



Rapport annuel 2010

LE MÉDIATEUR AUPRÈS DU GROUPE SNCB



LE MÉDIATEUR

RAPPORT ANNUEL
2010

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB

RAPPORT ANNUEL 2010

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	7
PREMIERE PARTIE: INTRODUCTION	9
DEUXIEME PARTIE: STATISTIQUES DES PLAINTES	12
1. Volume des plaintes	13
2. Motifs des plaintes	18
3. Résultats des interventions	20
4. Avis	22
4.1. Considérations Générales	22
4.2. Nombre d'avis rendus	23
4.3. Résultats	24
4.4. Evolution des avis	25
5. Quelques données générales	26
5.1. Evolution du nombre de voyageurs	26
5.2. Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres	27
5.3. Evolution du baromètre de qualité	28
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	30
1. Evolution du nombre de plaintes	31
1.1. Service des trains	34
1.1.1. Retards et ruptures de correspondances	35
1.1.2. Suppressions	47
1.1.3. Compositions	51

1.1.4.	Horaires	54
1.1.5.	Avis “service des trains”	58
1.2.	Titres de transport	72
1.2.1.	Titres de transport en service international	73
1.2.2.	Titres de transport en service intérieur	78
1.2.3.	Cartes train	82
1.2.4.	Formules Pass	91
1.2.5.	Autres titres de transport	93
1.2.6.	Avis “ titres de transport”	97
1.3.	Qualité du service offert à la clientèle	117
1.3.1.	Personnel	118
1.3.2.	Information et annonces	127
1.3.3.	Infrastructure	136
1.3.4.	Conditions Générales	144
1.3.5.	Service à la clientèle	150
1.3.6.	Avis « Qualité du service offert à la clientèle »	160
1.4.	Divers	165
1.4.1.	Sécurité et Accident	166
1.4.2.	Concessions	171
1.4.3.	Divers	175
1.5.	Bagages, Vélos et Colis	178
1.5.1.	Objets perdus	179
1.5.2.	Vélos	181
2.	Autres dossiers introduits auprès du médiateur	184
	QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	187

AVANT-PROPOS

Hier, le médiateur était uniquement compétent pour les différends entre le Groupe SNCB et ses clients. La « loi du 28 avril 2010 (M.B. 10 mai 2010) » portant des dispositions diverses étend cette compétence aux « *matières concernant les services de transport et d'infrastructure dont bénéficient les voyageurs et usagers, à l'exception des plaintes qui relèvent de la compétence d'un autre médiateur établi par ou en vertu de la loi* ».

Cette loi est entrée en vigueur le 4 mars 2011 après la publication dans le Moniteur belge de l' « AR du 23 février 2011 » fixant les modalités gouvernant le fonctionnement du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires durant la période transitoire visée à l'article 18 de la loi du 21 avril 2010 portant des dispositions diverses.

A partir de cette date, le nom de notre service a été adapté en ce sens



La loi prévoit que le médiateur doit chaque année faire un rapport de ses activités. Vous trouverez ci-après le dix-huitième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires couvrant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010.



Photo Groupe SNCB

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :
Médiateur pour les voyageurs ferroviaires
Cantersteen, 4 1000 BRUXELLES
(à la gare de Bruxelles-Central)

Via le website : www.ombudsmanrail.be

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	mediateur@sncb.be
Néerlandophones	ombudsman@nmbs.be
Germanophones	ombudsman@nmbs.be

Les adresses mail seront bientôt adaptées (voir website)

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.

2010 restera gravée dans la mémoire de tous les utilisateurs du rail en Belgique.

Bien entendu, il y a eu le tragique accident de Buizingen, l'énorme chagrin que cela a provoqué, mais aussi le débat qui s'en est suivi et qui doit mener dans le futur à un système ferroviaire encore plus sûr. Cela fait réfléchir à la vulnérabilité des grands systèmes complexes et rappelle que les grandes responsabilités qui y sont liées réclament vigilance, soin et attention continue.

En 2010, le Groupe SNCB a poursuivi ses efforts en matière d'investissements. Le passé a montré combien il est important d'en assurer la continuité. Les efforts gigantesques livrés ces dernières années pour rattraper tant d'années de sous-investissements peuvent difficilement être évalués. Ceci constitue aussi un signal pour l'avenir : qui diminue ou met fin aux efforts hypothèque le développement de la société future. Voilà une responsabilité écrasante !

Sur le front de la qualité de service, le Groupe SNCB a reconnu lui-même que 2010 avait été une année bougrement difficile. Il a d'ailleurs été interpellé par différentes instances et a déposé sur la table plusieurs plans d'action pour enrayer la situation.

Que le manque de ponctualité et divers aspects du service qui y sont liés se taillent la part du lion parmi les plaintes reçues par le médiateur n'étonnera personne. Comme chacun le sait, la ponctualité influence de façon décisive la manière dont laquelle le client perçoit les autres composantes de l'offre de service. Lors de la mesure subjective de la qualité, c'est une donnée éprouvée.

Mais même les mesures objectives parlent d'elles-mêmes : les chiffres de la régularité connaissent un niveau historiquement bas, le nombre de trains supprimés atteignent un sommet, l'information fait défaut quand elle est indispensable, les clients doivent plus d'une fois voyager dans des circonstances hautement inconfortables, bref : l'insatisfaction croît.

Dans le précédent rapport, il est question de la « lassitude de la plainte »

Le médiateur y est de nouveau confronté cette année. « Pourquoi encore introduire une plainte ? A quoi bon ? La situation n'évolue quand même pas. » Les contacts téléphoniques avec les clients, même s'ils ne débouchent pas sur une plainte formelle, permettent non seulement de savoir ce qu'ils pensent, mais sont aussi utiles pour recadrer certains éléments et pour dissiper des malentendus qui ont la vie dure. Cela fait partie de la mission d'un médiateur.

Ajoutons enfin que le médiateur a reçu en 2010 de très nombreuses plaintes, pour des raisons bien compréhensibles. Comme nous le répétons chaque année, à gauche et à droite, leur nombre n'est pas essentiel, mais leur contenu et le traitement qui leur est réservé, oui. Les problèmes structurels génèrent par définition toujours de nouvelles plaintes, surtout lorsqu'ils causent une gêne quotidienne et perturbent l'organisation sociale ou professionnelle de la vie du client. Cela explique en même temps une partie de l'irritation grandissante, principalement lorsque aucune perspective à court terme d'amélioration fondamentale n'est offerte.

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1.VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 7.357 plaintes dont 176 étaient irrecevables 7.181 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 7.181 dossiers abordés en 2010 représentent dans les faits 13.085 personnes (13 pétitions pour 5.917 signataires).

Il faut encore ajouter les contacts téléphoniques (environ 12.000) pour cerner au mieux notre activité quotidienne.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 7.181

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

Par rapport à il y a cinq ans, nous constatons une augmentation de 96 % du nombre de dossiers.

DOSSIERS (du 1er janvier au 31 décembre)	Rapport annuel 2006	Rapport annuel 2007	Rapport annuel 2008	Rapport annuel 2009	Rapport annuel 2010
Néerlandophones	2.734	5.123	4.394	4.265	5.870
Francophones	930	1.007	1.124	862	1.311
Total	3.664	6.130	5.518	5.127	7.181

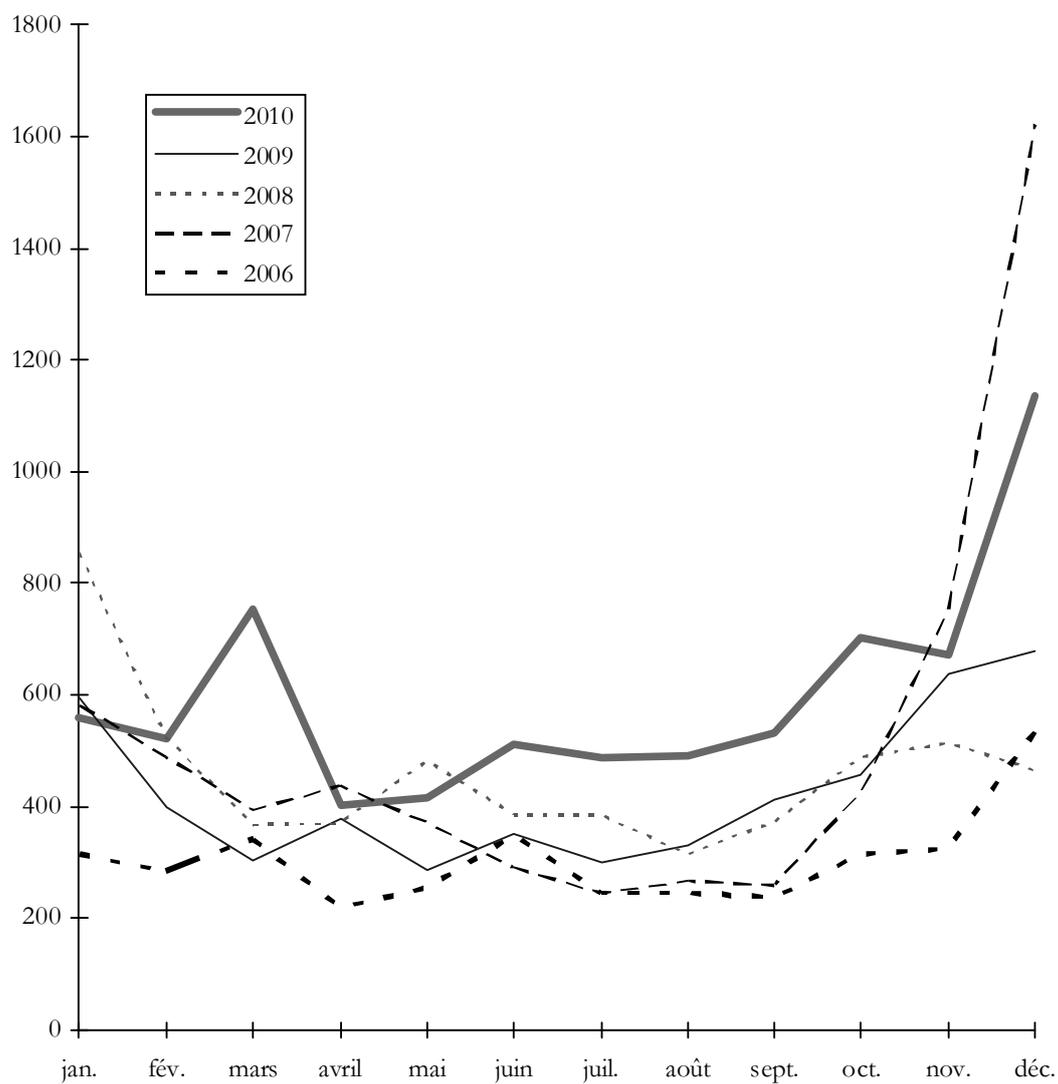
Nombre de plaintes introduites auprès du médiateur :

ANNEE	NOMBRE DOSSIERS	NOMBRE CLIENTS
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
TOTAL	43.047	54.132

Evolution du nombre de plaintes

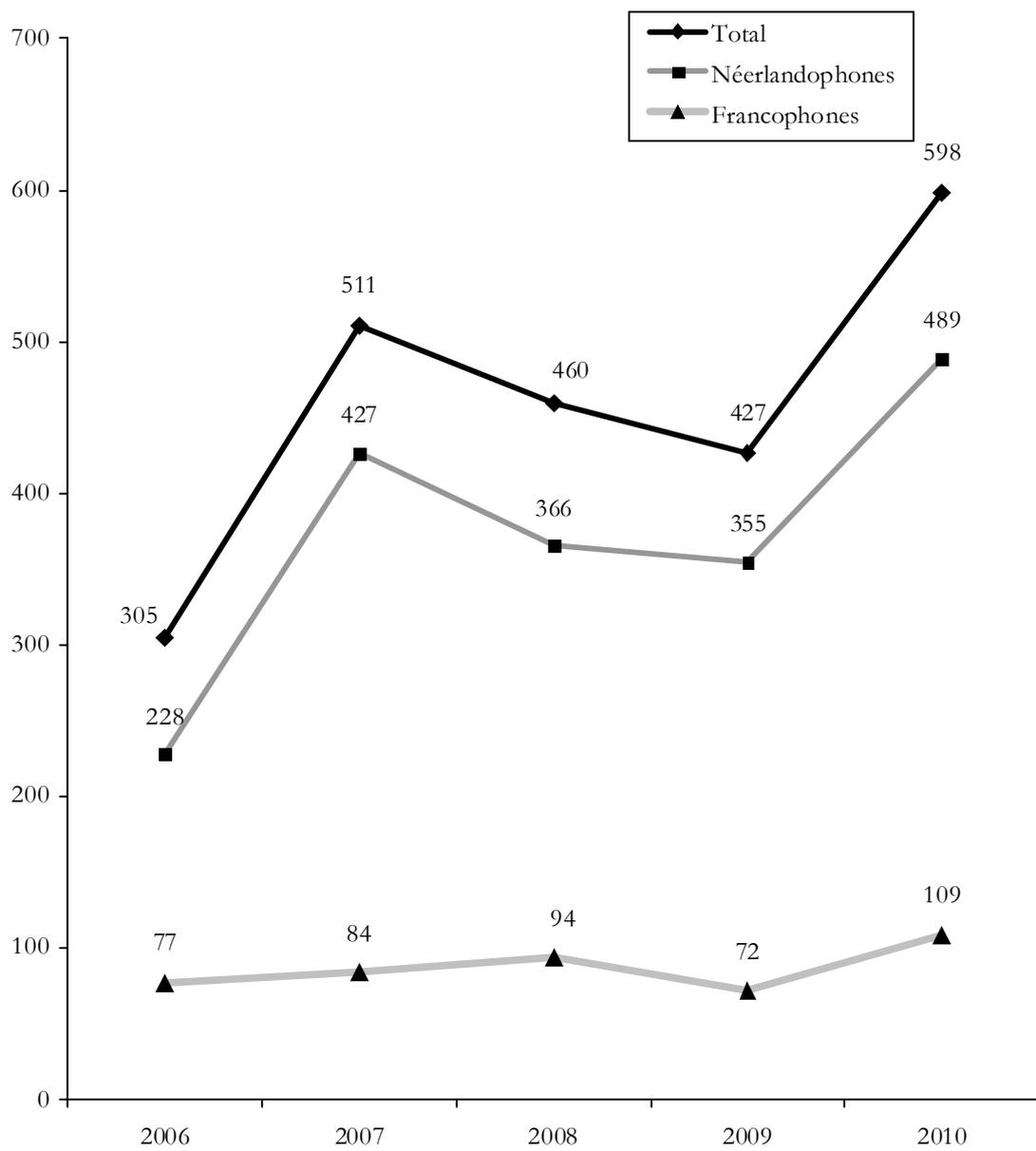
Il est intéressant d'examiner l'évolution de nos activités à travers le nombre de plaintes recevables déposées mensuellement auprès du médiateur.

Nombre de plaintes par mois de 2006 à 2010



Evolution du nombre de plaintes

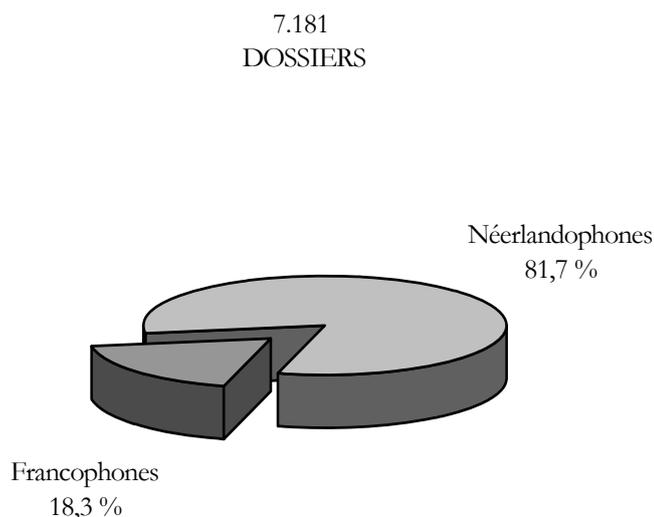
Moyenne mensuelle des plaintes depuis 2006



Les dossiers 2010

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

- 5.870 dossiers néerlandophones;
- 1.311 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le médiateur a été contacté par téléphone – surtout durant le dernier trimestre - à au moins 12.000 reprises en 2010.

La plupart du temps, le client réagit à des situations désagréables (des retards fréquents, des correspondances qui ne sont plus ou pas bien assurées, 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 (les horaires ou adaptations relatives à l'accessibilité des gares) ou sur des rumeurs qui courent. Pour certaines questions, il suffit souvent d'orienter les clients vers les services compétents du Groupe SNCB, chemin pas toujours aisé à trouver par soi-même.

En 2010, nous avons bien entendu reçu un nombre marquant de questions portant sur les retards récurrents, sur les correspondances manquées et supprimées, ou sur le temps trop court pour changer de train.

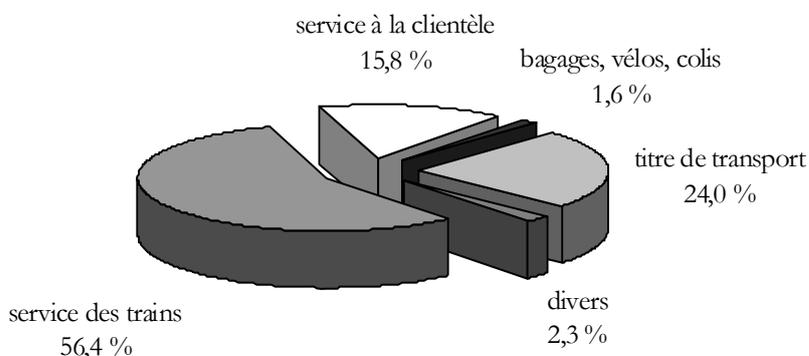
2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 7.181 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 :

- 4.047 concernent le service des trains ;
- 1.722 ont trait aux titres de transport ;
- 1.134 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 165 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...)
- 113 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, ...).

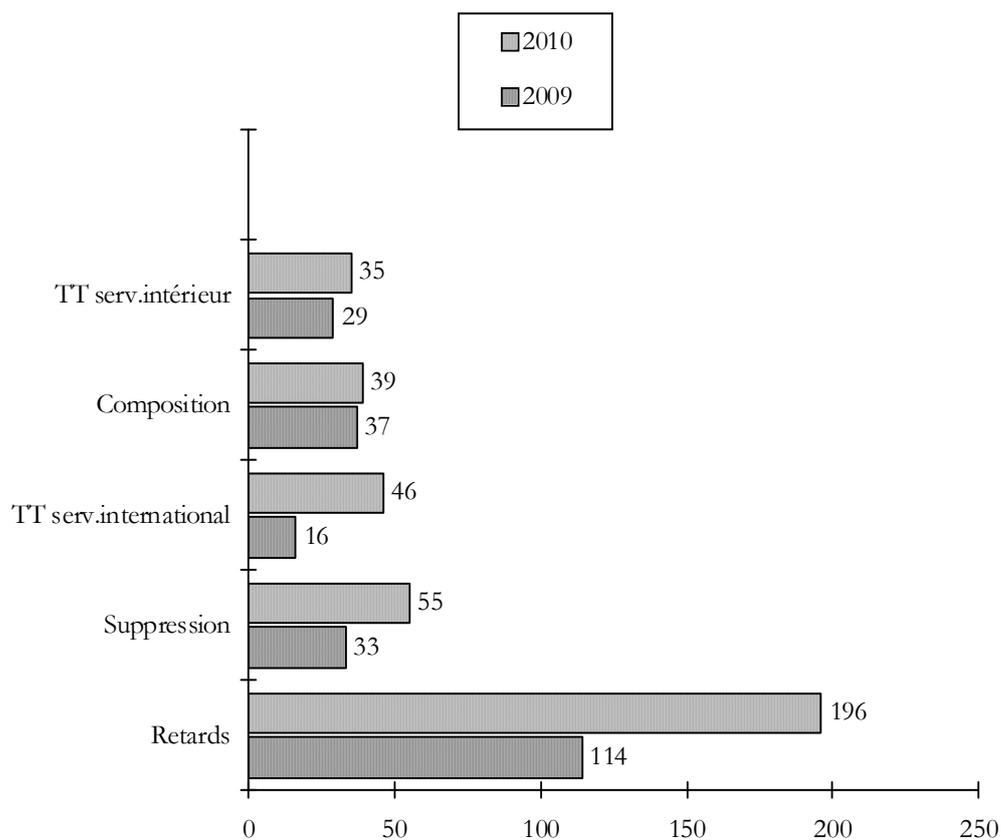
Top cinq toutes catégories confondues

Voici les catégories qui obtiennent le plus grand nombre de récriminations en 2010 :

- Retards:	2.357
- Suppression:	665
- Titres de transport en service international:	549
- Composition:	469
- Titres de transport en service intérieur:	420

Ce top cinq représente 62,1 % du nombre total de plaintes.

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

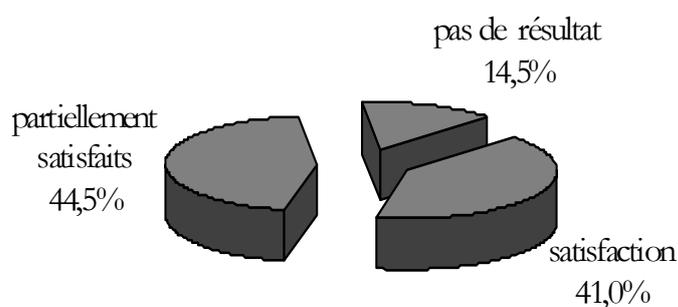


3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 7.181 dossiers introduits auprès du médiateur, 1.403 étaient toujours en traitement fin décembre 2010.

Les 5.778 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 2.367 ont obtenu satisfaction ;
- 2.571 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 840 n'ont pas obtenu de résultat.



85,5 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès du Groupe SNCB.

Dans 41 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 59 % 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. Ainsi en 2010, bon nombre de clients ont exprimé leur mécontentement face aux retards récurrents et aux compositions bien trop souvent réduites. Le Groupe SNCB reconnaît le problème mais demande à sa clientèle de bien vouloir patienter jusqu'à l'élaboration d'un tout nouveau plan de transport prévu pour (fin) 2013. En ce qui concerne les problèmes de capacité, les usagers sont priés d'attendre la livraison du nouveau matériel.

- Parfois, le problème n'est que partiellement résolu.

Par exemple lorsque les possibilités d'exploitation dans une gare de correspondance (comme Saint-Nicolas) sont limitées en raison de travaux, de sorte que certains trains ne roulent plus jusqu'à la précédente gare (Termonde). Les voyageurs qui, jusqu'alors, se rendaient à Saint-Nicolas ou en partaient doivent désormais se débrouiller avec les trains restants et atteignent leur destination plus tardivement. Suite aux plaintes, l'entreprise ferroviaire est prête à mettre en place un omnibus entre les deux gares (pour rétablir l'ancien schéma de déplacement). Néanmoins les voyageurs n'ont pas de liaison directe et doivent prendre une correspondance, ce qui reste moins confortable

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 14,5% 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

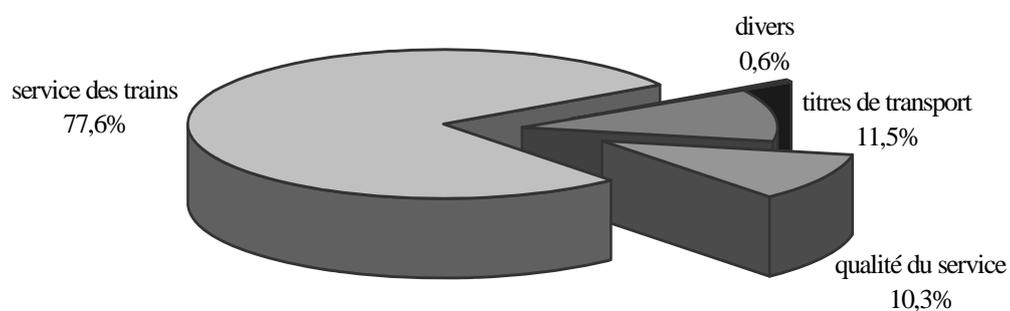
Le médiateur a émis 174 avis durant cette année :

- 138 ont été rendus en néerlandais ;
- 36 ont été rendus en français.

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

- 135 étaient relatifs au service des trains ;
- 18 portaient sur la qualité du service ;
- 20 avaient trait aux titres de transport ;
- 1 était issu du groupe « divers ».

Classement des avis par groupe



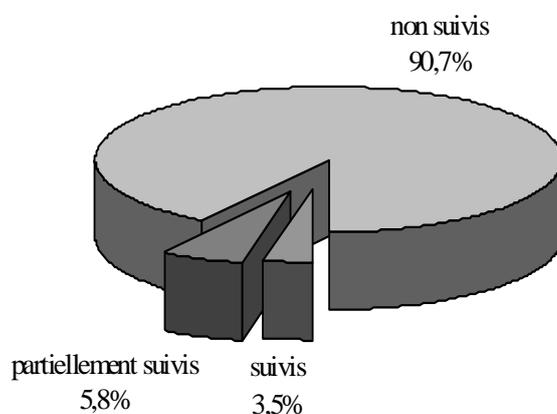
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin mars 2011, 173 réponses sur 174 avis émis.

Ainsi, 157 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB, 6 l'ont été, 10 étaient partiellement acceptés.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 9,3 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 90,7 % des autres cas.

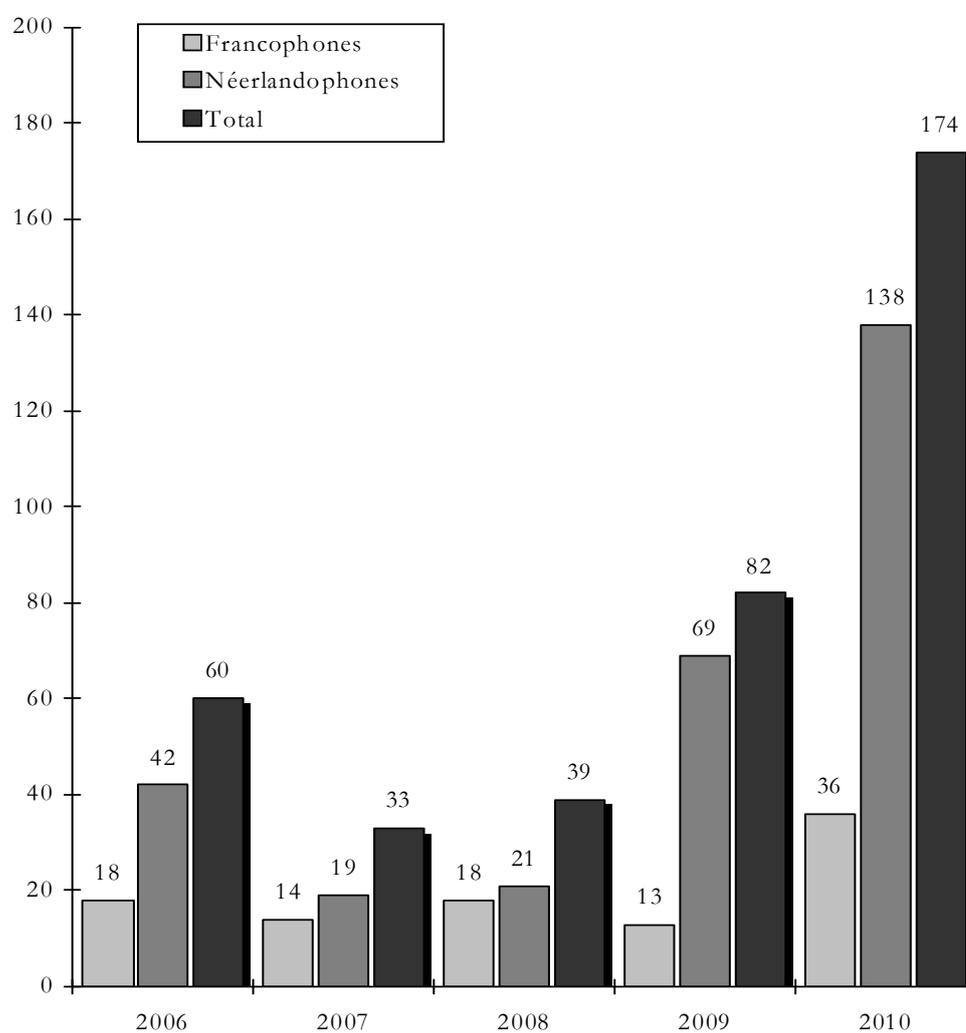


Chaque année, on pose la question au médiateur sur le faible nombre d'avis acceptés. Et c'est bien une réalité ! Or dans la pratique, il apparaît clairement que des avis repoussés constituent la base d'un débat interne au sein du Groupe SNCB pour finalement trouver, entièrement ou partiellement, une 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 2010, 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.

