un service de qualité à ses clients. Réduire régulièrement la capacité des trains est en quelque sorte une suppression.

Le succès croissant du train pose sans doute des problèmes particuliers à l'entreprise ferroviaire. Personne ne le conteste. C'est pourquoi, en cas de perturbations, l'élément « information » s'avère de plus en plus important. On sollicite beaucoup la compréhension du voyageur fidèle. Ce n'est pas évident en soi et une attention permanente doit y être accordée. Or c'est là que le bât blesse régulièrement.

Le client (qui se plaint) est généralement raisonnable. A un moment donné, il constate que *trop is te veel* et il attend - et c'est la moindre des choses - une réponse circonstanciée à ses questions. Parfois, il a plus que l'impression que le Groupe SNCB méconnaît la réalité du trajet domicile-travail et ses à-côtés, ou qu'il essaie de minimiser la pression et les difficultés qui y sont liées. A ce stade, les chiffres ne suffisent pas.

Il est vrai que le Groupe SNCB s'efforce toujours plus de justifier les retards. Ceux-ci résultent, dit-il, de problèmes techniques, qualifiés presque systématiquement d'« incidents ponctuels ». Il prétend alors qu'il ne peut prendre des mesures générales. Ce n'est pas sérieux.

Quand les voyageurs déplorent plus d'une fois la suppression de leur train, et que le Groupe SNCB leur répond que, malgré un entretien suivi, des impondérables peuvent toujours se produire, sa crédibilité s'en trouve écornée.

Le médiateur ressent combien l'attitude des clients se modifie au fil du traitement d'une plainte. A l'origine, le client est très préoccupé par la situation qu'il dénonce. S'il reçoit une réponse malencontreuse du Groupe SNCB, il devient amer. Quand un client se manifeste à plusieurs reprises, il risque de devoir « se farcir » la même réponse. Dans le cas de vraies lignes à problèmes (comme la liaison avec la Campine), les voyageurs peuvent au moins espérer bénéficier d'une attention particulière et permanente. Il ne faut pas attendre que ceux-ci réagissent de nouveau, il faut prendre les devants.

Des investissements dans de nouvelles gares, dans du nouveau matériel, dans de nouvelles technologies d'information, dans la vente, des investissements « invisibles » pour le client dans l'infrastructure, expriment le souci du Groupe SNCB de fournir un service de qualité. Dans cet écheveau complexe des responsabilités et des tâches, une activité constante et consciente envers les attentes de la clientèle est requise. Et une collaboration et un soutien dynamiques de tous les acteurs du Groupe SNCB s'avèrent nécessaires. Les expériences antérieures sont suffisamment riches pour déceler les failles et déterminer les tâches à remplir, de sorte que le client en gare, sur un parking, sur un quai, au guichet, devant un ordinateur, se sente et soit réellement un partenaire à part entière, dont les questions et les remarques sont prises en considération.

Dans ces circonstances, chaque kilomètre parcouru en train contribue à préserver activement l'environnement. On peut mettre intelligemment à profit un passage en gare. Un voyage en train est un « gain de temps ». Tout le monde alors y trouve son compte. Qu'attendons-nous ?

Bruxelles, le 18 mars 2009.

Jean-Marc JEANFILS  
Médiateur

Guido HERMAN  
Ombudsman

## LE RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR AUPRES DU GROUPE SNCB

Le rapport annuel est disponible en ligne à l'adresse : <http://www.b-rail.be/ombudsman/F/>

Il est aussi consultable dans les gares du Groupe SNCB.

Le rapport annuel est envoyé :

aux ministre(s) compétent(s),

aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,

aux membres des Conseils d'Administration et

aux Administrateurs Délégués des entreprises du Groupe SNCB.

Le rapport annuel est ensuite présenté à la presse et mis gratuitement à la disposition du public.