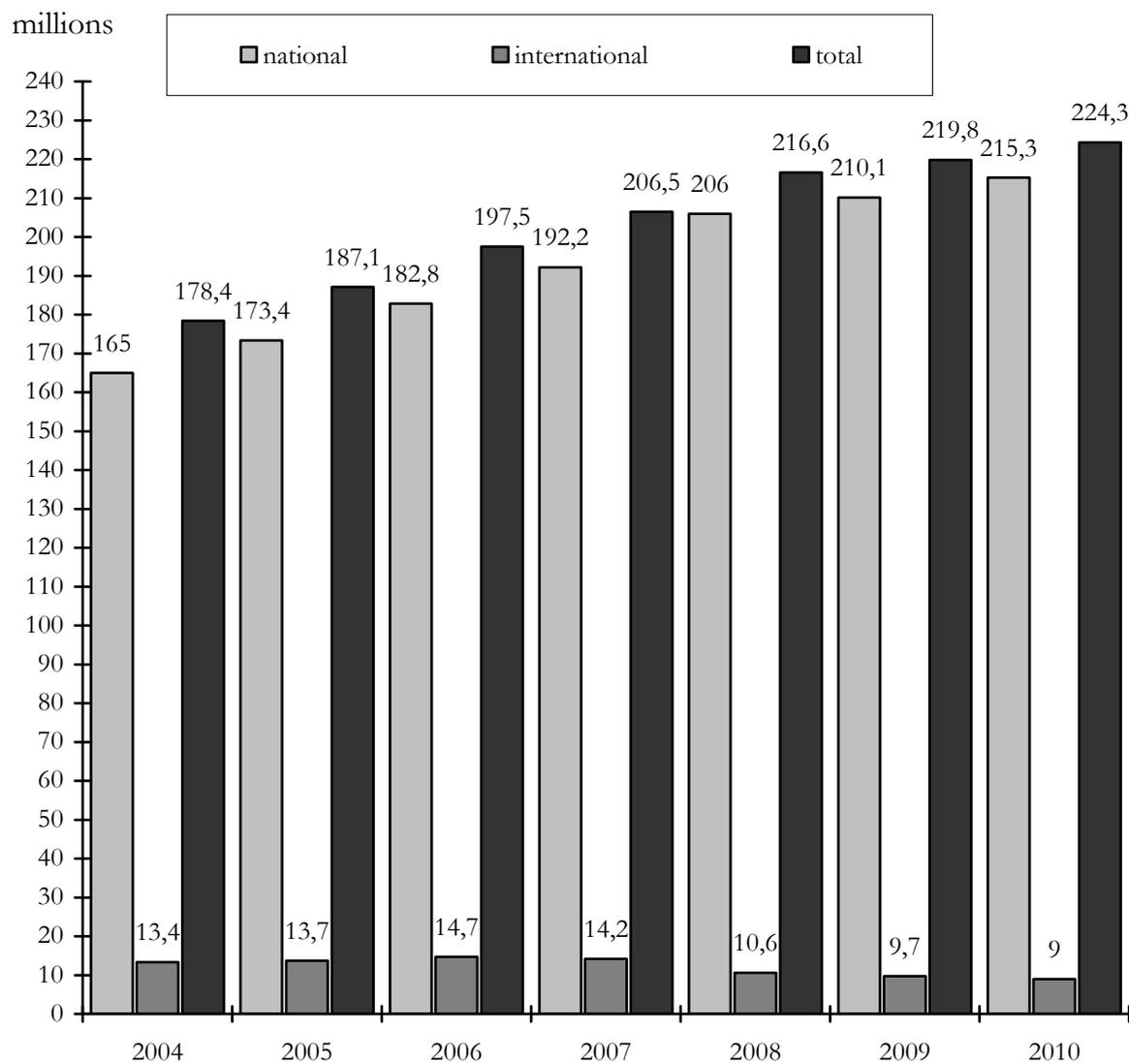
4.4. EVOLUTION DES AVIS

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



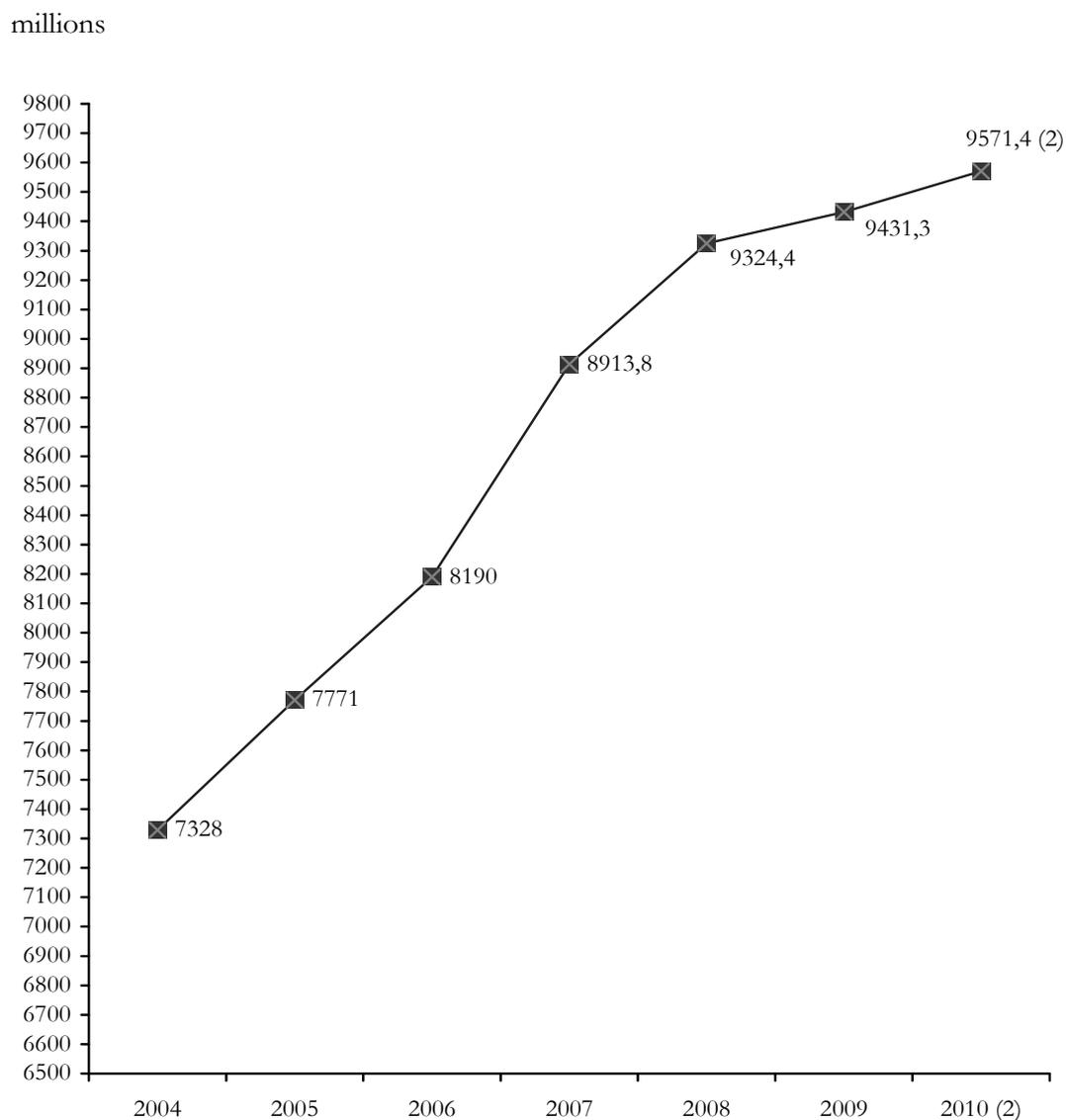
5. QUELQUES DONNEES GENERALES

5.1. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS



SNCB SA.

5.2. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS-KILOMETRES^{1, 2} (national, y compris le trafic international géré par SNCB-Mobility)



¹ 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).

² Les statistiques officielles pour 2010 ne sont pas encore disponibles fin mars 2011

5.3. EVOLUTION DU BAROMETRE DE QUALITE

Les aspects du baromètre de qualité 2005-2010.

Moyenne sur une échelle de 10	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Satisf. Générale de la clientèle	7,44	7,33	7,23	6,93	6,92	6,44	6,55	6,47	
Accueil dans les gares	7,30	7,20	7,25	7,21	7,17	6,92	7,02	7,00	
Propreté dans les gares	6,59	6,56	6,68	6,68	6,74	6,51	6,57	6,68	
Confort à bord des trains	7,21	7,12	7,12	7,04	6,99	6,84	6,82	6,92	
Propreté dans les trains	6,67	6,74	6,79	6,76	6,76	6,54	6,54	6,58	
Fréquence des trains	6,92	6,72	6,64	6,54	6,52	6,28	6,35	6,25	
Ponctualité des trains	7,00	6,64	6,29	5,99	5,88	5,23	5,46	5,24	
Qualité de l'info dans les trains	7,08	6,93	6,66	6,77	6,68	6,40	6,48	6,47	
Personnel à bord des trains	7,71	7,67	7,67	7,64	7,60	7,39	7,47	7,46	
Personnel dans les gares	7,40	7,31	7,34	7,32	7,28	7,05	7,15	7,15	
Qualité de l'info dans les gares	7,38	7,27	7,24	7,14	7,11	6,80	6,86	6,90	
Achat de titres de transport	non mesurée	non mesurée	non mesurée	7,63	7,47	7,13	7,23	7,30	
Le prix	6,93	6,88	7,02	7,08	6,78	6,69	6,60	6,69	

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 DES PLAINTES PAR CATEGORIE

Voici pour les trois grands groupes de plaintes, un tableau récapitulatif reprenant par catégorie, le nombre annuel des réclamations les plus nombreuses.

Catégorie	R.A. 2006	R.A. 2007	R.A. 2008	R.A. 2009	R.A. 2010
Retards	583	1.095	1.258	1.369	2.357
Suppressions	120	294	426	391	665
Titres de transp. en serv. internat.	130	162	181	188	549
Compositions	178	298	482	442	469
Titres de transp. en serv. intérieur	383	426	370	350	420
Cartes train	340	352	345	379	414
Horaires	283	1.664	532	422	380
Personnel	165	231	229	250	361
Infrastructure	225	216	181	130	208
Information	172	218	171	201	205
Formules Pass	203	185	204	201	193
Correspondances	139	186	124	100	157
Autres titres de transport	79	73	81	86	146
Conditions générales	80	58	58	70	127
Service à la clientèle	160	205	217	95	114
Objets perdus	66	54	50	60	66

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 a traité 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

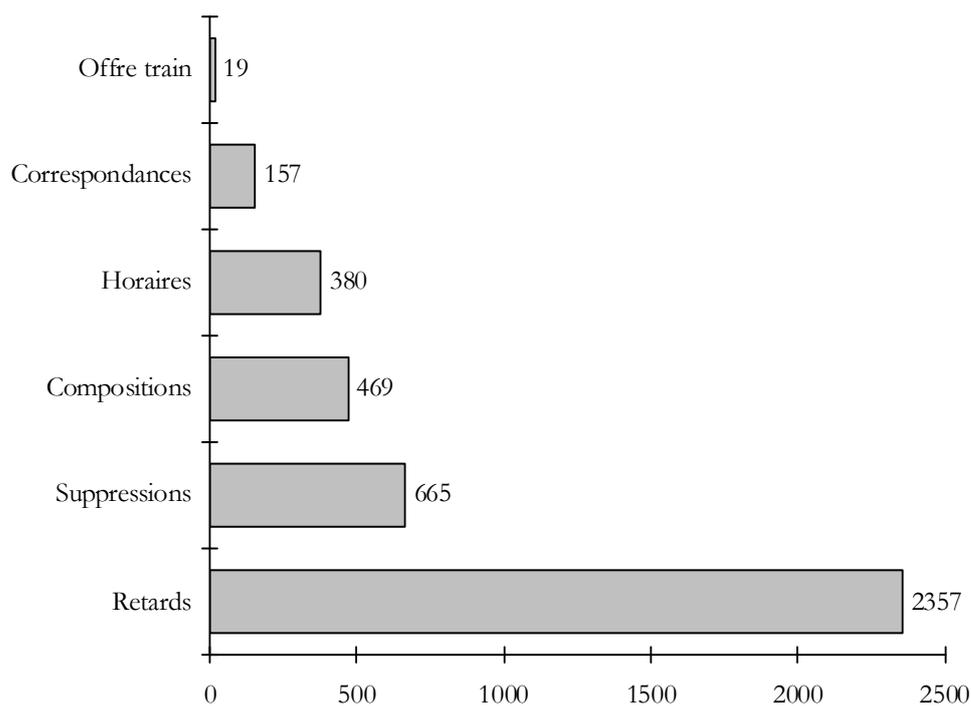
1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 4.047 plaintes soit 56,4 % du nombre total de 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 CORRESPONDANCES

Pression le matin... et le soir

Lorsque les transports publics sont victimes d'un problème de régularité et de fiabilité (insuffisantes), cela déstabilise dans une large mesure de nombreux processus de la société.

Les travailleurs arrivent en retard et celui-ci perturbe le fonctionnement normal de l'organisation du travail. Selon les accords sociaux passés dans ce domaine, le temps de travail perdu (dans certaines limites) doit ou non être récupéré. Pour les entreprises, le fait de ne pas pouvoir disposer à temps des travailleurs engendre des frais supplémentaires. Toutefois, c'est précisément l'une des principales raisons invoquées pour convaincre les travailleurs de passer de la voiture aux transports publics. Il est d'ailleurs frappant de constater que sur de nombreux trajets faisant l'objet de problèmes et qui ne brillaient déjà pas auparavant par leur vitesse commerciale, un certain nombre de clients reviennent à la voiture, même s'ils savent que les bouchons seront leur lot quotidien.

Dans un passé récent, le gouvernement a fait des efforts pour stimuler l'utilisation des transports publics pour les trajets domicile-travail par le biais d'une intervention plus élevée des employeurs dans les frais d'abonnement. Lorsqu'une convention domicile-travail est conclue avec la SNCB, l'employeur lui-même ne paie rien pour la carte train. Cette campagne a été une réussite et a engendré un flux considérable de navetteurs prenant le train. Plus d'un employeur a déjà réagi parce que les collaborateurs arrivent en retard quasiment tous les jours. Certaines entreprises avaient même tenu compte, dans leur planning du temps de travail, de l'heure d'arrivée des principaux trains.

Certains employeurs ne sont donc plus disposés à supporter les retards, autrefois plutôt sporadiques et, de ce fait, les travailleurs doivent à nouveau prester des heures supplémentaires. Du point de vue de l'employeur, cette réaction est compréhensible. Cependant, le mécontentement des personnes qui voyagent en train est fondé lui aussi : non seulement leur voyage est plus long mais ils doivent également travailler plus longtemps. L'irritation n'est donc pas négligeable. De la sorte, les transports publics perdent des moyens sociaux. Et c'est bien dommage.

En cas de retard le soir ou lorsque le travailleur doit rattraper le temps perdu le matin, la vie sociale strictement planifiée est déjà perturbée : impossible d'aller chercher les enfants à l'heure chez la nounou ou à la garderie, de se rendre à ses rendez-vous, d'effectuer les tâches ménagères prévues... En bref : le planning du reste de la journée doit être révisé.

Les écoles se plaignent également car de plus en plus d'élèves ne parviennent apparemment plus à arriver aux cours "à l'heure" dans des marges acceptables. Pendant les périodes d'examen, notamment, les parents n'ont souvent pas d'autre choix que d'amener leurs enfants en voiture à l'école.

Il y a une dizaine d'années, le gouvernement fédéral a diminué le prix des cartes train scolaires.

Les autorités locales font également des efforts en vue d'un changement de mode de transport : de plus en plus de villes et de communes intègrent des incitants, par le biais d'une politique favorable au train et au bus, pour que l'utilisation des transports publics soit moins onéreuse, voire gratuite dans certaines limites, pour les élèves.

Ainsi, la ville de Gand offre la gratuité des transports publics aux enfants et aux jeunes domiciliés à Gand : toute personne âgée de 6 à 11 ans a droit à un Buzzy Pazz gratuit et de 12 à 14 ans inclus, une combinaison gratuite carte train/Buzzy Pazz valable pour la zone urbaine est proposée.

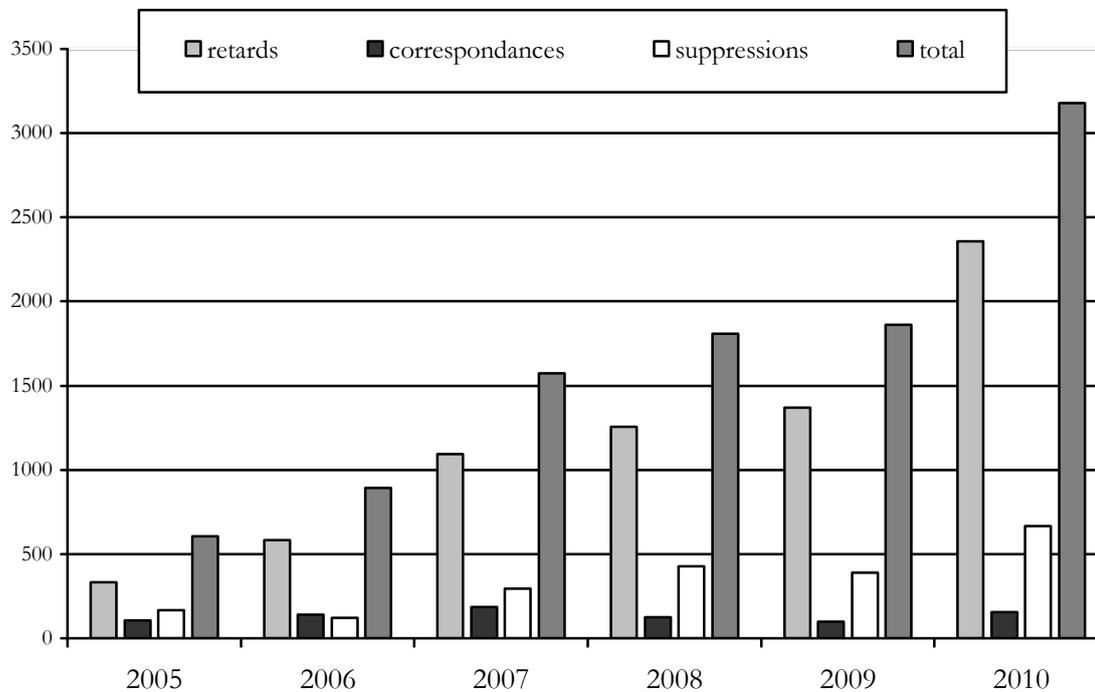
D'autres villes et communes interviennent dans le prix des abonnements de train et/ou de bus, par exemple De Pinte (25%) et Middelkerke (50%). Il en existe sans doute encore beaucoup d'autres.

Retard

ANNEE	DOSSIERS INTRODUITS AUPRES DU MEDIATEUR				
	T=total nombre de plaintes	Service des trains ¹		Retards	
		nombre	en % du T	nombre	en % du T
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	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	1371	37,4	583	15,9
2007	6130	3.612	58,9	1.095	17,9
2008	5.518	3.009	54,5	1.258	22,8
2009	5.127	2.757	53,8	1.369	26,7
2010	7.181	4.047	56,4	2.357	32,8

¹ Service des trains : offre train, correspondances, suppressions, horaires, composition, et retards

Evolution du nombre de dossiers concernant la ponctualité et des domaines liés



Année	Dossiers reçus ayant trait aux			
	retards	correspondances	suppressions	total
2005	332	107	167	606
2006	583	139	120	842
2007	1.095	186	294	1.575
2008	1.258	124	426	1.808
2009	1.369	100	391	1.860
2010	2.357	157	665	3.179

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

Année	ponctualité sans neutralisation ¹	ponctualité avec neutralisation ¹	nombre de trains totalement ou partiellement supprimés	Ponctualité en tenant compte du nombre de voyageurs
2000	90,7%	93,6%	5.836 ²	
2001	91,2%	94,2%	9.657 ^{2,3}	
2002	92,6%	95,2%	6.228 ²	
2003	92,6%	95,3%	6.807 ²	
2004	93,2%	95,7%	6.909 ²	
2005	91,9%	94,8%	8.426 ¹	
2006	90,3%	94,0%	8.801 ¹	
2007	89,2%	93,6%	15.849 ¹	
2008	90,2%	94,3%	14.288 ¹	88,7%
2009	88,9%	92,9%	21.556 ¹	87,1%
2010	85,7%	90,4%	25.192	82,9%

¹ Infrabel s.a.

² Chambre QRVA 51 139 du 16.10.2006, page 27357.

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

L'incertitude de la correspondance

Lorsque le voyageur peut prendre un train direct, “son” retard reste limité à celui du train. Pour le moins, le problème de la correspondance train-train ne se pose pas. Avec un peu de chance, les transports régionaux de correspondance attendent à condition que le retard du train reste dans des limites raisonnables. Dans les contrats de gestion conclus entre le Groupe SNCB et le gouvernement fédéral, il est question d'une tolérance de 5 minutes, ce qui signifie concrètement 5'59".

Lorsque le voyageur doit prendre une correspondance en cours de trajet et qu'une marge restreinte a été prévue à cet effet, le schéma du voyage recommandé par le module d'horaires ARI est souvent interrompu dès que le premier train a quelques minutes de retard.

Pour les clients, cela est difficile à digérer. En effet, à une époque où la ponctualité des trains a atteint des niveaux de médiocrité historiques, le Groupe SNCB continue de prévoir des délais de 4 à 5 minutes entre deux correspondances qui paraissent magnifiques sur le papier (vitesse commerciale théorique) mais qui représentent dans la pratique un véritable piège qui se referme sur le client au moindre obstacle.

A cet égard, notons qu'ARI ignore et ne propose pas les combinaisons de trains possibles avec une marge plus importante (en partant avec un train un peu plus tôt). Pour les voyageurs peu expérimentés ou qui ont besoin de plus de temps en raison de circonstances particulières (mobilité réduite, bagages pour prendre l'avion, enfants, ...), ces alternatives pourraient pourtant éviter bien des problèmes.

Lorsque le client persiste à signaler le problème au Groupe SNCB (jusqu'à ce que cela devienne gênant), nous constatons que dans les horaires suivants, la marge déjà restreinte de 4 minutes est passée à 3 minutes sans raison apparente. Par conséquent, il n'est plus question de “correspondance” et la combinaison de trains en question n'est plus non plus “recommandée” par ARI. Dans la pratique, le navetteur expérimenté parvient tout de même généralement à avoir sa correspondance, moyennant un petit sprint. Cependant, s'il n'y parvient pas, il ne peut pas (plus) blâmer le Groupe SNCB et il n'a pas (plus) droit à une compensation pour le retard subi car la correspondance n'apparaît pas dans ARI.

Des trains à l'heure, contrairement aux voyageurs.

Traffic Control (TC), l'organe de régulation du trafic du gestionnaire de l'infrastructure Infrabel, veille à la ponctualité du trafic ferroviaire. A cet effet, il prend les mesures adéquates et la décision finale. Dans ce cadre, en principe, une concertation est organisée avec le Dispatching Voyageurs (RDV) de l'opérateur, la SNCB, qui est supposée défendre les intérêts de ses clients. Cela signifie que la gêne doit être limitée au maximum pour le voyageur. Toutefois, dans la pratique, il s'avère que TC a généralement le dernier mot. Le RDV devrait un peu plus s'affirmer de temps en temps. Ou : comment le client ne se trouve-t-il pas toujours au centre des préoccupations.

En effet, TC se préoccupe trop souvent en priorité du train et du trajet prévu ou emprunté et dans un deuxième temps seulement du voyageur qui se déplace avec ce train. Le Groupe SNCB ne fait pas attendre le train pour s'assurer que des dizaines de voyageurs puissent avoir leur correspondance et par conséquent, le train qui est parti est statistiquement "à l'heure" (dans l'intervalle autorisé de 6 minutes) alors que le voyageur (qui est tout de même au centre du trafic ferroviaire) reste sur le quai de sa correspondance et doit faire face à un retard pouvant parfois aller jusqu'à une heure. Le fait qu'il ait droit à une compensation n'est alors qu'une maigre consolation et absolument pas un argument...

Intégration des trains supprimés¹ dans les statistiques.

Le Groupe SNCB tient à jour des statistiques distinctes pour les trains supprimés et depuis peu, ces derniers sont également repris dans les statistiques des trains ayant plus de 5'59" de retard. Toutefois, ces statistiques ne tiennent pas compte du poids relatif du train supprimé : un train quasiment vide pèse statistiquement autant qu'un train P bondé en composition maximale. En ce qui concerne les trains qui effectuent la totalité du trajet (qui n'ont donc pas été supprimés), des statistiques sont publiées par Infrabel depuis quelques années en tenant compte du nombre de voyageurs : les trains pleins aux heures de pointe pèsent plus lourd dans le calcul de la ponctualité que les trains qui roulent pendant les heures creuses.

Nous en revenons ici à l'ancienne discussion : l'idéal serait de tenir compte du temps perdu par les voyageurs. En cas de suppression d'un train, ce temps perdu n'est pas toujours très clair : les conséquences peuvent différer considérablement d'un voyageur à l'autre.

Les informations indispensables pendant le voyage : quand arriverons-nous et quid de notre correspondance ?

Le Règlement européen 1371/2007 impose l'obligation d'informer le voyageur suffisamment tôt et correctement sur son voyage en train et son déroulement.

RailTime est une tentative louable d'informer en temps réel les personnes qui attendent le train de la situation du trafic ferroviaire, en ce compris les retards éventuels.

RailTime a aussi ses limites :

- il ne reflète la situation qu'au moment du dépassement du dernier point de mesure connu. Si un événement ou un retard se produit entre cette mesure et le dépassement du point de mesure suivant, le système ne peut évidemment pas le voir ;

¹ Un train supprimé pour une partie du trajet est également enregistré en tant que train supprimé.

- lorsqu'il n'y a pas encore de point de mesure, par exemple parce que le train P n'est pas encore parti du dépôt de Forest ou Schaerbeek, aucune information sur le retard n'est disponible non plus, bien que le train reste "sur place".

Dès que des informations sur le retard d'un train sont disponibles, elles sont reprises dans les planifications de voyage fournies par le module d'horaires ARI.

Si le voyage ne se déroule pas selon la planification prévue, le voyageur a besoin de toutes les informations possibles sur ce qui se passe, l'heure d'arrivée prévue, la garantie d'avoir la correspondance ou non... En effet, sur base de ces éléments, il doit choisir des alternatives pour la suite du voyage et contacter éventuellement des membres de son entourage professionnel, social ou familial.

Le client accepte difficilement que le flux d'informations pendant le voyage soit trop souvent chaotique, ce qui le laisse dans l'incertitude.

Là encore, le rôle du TC et du RDV est essentiel et notamment la mesure dans laquelle ils fonctionnent ou pas comme une équipe au service du voyageur, avec pour principale préoccupation le client.

Les canaux de communication prescrits et/ou suivis sont longs et compliqués. Les informations ne parviennent pas à temps au client qui en a besoin rapidement. Les choses sont ainsi depuis longtemps et tout le monde le sait bien. Et pourtant, elles ne s'améliorent guère.

Lorsqu'un train subit un retard sur son trajet et qu'en conséquence le voyageur ne sait pas clairement s'il aura la correspondance prévue (manque de temps), il s'informe auprès de l'accompagnateur du train. Celui-ci contacte le RDV qui pose la question du TC.

Le TC décide de faire attendre ou non le train de correspondance et répond au RDV. Le RDV avertit à son tour le ROR (Responsable Opérationnel Régional, également un service de l'opérateur ferroviaire SNCB). Celui-ci informe l'accompagnateur du train. Lorsque le train peut attendre, le TC contacte le poste d'aiguillage de la gare concernée pour faire exécuter la décision et ne pas faire partir le train à l'heure prévue.

Dans la pratique, l'autorisation parvient souvent trop tard à la gare et le train est déjà parti. Les déclarations des accompagnateurs de train suite aux plaintes révèlent très clairement que le personnel de bord est parfois extrêmement frustré par la manière dont les choses se déroulent dans la pratique. Il se trouve alors dans une situation particulièrement difficile où il doit faire face directement aux clients insatisfaits. Pour beaucoup, c'est un aspect du travail des plus désagréables.

Voitures à double étage M6. L'importance des panneaux d'informations pour les clients souffrant de troubles de l'audition.

Les voitures à double étage sont équipées d'un système d'affichage qui dispense des informations sur le déroulement du voyage : destination, points desservis, arrêt suivant. Ces panneaux d'affichage sont indispensables pour les sourds et les malentendants.

L'analyse d'un certain nombre d'incidents (accidents) où les portes des voitures à double étage M6 se sont fermées ou ouvertes sans raison apparente a révélé un problème entre le logiciel de commande des portes du train et celui de commande des affichages : lorsque ces derniers étaient déconnectés, les portes se sont avérées ne plus faire de caprices.

Entre-temps, le problème informatique aurait été résolu et nous remarquons que les panneaux d'information font à nouveau leur travail.

A propos de l'attelage 'MUX' et des locomotives

Les trains composés de voitures M6 posent un autre problème : l'attelage "MUX". Selon le Groupe SNCB, il doit permettre d'atteler et de séparer aisément ce matériel remorqué, comme c'est le cas pour les automotrices complètes.

L'objectif est de scinder le train en cours de route ou d'accoupler deux trains pour les faire rouler sur la même voie, sur un tronçon très chargé (ligne 50a ou jonction Nord-Midi).

Dans la pratique, la manœuvre s'est avérée souvent problématique, avec pour conséquence le retard et la suppression d'un des deux trains. Des rapports circonstanciés ont déjà été communiqués à ce propos par le passé.

Aujourd'hui, les problèmes d'attelage sont réglés. Cependant, les voyageurs ne sont parfois pas mieux lotis car à présent, les locomotives sont de plus en plus défaillantes...

Pour les navetteurs des liaisons Hasselt/Tongres/Knokke/Blankenberge (manoeuvre à Bruges) et Landen/Bruxelles/Courtrai/La Panne (manoeuvre à Gent-Sint-Pieters), cela signifie que de nombreux trains ont encore été supprimés ou ont roulé avec des compositions réduites, ce qui engendre d'importantes suroccupations, notamment aux heures de pointe.

Droit à une compensation

Beaucoup de voyageurs pensent encore, à tort, qu'ils n'ont pas droit à une compensation en cas de retard parce que leur employeur paie la carte train dans sa totalité par le biais d'un règlement de tiers payant.

Un Portefeuille électronique (E-portefeuille) est associé à chaque carte train. Les compensations en cas de retard y sont enregistrées sous la forme d'un avoir permettant d'acheter, entre autres, des billets et des pass. La compensation est destinée au voyageur qui a subi la gêne réelle.

En cas de résiliation définitive d'une carte train parce que le client ne prend plus le train ou déménagement, change de travail ou devient pensionné, un problème se pose en ce qui concerne l'accès au solde constitué dans le Portefeuille Electronique. Le code d'accès à l'E-portefeuille est imprimé sur le billet de validation. Pour pouvoir obtenir un remboursement partiel, ce billet de validation doit être présenté au guichet (ou à l'employeur qui a conclu un règlement de tiers payant). Sans ce code, le client n'a pas accès à l'avoir constitué.

Le voyageur n'a pas non plus la possibilité de demander une compensation jusqu'à la fin de la période de référence (6 mois à compter du premier retard) en cours (qui n'est pas encore clôturée) pour les retards encourus pendant ladite période et pour lesquels l'indemnisation est placée dans le même portefeuille.

Au guichet, le client est informé que sans billet de validation, il n'a pas de code et donc, pas d'accès.

S'il insiste un peu auprès du Groupe SNCB, une solution peut être trouvée : le client achète et paie les produits souhaités, conserve toutes les preuves et remet le tout après utilisation au Service Central Clientèle qui entre alors l'avoir dans le Portefeuille Electronique, puis rembourse alors seulement le client. Par exemple, si le client a acheté un Rail Pass, il ne peut demander un remboursement qu'après utilisation de la dixième ligne. Cependant, des semaines peuvent encore s'écouler avant que l'argent ne parvienne sur son compte. Il en résulte souvent de nouveaux mécontentements de la part du client.

Les choses deviennent encore plus compliquées lorsque le client veut acheter une carte train scolaire pour son fils ou sa fille : le billet de validation correspondant doit être conservé pendant toute la durée de la carte train (1 mois, 3 mois ou 1 an).

Pour une organisation qui place le voyageur au centre de ses préoccupations, il ne doit pas être difficile de trouver une solution élégante et moins compliquée à ce problème. Remettre un pass avec le code exigé au client qui résilie son abonnement ou associer le portefeuille à celui du conjoint, du fils ou de la fille du client si ce dernier le souhaite afin que ceux-ci puissent utiliser le contenu, constitue un pas dans la bonne direction.

SITUATIONS VECUES

2010/1400 Le client se plaint que RailTime ne reflète pas la réalité. Le Groupe SNCB explique le fonctionnement de RailTime (la situation au passage du dernier point de mesure) et indique que cette application ne permet pas de donner la position exacte du train car RailTime ne fonctionne pas par GPS.

2010/1536 Bien que le client ait subi 70 minutes de retard sur le trajet belge d'un voyage de Lierre à Roermond, sa demande de compensation est rejetée par le Groupe SNCB.

Après un examen complémentaire du dossier, le Groupe SNCB déclare que, conformément au règlement en vigueur (au Benelux) concernant les compensations, il remboursera 25% du prix du billet pour le trajet Bruxelles/Maastricht (4,47€).

2010/3651 La cliente emprunte souvent la jonction Deinze/Maastricht pour des raisons professionnelles. Dans ce cadre, elle utilise un Rail Pass (national) pour le trajet Deinze/Visé, puis un billet (international) Visé/Maastricht.

A chaque fois que le train est supprimé à Visé, elle a au moins 1 heure de retard. Pourtant, ses demandes de compensation sont toujours rejetées par le Groupe SNCB parce qu'elle ne suit pas la procédure de demande prescrite¹ (dans les 15 jours calendrier après le dernier trajet avec le Rail Pass ; le Rail Pass original doit être joint à la demande).

Dans son accusé de réception, le médiateur informe immédiatement la cliente de la procédure de demande correcte. Il joint également un lien vers le site Web du Groupe SNCB.

L'Entreprise explique que les trains de la liaison Bruxelles/Maastricht sont régulièrement supprimés ou déviés en raison des nombreuses "pannes de matériel".

Dans ce cas, la déviation signifie que le train ne va pas au-delà de Visé d'où il retourne immédiatement à Bruxelles *pour que le trajet de retour soit plus ponctuel*. (Nous ne savons pas vraiment quelle manipulation technique le permet, *note du médiateur*).

Comme cette décision est prise au dernier moment, il est impossible de l'annoncer de manière anticipée. Dans la pratique, elle est prise dès que le retard s'élève à 15 minutes sur le réseau belge. Le Groupe SNCB s'excuse pour la gêne subie par la cliente.

2010/4659 Le 21 juillet 2010, sur la liaison Bruxelles/Liège/Maastricht, les trains de 19h09 et de 20h09 sont supprimés sur le trajet Liège/Maastricht. Les clients décident alors de prendre le taxi. Le Groupe SNCB ne compense que les billets (retard de 60 minutes ou plus) et rejette la demande de remboursement des frais de taxi.

¹ voir <http://www.b-rail.be/nat/F/practical/compensation/demand/index.php>

Après un examen complémentaire des informations transmises aux voyageurs concernés, le médiateur indique les obligations imposées par le règlement européen 1371/2007. Le Groupe SNCB indique que les deux trains auraient roulé le 21 juillet 2011. Néanmoins, il offre une compensation aux clients (11,20€).

Remarque du médiateur : l'IC Bruxelles/Liège/Maastricht part de Liège et non pas de Bruxelles les week-ends et jours fériés (comme le 21 juillet), ce qui pose des problèmes de correspondance à Liège pour les voyageurs venant de Belgique.

2010/5637 Le 28 octobre 2010, le train P 7312 est mis de côté 10 minutes juste après la gare de Landen pour laisser passer un train IC de Liège. Plus tard, lorsque le client vérifie ce qui s'est passé (pour justifier son retard vis-à-vis de son employeur) par le biais de RailTime, il s'avère que le retard est attribué à *des dommages causés au matériel roulant*.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB explique que le train IC entre Liège et Ans a rencontré un problème de traction. Après que le conducteur du train a provisoirement résolu l'incident, l'intervention d'un technicien a été demandée à Louvain.

Comme le train IC effectue toute la journée le même trajet aller et retour et qu'il emporte avec lui le retard subi, tandis que le train P part pour le dépôt après son trajet, le Groupe SNCB décide de mettre tout de même de côté le train P qui est ponctuel. Il admet que, dans ce cas, le fait de laisser rouler le train P n'aurait pas gêné le train IC et les trains suivants. Il s'excuse auprès du client.

Problèmes de traction (une cause imputée à l'opérateur SNCB dans les statistiques) ou décision malheureuse d'Infrabel ?

2010/6188 Le 30 octobre 2010, les clients veulent se rendre à Amsterdam avec Thalys au départ de Louvain et en passant par Bruxelles-Midi. Bien qu'aucun retard ne soit signalé pour leur train sur RailTime, l'IC 1532 part de Louvain avec 13 minutes de retard. A Bruxelles-Midi, celui-ci a pris une telle ampleur que les clients manquent la correspondance avec le Thalys.

Comme les clients avaient en théorie un délai de 4 minutes à Bruxelles-Midi, le Groupe SNCB refuse de rembourser les billets non utilisés.

1.1.2. SUPPRESSIONS¹.

Suppression partielle d'un train

En 2010, le Groupe SNCB supprime plus souvent des trains dans une gare intermédiaire. Ces suppressions ont pour objectif de limiter au maximum le retard du train d'équilibre².

Le Groupe SNCB semble se soucier de moins en moins des conséquences de ces trains supprimés pour les voyageurs. Ces derniers sont évacués du train à la gare et doivent souvent chercher eux-mêmes un autre train (voire parfois un autre moyen de transport) pour atteindre la destination finale. En 2010, cela s'est répété souvent sur les lignes Charleroi-Sud/Anvers-Central, Bruxelles-Midi/Maastricht, Bruxelles National Aéroport /Gand-Saint-Pierre (la liaison IR) et Gand-Saint-Pierre/Genk.

La ligne Charleroi-Sud/Anvers-Central

Sur cette ligne, le train jusqu'à Anvers-Berchem est limité lorsqu'il a trop de retard. Dans certains cas, le train est même supprimé dès Malines. Les voyageurs doivent descendre et poursuivre leur voyage avec un train suivant. Le convoi «supprimé» commence alors immédiatement le voyage de retour. Il est frappant de constater que les informations nécessaires aux voyageurs dans ce type de situation ne sont souvent transmises que dans le train concerné (et non pas sur le quai où le train s'arrête de manière inattendue pour effectuer le trajet de retour), qu'elles ne sont pas toujours clairement compréhensibles et qu'elles ne sont données qu'au tout dernier moment.

L'accompagnateur du train n'a pas non plus le temps d'effectuer le contrôle final du train. Il arrive que des voyageurs retournent involontairement à leur gare de départ.

Comme le mentionne le Rapport Annuel 2009, la suppression du train à Anvers-Berchem peut avoir des conséquences désagréables pour les personnes à mobilité réduite. La gare d'Anvers-Berchem n'est pas équipée pour encadrer ces personnes. Elles dépendent donc totalement de la bonne volonté du personnel. Nous avons un bon nombre d'exemples de réactions peu encourageantes. Cette situation résulte pourtant d'une décision du Groupe SNCB. Le voyageur à mobilité réduite ne pouvait pas le savoir à l'avance. Il peut donc s'attendre à ce que le Groupe SNCB prenne les mesures nécessaires pour aider correctement son client, à qui il fournit un service médiocre. En ne le faisant pas, il abandonne ces clients par deux fois. Le voyageur à mobilité réduite est alors totalement

¹ Pour connaître les chiffres concernant le nombre de trains supprimés entièrement ou partiellement, voir tableau au point 1.1.1. retards et correspondances.

² Un train d'équilibre est un train qui utilise le même matériel pour le trajet de retour.

dépendant des autres voyageurs ou de tiers auxquels il parvient à demander de l'aide d'une manière ou d'une autre.

La ligne Bruxelles-Midi/Maastricht

Lorsqu'ils ont trop de retard (généralement à partir de 15 minutes), les trains de la ligne Bruxelles-Midi/Maastricht sont supprimés en gare de Visé. Il s'agit de la dernière gare avant la frontière néerlandaise. La même procédure est à nouveau utilisée : l'accompagnateur du train informe les voyageurs par le biais de l'installation sonore. La langue véhiculaire de beaucoup de voyageurs de ce train est le néerlandais. Cependant, conformément à la loi linguistique, les annonces dans le train sont effectuées en français. Il n'est donc pas surprenant que certains ne comprennent pas ce qui se passe.

Ils doivent attendre la prochaine correspondance pour Maastricht à la gare de Visé. Aucune alternative n'est prévue pour les voyageurs débarqués. Pendant un moment, le Groupe SNCB a pensé collaborer avec une compagnie de bus privée qui permettrait de poursuivre le voyage jusqu'à Maastricht avec le même titre de transport. Cette piste de réflexion a été abandonnée car elle était (a) trop onéreuse et (b) elle n'était pas appréciée par les clients.

Par la suite, plus aucune initiative n'a été prise pour aider les voyageurs débarqués.

Nous nous demandons pourquoi le Groupe SNCB ne prévoit pas de train supplémentaire au départ de Liège. Les voyageurs seraient alors accueillis dans une gare parfaitement équipée. La gare de Visé n'a pas de salle d'attente (chauffée), aucune possibilité d'acheter une boisson et pas de toilettes pour les clients.

La liaison Bruxelles National Aéroport / Gand-Saint-Pierre

La suppression de certains arrêts d'une liaison est une nouvelle donnée au sein du Groupe SNCB. Ainsi, le train pourrait rattraper son retard. Les voyageurs se voient demander de descendre dans une gare où une correspondance les attend avec un autre train, selon le service prévu. Sur cette liaison, il s'agit concrètement de dépasser les gares entre Alost et Gand-Saint-Pierre : Lede, Serskamp, Schellebelle, Wetteren, Kwatrecht, Melle et Merelbeke. Cependant, les voyageurs n'ont qu'une correspondance par heure entre Alost et Gand-Saint-Pierre, que ces gares desservent. En cas de suppression d'un train, le suivant peut à peine accueillir les voyageurs débarqués. Conséquence : des trains surchargés sans confort ou pire encore, des voyageurs qui restent sur le quai et qui ont encore plus de retard.

La ligne Gand-Saint-Pierre /Genk

Le train Gand-Saint-Pierre/Genk est régulièrement limité jusqu'à la gare de Hasselt pour ne pas aggraver le retard déjà pris. Les voyageurs à destination de Kiewit/Bokrijk et Genk en sont les victimes et, une fois de plus, le service entre Hasselt et Genk n'offre qu'un train alternatif par heure.

SITUATIONS VECUES

2010/1552 Le client se plaint des retards fréquents entre Liège et Maastricht. Le Groupe SNCB ne propose aucune alternative lorsque le train est supprimé à Visé.

Il explique que le train à destination de Maastricht est supprimé à Visé dès qu'il a plus de 17 minutes de retard. Selon ses dires, il le fait pour éviter un retard consécutif sur le trajet de retour.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur indique que le Groupe SNCB organisait par le passé un service de transport de substitution par bus à Visé dans des situations similaires, en collaboration avec une entreprise privée.

Le Groupe SNCB rejette la proposition car il n'existe plus d'accord contractuel avec cette société privée.

2010/2617 En raison de la suppression de l'IC4537, un groupe de voyageurs risque de rater la correspondance pour l'aéroport à Bruxelles. Le groupe prend la voiture pour s'assurer de ne pas manquer son avion et demande le remboursement des deux Rail Pass préalablement complétés, des suppléments Diabolo et des tickets de parking.

Le Groupe SNCB explique que le train a été supprimé sur le tronçon Essen/Anvers en raison d'un accident de personne. Il explique également le règlement en vigueur en matière de compensation et il envoie aux clients un formulaire de demande pour un retard de longue durée.

Finalement, le Groupe SNCB rembourse les Rail Pass et les suppléments Diabolo (189€), il s'excuse pour la gêne occasionnée mais il n'intervient pas dans les frais de stationnement.

2010/3202 Le 14 mars 2010, le client prend le train à Charleroi avec un Rail Pass pour se rendre à l'aéroport. A Bruxelles, sa correspondance, l'IC4530, est supprimée. Le client risque de manquer son avion et, par conséquent, il prend le bus à la sortie de Bruxelles-Midi qui assure le transfert vers l'aéroport «Brussels South». Il demande le remboursement de ces frais (13€ par personne).

Le Groupe SNCB refuse de rembourser les frais de bus et ne veut pas non plus rembourser les billets de train. Il se contente de s'excuser.

2010/5866 Le client prend le train direct pour l'aéroport. Celui-ci arrive en retard à Bruxelles et il y est supprimé pour que le trajet de retour s'effectue normalement. Le client doit descendre du train et arrive à l'aéroport avec 73 minutes de retard. Il manque son vol. Il doit réserver une place sur un autre avion et demande le remboursement des frais supplémentaires (276€).

Le Groupe SNCB n'est prêt à rembourser que le billet de train et à s'excuser.

Le médiateur ne peut obtenir aucun règlement plus favorable pour le client. Il ne peut que constater que l'Entreprise interprète ses obligations contractuelles de manière très restreinte : elle ne s'engage qu'au transport du voyageur et de ses bagages du point A au point B avec les trains prévus dans l'horaire et elle ne souhaite pas tenir compte de l'objectif du voyage de son client. Lorsqu'elle ne respecte pas ses engagements, sa responsabilité contractuelle se limite au maximum au prix du billet de train. Les Conditions générales de vente incluent une clause d'exonération à ce titre.

Par le passé, le médiateur a conseillé au Groupe SNCB de mettre au point une formule (en collaboration avec le secteur des assurances) qui permettrait au client de se couvrir s'il le souhaite pour les dommages consécutifs à un retard, comme le fait de manquer un avion. Le Groupe SNCB n'a pas donné suite à cette suggestion car, selon lui, ce serait une forme non autorisée de vente couplée.

1.1.3. COMPOSITION

Composition réduite

En 2010, le médiateur a reçu 469 plaintes concernant la composition insuffisante des trains. Cela représente une hausse de 7% par rapport à 2009.

Les plaintes révèlent que le problème ne se limite pas à un tronçon bien déterminé. Toutes les régions sont confrontées à ce problème.

Le Groupe SNCB organise régulièrement des comptages de voyageurs pour optimiser la composition de ses trains. Le personnel de train a pour tâche de rédiger un rapport pour chaque trajet sur le nombre de voyageurs et les places assises disponibles. Toutefois, le Groupe SNCB ne parvient pas à transporter ses clients de manière confortable.

Et pourtant, la possibilité d'avoir une place assise est un paramètre repris dans le manuel de qualité¹. Le fait que cela soit considéré comme un aspect particulier de la satisfaction de la clientèle représente donc un défi majeur.

Les mauvaises conditions météorologiques, la non-réparation en temps utile du matériel hors service ou en entretien, la modernisation des voitures M5 par exemple et l'absence de stock de pièces de rechange ne permettent pas aux trains de rouler avec la composition prévue, selon le Groupe SNCB. Les pannes répétées du matériel en 2010 soulèvent de nombreuses questions et engendrent une préoccupation persistante.

Il est vrai que le Groupe SNCB s'excuse auprès du client mais ne peut pas empêcher que le voyageur se trouve confronté quotidiennement à cette forme de suppression partielle de trains. Au bout d'un certain temps, les clients en ont également assez des excuses perpétuelles. Ils demandent à juste titre des solutions.

En effet, le voyageur subit directement les conséquences de la composition réduite du train prévu :

- monter et descendre du train demande plus de temps, ce qui fait prendre encore plus de retard ;
- les trains sont bondés, les voyageurs ont parfois littéralement l'impression de se trouver encaqués ;
- ils sont parfois transportés dans l'espace réservé aux bagages, et on imagine les comparaisons qui en découlent ;

¹ . Manuel Qualité : document dans lequel les critères qualité du Contrat de gestion sont définis, ainsi que la méthode pour les réaliser.

- ils deviennent alors irascibles, les altercations entre les voyageurs et le personnel de train augmentent.

Les dossiers révèlent que par rapport aux années précédentes, de plus en plus de voyageurs restent sur le quai. Ils doivent alors prendre un autre train. Ils subissent encore plus de retard, les élèves aussi (et manquent parfois leur examen), les travailleurs doivent récupérer le temps perdu. Le problème de suroccupation se déplace vers le train suivant. Le retard encouru n'est pas reconnu par le Groupe SNCB et ne donne donc pas droit à une compensation, avec toutes les discussions désagréables qui s'ensuivent.

Les plaintes concernant les situations chaotiques et dangereuses sur les quais font également partie du lot.

Les clients commencent à se soucier de la sécurité et se pose des questions à ce propos. Ils formulent surtout régulièrement des remarques sur ce qui se passerait en cas d'accident avec un train bondé, notamment depuis l'accident de Buizingen.

Le Groupe SNCB essaie de résoudre tant soit peu le problème du manque de places en seconde classe en n'acceptant plus de réservations de groupes pendant les heures de pointe, en déclassant la première classe ou en remplaçant le wagon de première par un de seconde.

Il en résulte un autre problème : les voyageurs qui ont un titre de transport de seconde classe prennent place de leur propre initiative en première classe. Par conséquent, les places manquent souvent pour les voyageurs munis d'un titre de transport de première classe.

Le Groupe SNCB indique systématiquement qu'en cas de suroccupation, l'accompagnateur est habilité à ouvrir (une partie de) la première classe aux voyageurs munis d'un titre de transport de seconde classe. L'accompagnateur en question doit effectivement tenir compte des intérêts des voyageurs qui détiennent un titre de transport de première classe. Cependant, le client n'est jamais autorisé à prendre place en première classe de sa propre initiative.

Si la première classe n'a pas été déclassée, un voyageur muni d'un titre de transport de seconde classe ne peut prendre place en première que s'il a payé la différence entre le prix normal des deux billets. Si le voyageur ne le fait pas, l'accompagnateur prend une mesure conforme aux conditions générales de transport.

Si une voiture de première classe manque ou est déclassée, les voyageurs munis d'un titre de transport de première classe se sentent lésés. Ils ont payé plus cher pour un service et un confort dont ils n'ont pas pu bénéficier. Certains demandent au Groupe SNCB de rembourser la différence de prix. Le Groupe SNCB ne répond favorablement à ces demandes que si la composition du train ne comprend aucune voiture de première classe. En cas de déclassement, la différence de prix n'est pas remboursée.

SITUATIONS VECUES

2010/0038 Le client utilise une carte train de première classe et indique qu'aucune place n'est disponible dans le train. Il demande une compensation.

2010/0119 Le client se plaint qu'un train a été considérablement raccourci (3 voitures au lieu de 9).

2010/0294 Le client voyage avec une carte train de première classe et se plaint du fait que pendant la première moitié du mois de janvier, la voiture de première classe a été absente à trois reprises.

2010/0430 Le client signale la surcharge de deux trains CR et demande s'il ne serait pas possible d'ajouter un train supplémentaire.

2010/3475 En raison de la suroccupation d'un train, une quarantaine de voyageurs restent sur le quai.

2010/3564 Suite à la suppression d'un train, le suivant manque de places.

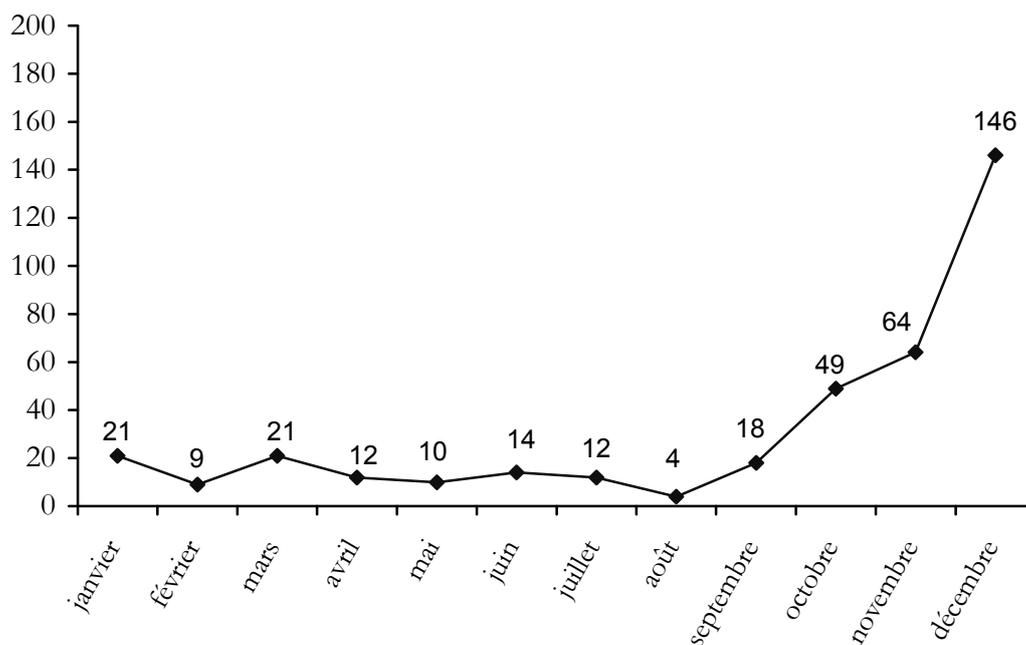
2010/4794 Le train avec lequel le client a prévu de voyager est bondé. L'accompagnateur de train indique que le convoi suivant s'arrêtera exceptionnellement pour prendre les voyageurs restés à quai. Il s'arrête effectivement mais lui aussi est bondé. Le client emprunte un train L pour arriver à destination.

2010/4638 Le client se plaint du changement de composition sans qu'aucune information n'ait été transmise à ce propos. Depuis la modification de composition, le train est surchargé.

2010/7229 Le train par lequel un groupe d'écoliers (4 ans) rentrent chez eux avec leurs accompagnateurs est suroccupé. Pour que le groupe puisse rester ensemble, il prend place en première classe. L'accompagnateur du train requiert un supplément.

1.1.4. HORAIRES

Le graphique ci-après donne une vue d'ensemble des plaintes reçues mensuellement concernant les horaires (2010).



Dans le courant de l'année 2010, le médiateur a reçu 380 plaintes parce que les horaires (nouveaux ou modifiés) ne répondent pas (ou plus) aux attentes des clients.

Ces interventions peuvent être résumées comme suit.

Comme tous les ans, le Groupe SNCB a adapté ses horaires. Il s'agit généralement de petites corrections nécessaires pour faciliter le trafic ferroviaire.

Il tient également compte des travaux d'infrastructure prévus. Aux environs d'une zone de chantier, une limitation de vitesse s'applique pour des raisons de sécurité, ce qui engendre des trajets plus longs. Le Groupe SNCB anticipe en prenant ces travaux en compte dans les tableaux des horaires.

La première grande adaptation des horaires a lieu en été. Comme beaucoup de navetteurs sont en vacances pendant les mois de juillet et d'août, l'Entreprise supprime un certain nombre de trains. Les trains qui ont une occupation limitée sont déplacés ou provisoirement supprimés. Il s'agit généralement de trains P.

Chaque été, des milliers de touristes d'un jour prennent le train pour se rendre à la Côte, dans les Ardennes ou dans un autre lieu touristique. Pour répondre à cette demande, le Groupe SNCB ajoute des trains durant cette période.

Le matériel et le personnel libérés par la suppression ou la réduction de composition des trains sont mis à la disposition de ces trains touristiques supplémentaires.

Selon le Groupe SNCB, le nombre de trains pendant l'été 2010 a été identique à l'été 2009. Moins de 7% de l'offre normale est supprimée.

Les principaux tronçons concernés sont Anvers/Gand, Anvers/Bruxelles, Bruxelles/Luxembourg et Alost/Burst.

Le Groupe SNCB constate que ce sont surtout des écoliers qui utilisent le tronçon Alost/Burst et de ce fait le taux d'occupation de ces trains pendant l'été est extrêmement faible. Le Groupe SNCB décide de supprimer tous les trains de cette liaison du 5 juillet au 20 août 2010 inclus.

Les voyageurs ont la possibilité de prendre les bus De Lijn à titre d'alternative. Les horaires des bus De Lijn s'appliquent et les détenteurs de cartes train ne sont pas obligés d'acheter un autre titre de transport.

Tous les clients munis d'une carte train pour les gares de la Zone Alost, Vijfhuizen, Erpe-Mere, Bambrugge, Burst et Zottegem reçoivent un courrier personnel les informant de la modification des horaires. Dans les gares concernées, des affiches sont posées pour indiquer les horaires des bus. La modification de service pour le tronçon Alost/Burst est également communiquée par Internet et par le journal Métro.

Lorsque les clients demandent si le Groupe SNCB respecte bien ses obligations contractuelles en supprimant temporairement un service ferroviaire entre les gares d'Alost et Burst, celui-ci répond par la positive. En effet, il offre une alternative sans frais supplémentaires, à savoir l'utilisation des bus De Lijn pour amener les voyageurs à destination selon le titre de transport correspondant.

Lors de l'adaptation des horaires du 12 décembre 2010, le médiateur a reçu de nombreuses réactions de voyageurs à destination de Diegem. Plus précisément, la modification des horaires du train P 8351 est difficile à digérer pour beaucoup.

Avant la modification, le train P 8351 partait de Schaerbeek et le départ à Diegem était prévu à 16h54.

En raison d'importants travaux (mise à 4 voies entre Bruges et Gand) et des possibilités d'exploitation limitées à Schaerbeek, le Groupe SNCB a décidé de faire partir le train P 8351 de Bruxelles-Midi à compter du 12 décembre 2010. Suite à cette modification, le train P 8351 quitte désormais Diegem à 16h32.

Diegem compte une grande zone d'entreprises avec environ 15.000 emplois. Les plaintes de travailleurs à destination de Louvain et Landen sont nombreuses. Ces personnes ont des horaires fixes et les nouveaux horaires de train sont la source de problèmes multiples.

Les horaires du train P 8351 avec un départ de Diegem à 16h54 étaient impossibles à conserver selon la SNCB, en raison de la nouvelle cadence de l'IC E (Knokke/Blankenberge – Gand-Saint-Pierre – Bruxelles – Tongres).

Depuis les nouveaux horaires, le train P 8351 fonctionne en correspondance avec le train IR i (Louvain-la-Neuve-Université - Ottignies - Bruxelles - La-Louvière - Binche).

Le premier train direct à destination de Louvain (CR 3666) que peuvent prendre les travailleurs part de Diegem à 17h11 et arrive à Louvain à 17h39. Le trajet est non seulement prolongé de 12 minutes mais le client arrive également 27 minutes plus tard à Louvain.

Comme alternative, les voyageurs peuvent également prendre le train P 8005 à destination de Bruxelles-Nord qui part de Diegem à 16h57, puis prendre la correspondance prévue à 17h19 avec le train IC 2216 en direction de Genk/Louvain. Vu la densité du trafic ferroviaire en heures de pointe dans l'agglomération bruxelloise, le Groupe SNCB est dans l'impossibilité d'y insérer un train supplémentaire. Il n'y a par conséquent pas d'espace pour aller dans le sens de la demande de la clientèle.

En conséquence de travaux à Saint-Nicolas à partir du 13 décembre 2010, l'IC L (Poperinge - Courtrai - Bruxelles - Termonde- Lokeren - Saint-Nicolas) est limité à Termonde.

Les trains IC L surchargés 2328, 2329, 2330 partant respectivement de Saint-Nicolas à 05h27, 06h29 et 07h29 continuent cependant de se rendre directement à Bruxelles. Le soir, aux heures de pointe, les trains IC L 2314 et 2315 qui partent de Bruxelles-Nord à 16h30 et 17h30 se rendent jusqu'à Saint-Nicolas.

Pour les autres trains, un service de navette est assuré entre Termonde et Saint-Nicolas, avec une correspondance prévue avec les trains IC L au départ et à destination de Bruxelles.

Le matin, le train venant de Saint-Nicolas (h57 à Termonde) assure la correspondance de l'IC L à Termonde à h07. Le voyageur a un temps d'attente de 10 minutes. En venant de Bruxelles, le voyageur a 6 minutes d'attente à Termonde (arrivée à h53, départ à h59).

A partir de 13h, la cadence du train est adaptée et les voyageurs au départ de Bruxelles ont 11 minutes (arrivée h53, départ h04) et les voyageurs au départ de Saint-Nicolas 5 minutes (arrivée h02, départ h07) d'attente.

Les voyageurs qui ont pour gare de départ et de destination Kwatrecht sont également victimes de cette modification des horaires. Pour permettre la correspondance à Termonde avec le train IC L pour les voyageurs de la ligne Malines/Wetteren, le Groupe SNCB a décidé de ne plus arrêter le train L Bruges/Malines à Kwatrecht.

Le Groupe SNCB promet que lors du prochain changement d'horaires, il examinera la possibilité de maintenir cet arrêt.

SITUATIONS VECUES

2010/3232 Le client se plaint du fait qu'en été, aucun train ne circule entre Alost et Burst. Le client voyage avec une carte de train et il demande à pouvoir utiliser gratuitement les bus De Lijn.

2010/6120 Une école de Kwatrecht signale qu'en raison des nouveaux horaires sur le tronçon Gand-Kwatrecht, les correspondances à Gand sont menacées.

2010/6260 Le client se plaint du fait que dans les nouveaux horaires, les trains IC Lokeren/Bruxelles roulent à partir de Termonde et qu'entre Lokeren et Termonde , c'est un train L qui circule.

2010/5727 Le client signale la suppression des trains directs pour la liaison Saint-Nicolas/Bruxelles.

2010/4944 Le client est navetteur sur la ligne Diegem/Louvain et il n'est pas d'accord avec les nouveaux horaires du train P 8351.

1.1.5 AVIS SUR LE SERVICE DES TRAINS

2009/3956 + 2009/3964 + 2009/3983 + 2009/4052 + 2009/4053 + 2009/4054 +
2009/4072 + 2009/4075 + 2009/4079 + 2009/4082 + 2009/4115 + 2009/4119 +
2009/4127 + 2009/4148 + 2009/4164 + 2009/4271 + 2009/4355 + 2009/4404 +
2009/4438 + 2009/4626 + 2009/4696 + 2009/4707 + 2009/4739 + 2009/4747 +
2009/4771 + 2009/4791 + 2009/4806 + 2009/4823 + 2009/4942 + 2009/4960 +
2009/5046 + 2009/5293 + 2009/5338 + 2010/0587 + 2010/1274 + 2010/1348 +
2010/1353 + 2010/5072 + 2010/5084 + 2010/5149 + 2010/5164 + 2010/5165 +
2010/5194 + 2010/5195 + 2010/5197 + 2010/5204 + 2010/5205 + 2010/5206 +
2010/5212 + 2010/5213 + 2010/5223 + 2010/5224 + 2010/5236 + 2010/5237 +
2010/5241 + 2010/5253 + 2010/5276 + 2010/5278 + 2010/5289 + 2010/5290 +
2010/5291 + 2010/5292 + 2010/5293 + 2010/5294 + 2010/5297 + 2010/5298 +
2010/5299 + 2010/5300 + 2010/5301 + 2010/5302 + 2010/5303 + 2010/5305 +
2010/5309 + 2010/5312 + 2010/5317 + 2010/5323 + 2010/5325 + 2010/5327 +
2010/5328 + 2010/5329 + 2010/5330 + 2010/5334 + 2010/5336 + 2010/5339 +
2010/5340 + 2010/5341 + 2010/5347 + 2010/5351 + 2010/5361 + 2010/5362 +
2010/5363 + 2010/5370 + 2010/5381 + 2010/5405 + 2010/5415 + 2010/5417 +
2010/5452 + 2010/5459 + 2010/5460 + 2010/5466 + 2010/5479 + 2010/5485 +
2010/5491 + 2010/5499 + 2010/5501 + 2010/5404 + 2010/5507 + 2010/5509 +
2010/5539 + 2010/5540 + 2010/5585 + 2010/5640 + 2010/5649 + 2010/5656 +
2010/5669 + 2010/5677 + 2010/5718 + 2010/5724 + 2010/5758 + 2010/5765 +
2010/5810 + 2010/5868 + 2010/5948 + 2010/5969 + 2010/6038 + 2010/6195

Les 4 novembre 2009 et 18 octobre 2010, le trafic ferroviaire fut interrompu en raison d'un arrêt de travail général.

Les clients, qui n'ont pu utiliser leur titre de transport, demandent un Sorry Pass ou la prolongation gratuite d'un jour de leur carte train.

Vu que le Groupe SNCB a rejeté l'avis du médiateur sans justification, ce qui va à l'encontre des dispositions légales en la matière, ce dernier ne peut l'accepter.¹

En effet, quand l'entreprise ferroviaire refuse un avis émis par le médiateur, conformément aux dispositions de l'art. 43 §3, 3° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, elle est tenue, en vertu du §5 du même article, de motiver sa décision.

Cette motivation doit revêtir un caractère juridique.

La réponse de l'entreprise ferroviaire du 12 janvier 2009 ne se plie pas à ces critères.

¹ Rapport annuel 2008, p 74

Elle y renvoie notamment aux *modalités d'application de l'Article 33 du Contrat de Gestion*. Pour autant qu'elles soient connues, celles-ci ne sont pas accessibles à l'utilisateur. Elles ne peuvent par conséquent pas faire partie des Conditions Générales du Groupe SNCB et ne sont pas opposables.

Le consommateur doit connaître ces Conditions, préalablement ou au plus tard quand il en signe le contrat d'adhésion. Même si l'entreprise ferroviaire, dans un dossier de même nature et/ou à un stade antérieur du processus d'intervention, a donné sa réponse qu'elle qualifie de « point de vue ferme et définitif », le législateur accorde au voyageur le droit de solliciter non seulement l'intervention du médiateur au sujet d'un différend relatif aux activités du Groupe SNCB, mais aussi l'application complète de la procédure légale, avis y compris.

Il s'agit d'un droit individuel du consommateur qui ne peut pas être ignoré ou nié par la société de transport.

Le Groupe SNCB ne motive ni n'argumente. Il se contente de renvoyer à d'autres dossiers de même nature.

A ce stade de l'avis, ultime moyen dans la procédure de conciliation, cette façon de faire préoccupe le médiateur. En effet, celui-ci traite toujours des dossiers individuels, avec leurs particularités. Tous les éléments de chacun de ceux-ci ne concernent au demeurant qu'un client bien précis et l'entreprise, et ne peuvent en aucun cas être mis en parallèle avec d'autres affaires. Dans ce contexte, le médiateur ne s'adresse pas au Groupe SNCB parce qu'il a pris une disposition (favorable) dans un dossier A et qu'il s'en est abstenu, pour une quelconque raison, dans un dossier B.

Il va de soi que l'on peut s'inspirer de problèmes similaires pour esquisser des solutions constructives. Dans le passé, le Groupe SNCB n'a jamais été favorable à considérer chaque nouveau dossier, indépendamment d'autres de même nature, et ceci pour d'évidentes raisons. On pourrait en déduire que la société de transport rechigne à examiner les arguments que développent les clients face à une situation qu'ils ont personnellement vécue et qu'ils estiment problématique et injuste, et que pour ce motif, ils dénoncent dans une plainte. D'ailleurs, le médiateur examine en première instance la recevabilité et le bien-fondé de ces plaintes.

Dans une « réponse » ultérieure, le Groupe SNCB donne son interprétation du concept de « force majeure ».

Bien que celle-ci soit instructive et intéressante en soit, elle n'aborde pas l'essentiel du problème, à savoir que le médiateur, dans son avis, n'a pas dit que les actions syndicales des 4/11/2009 et 18/10/2010 ne constituaient pas, pour l'entreprise ferroviaire, des cas de force majeure.

L'avis relevait que l'abonné avait acquitté préalablement un certain montant pour une prestation dont il n'a pu bénéficier, en raison des actions de grève, et sollicitait le report de celle-ci à une autre date. En effet, il serait inéquitable que le Groupe SNCB conservât le prix payé pour un service qui ne fut pas fourni.

Quoique cette somme soit peu élevée pour le client concerné, il n'en va pas de même pour celle engrangée par la société de transport.

Etant donné que l'entreprise ferroviaire a dépensé moins, les jours de grève, en frais de personnel, d'énergie, et d'usure du matériel non « roulant », on ne peut se dispenser (a) de déduire qu'un jour d'arrêt de travail est une bonne affaire grâce à la diminution des coûts, et (b) que seul le client en paie les pots cassés

Le Groupe SNCB semble l'ignorer.

En vertu de la mission que le législateur lui a confiée, le médiateur s'efforce de se montrer équitable. En outre, quand un avis déploie une argumentation, basée sur l'équité, l'entreprise se doit d'étayer solidement son refus.

Or, celle-ci maintient son rejet :

- elle estime que considérer une grève comme « une bonne affaire » est inconvenant car on fait fi du coût élevé, entre autres, en personnel, matériel et infrastructure, le manque de recettes apportées par les voyageurs occasionnels, et de l'image ternie du Groupe SNCB ;
- elle subit l'arrêt de travail ;
- à ses yeux, se montrer « équitable » est d'adopter la même attitude envers tous les clients. C'est la raison pour laquelle elle a décidé de ne pas accorder de compensation ;
- la grève est un cas de force majeure

Remarques finales du médiateur :

- le personnel qui arrête le travail ne perçoit pas de salaire ;
- le matériel et l'infrastructure inutilisés ne coûtent rien ou beaucoup moins ;
- le médiateur n'intervient que pour les voyageurs qui lui soumettent un différend, mais le Groupe SNCB se montrerait équitable en prenant en considération tous les clients dupés, victimes de cette situation ;
- nous n'avons jamais contesté que la grève soit un cas de force majeure, mais cette notion est aussi valable pour le voyageur

Enfin, pour rappel, les instances syndicales avaient déposé un préavis de grève pour le 11 octobre 2010 impliquant tant le trafic Cargo que le transport des Voyageurs.

Quelques jours avant l'action, il a été décidé de postposer la grève relative au trafic Voyageurs à la date du 18 octobre 2010.

Il était donc clair pour les clients, à l'annonce de ce changement, qu'ils bénéficieraient bien de trains pour se rendre au travail le 11 octobre 2010.

Il n'en fut rien sur la ligne 124 (Charleroi-Bruxelles) où la grande majorité des convois ont été supprimés.

Pour la clientèle concernée le médiateur a donc réclamé, dans deux avis, un dédommagement pour retard important. Celui-ci a été refusé par le Groupe SNCB qui s'est retranché derrière l'article 33 du Contrat de Gestion conclu avec l'Etat fédéral selon lequel il n'y a pas de compensation prévue en cas de grève annoncée au public par les organisations reconnues avec préavis d'au moins 8 jours. Comprenez qui pourra !

2009/3983 Une cliente doit se rendre de Spa-Géronstère à Verviers-Central, avec le train IC L5457, afin d'y prendre un autocar en vue d'effectuer une excursion.

Or, le train en question a été supprimé, pour absence de conducteur. Suite à cela, la cliente a dû renoncer à son voyage, car même si elle avait pris le train suivant, elle ne serait jamais arrivée à temps pour prendre son autocar. Elle n'a donc pas pu effectuer son excursion, qu'elle avait payée au préalable pour un montant de 55,80€, et en demande le remboursement au Groupe SNCB. Ce dernier consent uniquement à rembourser le prix du billet de train non utilisé.

Le médiateur propose une conciliation, avançant que le train a été supprimé en raison d'un manque d'organisation inhérent au Groupe SNCB et que l'annonce de la suppression du train a été diffusée tardivement (9 minutes après l'heure de départ initialement prévu), ne laissant plus assez de temps à la cliente pour se rendre par ses propres moyens à destination. Il invite l'entreprise ferroviaire à poser un geste commercial en faveur de la cliente, afin de réparer au mieux le préjudice financier qu'elle a subi. La Société offre un billet cadeau de 2^e classe, valable une journée sur le réseau belge. La cliente refuse ce geste commercial, compte tenu du fait qu'étant senior, elle peut utiliser le train en Belgique toute l'année pour un prix modique. Tout ce qu'elle souhaite, c'est que le Groupe SNCB lui rembourse le prix de l'excursion à laquelle elle a dû renoncer.

Le médiateur émet alors un avis, et explique que le Groupe SNCB n'a organisé aucun transport de substitution, que c'est donc bien contrainte et forcée que la cliente a dû renoncer à son déplacement vers Verviers et qu'il s'agit là de la démarche la plus sensée. En outre, si elle avait décidé de son propre chef de recourir à un autre moyen de transport (comme un taxi par exemple), le Groupe SNCB aurait refusé un quelconque dédommagement des frais encourus, se retranchant derrière le fait « qu'il organise un transport collectif de passagers et qu'il ne peut connaître au préalable la finalité du voyage de chacun de ses clients. ». C'est en effet l'argument qu'oppose la Société aux avis portant sur des correspondances manquées suite à la suppression – imputable à l'entreprise ferroviaire - d'un service payé et attendu par les clients. Le médiateur invite le Groupe SNCB à offrir des « bons voyage » pour un montant de 55,80€, à titre de dédommagement pour le préjudice subi par la cliente.

La Société décide de ne pas se rallier à l'avis, car elle avait accepté la conciliation proposée par le médiateur et ne comprend pas l'objet de l'avis !

2009/4257 Un client et sa famille ont prévu de passer une journée, réservée aux enfants du personnel de Belgacom, à Mons, le 15 novembre 2009. Il était demandé aux participants d'être à Mons à 10h15. A cet effet, ils prévoient d'emprunter les trains IC 2129 (Marloie : 7h44)/Namur : 8h18) et IC 930 (Namur : 8h29/Mons : 9h32).

Le premier train est arrivé à Namur à 9h31, à cause du train IC 2128 en détresse. Les clients n'avaient donc plus la possibilité d'atteindre Mons en temps voulu, et ont dû rebrousser chemin. Comme leur voyage s'avérait inutile, les billets étaient perdus.

Le Groupe SNCB n'a donc pu permettre aux clients d'atteindre leur destination et de bénéficier des avantages de la journée organisée. Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à compenser la valeur potentielle des huit titres de transport, *aller et retour*, et d'accorder un bon « voyage » d'une valeur de 9€, équivalente à la somme déboursée pour la participation aux frais des activités prévues.

Le Groupe SNCB est disposé à indemniser les billets dès qu'ils seront en sa possession, mais pas le montant de 9€. Le médiateur émet un avis où il maintient sa demande de dédommagement complet des titres de transport et de la somme de 9€, car seule une cause ferroviaire a empêché les clients de profiter de leur journée d'excursion.

L'entreprise ferroviaire ne consent qu'à compenser la valeur des billets « aller », car les voyageurs ont librement (!) choisi d'interrompre leur déplacement et de faire demi-tour, et refuse aussi le remboursement de 9€ sollicité.

Quelque temps après, le Groupe SNCB fait savoir qu'il a revu sa position et qu'il dédommage la valeur totale des titres de transport...

2009/4541 + 2010/0312 + 2010/1336 + 2010/3713

Les clients sont en possession d'un abonnement première classe.

- un jour, la porte de la voiture de 1^{re} classe était close et le compartiment inaccessible via la 2^e classe
- un autre jour, le train est supprimé et dans le train suivant, il n'y a pas de voiture 1^{re} classe
- parfois, la 1^{re} classe fait défaut, tout simplement
- le train a roulé durant un mois complet avec une composition réduite, et les clients n'avaient de ce fait à coup sûr pas de place assise

Les clients réclament un remboursement ou une compensation.

Le Groupe SNCB confirme l'absence de voiture 1^{re} classe, les compositions réduites ou la suroccupation due à la suppression d'un autre train. Il s'excuse pour les désagréments et rejette leur demande de compensation / remboursement en se référant aux Conditions Générales.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur rappelle que certaines dispositions de celles-ci ont été examinées par la Commission des Clauses Abusives au regard de la Loi sur les Pratiques du Commerce.

Le 6 juin 2000 cette Commission a rendu un « Avis sur certaines dispositions des conditions générales pour le transport de voyageurs de la SNCB ».

Elle a entre autres examiné si (dans l'article 23§1 d'alors) la raison donnée par l'entreprise ferroviaire pour le non-respect d'un engagement (comme un dérangement ou une modification du service des trains) entraîne l'exonération d'un engagement qui constitue une des prestations principales du contrat de transport. Elle a décidé que c'était bien le cas ici, même dans l'hypothèse de la suppression des voitures 1^{re} classe qui, vu le notable supplément de prix à payer, forme une caractéristique du contrat en question.

La Commission des Clauses Abusives a conclu que l'ancien article 23§1 des Conditions Générales de Transport de la SNCB est contraire à l'article 74 13° in fine et 74 30° de la *Loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur* dans tous les cas étudiés.

Le médiateur propose le compromis suivant : *Le Groupe SNCB compense la différence de prix entre la 2^e et la 1^{re} classe pour les jours où le client n'a pu jouir des facilités de la 1^{re} classe .*

La société de transport rejette la proposition car les clients avaient toute latitude de choisir eux-mêmes le moment et le train pour atteindre leur destination.

Cette liberté de choix implique que le Groupe SNCB ne peut garantir une place assise à chaque voyageur.

Sur certains trains ou à certains moments, il peut arriver que le client doive rester debout ou que la voiture 1^{re} classe fasse défaut.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que dans les cas rencontrés par les clients, une voiture 1^{re} classe est (était) prévue. Dans ce cas, les accords internationaux sont d'application.

Aux dates citées par les clients, la voiture 1^{re} classe prévue faisait défaut ou était inaccessible ou avait été prise d'assaut par d'autres voyageurs (sans titre de transport valable pour la 1^{re} classe).

Les clients ont donc fait usage de la souplesse qui leur est offerte en choisissant des trains dans lesquels une voiture de 1^{re} classe était prévue.

Le problème ne se limite pas au fait que les voyageurs n'ont pu disposer d'une place assise, mais surtout qu'ils n'ont pu jouir des services liés à la 1^{re} classe, prestation pour laquelle ils ont payé un surcoût et qui englobe plus qu'une place assise et offre la garantie d'un certain confort de voyage (environnement général, atmosphère calme qui permet entre autre de travailler à bord du train...).

Le médiateur recommande donc au Groupe SNCB de rembourser la différence de prix correspondant aux jours concernés.

En l'absence totale de voiture de première classe, il se range à l'avis. En cas de composition réduite, de suroccupation ou de déclassement (de facto), le Groupe SNCB rejete l'avis et refuse tout remboursement.

2010/0029 Une cliente a introduit une demande de compensation des retards en utilisant la demande d'un voyageur qui effectue les mêmes déplacements qu'elle. Toutefois, si elle a bien mentionné ses propres coordonnées, elle a omis d'indiquer son propre numéro de carte train à la place de celui de l'autre passager.

Le Groupe SNCB refuse d'indemniser les retards car la demande n'est pas conforme. Dans sa proposition de conciliation, le médiateur sollicite le dédommagement prévu et joint un document où la voyageuse déclare sur l'honneur qu'elle s'est effectivement déplacée aux dates indiquées et à bord des trains mentionnés. L'entreprise ferroviaire refuse car la requête de la cliente est erronée.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer :

- d'une part, la société de transport n'affirme ni n'infirme pas que la voyageuse se soit déplacée aux dates indiquées ;
- d'autre part, elle refuse d'accorder cette indemnisation parce que la voyageuse a copié le fichier d'un autre client et qualifie cette façon de faire de *«plagiat»*.
- On peut donc en déduire qu'elle ne sanctionne pas une irrégularité dans l'établissement de retards, mais qu'elle porte un jugement de valeur sur une opération technique et technologique d'usage courant aujourd'hui.

Dans cette affaire, l'alternative suivante se présente : le document remis par la cliente est inexact ou est conforme à la réalité des circulations mentionnées.

Face à celle-ci, on peut formuler les remarques suivantes :

- le système établi par l'entreprise ferroviaire, en concertation avec l'autorité fédérale, ne permet aucun contrôle et ouvre la porte aux abus et aux falsifications. En conséquence, tous les relevés de la clientèle peuvent être sources de suspicion. Celui de la voyageuse est tout aussi valable que les autres, hormis un numéro de carte train erroné. En outre, si la cliente avait commis une erreur en reproduisant son propre numéro, la société de transport aurait pu le corriger sur base de l'identité et de l'adresse et aurait dédommagé la titulaire en attribuant cette faute à de l'inattention ;
- vu que la cliente voyage essentiellement pour des raisons professionnelles, on pourrait imaginer de solliciter, de la part de son employeur, une attestation de présence, les jours indiqués sur la demande de compensation. Or, ces éléments ne seraient pas probants aux yeux du Groupe SNCB, car l'abonnée a toute latitude d'employer son titre de transport sur l'itinéraire prévu pour un déplacement d'ordre privé ;

- le Groupe SNCB qualifie le comportement de la voyageuse de plagiat. Toutefois, un plagiaire est quelqu'un qui *pille (les ouvrages d'autrui) en donnant pour siennes les parties copiées*. En l'occurrence, il ne s'agit pas d'une manoeuvre frauduleuse car le rédacteur a librement fourni ces informations. En outre, celui-ci n'en est pas l'auteur puisqu'elles sont des données matérielles, accessibles à chacun, usager ou pas du rail, que le Groupe SNCB ne peut réfuter vu qu'il les produit ;
- l'entreprise ferroviaire porte donc une accusation de manipulation, qu'elle ne peut prouver, d'un système qu'elle a elle-même conçu comme *traficotable*.

Il n'en demeure pas moins un fait incontestable que la voyageuse a livré au prestataire de services : les trains répertoriés ont accusé des retards, reconnus officiellement.

De plus, la cliente :

- a acquis le droit de se déplacer comme elle l'entend si sa carte train lui octroie cette faculté ;
- était susceptible d'emprunter les trains figurant sur le relevé des retards ;
- l'a attesté, sur l'honneur, par écrit ;
- a toute liberté de voyager avec qui bon lui semble (l'expérience prouve que nombre de clients voyagent en groupe) ;
- peut à loisir disposer de facilités offertes par un tiers pour rassembler des informations qui lui sont utiles afin de se dispenser d'une laborieuse et fastidieuse tâche.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à compenser les retards de la cliente. Le Groupe SNCB refuse et affirme que le *copié-collé* de la cliente avec le numéro d'abonnement d'un tiers, est une irrégularité flagrante.

2010/2393 Le client voulait prendre le train direct de Hasselt à Bruxelles pour participer à une réunion. Ce convoi a été supprimé et, en prenant le suivant, le client allait arriver une demi-heure plus tard à destination. Il a décidé de ne pas faire le voyage et souhaite être remboursé pour le titre de transport non utilisé et acheté à l'avance par internet.

Le Groupe SNCB déclare que les titres de transport achetés par internet ne sont pas remboursés. Si le client remet une nouvelle preuve de transport (pour le même trajet et du même prix), le Groupe SNCB est prêt à faire une exception et à offrir une compensation.

Le client a acheté le ticket le soir, la veille du voyage prévu en vue d'être à l'heure pour prendre son train. Il a donc pris lui-même le temps de procéder à l'achat, et à ses propres frais (impression du billet).

Le client comptait prendre le train P 7308 de 8h30 à Hasselt, mais ce train a été supprimé vu que le matériel ne serait pas disponible à temps. La suppression du train est entièrement due à une cause ferroviaire. D'où l'incompréhension du médiateur qui ne voit pas pourquoi des frais administratifs sont comptabilisés.

Le client s'est rendu au guichet après avoir constaté que son train avait été supprimé et être arrivé à la conclusion que le premier train suivant arrivait trop tard à Bruxelles pour lui permettre de prendre part à la réunion prévue. S'il s'était agi d'un passager qui avait acheté son ticket au guichet, l'employé aurait pu annuler et rembourser le titre de transport sans frais supplémentaires.

Le médiateur propose le compromis suivant : le groupe SNCB rembourse intégralement le ticket au client. Refus.

Les titres de transport achetés par internet ne sont pas remboursables.

Il était encore possible pour le client d'arriver à destination en prenant un autre train. C'est le client lui-même qui a décidé de ne pas utiliser son ticket ; ce qui en outre ne peut être vérifié par l'entreprise ferroviaire.

Celle-ci a proposé de procéder exceptionnellement au remboursement du ticket (en retenant des frais administratifs) à condition que le client remette des tickets de remplacement. Tant que le client ne s'acquittera pas de cette demande, le Groupe SNCB refusera de rembourser quoi que ce soit.

Le médiateur n'est pas d'accord et signale que le client voulait se rendre à Bruxelles pour assister à une réunion. Il avait la ferme intention de prendre le train, à condition que celui-ci l'amène à temps à destination.

Il a cherché les horaires de Hasselt à Bruxelles via l'application ARI et a choisi le train qui correspondait le mieux à son planning. La suppression de celui-ci, pour les raisons qu'on connaît, n'était pas programmée.

L'exigence du Groupe SNCB envers le client est inappropriée, car il est un voyageur occasionnel.

Le médiateur a émis l'avis suivant : « Le Groupe SNCB rembourse au client son titre de transport, sans frais supplémentaires, et sans qu'il doive prouver un voyage de remplacement ».

La Société rejette l'avis, mais pose un geste commercial en offrant au client un billet de compensation pour un aller-retour « Hasselt/Bruxelles ».

2010/3162 + 2010/3189 Le 30 mai, les clients voyagent vers l'aéroport. Le train accumule un retard de 25 minutes et est supprimé à Bruxelles-Nord (pour ne pas compromettre le trajet retour). Les clients ratent leur avion et demandent le remboursement des frais liés au changement de vol (104€) et pour la course en taxi de leur aéroport de destination vers leur hôtel (50€).

Le Groupe SNCB précise que l'IR3509 du 30 mai 2010 a été retardé suite à un problème d'aiguillage à Aalter ; vu que ce train ne dispose que d'un court temps de réutilisation à Bruxelles-National-Aéroport, il a été décidé de la supprimer à Bruxelles-Nord et de diriger les clients vers l'IR3709.

De ce fait, les voyageurs ont subi un retard de 40 minutes, ce qui est insuffisant pour prétendre à une compensation.

Dans sa proposition, le médiateur affirme que la décision de supprimer l'IR3509 sur le tronçon Bruxelles-Nord / Bruxelles-National-Aéroport n'a été prise que sur la seule base de considérations qui jouent à l'avantage du Groupe SNCB lui-même et que, en outre, les intérêts des clients n'ont pas été pris en compte (ou insuffisamment).

L'IR3509 est aussi appelé « Airport Express » et le Groupe SNCB sait que les utilisateurs de ce train ne se rendent pas à l'aéroport pour contempler les avions.

Ils sont liés à un horaire strict.

Lorsque l'entreprise ferroviaire fait descendre du train direct vers l'aéroport ces clients avec leurs valises à Bruxelles-Nord, où ils doivent chercher eux-mêmes comment ils peuvent poursuivre leur voyage, elle commet une faute professionnelle qu'elle ne peut évincer simplement en renvoyant aux règles de compensation pour les retards.

Dans l'article 1134 du Code Civil, le législateur dit que les parties doivent exécuter une convention de bonne foi. Ces prescriptions légales ne sont pas respectées lorsque le Groupe SNCB débarque les voyageurs hors du train direct pour l'aéroport sans raison valable bien avant leur destination.

Les problèmes des clients ne proviennent pas d'un défaut de signalisation – ce qui ne constitue pas, au demeurant, un cas de force majeure – mais d'un choix conscient de la société de transport de privilégier son propre confort plutôt que son engagement vis-à-vis de ses clients.

Le système de compensation auquel il est référé ne peut servir à dédouaner le Groupe SNCB de graves fautes professionnelles ou d'évidentes mauvaises décisions.

Il paraît donc juste que l'entreprise ferroviaire supporte dans ce dossier les conséquences financières d'une décision désagréable pour la clientèle. Le médiateur propose que le Groupe SNCB rembourse aux clients les frais supplémentaires.

Le compromis est rejeté par la société de transport :

- elle s'engage à mener les voyageurs à destination par ses propres moyens

- lorsqu'elle ne peut remplir cette tâche, elle est obligée de faire le nécessaire pour – encore par ses propres moyens – amener le voyageur à destination sans frais supplémentaire
- en achetant un billet, le voyageur se déclare d'accord avec ce qui précède
- un éventuel dédommagement se limite au prix du billet (minimum 60 minutes de retard)

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que le Groupe SNCB est une entreprise de mobilité qui a pour but de transporter les personnes et les biens d'un point vers un autre – avec une marge raisonnable quant à la ponctualité.

Il est évident que cette « *ponctualité* » concerne en première instance le voyageur (et les marchandises transportées) et ensuite seulement, dans une moindre mesure, le chemin de fer : faire circuler des trains à l'heure ne peut jamais constituer un but en soi mais seulement un moyen d'emmener le voyageur à l'heure d'un point A vers un point B.

Ce principe est d'ailleurs un des pierres angulaires de la réglementation en matière de compensation : c'est le retard d'un voyageur qui ouvre le droit à une compensation, pas celui d'un train.

Lorsque le Groupe SNCB échoue dans cette mission en raison d'un cas de force majeure ou d'autres facteurs qui ne peuvent lui être imputés (actes d'un tiers), elle est totalement ou partiellement libérée de son obligation de transport.

Le 30 mai 2010, il n'était pas du tout question de cela : l'entreprise ferroviaire a décidé de manière totalement autonome de ne pas faire circuler l'IR3509 au-delà de Bruxelles-Nord.

Elle a pris cette décision en sachant parfaitement que les voyageurs qui se rendent à un aéroport – N.B. à bord d'un Airport Express - sont tenus de respecter un horaire précis :

- lors de l'introduction en 2004 d'une liaison directe de / vers l'aéroport, le Groupe SNCB avait lancé une campagne avec le slogan « En train jusqu'au tarmac... ou presque », par laquelle elle communiquait aux voyageurs qu'il s'agissait bien de liaisons rapides, fréquentes et avantageuses ;
- la même année, un document a été rédigé à destination des accompagnateurs de train pour les inviter, en cas de problèmes et / ou d'incidents, à apporter une attention toute particulière aux voyageurs en route vers l'aéroport (Circulaire du 6 octobre 2004).

Il est par conséquent question ici d'une modification unilatérale des conditions de transport.

Le législateur est très clair à ce sujet dans la loi sur les pratiques de commerce :

« Art. 74 Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tous cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de : [...] »

Art. 74.4. réserver à l'entreprise le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer, si ces caractéristiques revêtent un caractère essentiel pour le consommateur ou pour l'usage auquel le

consommateur destine le produit, pour autant du moins que cet usage ait été communiqué à l'entreprise et accepté par elle ou qu'à défaut d'une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible »

et

« Art. 74.10. sans préjudice de l'article 1184 du Code Civil, autoriser l'entreprise à mettre fin unilatéralement au contrat à durée déterminée, sans dédommagement pour le consommateur, hormis le cas de force majeure. »

et

« Art. 75 §1. Toute clause abusive est interdite et nulle. »

La position prise par le Groupe SNCB va également à l'encontre des dispositions de l'art. 1134 3° du Code Civil :

« Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. [...] Elles doivent être exécutées de bonne foi. »

- Vu que l'IR3509 du 30 mai 2010 n'a pas été supprimé sur le tronçon Bruxelles-Nord / aéroport en raison d'un cas de force majeure ou de facteurs qui ne peuvent être imputés au Groupe SNCB ;
- Vu que la suppression de l'IR3509 sur le tronçon Bruxelles-Nord / aéroport était une décision autonome de l'entreprise ferroviaire ;
- Vu que ceci constitue une modification unilatérale des conditions de transport ;
- Vu que le législateur considère cela comme une clause illégitime ;
- Vu que le législateur ne tolère ceci qu'à condition de dédommagement du consommateur ;
- Vu que la mesure recommandée est équitable selon lui,

le médiateur invite le Groupe SNCB à rembourser aux clients les frais causés par la suppression de l'IR3509 sur le tronçon Bruxelles-Nord / Aéroport.

La société de transport rejette l'avis ; elle reste sur sa position et considère qu'elle a respecté ses obligations contractuelles :

- en supprimant l'IR3509 à Bruxelles-Nord, elle voulait normaliser le trafic ferroviaire sur la ligne concernée pour offrir la meilleure qualité de service possible au plus grand nombre possible de clients ;
- vu que les conditions générales prévoient une compensation en cas de retard (remboursement du billet dès 60 minutes de retard), il ne peut être question d'une infraction aux dispositions de la Loi sur les Pratiques du Commerce ;
- pour les mêmes raisons, il ne peut être affirmé qu'elle n'aurait pas exécuté la convention de bonne foi ;
- la campagne de 2004 avait pour but de promouvoir les ventes et était exprimée avec des termes trop généraux pour être considérée comme une « offre de contrat » (le client ne peut pas croire tout ce que les publicitaires font miroiter...)

- une circulaire interne (dans laquelle il était demandé de porter une attention particulière aux voyageurs en route vers un aéroport) ne concerne que les relations entre le Groupe SNCB et son personnel et ne peut constituer un fondement juridique pour le client.

2010/4405 Un client doit se rendre de Bruxelles-Schuman à Luxembourg-Ville, avec le train IC 91, afin de rejoindre ensuite l'aéroport de Luxembourg pour y prendre un vol.

Or, le train IC 91 est limité à Ottignies, suite à une avarie à la motrice. Le client a donc dû attendre le train suivant (IC 2108), qui accusait lui-même un léger retard. Estimant ne pas pouvoir arriver à temps à Luxembourg pour prendre son vol, le client est descendu en gare de Namur et de là, a pris un taxi à destination de l'aéroport de Luxembourg, ce qui lui a occasionné un surcoût de 240€. Par la suite, il a demandé le remboursement de son billet de train et de ses frais de taxi au Groupe SNCB. Ce dernier a seulement consenti à compenser le prix du billet en bons valeur valables pour le service intérieur. Mais il refuse d'intervenir pour les frais de taxi.

Le médiateur émet une proposition de conciliation, arguant que le train a été supprimé en raison d'un problème inhérent au Groupe SNCB et que ce dernier n'a par conséquent pas rempli son contrat, qui consistait à transporter le client d'un point A à un point B, à savoir de Bruxelles-Schuman à Luxembourg-Ville et non à Ottignies, selon les horaires qu'il a lui-même prescrits. Il invite l'entreprise ferroviaire à rembourser les frais de taxi.

La Société refuse la conciliation, en précisant que si le client a voulu utiliser un taxi entre Namur et Luxembourg, il s'est agi d'une initiative personnelle qu'elle ne peut pas cautionner. Selon elle, il n'y a pas eu rupture de contrat, car le client aurait pu atteindre sa destination finale avec le train suivant.

Le médiateur émet alors un avis, et fait remarquer que si le client avait pris le train suivant, il serait arrivé à destination trop tard pour prendre son vol. Il s'est donc vu contraint de prendre un mode de transport de substitution, sans quoi il aurait manqué son vol, ce qui lui aurait occasionné beaucoup plus de frais, pour lesquels il aurait pu également demander un dédommagement au Groupe SNCB. Sa décision semble par conséquent la plus raisonnable dans sa situation, aussi bien pour lui que pour la Société.

Celle-ci rejette l'avis, en justifiant sa position par le fait que le client a choisi délibérément et unilatéralement de se rendre à l'aéroport de Luxembourg en taxi, alors que l'entreprise ferroviaire pouvait l'emmener à destination. Par ailleurs, le médiateur se demande pourquoi celle-ci refuse systématiquement sa proposition d'instaurer une assurance voyage, qui pourrait dédommager ce genre de sinistres (pour information, la SNCF la propose : pour un supplément modique de 1,80 € par trajet, elle offre un dédommagement allant jusqu'à 200€ en cas de retard de train). Si le Groupe SNCB avait proposé une assurance similaire, notre client n'aurait pas dû supporter à lui seul un débours de 240€ (ce qui représente un budget considérable pour un voyage de Bruxelles à Luxembourg...).



Photo Groupe SNCB

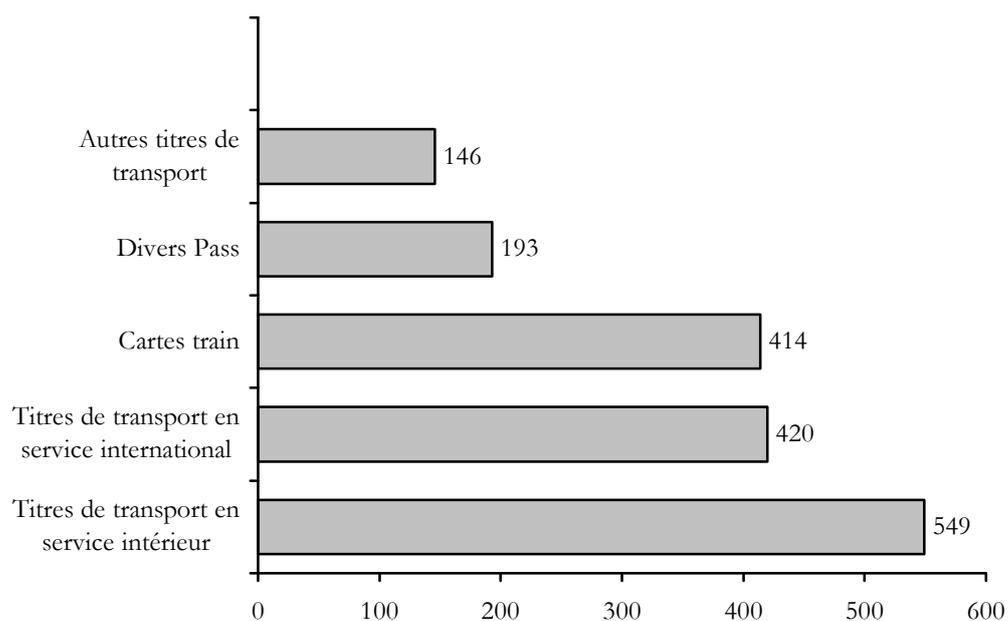
1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1722 dossiers et 24 % 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 en service international
- autres titres de transport

Plaintes par catégorie



1.2.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

Assurance annulation

Le Groupe SNCB offre une gamme de billets TGV à prix intéressants qui rend les voyages internationaux particulièrement attrayants. Pour le client potentiel, des conditions contraignantes peuvent également être liées à ces billets «bon marché». Comme ces billets (promotionnels) sont contingentés, le client doit réserver longtemps à l'avance pour pouvoir en profiter. Dans la plupart des cas, la vente de produits aux «prix du marché» est ouverte 2 mois avant la date du voyage, 3 mois pour le Thalys et le TGV et même 4 mois pour l'Eurostar. En outre, en règle générale, plus le billet est bon marché, plus la formule est contraignante. Ces billets promotionnels ne peuvent être échangés ou remboursés, ou seulement de façon très limitée, et le client doit donc préparer son voyage avec une grande minutie et savoir exactement quand et comment il voyagera pour éviter toute surprise désagréable.

Cependant, même avec une sérieuse préparation, le voyage peut poser des problèmes et, dans ce cas, une assurance annulation offre parfois une solution.

Toutes les informations à ce sujet sont disponibles à l'adresse : (http://www.b-europe.com/Voyager/Pratique/Votre_voyage/Assurances).

Le jour de la réservation de son titre de transport international, le client peut acheter une assurance annulation pour 2,50€. Le contrat doit être souscrit le jour de la réservation et il prend fin au début du voyage.

Si le client doit renoncer à son voyage pour une raison incluse dans le contrat, son billet lui est remboursé.

Par le passé, le médiateur a conseillé au Groupe SNCB (en collaboration avec le secteur des assurances) de développer une formule (titre de transport plus assurance) grâce à laquelle le client pourrait se couvrir s'il le souhaite. Le Groupe SNCB n'a jamais donné suite à cette proposition, arguant que les ventes couplées sont interdites.

Apparemment, nous assistons tout de même aujourd'hui à un retournement de situation. Espérons qu'il se poursuive.

Frais de dossier

Depuis le milieu de l'année passée, lors d'un achat effectué par le biais d'une gare SNCB Europe (depuis le 23 août 2010) ainsi que pour les réservations téléphoniques via le Contact Center (depuis le 5 juillet 2010), des frais de dossier sont facturés.

Ces frais de dossier se décomposent comme suit : 7€ pour les réservations de trains grande vitesse et de trains de nuit et 3,50€ pour l'achat de billets de trains de jour classiques

Aucun supplément n'est facturé pour les trajets courts transfrontaliers.

Ces frais sont demandés pour chaque dossier (et non pas pour chaque billet). En revanche, il n'y a pas de supplément pour l'achat de billets, pass ou vouchers sur le site Web www.sncb-europe.com, ni pour le traitement d'un dossier existant, par exemple pour un échange ou un remboursement. Il existe une liste, mise à jour régulièrement, des achats au guichet pour lesquels aucun frais de dossier n'est facturé (voir ci-après).

Cette décision a donné lieu à de nombreuses plaintes de voyageurs.

La plupart des plaintes concernent le site Web du Groupe SNCB. Celui-ci est considéré comme trop compliqué ou difficile à utiliser par de nombreux utilisateurs et par conséquent, ceux-ci vont automatiquement demander plus rapidement de l'aide à un guichetier ou à un collaborateur du Contact Center. Cela coûte désormais 7€.

De plus, certaines catégories de titres de transport comme un tarif «Adulte» et un tarif «Jeune» ne peuvent pas être réservées ensemble par Internet. Ainsi, il n'est pas possible pour une «Jeune» d'obtenir une place à côté de ses parents dans un train international. Le même problème se pose pour la combinaison de tarifs «Adulte» et «Senior».

Certains voyageurs considèrent ces 7€ comme une augmentation de prix et ne les acceptent tout simplement pas.

En outre, toutes les destinations ne sont pas proposées via Internet par le Groupe SNCB et, de ce fait, le client est contraint de faire appel aux canaux de vente «payants».

Dans de nombreuses plaintes, les voyageurs disent se sentir discriminés par cette mesure.

Sur le réseau social «Facebook», un groupe s'est créé pour mettre en lumière différents points de vue concernant les frais de dossier :

... Le Groupe SNCB parle de "supplément pour assistance personnelle" et d'obligation de suivre le marché. Je pense que cette mesure pénalise ceux qui n'ont pas d'accès à Internet (e.a. les pauvres) ; ceux qui ne sont pas familiarisés avec les paiements par Internet (e.a. les personnes âgées) ; ceux qui n'ont pas de carte de crédit ou de Mastercard (e.a. les étudiants) ; ceux pour qui il est difficile, voire impossible d'utiliser Internet (les handicapés). Cette mesure impliquera également la suppression d'emplois et, par conséquent, des employés vont être renvoyés. En outre, il est particulièrement dommage que lors de l'introduction de cette règle, il n'y ait aucune bonne alternative. Il n'est pas possible d'acheter un billet en ligne pour n'importe quel trajet et, malheureusement, les distributeurs automatiques n'offrent pas la possibilité d'acheter des billets internationaux...

Aux Pays-Bas, certains billets internationaux sont proposés par le biais de distributeurs automatiques dans les gares. Ce n'est pas le cas en Belgique. Le Groupe SNCB signale qu'actuellement, il n'existe aucun projet concret pour acheter des distributeurs automatiques qui peuvent vendre des titres de transport internationaux. Une telle application implique un investissement considérable dans le développement et l'entretien de logiciel, dans la mesure où la vente de ces billets ne serait pas rentable.

Le Groupe SNCB motive sa décision d'introduire des frais de dossier par la libéralisation du trafic ferroviaire international.

Dans le contrat de gestion que le Groupe SNCB a conclu avec les autorités, les activités ferroviaires internationales (à l'exception du trafic transfrontalier - le trafic ferroviaire jusqu'à la première gare derrière la frontière : Maastricht, Roosendaal, Lille Flandres, Luxembourg et Aix-la-Chapelle – qui est assimilé au trafic national) ne sont donc pas considérées comme une mission de service public et, conformément à la réglementation européenne, elles ne peuvent pas être subventionnées par un État membre dans un contexte de libre concurrence. Cela signifie que SNCB Europe doit pouvoir couvrir elle-même les frais engagés.

SNCB Europe a l'entière liberté commerciale de fixer ses tarifs. Les conditions actuelles la forcent apparemment à rechercher plus de revenus. La facturation de frais de dossier pour les réservations au guichet ou par le biais du numéro 070 est l'une des manières d'y parvenir.

Quant à l'opportunité de cette mesure et à la façon dont elle a été communiquée, le médiateur peut émettre ses objections mais celles-ci n'entrent pas dans le cadre de ses compétences.

Ce qui est pertinent, en revanche, ce sont les droits des voyageurs et le respect des engagements pris. Pour cela, il y a la loi. Le médiateur veillera à l'application correcte de celle-ci.

Il veillera également à l'obligation d'information du vendeur et à l'exécution des contrats de transport conclus.

La facturation ou non de frais de dossier, selon le canal de vente choisi, doit permettre une véritable possibilité de choix. Il n'est pas admissible qu'en limitant ce choix, les clients soient contraints de facto de payer un supplément qu'ils ne peuvent de toute façon pas éviter. Lorsque certaines formules ne sont pas proposées par le biais du site Web ou lorsque le client ne peut pas réserver son voyage sans supplément en raison d'un problème technique, il n'a pas de liberté de choix et, selon le médiateur, il n'est pas juste alors de facturer un supplément.

En outre, de nombreux clients signalent qu'étant donné la complexité croissante de l'offre internationale, ils sont obligés de s'adresser à un guichet ou au Contact Center, ce qui engendre la facturation d'un supplément.

Dans ce dossier, le médiateur possède une certaine marge de manoeuvre, mais dans le contexte d'un marché libéralisé. Dans le cadre de la mission du médiateur, il est également fait appel à un certain nombre de principes propres, comme l'équité ou le bien-fondé.

Les plaintes ont déjà eu pour effet d'effrayer SNCB-Europe par les réactions et celle-ci a dressé une liste (détaillée et de plus en plus longue) de cas dans lesquels le supplément n'est plus demandé. Les réactions des clients ont donc été utiles. La liste des produits pour lesquels des frais de dossier sont facturés ou non peut être consultée à l'adresse suivante :

<http://www.b-europe.com/Voyager/Pratique/Vos%20billets/Acheter%20vos%20billets/Gares>.

Depuis l'introduction des frais de dossier, cette liste est complétée régulièrement.

SITUATIONS VECUES

2010/4133 La cliente signale qu'elle n'est pas d'accord avec la décision du Groupe SNCB de facturer 7€ à l'achat d'un billet international au guichet ou par le biais du Contact Center. Elle se demande pourquoi il n'existe aucun distributeur automatique proposant des billets internationaux comme aux Pays-Bas.

Aux Pays-Bas, certains billets internationaux sont proposés par le biais de distributeurs automatiques dans les gares. Ce n'est pas le cas dans les gares belges. Le Groupe SNCB signale à cet égard qu'actuellement, il n'existe aucun projet concret pour acheter des distributeurs automatiques permettant aux clients internationaux d'acheter des titres de transport. La mise à disposition de cette application implique un investissement considérable dans le développement et l'entretien d'un système logiciel donné, dans la mesure où la vente de ces billets ne serait pas rentable.

2010/4572 Le client signale qu'il n'est pas d'accord avec la décision du Groupe SNCB de facturer 7€/3,50€ à l'achat d'un billet international au guichet. En effet, il constate que toutes les liaisons ne sont pas proposées par Internet (Hergenrath - Cologne).

Le Groupe SNCB confirme que toutes les liaisons ne sont pas disponibles via le canal informatique, mais maintient que des frais de dossier doivent être payés dans ce cas. Il ajoute qu'il propose une offre étendue de trajets européens, une offre qui s'étend encore en permanence.

Le médiateur signale que la mise en place et l'actualisation d'un site Web permettant un nombre maximal de liaisons internationales coûtent particulièrement cher. Il en résulte que l'opérateur SNCB devra faire un choix difficile car tous les frais engagés en la matière doivent également être répercutés sur le client. En effet, le trafic international n'est pas subventionné. Choisir des applications de site Web onéreuses, qui permettraient par exemple d'acheter toutes les destinations en ligne, aurait de toute façon un sérieux impact sur le prix du trajet. Il s'ensuivrait donc une hausse des tarifs.

2010/4800 La cliente veut commander des billets de TGV à destination d'Amsterdam par Internet. Cependant, elle ne peut pas réserver ensemble les billets de deux adultes et d'un senior, et elle est obligée de se rendre au guichet. Elle n'est donc pas d'accord de payer les 7€ de supplément qui lui sont demandés.

Le médiateur explique le point de vue à la cliente concernant la libéralisation du marché et la libre fixation des tarifs, mais il demande au Groupe SNCB de faire un geste commercial étant donné que la cliente n'avait pas d'autre choix que d'acheter ses billets au guichet.

Le Groupe SNCB indique que pour des raisons commerciales, il est prêt à rembourser à la cliente les 7€ de frais de dossier.

1.2.2. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

Redevance Diabolo

A titre d'information

La Redevance d'Infrastructure Diabolo a été instaurée, par la loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes pour le chemin de fer (MB du 25/05/2007), dite loi Diabolo.

Il est prévu la perception d'une redevance (par toute entreprise ferroviaire qui offre Bruxelles-National-Aéroport comme gare de départ et/ou de destination) destinée à compenser les frais d'investissement de ces travaux. Le Groupe SNCB est tenu de reverser toutes les redevances perçues à l'exploitant de l'infrastructure Diabolo.

Il ne s'agit pas d'une augmentation tarifaire du Groupe SNCB, mais d'un supplément pour compte d'un tiers.

Tous les voyageurs ne sont pas obligés de payer ce supplément pour l'infrastructure. Les personnes qui voyagent gratuitement ou qui disposent d'une carte train domicile-travail à destination de l'aéroport national en sont exemptées. Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble plus détaillée.

Sont dispensés en deuxième classe :

- les enfants de moins de 12 ans rencontrant les conditions Free 4 Kids;
- les personnes mal voyantes;
- les personnes ayant le statut de journaliste (code 043).

Sont dispensés:

- les libres-parcours BIAC et Belgocontrol;
- les cartes pour raisons patriotiques;
- les accompagnateurs gratuits;
- les fonctionnaires des SFP Transport et Mobilité;
- les membres de la Chambre et du Sénat;
- carte train trajet;
- carte train Mi-Temps.

Source: sa SNCB

Dans la pratique, ce supplément continue d'engendrer bien des troubles, tant pour les voyageurs que pour le personnel des trains. Les voyageurs qui ont pour gare de départ ou pour destination finale Bruxelles-National-Aéroport doivent payer ce supplément. En revanche, les voyageurs qui doivent prendre une correspondance dans cette gare ou sur leur trajet ne la paient pas. Toutefois, le voyageur qui utilise cette gare avec un billet «via» doit bel et bien l'acquitter.

Certains trains de la ligne Bruxelles/Louvain s'arrêtent à la gare de Bruxelles National Aéroport. Les voyageurs qui doivent poursuivre au-delà de l'aéroport ne paient pas non plus ce supplément.

C'est surtout pour la catégorie de voyageurs qui a pour gare de correspondance Bruxelles National Aéroport, que le personnel d'accompagnement n'est pas toujours certain de devoir facturer le supplément.

En septembre 2010, le Groupe SNCB a effectué un contrôle supplémentaire sur le quai de la gare de l'aéroport. Dans ce cadre, toutes les sorties des arrivées et des départs avaient été fermées. Les voyageurs ont été contrôlés afin de vérifier la validité de leurs titres de transport et le paiement de la redevance Diabolo . Pour les usagers quotidiens des trains, ce contrôle a été ressenti comme un harcèlement. En conséquence, les voyageurs sont arrivés (encore plus) en retard au travail. La fermeture de tous les accès a également engendré des questions en matière de sécurité. Que se serait-il passé en cas d'incident ?

Lors de ce contrôle, il s'est avéré que les détenteurs de Pass n'étaient pas informés de ce supplément. Le voyageur achète son Pass pour pouvoir effectuer plusieurs voyages vers diverses destinations en Belgique, dont l'aéroport national. Les Conditions générales et différentes brochures d'information indiquent que les détenteurs d'un Pass doivent payer un supplément pour certains trains. La plupart des voyageurs n'y incluent pas Bruxelles-National-Aéroport, avec pour conséquence une discussion avec l'accompagnateur du train. Le Groupe SNCB part du principe que les voyageurs sont informés des Conditions générales au moment de l'achat et qu'ils savent également comment utiliser correctement ce titre de transport. Il s'avère que ce n'est pas le cas dans la pratique.

Lors de la perception de la redevance Diabolo pour le billet «Senior», ce supplément est généré automatiquement pour l'aller et le retour. Le Groupe SNCB dit agir de la sorte pour que les choses restent simples. C'est pourquoi il a décidé d'intégrer autant que possible le supplément au prix du billet. Étant donné que «l'aller et le retour sont effectués», il est facturé deux fois pour ce billet.

Le Groupe SNCB part trop facilement du principe qu'une personne avec un billet Senior fait toujours le trajet de retour. Or, par expérience, très souvent, ce n'est pas le cas en raison de la tarification très avantageuse de ce produit. Dès lors, pourquoi le client n'a-t-il pas la possibilité de ne pas payer le supplément pour le retour ou d'en demander le remboursement après l'émission du billet ?

La redevance pour le Diabolo est une rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire en provenance et en direction de l'aéroport : lorsque cette infrastructure n'est pas utilisée, la rétribution ne doit pas être prélevée ou elle doit être remboursée. Pour le Groupe SNCB, le client qui souhaite ne faire qu'un aller simple peut choisir des « produits alternatifs ». Cependant, ceux-ci sont plus onéreux.

La facturation automatique du supplément pour le trajet de retour est donc une initiative du Groupe SNCB qui n'apparaît pas ni dans la loi ni dans le contrat de gestion.

En voulant absolument facturer ce supplément pour un voyage qui n'est pas effectué, le Groupe SNCB va clairement au-delà de l'objectif du législateur : l'imposition d'une indemnité d'utilisation. Lorsque l'infrastructure n'est pas utilisée, la rétribution n'est pas due.

Le Groupe SNCB sait pertinemment que la majorité des voyageurs à destination de l'aéroport s'y rend pour prendre l'avion et n'effectue donc généralement pas le trajet retour le même jour. Lorsque le senior souhaite bénéficier d'un tarif réduit, institué par le gouvernement fédéral, et de son droit de ne pas prendre de billet retour, le Groupe SNCB n'a pas à le pénaliser en lui imposant une rétribution pour la NON utilisation de l'infrastructure.

L'Entreprise ne doit même pas créer un produit à part. Le billet « Redevance Diabolo » existe déjà pour d'autres produits, dont les Pass, et il est même disponible à la vente par Internet.

Suite aux plaintes déposées, le Groupe SNCB a apporté une modification pour les billets Senior achetés à partir du 1er février 2011. Pour ceux-ci, la redevance n'est pas ajoutée automatiquement au prix forfaitaire du billet Senior. Le client doit payer en supplément un billet «Redevance Diabolo Stand-Along».

SITUATIONS VECUES

2010/4806 En tant que sénateur honoraire, le client utilise un libre-parcours de première classe ; il demande si, par analogie avec la carte gratuite des membres effectifs du Parlement, il est exempté de la Redevance Diabolo.

Dans un premier temps, le Groupe SNCB répond que celle-ci ne doit pas être payée, mais quelques temps plus tard (après que le client l'eut néanmoins acquittée), il revient sur ses propos et s'en réfère à une instruction interne : les membres effectifs de la Chambre et du Sénat en possession d'un libre-parcours (de couleur dorée) et les membres du Parlement européen ne paient pas de supplément. Les membres honoraires du Sénat, quant à eux, doivent le déboursier. En effet, leur carte n'est pas vraiment « gratuite » car elle est achetée par la Questure du Sénat.

2010/5245 La cliente emprunte la liaison Louvain/Bruxelles-Congrès avec une carte train zone Louvain/zone Bruxelles. Le 11 octobre 2010, le trafic ferroviaire est perturbé par des actions sociales, ce qui engendre des retards. Pour parvenir à destination, elle passe par Bruxelles-National-Aéroport. En quittant le quai, elle est contrôlée et comme elle se trouve en dehors de la zone autorisée par sa carte train, elle doit acheter un billet Nossegem/Aéroport avec un supplément Diabolo et agrémenté d'une surtaxe de 12,50€.

Le Groupe SNCB explique que la Redevance Diabolo n'est due que pour une carte train qui a pour gare de départ ou de destination Bruxelles National Aéroport. Pour des raisons commerciales, il est prêt à rembourser 9,50€ (paiement du droit de confection au lieu de l'amende).

Dans sa proposition de compromis, le médiateur indique que le trafic ferroviaire était perturbé ce jour-là de telle sorte que la cliente a choisi l'IR 4233 à destination de Bruxelles National Aéroport pour y prendre en correspondance l'IR 3734 qui, contrairement à l'IR 4233, dessert Bruxelles-Congrès.

Ce trajet n'est pas interdit dans les Conditions générales de transport : en effet, outre le trajet tarifé, le voyageur peut suivre un itinéraire différent à condition que la destination soit atteinte plus rapidement ; ce qui, au vu du service ferroviaire effectif le 11 octobre 2010, était bien le cas. En outre, la Redevance Diabolo n'est due que pour les personnes qui voyagent au départ ou à destination de l'aéroport. La cliente n'a utilisé ce dernier qu'en tant que gare de correspondance et, par conséquent, elle n'avait pas à payer de supplément.

Le médiateur propose de rembourser l'intégralité du billet émis par l'accompagnateur. Proposition acceptée par le Groupe SNCB.

1.2.3. CARTES TRAIN

En 2010, le médiateur reçoit 414 plaintes portant sur les modalités d'octroi et/ou d'utilisation des différents types de cartes train, les procédures pour se mettre en règle après une « irrégularité », les problèmes de validation, ...

Le Groupe SNCB propose plusieurs formules d'abonnement :

- la Carte train trajet pour les personnes qui empruntent toujours le même itinéraire ;
- une Carte train réseau qui est valable sur tout le réseau SNCB ;
- une Carte train scolaire pour les étudiants et les moins de 26 ans.

Ces cartes train peuvent être combinées à des produits DE LIJN et/ou STIB et/ou TEC.

Il existe également des formules pour les personnes qui travaillent à temps partiel ou qui vivent en kot :

- la Carte train Mi-temps (anciennement appelée Railflex) ;
- et la carte Campus.

Limite d'âge pour la Carte train scolaire et la Carte Campus

Par rapport à une Carte train trajet normale, le tarif d'une Carte train scolaire est très avantageux. Le gouvernement fédéral prend à sa charge une bonne partie de son prix. Les conditions d'octroi sont fixées par le SPF Mobilité et Transport. Un exemple :

Trajet : Zottegem/zone Bruxelles (47 km) ou Tournai/Mons (48 km¹)

	1 mois	3 mois	1 an
Carte train trajet	130 € 2,71 €/trajet	364 € 3,03 €/trajet	1.301 € 3,25 €/trajet
Carte train scolaire	26 € 0,54 €/trajet	73 € 0,61 €/trajet	260 € 0,65 €/trajet

Une Carte train Mi-temps pour un trajet de ce type coûte 44,50€, une Carte Campus 9,20€ (chaque fois pour 10 trajets).

¹ Prix valables à partir du 1^{er} février 2011

En 2010, le médiateur reçoit des questions sur la limite d'âge pour l'utilisation d'une Carte train scolaire ou d'une Carte train Campus. Les personnes qui se trouvent être toujours étudiantes après leurs 26 ans ou qui reprennent des études ne peuvent plus bénéficier d'une carte train moins onéreuse.

Comme depuis le 1er février 2010, la carte de réduction 50% a également été supprimée, les frais deviennent vite élevés pour cette catégorie de voyageurs.

Peut-être vaudrait-il mieux rechercher une formule pour aider ceux qui travaillent à une (nouvelle) formation et qui, par conséquent, veulent renforcer leur place dans la société. L'allègement des frais de déplacement par une application plus flexible de la limite d'âge pour la Carte train scolaire serait déjà un pas dans la bonne direction.

Campus et Railflex sont des cartes train à part entière

Malgré les demandes répétées des voyageurs et du médiateur, le Groupe SNCB n'offre toujours pas de combinaison avec le bus, le tram et/ou le métro pour ces formules à temps partiel.

Il n'est toujours pas question non plus de règlement convivial (gratuit) pour le client qui oublie sa Carte train Mi-temps ou Campus¹. Contrairement à la reconnaissance claire par le législateur² de ces produits en tant que cartes train à part entière, le Groupe SNCB continue de les considérer comme des sortes de Pass. En cas d'oubli, le client paie le trajet plein tarif et un supplément fixe de 12,50€ (paiement immédiat) ou de 60€ (paiement en gare). Cependant, une situation vécue (voir plus loin) prouve que les choses peuvent également se passer autrement.

Règlement du C170 au guichet

Lorsque le voyageur ne peut pas régler le montant immédiatement dans le train (par manque de liquidités) ou ne le veut pas (parce qu'il n'est pas d'accord), cela se fait à la gare. Les personnes qui n'ont pas leur carte train sur elles ou qui oublient de la valider un jour de la semaine peuvent régulariser leur situation gratuitement deux fois par an au guichet. Selon les conditions générales, le client doit se présenter « dans les 14 jours calendrier après que les faits ont été constatés ». Sinon, la régularisation gratuite est refusée ou l'amende est majorée.

¹ Rapport annuel 2006 p. 89

² Voir entre autres Moniteur belge du 22 septembre 2005 - AR du 5 juillet 2005 portant sur l'approbation du contrat de gestion conclu entre l'État et la société anonyme de droit public Société Nationale des Chemins de fer Belges. - Addendum - annexe 9 : *'Par cartes train, nous entendons les Cartes train trajet, les Cartes train réseau et les Railflex (destinées aux travailleurs à temps partiel) pour voyager sur le réseau de [...] la SNCB*

Dans ce cadre, les problèmes suivants se posent :

- le client se présente le jour même ou le lendemain. Comme le dossier préparé par l'accompagnateur n'est pas encore arrivé, le client ne peut pas régulariser sa situation ;
- le client se présente le quatorzième jour après l'infraction : l'employé n'a plus accès au dossier. En effet, le Groupe SNCB considère la date de l'infraction comme le début du délai accordé. A cet égard, il serait préférable que le délai soit plus clairement défini et commence par exemple le jour suivant la date du constat d'irrégularité. La société de transport a promis d'adapter le texte des Conditions générales de transport lors de leur prochaine édition, ainsi que celui figurant sur le formulaire de constat.

La régularisation gratuite en danger ?

En 2010, le médiateur a eu l'impression que le Groupe SNCB voulait revenir sur la régularisation gratuite en cas de carte train oubliée ou dont la validité est dépassée depuis 1 jour ouvrable au maximum.

Par le passé, un consensus a été trouvé autour du principe selon lequel la régularisation gratuite ne peut être accordée qu'au client qui se présente dans les temps à la gare pour mettre son dossier en ordre. Si le Groupe SNCB doit envoyer des lettres de rappel après ce délai, il est juste qu'il répercute une partie des frais administratifs (7,70€).

Tout à coup, le Groupe SNCB a commencé à facturer plusieurs fois ces frais (7,70 € par lettre envoyée) dans le même dossier et/ou il voulait que le client paie à nouveau le prix du trajet.

Le médiateur s'y est opposé :

- les frais administratifs sont repris dans les conditions de transport. Si le Groupe SNCB souhaite les adapter, il ne peut le faire que dans le cadre d'une modification des tarifs et il doit suivre les procédures prescrites à cet effet (concertation avec le SPF Mobilité et Transport, avis des parties prenantes, publication au Moniteur belge).
- au moment du constat de l'infraction, le client dispose d'une carte train valable et validée. Cependant, il est dans l'impossibilité d'en fournir la preuve. La carte train est un titre de transport personnalisé (nominatif avec photo) qui ne peut être utilisé par un tiers. Il n'y a aucune raison pour que le client paie deux fois le même service.

Depuis lors, le Groupe SNCB n'insiste plus. Le médiateur reste vigilant.

Notre proposition pour une approche conviviale et économique

Le Groupe SNCB déclare que ses clients sont souvent négligents et oublient trop régulièrement leur carte train. En outre, le nombre d'abonnés ne cesse qu'augmenter. Le

suivi et le traitement administratif de tous ces dossiers exigent beaucoup de moyens. Aucun revenu ne vient compenser ce coût.

Le Groupe SNCB réagit de façon conservatrice en adaptant ses tarifs. Reste à savoir si cela fera diminuer substantiellement le nombre de dossiers.

Le Groupe SNCB pourrait également choisir une approche plus pragmatique.

Dans un précédent Rapport annuel¹, un ballon d'essai a déjà été lancé : le Groupe SNCB dispose de toutes les informations souhaitées ou exigées pour vérifier si son client possède bien une carte train valable chez lui (ou à son bureau). Depuis peu, la photo du client de la carte d'identité électronique est enregistrée afin que cette preuve soit également disponible.

Si le Groupe SNCB met ces informations à la disposition de l'accompagnateur, celui-ci peut régulariser la situation immédiatement. Il peut remettre au voyageur un billet de régularisation gratuit (éventuellement pour le retour), débite le solde des régularisations gratuites disponibles et clôturer le dossier. Le voyageur peut « oublier » son irrégularité car le dossier a déjà été régularisé. Le Groupe SNCB ne doit pas non plus s'en souvenir, envoyer des rappels ou des mises en demeure et éviter des frais.

Tous les dossiers peuvent-ils être résolus de la sorte ? Non, mais probablement la plupart. La proposition mérite donc toujours d'être examinée sérieusement.

MOBIB

Pour améliorer entre autres la sécurité dans les stations de métro de Bruxelles, la Société des transports de Bruxelles, la STIB, a lancé l'utilisation du pass MOBIB le 1er mars 2010. Depuis cette date, il remplace les billets classiques, les cartes de voyages et les abonnements. Le pass MOBIB est une carte d'accès qui permet au voyageur d'ouvrir le portique sur le quai à condition d'avoir du crédit ou une validation.

Le projet MOBIB n'était pas une nouveauté : la STIB en « parlait » depuis quelques années déjà mais il était sans cesse reporté, car la technique n'était pas encore au point. Cependant, lorsque le concept a enfin été lancé fin 2009, tout a dû aller très vite : former le personnel des stations, adapter le système de vente, réaliser des connexions entre les fichiers SNCB et ceux de la STIB.

Dans le courant du mois de février 2010, le Groupe SNCB a envoyé à ses quelque 70.000 utilisateurs d'une carte train combinée (SNCB + STIB) un courrier leur demandant de se rendre dans une station pour créer leur pass MOBIB et l'associer ensuite à la carte mère de leur carte train.

¹ Rapport annuel 2009, pp 98 et 99

L'introduction du système s'est accompagnée des habituelles maladies de jeunesse :

- manque d'expérience du personnel des stations (lorsque les premiers clients se sont présentés au guichet, tout le monde était encore loin d'être formé) ;
- le réseau de vente refuse le service ou est mis à jour trop tard ;
- la connexion entre le Groupe SNCB et la STIB est chaotique ; bien que le client ait à nouveau validé sa carte train combinée, le portique STIB reste fermé ;
- toute une série d'anciennes cartes train (antérieures à 2004) s'est avérée avoir un codage particulier incompatible avec le nouveau système.

Aujourd'hui, une solution a été trouvée pour ces problèmes.

Toutefois, la machine grippe toujours lorsqu'une validation de carte train est effectuée via le site Web du Groupe SNCB. La nouvelle validation est traitée en retard par la STIB. Ce retard peut aller d'1 jour, pour les portiques d'accès dans les stations, à 3 à 4 jours pour le système de validation à bord des bus et des trams.

Pour éviter qu'un client se voie refuser l'accès au réseau de la STIB, il a toujours le loisir de valider sa carte train à l'avance (jusqu'à 30 jours calendrier).

Nouveau lay-out

Nouveau lay-out carte-mère sur nouveau support

Date d'application_: 1^{er} décembre 2009

A partir du 1^{er} décembre 2009, un nouveau lay-out de cartes train et cartes spéciales est mis en circulation sur un nouveau support.

La carte train / carte spéciale se compose d'une carte-mère dont la période de validité est de **5 ans** à partir de la date d'émission (sauf pour Cartes Familles Nombreuses et tiers-payant «carte train scolaire») et d'un billet de validation :

II. CARTES SPECIALES

Carte « Intervention majorée » :

- validité de la carte-mère : 5 ans
- validité billet de validation : 1 an (exception : 5 ans pour les + 65 ans)

Carte « Journaliste » :

- validité de la carte-mère : 5 ans
- validité billet de validation : 1 an

Carte « Familles Nombreuses » : le système existant reste en cours

>>>

<<<

Carte à 50% de réduction :

- validité de la carte-mère : 5 ans
- validité billet de validation : 1 an

Carte de réduction pour « raison patriotique » :

- validité de la carte-mère : 5 ans
- validité billet de validation : 5 ans

La carte-mère comporte les mentions suivantes :

Au recto :

- date de fin de validité
- nom et prénom ;
- adresse ;
- date de naissance ;
- numéro de la carte ;
- photo d'identité (ou photo e-id en noir et blanc) ;
- titulaire de la carte et code de réduction ;
- date d'émission ;
- logos SNCB, TEC, Stib, De Lijn.

Au verso :

- Code-barre
- Infos concernant le produit.

Le billet de validation comporte les mentions suivantes :

- titulaire de la carte ;
- numéro de la carte ;
- logo SNCB ;
- période de validité ;
- date d'émission.

Après impression de la carte-mère, celle-ci doit être insérée dans une pochette afin d'y joindre le billet de validation.

La carte-mère ainsi que le billet de validation des cartes spéciales ne mentionnent pas la classe sauf sur la carte pour « raisons patriotiques » où elle figure sur le billet de validation.

Les cartes-mère des cartes train et cartes spéciales en cours de validité restent valables jusqu'à la date d'expiration mentionnée sur celles-ci.

Lorsque le vendeur scanne le code-barre de la carte, le système Lisa est connecté directement avec l' « émission billet » correspondant au code de réduction de la carte.

Source : sa SNCB

Le portefeuille électronique : entre théorie et pratique

L'utilisation du portefeuille électronique soulève toujours son lot de récriminations. Il y a évidemment les cas classiques d'impossibilité d'accéder momentanément à celui-ci ou de mauvaises manipulations de la part d'un guichetier.

Mais d'autres cas peuvent se présenter. Ainsi, il n'est pas surprenant qu'un client (dont la carte train est prise en charge, en tout ou en partie, par son employeur) souhaite faire profiter un tiers des sommes reçues en dédommagement des retards subis.

A ce stade, le client peut acheter pour un tiers, un billet en service intérieur, une formule Pass, une B-Excursion...

En revanche, il n'est actuellement pas possible pour un détenteur de carte train d'utiliser son portefeuille électronique en paiement d'une validation d'une carte train AUTRE que celle à laquelle le portefeuille est attaché (par exemple le billet de validation de la carte Campus de sa fille ou le billet de validation de la carte train de son épouse).

Cependant, les informations issues du site internet de la Société indiquent que le portefeuille électronique peut être utilisé au guichet pour l'achat total ou partiel de l'ensemble des produits SNCB du service intérieur : billets, validations de vos Cartes Trains, formules Pass. Une carte train est pourtant bien un produit du Groupe SNCB.

Nous avons interrogé ce dernier sur les raisons de cette impossibilité. S'agit-il d'un problème technique ou informatique, ou autre ? Nous sommes dans l'attente de sa réaction.

Face à cette situation curieuse, le Groupe SNCB propose aux clients un "artifice" qui consiste à acheter des «bons valeur» à décompter du portefeuille électronique. Encore faudrait-il que le guichetier et les clients intéressés soient valablement informés de cette solution originale et peu pratique ...

Enfin, d'autres usagers ont mis en avant le problème relatif à l'utilisation de ce même portefeuille électronique lors de l'achat d'un abonnement de parking. Là aussi, nous attendons la position du Groupe SNCB.

SITUATIONS VECUES

2010/1211 Le client utilise une carte train combinée SNCB + STIB. Le 4 mars, il doit effectuer une nouvelle validation.

Il reçoit un courrier du Groupe SNCB pour passer au système MOBIB. Pour ce faire, il doit se présenter à la gare.

Il essaie de le faire à Buggenhout (3x), Malines (2x) et Vilvorde (1x). Personne ne parvient à l'aider. Le client demande l'aide du médiateur.

Une enquête révèle que les gares de Buggenhout et Vilvorde sont confrontées à des problèmes techniques. A Malines, le système devrait fonctionner "dans quelques jours".

Comme le client utilise une carte mère datant d'avant 2004, le fichier de sa carte train contient un codage non conforme pour la STIB. Le Groupe SNCB n'a pas de solution dans l'immédiat et, en attendant, le client doit prendre des billets combinés qui seront remboursés lorsque sa carte train pourra enfin être validée.

2010/2642 Comme la fille du client n'a pas sa Carte Campus sur elle le 12 mai, l'accompagnateur établit un formulaire C170. Bien que le contrôleur lui ait dit qu'elle devait se présenter à la gare et que le dossier serait régularisé gratuitement, ce n'est pas le cas.

Le Groupe SNCB explique qu'il y a une différence importante entre les procédures de régularisation «carte train oubliée» pour une carte train ordinaire et pour la Campus. Il propose de clôturer le dossier moyennant le paiement de 7,70€ de frais administratifs.

Dans son compromis, le médiateur indique que la cliente s'en est tenue à son devoir annoncé dans le train : présenter sa carte train oubliée. En outre, la ligne correspondant au trajet du 12 mai était correctement remplie.

C'est pourquoi le médiateur estime équitable que le Groupe SNCB s'en tienne, de son côté, à la régularisation proposée par l'accompagnateur et classe le dossier sans suite.

Le Groupe SNCB ne réagit pas à la proposition et l'accepte donc *de facto*.

2010/2660 Comme le client n'a pas sa carte train avec lui (il l'a perdue), un formulaire C170 est établi. Une dizaine de jours plus tard, le client reçoit un duplicata au guichet mais, apparemment, le dossier d'irrégularité n'a pas été clôturé. Le Groupe SNCB exige ensuite 202€.

Après l'intervention du médiateur, le Groupe SNCB ramène ses exigences au coût du trajet plus les 7,70€ de frais administratifs.

Le médiateur indique que l'article 1134 du Code Civil prescrit que les parties qui concluent un contrat doivent l'exécuter en toute bonne foi.

Le fait de vouloir faire payer deux fois le prix d'un trajet à l'une des parties ne témoigne pas de cette bonne foi.

Plutôt que d'adopter une attitude intimidante, le Groupe SNCB pourrait envisager d'accorder le crédit nécessaire à son client fidèle en admettant le bien fondé de sa déclaration. Il pourrait, par exemple, consulter spontanément les données dont il dispose en tant qu'entreprise. Cela demanderait moins de temps et de travail administratif que d'envoyer des rappels, des mises en demeure et autres assignations. Cela prouverait également que le Groupe SNCB intègre la bonne foi prescrite par le législateur.

2010/2979 Comme la validation de la carte train Railflex (aujourd'hui : Carte train Mi-temps) du client est arrivée à échéance, l'accompagnateur du train établit un formulaire C170 le 8 juin 2010. Le matin, pendant le trajet aller, l'accompagnateur du train ne lui en a pas fait la remarque.

Sur présentation du bulletin de régularisation original remis dans le train, le Groupe SNCB rembourse le supplément perçu dans le train (12,50€).

2010/5365 Le client demande sous quelles conditions la «garantie» (5€) versée pour sa carte MOBIB est remboursée.

Le remboursement est effectué au pro rata du nombre d'années d'utilisation, donc : 4€ la première année, 3€ la deuxième année, etc.

Le remboursement ne peut être demandé que dans un point de vente STIB.

1.2.4. DIVERS PASS

Bonus Key Card

Du 31 mai au 4 juillet 2010, le Groupe SNCB organise une action d'échange pour les Key Cards entièrement remplies. En échange d'un exemplaire complété, le client reçoit une Bonus Key Card au guichet. Celle-ci donne droit à un voyage gratuit en seconde classe aux conditions de la Key Card normale.

L'objectif de cette action est de collecter les informations sur les voyages effectués par ce type de titre de transport.

L'engouement des voyageurs est plus important que prévu pour le Groupe SNCB. Le stock prévu de Bonus Key Cards est rapidement épuisé. C'est pourquoi il est décidé de mettre un terme à l'action de manière anticipée le 10 juin 2010.

Les voyageurs qui veulent alors échanger leur Key Card reviennent bredouilles.

Les plaintes ne se font pas attendre, tant auprès du médiateur que du Groupe SNCB.

Celui-ci revient sur sa décision et, à partir du 23 juin 2010, le client peut à nouveau procéder à l'échange.

Cependant, le Groupe SNCB demande à son personnel de ne pas faire de publicité sur la reprise de l'action. Dans la communication aux voyageurs, la fin de l'opération est finalement fixée au 30 juin 2010 au lieu du 4 juillet 2010.

Go Pass 1 (one)

Le 1er juin 2010, le Groupe SNCB étend sa gamme de produits au Go Pass 1 («one»). Ce Pass est le petit frère du Go Pass ordinaire (10 voyages pour 50€) et il permet aux moins de 26 ans de voyager en seconde classe pour 6,50€.

La grande différence avec le Go Pass classique est que le «Go Pass 1» ne peut être acheté que via Ticket-on-line.

C'est un atout qu'un jeune qui ne voyage que rarement en train puisse également utiliser cette formule. Cependant, il est dommage que ceux qui ne sont pas habitués aux produits SNCB ne puissent acheter ce titre de transport que par Internet.

L'achat semble aisé: «Go Pass 1, Facile et rapide, un simple clic et GO, GO,GO!».

La réalité est quelque peu différente. Lors de l'achat par le biais de Ticket-on-line, le client peut introduire une seule date de voyage mais il peut choisir entre un aller simple et un aller/retour.

Aucun écran ne propose deux billets à part au cas où la date de retour serait différente. Pour un Go Pass 1, un aller/retour est même coché automatiquement. Par conséquent, le client risque fort de ne vraiment pas prêter attention à la date du retour.

Ainsi, il arrive régulièrement que le jeune voyageur détermine la date de départ, mais sans désactiver la fenêtre «aller/retour». Lorsque le retour a lieu à une autre date, le jeune présente un Go Pass 1 qui n'est plus valable et une amende s'ensuit. Le Groupe SNCB se montre peu compréhensif face à ce genre de malentendu et s'appuie sur le fait qu'il s'agit d'un titre de transport Ticket-on-line. Ceux-ci ne sont pas remboursables. Le nouveau jeune client ne peut pas se défaire de l'impression qu'il n'a pas obtenu suffisamment d'informations et il est refroidi.

Des voyageurs ont été confrontés au même problème avec le Summer Ticket (un billet proposé provisoirement pour les voyages du lundi au vendredi, du 1^{er} juillet au 31 août 2010).

Le médiateur a demandé au Groupe SNCB d'attirer l'attention sur l'écran d'achat afin d'éviter ce type de désagréments. Pour le billet Week-End, par exemple, les clients ont cette possibilité de choisir la date du retour. A l'heure actuelle, le Groupe SNCB n'a pas encore réagi.

SITUATIONS VECUES

2010/3116 Le client n'est pas d'accord avec l'arrêt anticipé de l'action Bonus Key Card, qui permet au client d'obtenir un voyage gratuit en remettant une Key Card entièrement remplie.

2010/3912 Le client achète trois titres de transport par le biais de Ticket-on-line. Pour son voyage aller/retour, il choisit deux Summer Tickets et un Go Pass 1. Lors de l'achat, il choisit sans s'en rendre compte la case «aller/retour». Au retour, il écope d'une amende parce que ses billets ne sont plus valables.

Le Groupe SNCB signale que les billets ont été achetés par le biais de Ticket-on-line et qu'ils ne sont donc pas remboursables.

Le médiateur rétorque au Groupe SNCB que l'écran d'achat peut conduire à des malentendus. Étant donné qu'il s'agit de nouveaux produits, qui font surtout l'objet d'une promotion en ligne (le Go Pass 1 ne peut être acheté que par Internet), il est dommage que le client ne soit pas parfaitement informé par ce canal. Or, pour l'achat d'un Billet Week-End le client peut opter pour une date de retour différente. Le dossier est encore en cours de traitement.

1.2.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

Carte Accompagnateur Gratuit

Comme indiqué dans le Rapport annuel 2006¹, le Groupe SNCB applique de loin les normes les plus strictes quant à l'attribution de la carte «Accompagnateur gratuit» par rapport aux autres sociétés de transport public. Tant pour DE LIJN que pour la STIB, un handicap d'au moins 66% (perte d'autonomie d'au moins 9 points) est fixé. Aux TEC, la norme pour un handicap physique est de 20% et pour un handicap mental, elle est de 30%.

Les conditions suivantes sont en vigueur pour le Groupe SNCB :

- une perte d'autonomie d'au moins 12 points selon le manuel “évaluation du degré d'autonomie” ;
- une invalidité permanente ou une incapacité de travail d'au moins 80% ;
- une invalidité permanente d'au moins 50% ayant pour cause directe les membres inférieurs ;
- une paralysie complète ou une amputation des membres supérieurs ;
- une intervention d'intégration de catégorie III ou IV.

La carte «Accompagnateur gratuit» offre la possibilité de voyager avec une autre personne avec un seul titre de transport. L'intéressé lui-même doit avoir un titre de transport valable en 1^{re} ou en 2^e classe. L'accompagnateur voyage gratuitement, dans la même classe et sur le même trajet. L'accompagnateur est soit une personne, soit un chien-guide.

La carte «Accompagnateur gratuit» est valable 5 ans (ou pour une durée plus courte si l'attestation mentionne une date de fin d'incapacité) et sur l'ensemble du réseau SNCB ainsi que sur les lignes des sociétés de transport régionales DE LIJN et TEC. Le détenteur de la carte peut également utiliser le Minibus de la STIB (pour plus d'informations auprès de la STIB : 02.515. 23.65).

En ce qui concerne ses normes plus strictes, le Groupe SNCB renvoie toujours à des causes externes.

¹ . Rapport annuel 2006, pp 103 et 104

En dehors du renvoi aux administrations des Affaires sociales, de la Santé publique ou de l'Environnement (celles-ci indiquent qu'elles n'interviennent que pour vérifier que l'utilisateur satisfait aux critères en vigueur) et au Contrat de gestion ¹ (le droit au transport gratuit pour ces voyageurs y est fixé mais aucun critère n'est mentionné concernant les accompagnateurs), aucun argument probant n'est présenté et la discussion quant à l'assouplissement de l'attribution de cette carte reste donc d'actualité.

Cet allègement des conditions d'octroi permettrait à un plus grand nombre de personnes à mobilité réduite de voyager sans faire appel à l'assistance du Groupe SNCB. Cela pourrait offrir une solution aux problèmes d'organisation qui se posent tant pour le Groupe SNCB lui-même que pour le voyageur qui y est confronté de temps en temps (par exemple, en période de pointe avec un manque de personnel disponible ou pendant les week-ends).

En effet, les voyageurs en possession d'une carte «Accompagnateur gratuit» ne peuvent pas non plus nécessairement avertir 24h à l'avance qu'elles veulent prendre le train. Cette carte peut leur permettre d'organiser leur vie individuelle de manière souple². Le Groupe SNCB peut donc plus axer l'utilisation des moyens et du personnel sur les voyageurs qui ne peuvent vraiment pas prendre le train sans cette aide (comme les patients en fauteuil roulant).

Toutefois, le Groupe SNCB reste sur sa position : une révision des conditions d'attribution ne sera possible que lorsque les autorités compétentes seront prêtes à faire organiser une étude d'impact. Celle-ci devra déterminer clairement les conséquences budgétaires d'un assouplissement. «Les pertes pour la SNCB doivent être compensées étant donné que nous serions alors confrontés à un groupe d'utilisateurs nettement plus important», déclare le Groupe SNCB.

Lorsque le médiateur lui fait remarquer, que malheureusement, il n'aborde le sujet que du point de vue financier et par conséquent, ne place pas la mobilité du groupe-cible au centre de ses préoccupations, le Groupe SNCB réagit de la sorte.

Selon lui, un assouplissement des conditions d'attribution de cette carte n'offrirait pas nécessairement une simplification ou une solution. En effet, après vérification auprès du Call Center, il s'avère que la «majeure» partie des clients qui demandent de l'aide personnalisée disposent déjà d'une carte «Accompagnateur gratuit» («surtout des usagers en fauteuils roulants»). En ce qui concerne les autres PMR, il s'agit «principalement» d'aveugles et de malvoyants. Selon le Groupe SNCB, les personnes souffrant d'un handicap léger demandent rarement de l'assistance.

¹ Contrat de gestion 2008-2012 entre l'Etat et la SNCB sa, publié au Moniteur Belge de 3 juillet 2008, AR annexe 12, 34166

² Rapport annuel 2008, pp 131-135

Malheureusement, ce «constat» ne s'appuie jamais sur des données concrètes. Malgré des demandes répétées, les chiffres restent vagues et ne donnent aucune indication pertinente en la matière.

La carte de réduction 50%

Le 1er février 2010, le Groupe SNCB décide de ne plus vendre cette Carte en raison du nombre restreint d'utilisateurs. Selon lui, seuls 4.000 clients seraient concernés. La durée de validité est toutefois respectée.

Selon le Groupe SNCB, la suppression résulte d'une concertation avec le ministre de tutelle et entre dans le cadre de la politique de simplification de ses produits.

La Carte de réduction 50% est constituée d'une carte mère (nominative et non cessible) et d'un billet de validation. La carte mère (coût de confection : 4,80€) est valable 10 ans et moyennant le paiement de 110€, le client peut la valider pour un an à partir de la date de son choix.

Sur présentation, le client bénéficie de 50% de remise à l'achat d'un billet simple et/ou aller-retour, en seconde et en première classe, ou d'une carte de 10 voyages pour un trajet déterminé.

Elle est très avantageuse pour les voyageurs occasionnels qui se déplacent sur l'ensemble du réseau et qui ne peuvent bénéficier d'aucune remise comparable pendant les jours ouvrables.

A titre d'alternative, le Groupe SNCB renvoie à la Key Card, au Go Pass, au Rail Pass, au billet Senior et au billet Week-End.

Cependant, les produits ainsi proposés par le Groupe SNCB ne le sont pas à bon escient. Ils ne correspondent pas au profil du client ou ils sont plus coûteux.

- Les produits promotionnels sont liés à une période et ils sont destinés à un groupe-cible précis ;
- Le Rail Pass n'est avantageux que si la distance à parcourir est supérieure à 100km ;
- Le billet Week-End est tout aussi onéreux et n'offre donc aucune valeur ajoutée ;
- La Key Card est utilisée pour un déplacement court dans la zone de validité précise.

Lorsque le médiateur demande au Groupe SNCB s'il peut proposer au client, sur la base de son profil, un produit qui ne soit pas périodique et qui soit moins coûteux qu'un billet à 50% de réduction, il répond par la négative et parle de différenciation de produit trop importante si chaque client souhaite un tarif adapté.

Selon le contrat de gestion, le Groupe SNCB recherchera une grande différenciation de prix dans sa politique tarifaire. En effet, des prix plus compartimentés peuvent augmenter l'attrait pour les voyages en train pendant les heures creuses et ainsi contribuer directement à la réalisation des objectifs de croissance.

Cette carte de réduction est donc le bon produit pour réaliser cette diversification tarifaire.

En la supprimant, les clients qui voyagent sur l'ensemble du réseau n'ont plus la possibilité de se déplacer à un tarif raisonnable avec un produit flexible. Elle est pourtant une réponse à ce type de situation : une formule à prix abordable pour les clients fidèles qui n'ont pas de schéma de déplacement fixe. La carte de réduction offre donc une alternative aux autres tarifs, moins intéressants, pour ce type de clients. Alors que le Groupe SNCB déclare vouloir simplifier sa gamme de produits afin que le voyageur puisse s'y retrouver plus facilement, de nouveaux produits (temporaires) voient le jour, comme le Summer Ticket et le Go Pass 1. Où est la logique ?

D'ailleurs, la carte de réduction 50% n'est pas vraiment un produit. Elle permet d'acheter un billet avec 50% de réduction, comme toute personne munie d'une carte pour réduction majorée ou d'une Carte de réduction Familles nombreuses peut le faire. C'est une carte qui donne droit à un produit existant à un tarif réduit.

Reste à savoir s'il est judicieux du point de vue stratégique et commercial de supprimer un produit qui apporte une solution à un certain profil de voyageurs pour lequel les autres formules s'avèrent ne pas être adaptées, permettant au client qui pourrait potentiellement voyager régulièrement d'éviter le plein tarif.

Selon le Groupe SNCB, seul un petit nombre de voyageurs est concerné par la suppression de la carte de réduction 50%. Malgré la publicité, la carte de réduction n'était pas populaire parmi les voyageurs.

Après enquête, le médiateur constate que ce produit n'a jamais fait l'objet de la moindre forme de publicité (mettant le produit en valeur sur le plan promotionnel). Comment affirmer qu'un produit n'est pas populaire s'il n'est pas bien connu ? La popularité d'un produit peut-elle vraiment être mesurée à la vente lorsqu'il n'y a jamais eu la plus petite campagne de promotion vers des clients potentiels ?

N'est-il pas temps de réfléchir sérieusement à la pertinence de ce produit et de le remettre sur le marché ?

1.2.6. AVIS SUR LES TITRES DE TRANSPORT

2009/2512 Un client âgé de 14 ans fait la navette sur la relation Coxyde / Roulers ; comme il voyage au-delà de l'itinéraire permis, l'accompagnateur de train rédige un formulaire C170 (constat d'irrégularité).

Le client doit aussi payer 5€ à l'accompagnateur.

Il s'est trompé de train dans la gare de correspondance de Lichtervelde (il a pris le train en direction de Bruges au lieu de Courtrai).

Le Groupe SNCB indique que son collaborateur est reconnu pour sa correction. Il n'y a pas suffisamment d'éléments pour mettre en doute l'équité de l'employé.

Le Groupe SNCB maintient le montant réclamé.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur affirme que le client n'avait pas l'intention de frauder - il s'est trompé de train dans la gare de correspondance et était donc un voyageur « dévoyé », qui peut normalement être régularisé gratuitement (via le formulaire C6). Un accompagnateur de train doit normalement connaître cette procédure.

Ce dernier prétend toujours traiter les mineurs avec précaution. Le fait qu'il ait rédigé un constat indique, selon le Groupe SNCB, que le voyageur s'est comporté de manière déraisonnable ou provocante.

Le médiateur ne retrouve dans le premier courriel de plainte du client aucune remarque déraisonnable et / ou provocante à l'encontre du Groupe SNCB.

En outre, ce dossier constitue un exemple classique d'une situation dans laquelle l'accompagnateur de train est à la fois juge et partie. Bien que l'intéressé ait été interpellé par le voyageur parce qu'il a accepté les 5€ sans avoir délivré de quittance (une remarque qui en soi n'est pas déraisonnable ou provocante) – ce qui pourrait aussi être taxé de comportement inadmissible – le Groupe SNCB ne fournit pas plus d'explications.

Il semble inacceptable que, sans aucune raison, le Groupe SNCB ne tienne pas compte du fait que le voyageur s'est trompé de train et des 5€ réclamés par l'accompagnateur ; au contraire, il lui appartient de mener une enquête objective.

Le Groupe SNCB rejette la proposition de conciliation.

Selon lui, il n'y a aucune raison de douter de l'honnêteté de son employé et le passager a, dans son premier courriel, bel et bien adopté une attitude déraisonnable et/ou provocante envers le Groupe SNCB. S'il le souhaite, le client doit introduire une plainte à la police pour le vol des 5€ par l'accompagnateur de train, indique le Groupe SNCB.

Le médiateur émet ensuite un avis.

Il lui semble tout indiqué de ramener le dossier à l'essentiel pour cet incident : un voyageur pressé qui se trompe de train dans sa gare de correspondance.

Le voyageur n'est pas traité comme un voyageur « dévoyé » mais est considéré comme un « resquilleur ». Le personnel de train a opté pour un paiement et a finalement rédigé un C170.

Est-il anormal pour le client, qui agit en toute bonne foi, de réagir avec émotion face à tant d'incompréhension à l'égard de sa situation?

Une remarque assertive du client est interprétée par le Groupe SNCB comme déraisonnable et / ou provocante.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à classer le dossier sans suite, à rembourser les sommes déjà payées et à accorder à son client un geste commercial pour les 5€ perdus.

L'avis est suivi : le Groupe SNCB rembourse 33,50€ et il offre au client un bon valeur de 5€.

2009/ 3036 Le fils du client a reçu pour ses 16 ans un bon du groupe SNCB pour enlever un Go-Pass, avec comme date ultime le 31 mai 2009. Le fils a perdu cette date de vue et le client a retrouvé le bon dans une pile de papiers. Aujourd'hui, le client pose la question de savoir s'il ne serait pas encore possible d'obtenir le Go-Pass.

Selon le groupe SNCB, on peut vérifier si un courrier Go-Pass a été ou non envoyé. Le code d'enlèvement est strictement personnel et unique. Le groupe SNCB peut vérifier si le Go-Pass a été enlevé ou non. La réponse du groupe SNCB à la demande du client reste négative, la faute incombe au client. Les conditions ne permettent pas de prévoir un duplicata à cet effet.

D'après ce que le médiateur apprend, il s'agit d'une campagne pour promouvoir l'usage du train et du Go-Pass auprès des jeunes. Le refus de la délivrance d'un duplicata ou d'un règlement équivalent n'est-il pas plutôt une publicité négative vis-à-vis de ce (futur) client? Le client admet lui-même être en faute ; en raison d'un oubli, il ne s'est pas présenté dans le délai prévu pour retirer le Go-Pass. Le client reste toutefois intéressé par un déplacement en train, d'où ces démarches pour obtenir néanmoins le produit Go-Pass. Le groupe SNCB rejette catégoriquement cette demande d'émission d'un duplicata.

Le groupe SNCB dit que sa responsabilité ne peut pas être engagée concernant ce qui se passe avec les bons de valeur qui sont en possession de ses clients. Si le client avait déclaré ne pas avoir reçu de courrier postal, il aurait pu alors répondre aux conditions pour l'obtention d'un duplicata. Quelle est la différence entre un client qui n'a pas reçu de courrier (sans nécessairement de preuves) et un client qui en a reçu un, mais admet ne pas avoir pu l'enlever en raison de certaines circonstances ?

Il n'y a donc pas tentative de fraude du client qui tenterait d'enlever plusieurs Go-Pass en même temps. Il serait équitable, dans ce cas, que le groupe SNCB délivre un duplicata au client.

La réponse reste négative. Aucun duplicata du bon de valeur ne peut être envoyé. On a offert un temps suffisant à ce client pour l'enlèvement du Go-Pass. Cela aurait pu être

fait par une autre personne que le destinataire. En d'autres termes, on ne peut plus envoyer de duplicata après que la date est dépassée.

Le client ne conteste pas le fait d'avoir reçu un courrier pour enlever le Go-Pass. Il ne conteste pas non plus le fait qu'entre la réception du courrier et la date d'échéance, il a eu le temps d'enlever celui-ci.

Le client pose la question de bonne foi pour pouvoir faire encore usage du Go-Pass qui lui a été offert.

Cette offre, qui est d'ailleurs financée par le gouvernement et a été imposée au groupe SNCB, donne au client l'occasion de faire connaissance de manière positive avec le train. A ce jour, cette prise de connaissance s'est mal déroulée, mais peut encore être infléchie dans un sens positif par le groupe SNCB.

Le groupe SNCB donne au client la possibilité de faire encore usage de l'action Go-Pass 16.

L'avis du médiateur est rejeté par le groupe SNCB vu que le délai pour la demande d'un duplicata a été dépassé de plus de deux mois.

2009/4280 + 2009/5249 + 2009/5278 + 2009/5398 + 2010/0674 + 2010/1763 + 2010/2763 + 2010/2982 + 2010/3224

Les clients protestent contre l'introduction de la redevance Diabolo : avec un billet Senior, le client paye toujours deux fois le supplément vers l'aéroport, même s'il n'y a pas de voyage retour effectué avec ce billet Senior.

Le Groupe SNCB explique pourquoi ce supplément est exigé ; pour des raisons de simplicité, il a été décidé d'intégrer autant que possible le supplément au prix du billet. *Dès lors que le voyage aller-retour est exécuté, le supplément est comptabilisé à deux reprises pour un billet aller-retour.*

Selon le médiateur, le Groupe SNCB conclut un peu trop vite que le voyage retour est toujours effectué avec un billet Senior ; d'expérience, il ne peut ignorer que, vu le prix très avantageux du produit, ce n'est bien souvent pas le cas.

Pourquoi le client ne reçoit-il pas la possibilité de ne pas payer ce supplément pour le voyage retour ou de demander ce retour après annotation du billet ?

La redevance Diabolo est une rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire vers/de l'aéroport ; lorsque cette infrastructure n'est pas utilisée, cette rétribution ne peut être exigée ou doit être remboursée.

La société de transport voit les choses autrement.

- les modalités d'utilisation du billet Senior sont définies dans le contrat de gestion ;

- vu que le billet Senior est un billet aller-retour, le supplément Diabolo est automatiquement porté en compte, même si le client ne fait pas usage du voyage retour ;
- le client qui souhaite n'effectuer qu'un voyage aller peut opter pour des *produits alternatifs*.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur indique que la redevance Diabolo, dans l'article 12 de la *Loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes concernant le chemin de fer*, est défini comme une « redevance passager » qui est perçue « sur chaque voyage en train au départ ou à destination de l'aéroport ».

Lorsqu'un voyage par train n'est pas effectué (parce que le voyageur y renonce de lui-même, ce qui est possible conformément à l'article 2.2.1.2 §5 premier alinéa des Conditions de Transport), la redevance Diabolo n'est pas exigible.

Dans le contrat de gestion conclu entre le gouvernement fédéral et la S.A. SNCB il est seulement prévu concernant le billet Senior dans l'annexe 12.2.4 qu'il s'agit d'un billet retour à prix fixe avec restrictions (heure de départ et date de voyage).

La redevance Diabolo n'entre pas spécifiquement en ligne de compte pour ce produit.

Le paiement automatique du supplément pour le voyage retour constitue donc une initiative du Groupe SNCB qui n'existe ni dans la loi ni dans le contrat de gestion.

En voulant absolument porter en compte ce supplément pour un voyage qui n'a pas été accompli, l'entreprise ferroviaire va au-delà de l'intention du législateur, in casu l'astreinte d'une redevance d'utilisation.

Lorsque l'infrastructure n'est pas utilisée, la rétribution n'est pas requise.

La société de transport sait pertinemment bien que beaucoup de voyageurs (la plupart) se rendent à l'aéroport avec l'intention d'y prendre un avion, donc la plupart du temps en n'effectuant pas le voyage retour le même jour. Lorsque le senior souhaite profiter d'un tarif réduit, établi par le gouvernement fédéral, et de son droit de ne pas effectuer le voyage retour, le Groupe SNCB n'a pas à le punir en lui imposant une rétribution pour la non utilisation de l'infrastructure.

Le renvoi des seniors vers des « *produits alternatifs* » est une érosion du but recherché par le gouvernement fédéral : encourager la mobilité des seniors au moyen d'une politique tarifaire adaptée.

Le billet séparé « *Supplément Diabolo* » existe déjà (art. 2.2.1.1 §4 des Conditions de Transport) et est même disponible à la vente via internet.

Pour rétablir la confiance entre le client et la société, le médiateur propose le compromis suivant :

- 1- Le Groupe SNCB ne comptabilise pas d'office (deux fois) le supplément Diabolo pour le billet Senior ;

- 2- Vu qu'il est évident dans ce cas que le voyage retour du billet Senior n'a pas été effectué deux fois, et que, dans les deux cas, la rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure n'était pas due, la société de transport la rembourse ou offre une compensation.

L'entreprise ferroviaire rejette le compromis sans rentrer dans l'argumentation. Elle signale seulement que les conditions de transport sont adaptées depuis le 1^{er} février 2011 et que la redevance Diabolo peut être remboursée pour les billets Senior achetés à partir de cette date.

Puisque le Groupe SNCB a rejeté la proposition de conciliation sans répondre à l'argumentation, le médiateur reprend intégralement celle-ci dans son avis.

Selon l'article 12 de la *Loi du 30 avril 2007 portant dispositions urgentes concernant le chemin de fer*, le supplément Diabolo est défini comme une « redevance passager » qui est perçue « sur chaque voyage en train au départ ou à destination de l'aéroport ».

Cette redevance passager est par nature une rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure ferroviaire de / vers l'aéroport.

Dans un arrêt concernant un différend à propos de la réquisition d'argent pour un parking par la ville de Verviers, la Cour de Cassation donne la définition suivante du concept de « rétribution » : il s'agit d'une redevance que l'autorité réclame pour une prestation ou un avantage dispensé dans l'intérêt personnel de quelqu'un. Le montant de la redevance doit présenter un lien raisonnable avec le service livré ; sinon, la redevance acquiert le caractère d'une taxe.¹

Selon C. REDANT², le terme « rétribution » est défini, dans la doctrine et la jurisprudence en général, comme l'indemnité équitable réclamée par l'autorité en raison d'un avantage individuel qu'un bénéficiaire (celui qui paye l'indemnité) a retiré d'un service de l'autorité auquel il a volontairement fait appel.

L'exigence qui voudrait que le bénéficiaire ait volontairement fait appel au service livré par l'autorité n'est ici pas rencontrée ; du dossier il ressort au contraire que le client n'allait absolument pas faire le trajet retour parce qu'il n'a jamais eu l'intention de faire ce voyage en utilisant le billet Senior.

La condition qui prévoit que le bénéficiaire a retiré un avantage individuel du service proposé n'est ici non plus pas satisfaite, vu qu'il n'a pas effectué le voyage retour.

La promesse faite par le Groupe SNCB, dans sa réaction à la proposition de conciliation, de rembourser la redevance Diabolo pour les billets Senior émis à partir du 1^{er} février

¹ L. LEMOINE, "Retributie of belasting?", *BinnenBand*, januari 2000; 21-23

² C. REDANT, "Wat verstaat men onder het begrip "retributie"? Een analyse van wetgeving, rechtspraak en rechtsleer in het licht van de grondwet", *T.F.R.* 2003; 95-107; "Bibliotheek milieurecht en ruimtelijke ordening", *Larcier*; 173.

2011 est une boîte vide vu que les frais administratifs portés en charge sont plus élevés que le prix de la redevance.

- Considérant que la « redevance passager » introduite dans la loi du 30 avril 2007 et qui est perçue « sur chaque voyage en train au départ ou à destination de l'aéroport » est une rétribution ;
- Que le client déclare de manière incontestable ne pas avoir utilisé le voyage retour du billet Senior ;
- Qu'en regard de la rétribution demandée pour le voyage retour il n'y pas de prestation livrée pour laquelle une rétribution est prévue ;
- Que dans ce dossier, la condition, issue de la doctrine et de la jurisprudence, qui voudrait que la personne invitée à payer la redevance ait bénéficié d'un avantage personnel de la prestation pour laquelle une rétribution est demandée, n'est pas satisfaite ;
- Que la condition qui voudrait que la personne invitée à payer la redevance ait volontairement choisi le recours à la prestation pour laquelle une rétribution est réclamée n'est pas non plus remplie ;
- Que dans le système de vente du Groupe SNCB via tous les canaux de vente utilisés, un produit est disponible par lequel l'utilisateur peut s'acquitter de la rétribution due ;

Le médiateur remet l'avis suivant :

- 1- Le Groupe SNCB ne comptabilise pas d'office (deux fois) le supplément Diabolo pour le billet Senior ;
- 2- Vu qu'il est évident dans ce cas que le voyage retour du billet Senior n'a pas été effectué deux fois et que la rétribution pour l'utilisation de l'infrastructure n'était pas due, la société de transport la rembourse ou offre une compensation.

Dans le premier rejet de l'avis (23 juillet 2010), l'entreprise ferroviaire avance que le billet Senior est un billet aller-retour à un prix très attractif et que par conséquent il est lié à certaines limites d'utilisation, entre autres qu'il ne peut être remboursé.

Même pour les billets standards, certaines règles prévalent en matière de remboursement de la partie non utilisée des voyages aller-retour, entre autres choses qu'ils ne sont remboursables que sur base du formulaire ad hoc C6, délivré par la gare ou le personnel d'accompagnement. En outre, sauf en cas de faute de la part du Groupe SNCB, des frais de dossier de 4,80€ sont portés en charge.

La redevance Diabolo est perçue pour chaque voyage de et vers l'aéroport. Le billet Senior est un billet aller-retour et la redevance est donc d'office et à juste titre comptabilisée deux fois.

Lorsque le voyageur opte pour un billet aller-retour, c'est un choix conscient et volontaire et en accepte par principe les conditions. Lorsque, après coup, il appert qu'il a fait un mauvais choix, il doit en supporter les conséquences.

Vu que le rejet de l'avis donne un exposé sur la tarification avantageuse du billet Senior et sur les règles valables en matière de remboursement de titres de transport sans qu'il soit prêté attention à l'argumentaire sur la double perception de la redevance Diabolo, le médiateur ne peut accepter cette réponse, eu égard à l'obligation de motivation décrit dans l'article 43 §5 de la *Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques*. Le médiateur demande à la société de transport d'examiner à nouveau l'avis.

Pour éviter d'éventuels malentendus, le médiateur signale que le but recherché n'est pas de permettre le remboursement d'un voyage retour d'un billet Senior non utilisé ; il demande simplement que la redevance Diabolo ne soit perçue que lorsque le trajet en train est effectivement réalisé, ce qui était l'intention du législateur.

A cette fin, le Groupe SNCB n'a pas à créer un produit supplémentaire, vu que le billet « redevance Diabolo » existe déjà et est proposé aussi bien au guichet qu'au distributeur automatique et via internet, de sorte que l'utilisateur du billet Senior a la possibilité certaine de régler la redevance lorsque celle-ci est réellement due.

Le Groupe SNCB n'en subirait aucune perte puisque la redevance Diabolo est reversée intégralement à la firme Northern Diabolo.

Dans une seconde réaction à l'avis (12 janvier 2011), l'entreprise ferroviaire fait savoir que suite à l'intervention du médiateur dans cette affaire, la réglementation concernant la redevance Diabolo pour les billets Senior sera modifiée à partir du 1^{er} février 2011. Pour les dossiers antérieurs à cette date, une suite favorable ne peut être accordée aux demandes de remboursement de cette redevance.

Dans le rejet de notre avis, aucune attention n'est à nouveau portée à notre argumentation portant sur la double perception de la redevance.

C'est pourquoi le médiateur ne peut accepter le refus de l'avis. L'obligation de motivation décrite dans l'article 43 §5 de la *Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques* n'est cette fois encore pas remplie.

Le médiateur enjoint au Groupe SNCB d'examiner une fois de plus l'avis.

La société de transport refuse de rembourser la redevance Diabolo prélevée sur le voyage retour non effectué car, selon elle, cette dernière ne peut pas être vue comme une rétribution pour l'usage de l'infrastructure ferroviaire : le projet Diabolo a pour but de faciliter l'accès par chemin de fer à l'aéroport en construisant une infrastructure via un Partenariat Public-Privé. Cette redevance n'est ni plus ni moins qu'une source de financement de l'infrastructure pour le partenariat. Certains voyageurs désignés par la loi doivent donc payer la redevance, qui n'est ni une contrepartie pour un service particulier rendu dans leur propre intérêt ni un avantage direct et particulier qui leur serait accordé.

Remarques finales du médiateur :

- cette explication est en contradiction avec les termes de la loi (« redevance passager ») : la redevance est prélevée par le Groupe SNCB même si l'on n'est pas « passager » ;

- si la redevance Diabolo n'est pas une rétribution, alors c'est un impôt ou une taxe (article 170 de la Constitution).

2010/0718 et 2010/0897 Le client n'est pas d'accord avec la suppression de la Carte de réduction 50 % par le Groupe SNCB. Il voyage en train deux fois par semaine entre Gand et Waregem.

La société de transport énumère les raisons pour lesquelles elle a décidé de supprimer cette Carte 50 % à partir du 1^{er} février 2010 et affirme que cette adaptation a été élaborée et approuvée en concertation avec le cabinet du ministre compétent.

Les produits alternatifs à cette carte de réduction 50 % proposés par l'entreprise ferroviaire ne semblent pas pertinents :

- les produits promotionnels sont périodiques et destinés à un public en particulier ;
- le Rail Pass n'est avantageux que si la destination est éloignée d'au moins 100 km ;
- le Billet Week-end est aussi cher que le billet à 50 % de réduction et n'offre donc aucun avantage, d'autant plus que le client voyage durant la semaine.

D'après le contrat de gestion, la politique tarifaire du Groupe SNCB tendra vers une grande différenciation de prix. Des prix plus compartimentés peuvent augmenter l'attractivité du train durant les heures creuses et donc contribuer directement à l'accomplissement des objectifs de croissance.

Laissons cette carte de réduction être le juste produit pour faciliter la réalisation de cette diversité tarifaire.

Sans cette carte de 50 % de réduction, les clients qui se déplacent sur l'entièreté du réseau ne disposent plus de la possibilité de voyager avec un produit flexible et à un coût raisonnable.

A la question « de quel produit alternatif similaire le client dispose-t-il ? », le Groupe SNCB ne peut répondre de manière valable et prétexte une trop grande offre de produit si chaque client souhaite un tarif adapté. Cette réponse occulte la question : la carte 50 % offre justement une réponse à cette situation, à savoir une formule de voyage abordable sans trajet défini pour les clients fidèles. Cette carte compense de la sorte le besoin d'une trop grande diversification des tarifs.

Le Groupe SNCB renvoie à chaque fois vers une simplification tarifaire. Pourtant, de nouveaux produits voient encore régulièrement le jour. Le médiateur fait ici allusion au « Summer-Ticket ». D'ailleurs, tant que l'information utile et nécessaire circule de manière systématique, cela ne peut pas poser de problème insurmontable.

Le médiateur propose le compromis suivant : « le Groupe SNCB revoit sa décision de supprimer la carte de réduction 50 % ou offre au client une alternative de même valeur. »

L'entreprise dit ne pas pouvoir revenir sur sa décision car un trop petit nombre de clients est touché par cette mesure. Les produits alternatifs sont alternatifs pour le client moyen.

Ensuite, la société de transport fait remarquer qu'il y a une demande claire de la part du consommateur pour une simplification de la gamme de produits et pour des produits dans lesquels il peut facilement s'y retrouver. L'adaptation tarifaire a été mise au point en concertation avec le cabinet du ministre compétent, qui a approuvé la suppression de la peu populaire carte de réduction.

Le Groupe SNCB rappelle encore que la gamme des produits est simplifiée à la demande du consommateur. Mais la carte de réduction 50% n'est pas un produit. Cette carte permet d'acheter un billet avec 50% de réduction, comme une carte pour réduction majorée.

L'entreprise propose ensuite différentes alternatives, qui ne concerne pas les utilisateurs de cette carte. Ces voyageurs prennent régulièrement le train et il n'existe aucune alternative valable, hormis cette carte, pour leur voyage de différentes longueurs. D'autant plus que la Key-Card est destinée aux trajets de proximité et que le Rail-Pass n'est avantageux que pour les longues distances et qu'il n'offre par ailleurs pas de réduction.

Le médiateur demande au Groupe SNCB de revoir sa position ou d'offrir une alternative équivalente car cette suppression cause préjudice à un grand nombre de voyageurs. Aucune alternative probante n'a été proposée. Parce que le client tombe sous les règles des courtes ou longues distances à effectuer et parce qu'il ne s'agit pas d'un « petit » nombre de voyageurs, comme le prétend le Groupe SNCB.

La question peut du reste être posée de savoir s'il était judicieux d'un point de vue commercial de supprimer un produit qui comblait un manque laissé par toutes les autres formules qui ne convenaient pas à un certain profil de voyageur et grâce auquel le client, potentiellement régulier, pouvait éviter de payer le prix plein.

L'entreprise ne suit pas l'avis :

- cette carte ne rencontrait qu'un succès relatif ;
- il existe assez d'alternatives au sein de la gamme tarifaire actuelle ;
- la carte de réduction et le Rail Pass s'adressent au même groupe-cible ;
- à l'heure actuelle, le Groupe SNCB n'a pas l'intention de réintroduire la carte de réduction mais ce concept pourrait refaire son apparition à l'occasion d'une révision générale des tarifs.

Il reconnaît qu'il n'existe effectivement pas d'alternative pour les voyageurs qui se déplacent exclusivement sur des distances moyennes.

Remarque finale du médiateur : n'était-ce pas là l'essence même de l'avis ?

2010/2202 En raison de l'activité volcanique en Islande, le vol du client a été annulé. Dès lors, il renonce à son voyage en train vers Bruxelles-National-Aéroport et il en demande le remboursement.

Étant donné que le client a acheté ses billets par le biais du site Web du Groupe SNCB (Ticket on line), il essuie un refus.

Selon le Groupe SNCB, le client peut imprimer plusieurs fois le même billet, ne jamais fournir la preuve incontestable qu'il n'a jamais utilisé ses billets et leur non-utilisation ne peut pas être contrôlée.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur indique que les billets sont délivrés avec la carte d'identité électronique du client et ne peuvent donc pas être imprimés plusieurs fois.

La relation entre le Groupe SNCB et ses clients est basée en majeure partie sur la confiance. Si le Groupe SNCB répond à ses clients qu'ils «ne pourront jamais fournir de preuve incontestable», on est loin d'une relation de confiance, d'autant plus qu'il ne peut avancer aucun élément douteux à charge du voyageur. Visiblement, la confiance d'autres sociétés de transport envers ce dernier est d'un autre acabit, car les problèmes indéniables rencontrés ont tous été réglés par la suite.

Le client déclare qu'il n'a pas pris le train parce que son vol avait été annulé en raison de l'éruption en Islande. Sur quoi le Groupe SNCB se base-t-il pour mettre en doute la déclaration du client ?

Le médiateur propose que le Groupe SNCB consente à rembourser les billets non utilisés.

Il rejette cette proposition parce que le trafic ferroviaire était normal et qu'il n'est pas responsable de l'annulation du vol du client.

Si le client avait acheté des billets de remplacement pour un voyage en train à une autre date, le Groupe SNCB les aurait remboursés.

Le médiateur remarque que l'Entreprise ne veut pas faire d'exception à la règle selon laquelle les billets achetés par internet ne sont pas remboursables tandis que les billets de remplacement le sont.

Si le client avait acheté un billet à la gare et non pas par le biais de Ticket on line, le Groupe SNCB l'aurait remboursé.

La raison pour laquelle le client n'a pas effectué son voyage serait la même, le produit avec lequel il devait voyager également. La seule différence est la façon dont il a acheté son billet.

Le Groupe SNCB fait savoir par les médias qu'il veut que ses clients utilisent plus souvent ses services en ligne. Cependant, ceux-ci se trouvent alors confrontés à des Conditions générales différentes et ils ne peuvent demander aucun remboursement pour les billets non utilisés. L'objectif ne peut pas être que le client ait toujours tort et certainement pas dans une situation généralement reconnue comme un cas de force majeure. D'ailleurs, le

Groupe SNCB ne se demande jamais si le report du déplacement du client aurait eu une raison d'être. L'exigence d'avoir un billet de remplacement révèle peu d'empathie et manifestement peu de confiance également envers le client qui fait appel à ses services.

Comme le Groupe SNCB est prêt à rembourser les billets de remplacement et au vu de l'attitude compréhensive des autres parties qui étaient impliquées dans le voyage (billets d'avion, navette à l'aéroport,...), l'attention que les médias ont portée à ce problème et pour rétablir la confiance envers le Groupe SNCB, le médiateur conseille à ce dernier de rembourser les billets du client ou de proposer à celui-ci des bons de compensation.

Le Groupe SNCB rejette l'avis du médiateur et campe sur sa position : les billets achetés par internet ne sont pas remboursables.

Le médiateur trouve regrettable que le Groupe SNCB n'adopte pas une attitude commerciale dans ce dossier. Il donne la nette impression de se méfier de son client, de surcroît en l'absence de tout élément défavorable pour celui-ci.

2010/2780 Le client achète des billets de TGV à la SNCF pour quatre personnes, longtemps à l'avance pour un voyage de Lille à Paris le 4 avril 2010.

Le 3 avril, il achète quatre billets au Groupe SNCB pour un voyage de Mouscron à Lille. A la date du voyage, il remplit son Rail Pass pour le trajet de Gand à Mouscron.

L'employé du guichet ne fait aucune remarque concernant une modification éventuelle des horaires sur le trajet de Gand à Lille ou Mouscron. Le soir, avant le voyage, le client consulte les horaires internationaux sur le site Web du Groupe SNCB et, là encore, la circulation de l'IC706 est indiquée comme étant normale.

Le 4 avril, le client constate à la gare que la desserte de l'IC706 a été modifiée en raison de travaux programmés : il est supprimé sur le trajet Gand/Courtrai.

Pour arriver à temps malgré tout à Paris, le client achète (sur les conseils du guichetier) des billets Thalys au départ de Bruxelles (254€). Les lignes de son Rail Pass et les billets Mouscron/Lille ont été remboursés (avec une retenue de 2 x 5€ de frais administratifs) et les billets de TGV non utilisés sont transmis par le Groupe SNCB à la SNCF.

Comme les problèmes sont nés de la modification des horaires de l'IC706 (non indiquée sur le site internet), le client demande le remboursement des coûteux billets Thalys qu'il a dû acheter. Le Groupe SNCB refuse.

Il précise que le 3 avril, le client a acheté des billets de Mouscron à Lille à la gare de Gand-Dampoort.

Les horaires de la partie du train assurant la liaison Courtrai/Lille n'ont pas été influencés par les travaux entre Gand et Courtrai et le guichetier n'avait pas à signaler le changement dans la desserte.

Toutefois, le Groupe SNCB fait preuve de compréhension quant à la situation dans

laquelle son client se trouvait : il propose 20€ de bons Voyage en complément. Les billets non utilisés et achetés à la SNCF sont transmis à cette dernière.

Dans son compromis, le médiateur indique que les modifications de l'IC706 du 4 avril 2010 ont été transmises par le biais de divers canaux mais que ces informations importantes n'apparaissent PAS à l'endroit le plus logique où le client recherche des informations sur son voyage : le site Web du Groupe SNCB.

Bien que le client ait “seulement” acheté un billet Mouscron/Lille au guichet, l'employé aurait pu (dû) lui indiquer que le service vers Courtrai/Mouscron avait été modifié ce jour-là. Le législateur (au travers de la loi sur les pratiques du commerce, LPC) exige non seulement du vendeur qu'il informe le consommateur suffisamment tôt, complètement et correctement mais, d'un point de vue commercial, il n'aurait pas été exagérément ambitieux d'indiquer au client (en tant que «vendeur» proactif) que, d'une part, l'entreprise pouvait assurer son voyage de Gand à Mouscron s'il le souhaitait mais que, d'autre part, le service sur ce trajet avait été modifié ce jour en raison de travaux.

Dans le cas présent, l'employé s'est contenté de délivrer un titre de transport, un acte sans valeur ajoutée par rapport à celui d'un distributeur automatique.

C'est indéniablement un «manquement» qui peut être imputé au Groupe SNCB.

Le client lui-même a été suffisamment prudent : même la veille du voyage, il a vérifié les horaires sur le site internet du Groupe SNCB et aucune modification n'était indiquée.

Le client avait minutieusement planifié son voyage (en fonction également de ses possibilités budgétaires) en combinant les produits les plus avantageux des différents opérateurs ferroviaires : Rail Pass, billet international classique et billet TGV intérieur de la SNCF. En raison des informations erronées sur le site internet du Groupe SNCB, ce planning parfaitement étudié est tombé à l'eau, avec de graves conséquences financières pour le client.

Il est difficile de nier que les dommages subis par le client sont dus aux renseignements trompeurs données par le Groupe SNCB.

Celui-ci doit prendre ses responsabilités en prenant intégralement à sa charge le préjudice financier du client, après déduction de l'intervention éventuelle de la SNCF.

La conciliation est rejetée par le Groupe SNCB :

- en recherchant la formule la moins onéreuse pour voyager de Gand à Paris via Lille, le client a conclu sciemment trois contrats différents, tous indépendants les uns des autres ;
- il n'a conclu qu'un seul contrat avec le Groupe SNCB pour un voyage de Mouscron à Lille ;
- l'erreur du guichetier est discutable étant donné qu'il n'a vendu qu'un billet valable pendant un mois Mouscron/Lille qui n'incluait pas le trajet ayant fait l'objet de retards ;

- les «gênes» étaient mentionnées sur le site internet de SNCB Mobility mais pas sur celui de SNCB Europe ;
- le Groupe SNCB s'excuse pour cette négligence.

Dans son avis, le médiateur objecte que le client n'a pas conclu un mais deux contrats de transport avec le Groupe SNCB : l'un pour l'achat de son billet Mouscron/Lille et un autre en remplissant son Rail Pass.

Un voyage de Gand à Paris en passant par Lille est clairement un déplacement international et il est évident que lors de la planification de celui-ci, le client va consulter, non pas les horaires nationaux mais bien les internationaux.

La collecte d'informations a lieu avant la conclusion du contrat de transport à proprement parler. Toutefois, pour différentes raisons, le Groupe SNCB est responsable des informations transmises :

- dans cette phase qui précède le contrat, le client peut invoquer l'art. 1382 du Code Civil;
- dans la LPC, le législateur définit clairement le devoir d'information du vendeur : *Art. 4 - Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit donner au consommateur, en toute bonne foi, les informations pertinentes et utiles sur les principales caractéristiques du produit ou du service et sur 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.*

Le manquement décrit comme une «négligence» par le Groupe SNCB est une «faute» au sens de l'art. 1382 du CC. Par conséquent, le client a subi des dommages exclusivement causés par la faute du vendeur. Le client lui-même s'est montré suffisamment prudent en consultant par internet le site SNCB Europe le soir précédant son voyage.

Comme il respecte de la sorte les conditions fixées par le législateur, le Groupe SNCB doit l'indemniser.

L'avis n'est pas suivi par le Groupe SNCB :

- le voyageur a utilisé trois titres de transport différents et a conclu trois contrats de transport différents ;
- suite à la suppression de son train Gand/Mouscron, le voyageur pouvait choisir le remboursement de son billet ou la poursuite du voyage par un autre trajet mais avec le même transporteur. Le voyageur a choisi un autre transporteur (Thalys) et le billet national a été remboursé ;
- bien que les informations de voyage fournies par le site Web ne tiennent pas compte des travaux, ce n'est pas une «faute» selon le Groupe SNCB car la version imprimée comporte une clause d'exonération en matière de responsabilité ;
- l'employé n'a pas commis d'infraction au devoir d'information tel que prévu par la LPC car le client n'a pas conclu de contrat avec le Groupe SNCB pour le trajet sur lequel des travaux étaient effectués (Gand/Tournai) mais n'a acheté qu'un billet

Tournai/Lille avec une date de voyage à choisir librement dans une période de 30 jours ;

- dans ces conditions, transmettre spontanément des informations concernant les travaux témoignerait (dixit le Groupe SNCB) d'une indiscretion qui ne serait pas appréciée par certains clients.

2010/2829 Une cliente acquiert, 3 mois avant la date de son voyage, un billet de train « Paris Austerlitz - Montauban Ville », au tarif « Prem's », non échangeable et non remboursable.

Entre-temps, la cliente tombe malade, et doit être hospitalisée pour une durée prolongée, ce qui rend son voyage impossible. Un certificat médical atteste que la patiente est incapable de voyager pour une période de 4 mois.

Sachant que son billet est non remboursable, elle s'adresse au médiateur en demandant s'il est possible d'obtenir un geste commercial de la part du Groupe SNCB. Dans cette optique, le médiateur demande la remise à disposition du billet, qui est effectuée par la cellule Internet de la SNCB Europe un mois avant la date de départ. Par la suite, le Groupe SNCB répond par la négative à la demande de geste commercial, arguant du fait qu'il ne peut déroger à la réglementation.

Le médiateur propose une conciliation, avançant que la cliente se trouve dans l'incapacité totale de voyager et est donc confrontée à un cas de force majeure. En outre, le billet dont elle demande le remboursement a été remis à disposition plus d'un mois avant la date du voyage, ce qui laisse supposer qu'il a pu être revendu sans difficulté par l'entreprise ferroviaire, vu que le voyage était prévu le 1er samedi de juillet, jour de très forte affluence. Il est donc possible que le Groupe SNCB ait engrangé à deux reprises les recettes procurées par la vente de la même place - à moins de prouver que celle-ci n'a pas été revendue. Le médiateur invite la Société à poser un geste commercial en faveur de la cliente, en lui offrant des « bons voyage » pour un montant correspondant au prix du billet non utilisé (46€).

Le Groupe SNCB maintient sa position. Il précise que la cliente a conclu un contrat de transport, en toute connaissance de cause, pour un produit ni échangeable ni remboursable et que les désagréments rencontrés par celle-ci ne sont en rien imputables à la Société. De plus, il n'incombe nullement à cette dernière la charge de la preuve qu'il n'y ait pas eu revente de la place en question.

Le médiateur émet alors un avis, se basant lui-même sur l'avis 2000/1214 émis par la Commission des Clauses Abusives le 6 juin 2000, relatif à certaines dispositions des Conditions Générales de transport des voyageurs de la SNCB. Cet avis avance que les règles de remboursement strictes des produits TGV (entre autres) ne sont en soi pas contradictoires avec la LPC (loi sur les pratiques de commerce). Mais il stipule également que « *Cette clause ne pourrait être contestée que s'il était certain que le billet rendu serait réutilisé par la SNCB. Dans ce sens, il serait question d'une exécution de la convention en contravention à l'article 1134,*

3^e alinéa du Code Civil» (portant sur l'exécution de bonne foi du contrat) ; en outre, la clause concernée des Conditions Générales serait en contradiction avec l'article 74§12 de la LPC du 6 avril 2010 ;

Le médiateur considère que même si ledit avis n'est pas contraignant, il a une valeur juridique reconnue. Il s'interroge : s'il n'incombe pas au Groupe SNCB la charge de la preuve qu'il n'y a pas eu revente de la place en question, ainsi qu'il le prétend dans un sophisme du plus bel effet, l'on peut légitimement se poser la question de savoir à qui elle incombe. En effet, le simple bon sens nous fait dire que le client sera toujours dans l'impossibilité de fournir une telle preuve.

Le médiateur fait également remarquer qu'une relation commerciale de qualité et transparente implique que le vendeur et le consommateur ne soient, ni l'un ni l'autre, lésés dans une transaction commerciale, quelle qu'en soit la forme. En aucune manière, le Groupe SNCB n'a été lésé dans cette affaire, vu qu'il a plus que probablement engrangé des recettes supplémentaires grâce à la remise à disposition du billet. De surcroît, le Groupe SNCB ne saurait être préjudiciée s'il posait un geste commercial, puisque la prestation n'a pas eu lieu (le billet est resté en possession de la Société). En revanche, la cliente a été lésée - à cause d'un événement indépendant de sa volonté - car elle a perdu le montant total du billet non utilisé, soit 46€.

Enfin, le médiateur souligne que les conditions d'après-vente des billets « Prem's » sont une chose, mais que le service à la clientèle en est une autre, et qu'il doit être amené à pouvoir aller au-delà des règlements et à agir au cas par cas, avec le sens commercial qu'il convient.

La Société décide de ne pas se rallier à l'avis.

2010/3456 En mai 2010, une cliente se rend dans une gare frontalière en vue d'acquérir 7 billets pour des voyages « aller et retour » sur une journée vers Lille où elle compte se rendre avec des amis français venus lui rendre visite.

Elle achète donc ses titres de transport pour un montant total de 83,40€.

La cliente apprend ensuite qu'il existe un tarif frontalier avantageux qui ne lui a pas été proposé. Il s'agit de la formule « Trampoline » à 8€ par ticket.

Fort de cette information, elle retourne au guichet de la même gare afin d'expliquer la situation au préposé et échanger les billets initialement achetés contre des « Trampoline ». En l'absence de son supérieur, l'agent ne veut (ou ne peut) prendre la responsabilité de réaliser cette opération. Il propose à la plaignante d'acheter des billets « Trampoline » et d'introduire une demande de remboursement des titres initiaux.

Sans garantie formelle, la cliente décide de ne pas effectuer le voyage et introduit une demande de remboursement.

Le Groupe SNCB signale à la plaignante qu'elle n'a pas précisé le tarif souhaité mais qu'à titre commercial il marque son accord pour ne pas lui comptabiliser les frais administratifs de 5€ pour chaque billet.

Il stipule toutefois que le remboursement aura lieu dès qu'il sera en possession de la copie des titres rachetés.

La cliente précise par retour de courrier qu'elle n'a pas racheté d'autres titres de transport et motive son choix de façon sensée.

Le Groupe SNCB revoit sa position et décide de rembourser « réglementairement », soit en décomptant 35€ de frais administratifs.

Le médiateur s'insurge contre le fait qu'il n'a pas été proposé le tarif avantageux à la cliente alors que l'achat s'est fait dans une gare frontière qui doit, à coup sûr, en vendre régulièrement. Il dénonce le manque d'initiative commerciale du vendeur.

Il évoque en outre que l'achat a été groupé (distribution des billets entre 16h13 et 16h15) et réglé par un paiement unique.

Il fait donc remarquer que le remboursement sera unique et non pas morcelé en 7 parties et propose la seule application des frais administratifs de 5€.

Le Groupe SNCB Europe refuse en raison du fait « ...*qu'il appartient au client d'exprimer ses souhaits lors de l'achat et que souvent celui-ci émet la volonté d'obtenir le prix le moins cher mais que ce n'est pas toujours le cas* » (?)

Force est de constater que le Groupe SNCB ne peut concevoir qu'un guichetier en principe au fait de la gamme tarifaire propose d'initiative un tarif avantageux à un client sûrement moins initié dans cette matière.

L'Entreprise propose dès lors à la cliente d'effectuer le même voyage avec le même nombre de personnes avant fin août 2010 et, le cas échéant, elle sera disposée à rembourser les frais de 5€ par billet. La cliente ne peut faire revenir ses amis habitant à 900 km pour se prêter à ce « jeu ».

En conclusion, dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à faire preuve de bon sens et de n'appliquer qu'une seule fois les frais administratifs, soit une retenue de 5€ pour l'ensemble des 7 billets.

L'avis est refusé.

2010/3968 Une cliente accompagnée de son fils effectue un voyage « Paris-Mons » à bord du Thalys 9499, le 17 février 2010. Elle a acheté ses titres de transport le 7 février.

Deux jours avant le voyage, c'est la catastrophe de Buizingen et le trafic ferroviaire est considérablement perturbé.

Suite à cet accident, la Société Thalys International a décidé de suspendre toute compensation offerte en cas de retard de ses trains sur l'axe « Bruxelles-Paris » et a proposé à sa clientèle soit un échange, soit l'annulation des réservations durant la période s'étalant du 16 au 26 février.

De son côté, la cliente avait pris ses précautions en appelant les services de renseignements du Groupe SNCB afin de savoir si son train risquait une quelconque perturbation à l'approche de Mons. La réponse avait été négative.

A Paris, le train THA 9499 se trouvait à quai et la cliente a pu embarquer à l'heure prévue pour son voyage.

Le train ne démarrant pas, une annonce a été diffusée afin d'informer la clientèle du fait que l'on attendait le personnel de bord pour partir. L'attente a duré 40 minutes.

La plaignante a introduit une demande de compensation qui lui a été refusée par Thalys International en invoquant « ...*J'ai bien noté que vous contestez le refus de compensation qui vous a été fait lors de votre demande liée au voyage Thalys effectué le 17/02/2010 entre **Liège et Paris** à bord du Thalys 9499...* ».

Le Service Clientèle Thalys International n'avait pas compris que le train circulait dans l'autre sens, c'est-à-dire de Paris à Liège via Mons, Charleroi et Namur. L'axe emprunté par ce train est tout à fait différent de celui où a eu lieu la catastrophe et le retard n'était en rien lié avec l'accident de Buizingen.

Le médiateur a donc demandé que Thalys International reconnaisse son erreur d'interprétation factuelle quant au sens de circulation et que soit offerte la compensation prévue pour un retard de 40 minutes.

L'avis a été suivi.

2010/4772 Le client a acheté un billet en ligne pour le train Bruxelles-National-Aéroport/Kalmthout pour voyager le 25 septembre 2010. Ce jour-là, le client rentre d'Amérique en Belgique. Toutefois, le client n'a pas tenu compte du décalage horaire et remarque qu'il a acheté son voyage en train pour une date erronée. Le client a demandé au groupe SNCB, avant la date de voyage prévue, de pouvoir utiliser le billet le jour suivant.

Le groupe SNCB indique que les titres de transport acquis via Internet ne sont pas remboursés. Si le client transmet un nouveau titre de transport (le même trajet et le même prix), le groupe SNCB pourvoira exceptionnellement à une compensation.

Le médiateur argumente que le client admet s'être trompé, ayant regardé sa date de départ à Philadelphie USA et n'ayant pas fait attention à sa date d'arrivée en Belgique.

Le client a acheté les billets au préalable pour ne pas connaître de problèmes et pour limiter le temps entre la descente de l'avion et la montée dans le train. Le client a donc pris lui-même le temps et réalisé l'acquisition à ses propres frais (impression).

Après avoir constaté que la date de voyage était erronée, le client s'est présenté à la SNCB par courriel. S'il s'agissait d'un voyageur qui avait acquis le titre de transport au guichet, le titre de transport serait remboursé. Finalement, le client n'a pas fait usage des titres de transport concernés, il peut aussi le prouver et il souhaite le remboursement.

Une proposition de compromis est faite au groupe SNCB : « Le groupe SNCB rembourse au client les titres de transport sans achat obligatoire de nouveaux billets. »

La SNCB refuse d'accepter la proposition car un geste commercial a été proposé. Si le client fournissait un nouveau billet, une compensation serait accordée à titre exceptionnel. Le client n'a pas accédé à cette proposition. Le groupe SNCB indique encore qu'il n'est pas responsable de l'introduction fautive de la date de départ par le voyageur.

Le médiateur établit l'avis suivant à ce propos. Le client a lui-même admis que l'introduction erronée de la date était de sa responsabilité. Il a voulu corriger cette erreur avant la date de départ prévue, mais n'en a pas eu la possibilité.

Comme aucune réponse n'est venue du groupe SNCB, le client refuse de payer deux fois son trajet en train et décide d'utiliser un autre moyen de transport (la voiture). Le client demande le remboursement de ses titres de transport non utilisés.

Ce titre de transport est nominatif et porte une date, et le client a la preuve qu'il n'a pas pu l'utiliser sur la base de ses données de vol.

Le groupe SNCB rembourse au client ses titres de transport, sans l'achat obligatoire de nouveaux billets.

Dossier encore en traitement.

2010/5247 Le 15 septembre 2010, un client se présente à la gare de la région namuroise afin d'acheter un ticket au tarif « Senior » pour Bruxelles.

Lors de la transaction, le client ne remarque pas que le billet a pour destination Namur et, pour cause, le prix de ce titre de transport est unique, quelle que soit la destination demandée.

Lors du retour de Bruxelles, l'agent chargé du contrôle constate que le client circule sur une partie du trajet non couverte par son titre de transport.

Le client argue de sa bonne foi, mais se voit contraint d'acheter un nouveau billet « Senior », majoré du droit de confection.

Pour toute réponse à sa réclamation auprès du Groupe SNCB, il a appris qu'il était tenu responsable de ne pas avoir vérifié le billet qui lui avait été vendu.

Le médiateur a beau cherché mais ne voit pas où le client avait un intérêt financier à demander un billet pour Namur alors qu'il désirait se rendre à Bruxelles.

Il ne peut être retenu aucune tentative de fraude dans son chef ni de perte financière pour la Société.

Par ailleurs, il est évidemment impossible de reconstituer le dialogue échangé entre le client et le vendeur. S'est-il mal exprimé ou l'autre a-t-il mal entendu ?

En conséquence, le médiateur a demandé au Groupe SNCB d'accorder le bénéfice du doute au client et de lui rembourser la somme de 8,20€ qui a été perçue à bord du convoi.

L'avis a été refusé « dans un souci d'équité » (*sic*).



Photo Groupe SNCB

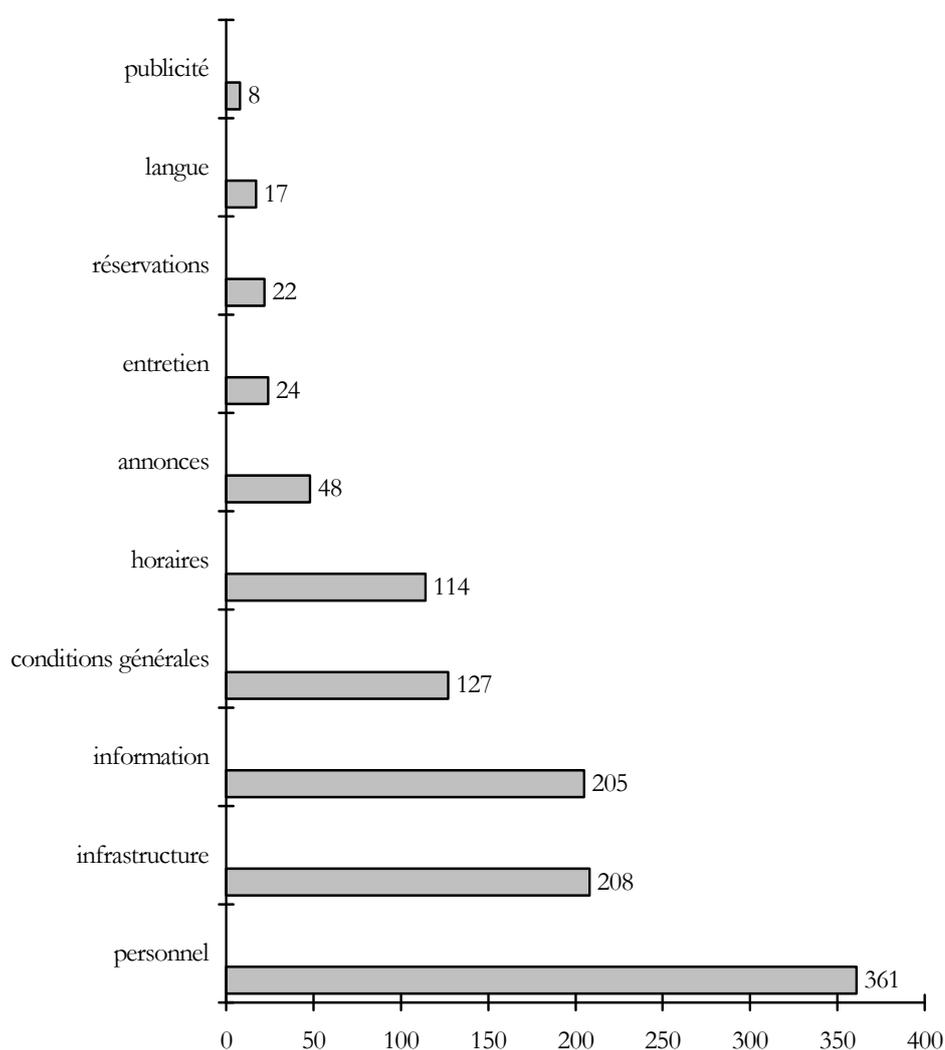
1.3. QUALITE DU SERVICE OFFERT

Le client a estimé dans 1134 cas qu'un des éléments de la qualité du service avait été insuffisant au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 15,8 % 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

Les transports publics entrent dans le cadre d'une organisation stricte d'horaires de voyage qui doivent parfaitement s'enchaîner, un système qui doit être suivi précisément parce que quasiment tout en dépend (correspondances, informations, affectation du personnel, ...). En raison des retards chroniques auxquels font face actuellement le Groupe SNCB et le voyageur, cette organisation est particulièrement ardue.

Des actions constantes sont nécessaires pour rétablir les équilibres perturbés. Elles doivent généralement être rapides et elles ne sont pas toujours réfléchies ou réussies. La communication qui en est faite, notamment, n'est pas adéquate.

Tous les problèmes pour le client sont généralement communiqués au personnel, ce qui n'a rien d'anormal vu que celui-ci est souvent le premier et le seul interlocuteur visible.

Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que l'irritation des clients à propos du "personnel" ait augmenté : le personnel paie pour tout ce qui a échoué auparavant dans l'organisation. Le client réagit par le biais des maillons de l'organisation avec lesquels il a un contact direct : les collaborateurs de l'entreprise de transport.

Généralement, ceux-ci comprennent bien qu'ils puissent régulièrement être critiqués et que cela n'a rien de personnel mais les choses n'en sont pas plus faciles pour autant.

D'ailleurs, la gêne ne vient pas exclusivement de l'utilisateur. Pendant le traitement d'une plainte, le personnel peut nous rapporter qu'il subit une grosse pression, qu'il ne dispose pas toujours de tous les éléments qui pourraient lui permettre d'offrir un service de qualité, qu'il est parfois lui-même assez peiné du tour que prennent certaines situations.

Lorsqu'une situation médiocre perdure, cela démotive un certain nombre de collaborateurs. Lorsqu'un fait est signalé plusieurs fois à des responsables et qu'il n'y a aucun feed-back sur le terrain, une forme de découragement peut apparaître. Le collaborateur sur le terrain peut avoir l'impression qu'il ne sert plus à rien d'entreprendre quoi que ce soit. Nous pouvons demander presque ouvertement si la connaissance de la situation réelle sur le terrain pèse suffisamment dans la balance lors de la prise de décisions.

En 2010, le médiateur a reçu 361 plaintes dans lesquelles le personnel est concerné. En outre, la gêne causée par l'intervention (ou l'absence d'intervention) et l'attitude (inadaptée) du personnel occupe une place secondaire dans les plaintes traitées dans ce rapport sous une autre catégorie. Par exemple parce que le train a de nouveau été réduit et qu'il est donc surchargé (le motif principal de la plainte) tandis que le personnel du train se montre indifférent à cet égard (selon la perception du client) et n'ouvre pas la première classe aux voyageurs qui ont un titre de transport de seconde classe.

Par honnêteté, nous devons aussi indiquer que des clients félicitent les membres du personnel qui sont attentifs envers eux, ce qui évite bien des tracas aux voyageurs.

Les membres du personnel «visibles» par le client font donc principalement l'objet des critiques : le personnel des trains, les vendeurs et les employés d'information aux guichets et aux comptoirs, le personnel des gares, le service de sécurité interne Securail. Cependant, certaines catégories sont de plus en plus visées : les interlocuteurs téléphoniques des centrales d'information, des call centers et des helpdesks.

De quoi le client se plaint-il concrètement ? Il dénonce régulièrement une attitude inadaptée, un manque de motivation ou d'empathie. Selon le client, le membre du personnel ne s'intéresse pas au voyageur ou il est indifférent, bourru, voire franchement impoli. L'aide que le client demande à ce moment ne lui est pas accordée. Parfois, elle lui est refusée tout net. Dans certains cas, le personnel lui-même perd le contrôle et travaille de manière inacceptable. Heureusement, ces cas restent exceptionnels.

En outre, certaines plaintes sont liées aux activités spécifiques à la profession.

Ainsi, le client en veut au personnel du train parce que, quelque part, un arrêt prévu n'est pas effectué ; le train s'arrête après le quai ; les portes se ferment trop tôt ou ne s'ouvrent pas. Dans ces cas, le Groupe SNCB se montre généralement professionnel : aucune excuse ou échappatoire n'est recherchée et le client reçoit, lui, de vraies excuses ainsi qu'une compensation commerciale.

L'une des plaintes souvent enregistrées est le fait que l'accompagnateur du train se montre trop rude, intransigeant, trop strict ou froid dans le traitement administratif d'une irrégularité (C170) et que, par conséquent, il ne tient aucun compte des explications du client (souvent sincères et très plausibles). Lorsque ce dernier est de bonne foi et qu'il ne pensait vraiment pas frauder, il est bien difficile pour lui de digérer le message selon lequel son titre de transport n'est pas en ordre et un supplément devra être payé. Le demande d'explications et/ou d'éclaircissements du client est parfois perçue comme un refus de se mettre en règle immédiatement, après quoi un procès-verbal (PV) est dressé, avec une "amende" encore plus élevée.

Dans ce contexte, l'attitude assertive du client (qu'est-ce qui n'est pas en ordre ? Que me reprochez-vous ? Pourquoi n'écoutez-vous pas mes explications ?...) est souvent confondue avec une agression verbale, ce qui entraîne l'intervention du service de sécurité et/ou de la police.

Lorsque la fermeté du client engendre une réaction de la part du Groupe SNCB qui est totalement décalée par rapport aux "faits", celui-ci fait pâle figure. De plus, il donne l'image d'une entreprise qui a toujours du mal à se comporter en adulte à l'égard du client, son client, dans les moments difficiles, par exemple lorsque le service connaît une mauvaise période.

Lorsque le contrevenant apprend plus tard la raison pour laquelle il n'était pas en ordre (une explication qui pourrait lui être donnée immédiatement dans le train) et qu'en outre, le Groupe SNCB fait machine arrière en modérant ses exigences, une ouverture est créée pour un règlement acceptable.

Cependant, des plaintes sont également enregistrées dans des cas où l'accompagnateur du train se montre commercial, compréhensif et orienté "client" en indiquant qu'un titre de transport n'est pas utilisé correctement ou que le voyageur (involontairement ?) prend place à tort en première classe, après quoi l'erreur est rectifiée ou l'intéressé est redirigé vers des places (assises) encore disponibles en seconde classe. Bien que le membre du personnel ne verbalise pas le voyageur, ce qu'il aurait pu réglementairement faire, il récolte des critiques.

Dans ces situations, il suffit généralement que le médiateur replace les choses dans le contexte correct dès son accusé de réception au client pour que celui-ci indique que le contrôleur a fait preuve de souplesse et reconnaisse qu'il n'a aucune raison de se plaindre.

L'un des problèmes spécifiques reste le déclassement ou non (formellement ou de facto) de la première classe d'un train réduit et/ou surchargé en raison de circonstances particulières.

D'une part, les voyageurs de seconde classe se plaignent que l'accompagnateur ne procède pas au déclassement et leur fait payer un supplément ou les renvoie vers la seconde classe. Pour des raisons de sécurité, le voyageur lui-même se voit de plus en plus souvent refuser l'accès à un train fortement surchargé.

D'autre part, en cas de déclassement, les voyageurs de première classe se plaignent que d'autres peuvent avoir gratuitement ce pourquoi ils ont payé un supplément. Des plaintes sont également enregistrées concernant l'absence de réaction face aux voyageurs qui usurpent des places en première classe (à tort) ou concernant l'absence de contrôle en la matière.

Dans ce domaine surtout, le manière d'agir diffère considérablement d'un accompagnateur à un autre. Certains se montrent assez stricts et sans grande empathie (allant de la facturation d'un supplément au renvoi énergique en seconde classe). D'autres apparaissent à peine, voire pas du tout en première classe ou la traversent sans vraiment contrôler.

Il n'est donc pas toujours facile d'expliquer au client la raison pour laquelle "un coup je peux, un coup je ne peux pas". In fine, une attitude flexible de l'accompagnateur de train sera préférée à une règle rigide, qui risque d'accroître encore l'insatisfaction.

Enfin, un certain nombre de clients ont encore du mal à accepter le fait que l'accompagnateur de train, après le signal de départ électronique (IOT), reste parfois encore longtemps dans la dernière porte ouverte sans les laisser monter à bord. Lorsque le client arrive en courant d'un autre train en retard et que, selon les horaires, une correspondance est "prévue", notamment, la frustration est particulièrement forte. Des informations claires sur les mesures de sécurité strictes des procédures de départ sont également nécessaires dans ce cadre. En marge, le médiateur constate également une tendance à faire rouler les trains à l'heure plutôt que les voyageurs et à prolonger ou raccourcir les temps d'attente des trains, ce qui est néfaste pour de nombreuses correspondances en cas de ponctualité défaillante. Bien que du point de vue de la sécurité, dans la situation spécifique ci-dessus, aucune concession ne puisse être faite (le

train peut partir à n'importe quel moment), une attitude un peu plus orientée "client" (qui tient réellement compte des correspondances) pourrait également représenter une solution et de ce fait contribuer à une plus grande sécurité.

Après quelques incidents graves, le Groupe SNCB travaille à une nouvelle procédure de départ. Aucun résultat concret n'a encore été communiqué.

Le fait que le Groupe SNCB respecte les schémas de correspondances élaborés (y compris les délais d'attente prévus) est essentiel. Il est tout aussi vital d'informer le personnel du train et du quai suffisamment tôt (afin de ne pas donner le signal de départ) et d'informer le voyageur inquiet que la correspondance sera assurée. Il en ressort clairement une situation gagnant-gagnant.

Enfin, dans les trains, le service est parfois assuré par des membres du personnel qui refusent manifestement d'assister les voyageurs à mobilité réduite (faire monter ou descendre du train un fauteuil roulant ou un tricycle orthopédique) ou de donner un coup de main à des voyageurs avec un vélo, simplement parce que "ce n'est pas leur travail". Ils sont parfois soutenus par leur hiérarchie, dont on attendrait une attitude un peu plus commerciale. Heureusement, ces cas restent exceptionnels.

Le client a des plaintes très spécifiques également en ce qui concerne le personnel des guichets. Le produit qui lui est remis n'est pas celui demandé ou pas le plus adapté à sa situation (le moins cher) ; le membre du personnel ne connaît pas suffisamment bien ses propres produits ; il travaille trop lentement et, par conséquent, le client pressé doit attendre trop longtemps de son point de vue ou des files d'attente "interminables" se forment.

Les modalités d'utilisation et d'octroi de certains billets ne sont pas toujours claires pour tout le monde (tant pour le vendeur que le client) et le personnel n'est donc pas toujours en cause. Il en va de même, par exemple, lorsque le terminal de vente ou de paiement tombe en panne, lorsque l'attention portée à la formation est insuffisante, lorsque moins de guichets sont ouverts que prévu en raison d'un manque de personnel.

Ainsi début 2010, après une phase de préparation de plusieurs années (avec de nombreuses instances impliquées), la STIB, la société de transports régionaux bruxellois, décide finalement et rapidement que MOBIB sera introduit. De toute évidence, le personnel n'était pas prêt et les systèmes de vente n'étaient pas suffisamment adaptés pour assurer la transition. Pas mal de fausses notes ont résonné. Bien que l'employé du guichet n'y soit pour rien, il fut généralement la cible des reproches (voir plus loin dans ce rapport).

Lors de l'introduction des Eco-chèques, un projet dans lequel le Groupe SNCB n'était pas impliqué, la communication à l'attention des travailleurs concernés a établi trop simplement que ces chèques pouvaient également permettre de « régler » sa carte train.

En réalité, les Eco-chèques ne peuvent être utilisés que pour les billets et les cartes de voyages classiques, c'est-à-dire pas pour les abonnements. Le Groupe SNCB n'a pas pu

expliquer clairement pourquoi. Résultat : le client s'est souvent retourné contre le vendeur.

Comme le Groupe SNCB ne donne pas de réponses claires, le médiateur s'adresse aux partenaires sociaux qui étaient directement impliqués dans le projet, ce qui a donné lieu à la réponse suivante.

Le texte de la Convention Collective de Travail (CCT98) établit clairement que les abonnements n'entrent pas en ligne de compte.

C'est un choix délibéré car les cartes train pour les trajets domicile-travail représentent la part du lion des abonnements. En outre, il existe déjà un régime fiscal favorable à ce sujet et la contribution de l'employeur est considérable. Nous ne devons donc plus nous attendre à ce que les Eco-chèques influencent encore beaucoup ce modèle concret de mobilité. Nous estimons que d'autres modes de transport, comme le bus ou le train en dehors des trajets domicile-travail, pourraient être plus encouragés.

Lorsque le client demande une nouvelle carte mère au guichet pour une carte train ou autres (familles nombreuses, intervention majorée, carte accompagnateur gratuit, carte prioritaire pour occuper une place assise...), des problèmes spécifiques se posent parfois.

Ainsi, bien souvent, la carte n'est pas créée et/ou délivrée immédiatement. Pendant les heures de pointe, la priorité est donnée au voyageur qui veut partir immédiatement. Les autres doivent-ils être traités avec désobligeance pour autant ? C'est un problème (manifestement croissant) au guichet pour lequel les clients se montrent très peu compréhensifs. La personne qui a besoin d'une (nouvelle) carte train vient généralement tous les jours à la gare et peut facilement revenir le soir ou le lendemain. Cependant, les cartes de réduction ne sont pas uniquement utilisées pour les "chemins de fer" mais servent aussi à obtenir des remises dans le bus, par exemple. Si l'usager n'est pas aidé immédiatement, il risque de devoir effectuer un nouveau déplacement (parfois long et payant) à la gare. En outre, il s'agit souvent de personnes ayant une position sociale (plus) faible, élément qui devrait être plus adéquatement pris en compte.

Toutes ces cartes sont personnalisées et exigent une photo d'identité. Depuis l'introduction généralisée de la carte d'identité électronique, l'utilisateur ne doit plus se rendre chez le photographe car la photo est lue à partir de la carte d'identité. Ce processus peut échouer parce que la carte (pour des raisons peu claires) ne peut pas être lue dans une gare donnée (alors qu'elle est lue ailleurs) ou parce que le personnel n'est pas suffisamment familiarisé avec ces nouvelles procédures.

Un certain nombre de problèmes se posent également lors de l'utilisation du Portefeuille électronique (le solde que le détenteur d'une carte train constitue grâce aux compensations perçues pour les retards) : le système refuse l'accès au solde, l'employé du guichet (ou le client) ne connaît pas la procédure ou pas suffisamment. Dans ce cas, le service clientèle propose généralement une solution acceptable : le client se fait rembourser la somme en question et ce montant est déduit du solde disponible. Lorsqu'un Portefeuille électronique s'avère définitivement inaccessible, le solde est payé

sous forme de bons d'achat. Le fait que cela s'accompagne trop souvent de tracasseries administratives compliquées est abordé ailleurs dans ce rapport.

Enfin, il y a les contestations annuelles concernant la monnaie rendue, insuffisamment ou non. Lorsque cela peut effectivement être déduit du rapport de caisse, le Groupe SNCB ne fait pas d'histoires. Sinon, aucune solution n'est trouvée : donner raison au client malgré tout reviendrait selon le Groupe SNCB à réprimander son personnel sans preuves concrètes.

Le personnel de la gare est parfois critiqué également parce qu'il n'est pas présent lorsque les choses vont mal pour le voyageur, lorsque le trafic ferroviaire est perturbé ou lorsqu'une correspondance prévue est manquée.

Lorsque le personnel doit prêter assistance aux personnes à mobilité réduite, une certaine tension apparaît parfois entre les employés administratifs et les travailleurs (qui doit faire quoi). Sans compter les quelques fois où le client est accueilli par des remarques condescendantes et peu amènes.

SITUATIONS VECUES

2010/0014 La cliente se rend à Eine ; lorsqu'elle veut descendre, sa poussette reste coincée entre les portes et un autre voyageur doit l'aider à les ouvrir. Suite à cet incident, la cliente a dû acheter une nouvelle poussette.

Le Groupe SNCB indique que l'accompagnateur du train déclare qu'il a correctement suivi la procédure de départ et qu'il n'a pas vu de poussette. Le Groupe SNCB ne donne pas suite à la demande de remboursement.

2010/0162 Le client parle d'un incident avec le personnel de train du «Thalys Neige» concernant le transport et le stockage des bagages.

Thalys International mène une enquête sur l'attitude de l'agent incriminé et propose au client, à titre de compensation, un bon d'achat de 50€.

Le client réagit en indiquant qu'il ne peut pas utiliser ce bon pour effectuer une réservation par Internet. Dans ce cas, devra-t-il payer 7€ de frais de dossier à la gare ? Thalys explique qu'aucun frais de dossier ne sera facturé pour un achat payé (en tout ou en partie) avec ces bons.

2010/0818 La cliente se plaint que l'employé du guichet n'a pas voulu garder son sac à main oublié, qu'un autre voyageur avait récupéré et voulait remettre au guichet. La personne ayant trouvé le sac a donc contacté elle-même la cliente pour lui dire qu'elle pouvait venir chercher son sac à son domicile.

Le Groupe SNCB explique qu'il met tout en œuvre pour optimiser l'attitude de son personnel en cas de problème et il présente ses excuses à la cliente.

2010/1801 En mars 2010, le client (un policier en service) se rend à l'aéroport en train. Il se présente à l'accompagnateur de train, montre sa carte de service et peut voyager gratuitement. Par la suite, deux autres accompagnateurs du train effectuent un contrôle. Étant donné que le client n'a pas de titre de transport valable et ne voyage pas en uniforme, il doit acheter un billet. Il s'ensuit une altercation.

Le Groupe SNCB s'excuse, car le client n'a pas bénéficié d'un service correct.

2010/2325 Le client se plaint que l'employé du guichet ne rend pas suffisamment de monnaie lors de la validation de sa carte Campus. C'est déjà le deuxième incident avec le même employé.

Le Groupe SNCB communique qu'à la fin de son service, l'intéressé avait 1€ de trop dans sa caisse. Il rembourse ce montant au client et s'excuse.

2010/2471 Le client fait la navette avec le train P 8305. Celui-ci est très chargé. Les jours plus calmes, il reste parfois de la place à l'avant du train. C'est pourquoi les clients attendent le train à l'avant du quai. En mai 2010, le train est accueilli, au dernier moment, sur une autre voie. Il est déjà à quai lorsque les clients arrivent. Ils montent rapidement et prennent place sur l'escalier qui mène à l'étage supérieur, dans le wagon de première classe. L'accompagnateur du train les somme de trouver de la place ailleurs.

Le Groupe SNCB explique la cause des problèmes et s'excuse.

2010/2795 Le client fait la navette sur le trajet Lokeren/Erembodegem. Comme c'est de plus en plus souvent le cas, la correspondance avec l'IR3515 est compromise en raison d'un retard de l'IC1836 à Gand. Le client demande à l'accompagnateur de train de faire assurer la correspondance souhaitée par le biais de la régulation du trafic. Il est éconduit avec rudesse : «Je ne m'occupe pas de ça».

Le Groupe SNCB explique la cause des problèmes rencontrés, la compensation s'y rapportant et s'excuse.

2010/3370 La cliente achète au guichet pour 60€ un billet aller/retour à destination de La Haye. Plus tard, elle découvre sur Internet qu'elle pouvait bénéficier d'une autre formule. L'employé du guichet ne l'en avait pas informée. La cliente demande donc le remboursement de la somme trop payée.

Le Groupe SNCB propose deux bons Voyage de 10€.

2010/3587 Le fils de la cliente est aveugle. Le 12 juillet 2010, il part pour Hasselt avec l'IC1530 pour y prendre la correspondance avec un autre train. La cliente a demandé au préalable une assistance PMR. Comme son fils a des valises (il part en vacances), elle demande à l'accompagnateur de l'aider à la descente du train. Cette assistance lui est refusée : «Je ne porte pas de valises».

Le Groupe SNCB réprimande le membre de son personnel et s'excuse.

2010/3622 Le client n'est pas d'accord quant à la manière de travailler de Securail. Une femme, qui est en train de fouiller dans les poubelles, est sortie de la gare avec brutalité.

Le Groupe SNCB déclare que l'agent concerné a été averti quant à son attitude et que des solutions d'accueil pour cette femme sont régulièrement recherchées. Il invite le plaignant à s'adresser à ses services pour toute autre information sur cette question.

2010/3687 La cliente prend le train avec sa famille (un conjoint invalide et 4 jeunes enfants, deux doubles buggys). Elle a demandé au préalable une assistance PMR. Pour le voyage de retour, l'employé de l'assistance l'informe qu'elle ne serait désormais plus assistée.

Le Groupe SNCB souligne que ses collaborateurs prêtent assistance non seulement aux personnes souffrant d'un handicap mais également à tout voyageur qui le demande.

2010/3773 Le client se plaint qu'un employé de guichet lui a refusé en première instance une attestation confirmant la suppression du train IC 3430.

Après lui avoir finalement remis le document, l'employé s'est adressé à lui encore moins élégamment.

Le Groupe SNCB explique que le voyageur peut obtenir une attestation de retard dans sa gare de destination. Il indique que l'employé concerné a été réprimandé.

2010/3964 Le fils de la cliente a une Carte Accompagnateur Gratuit. Il prend le train avec sa mère à destination de la mer. Pendant le voyage aller, aucune remarque n'est faite mais au retour, l'accompagnateur de train prétend (dans un néerlandais très laborieux) que la carte accompagnateur n'est pas valable. Le fils de la cliente risque une amende. Renseignements pris au guichet, la carte s'avère être en ordre.

Le Groupe SNCB explique la tâche de l'accompagnateur de train, s'excuse et propose à la cliente un Billet cadeau.

2010/3979 Le 9 août 2010, la cliente demande à la gare une nouvelle carte train combinée. L'employé ne peut l'aider, car il n'a pas été formé à MOBIB. La cliente doit tenter sa chance ailleurs. Elle reçoit un formulaire "impossibilité de vendre".

2010/4579 Le client n'est pas satisfait de l'attitude du contrôleur car celui-ci n'a visiblement pas envie de contrôler un billet téléchargé sur une carte d'identité électronique.

Le Groupe SNCB indique que le chef de bord ne se souvient pas de l'incident. Il mentionne la présence possible d'une équipe de contrôle spéciale dans le train.

Le Groupe SNCB présente toutefois ses excuses et offre un Billet cadeau.

2010/6285 Le client se plaint que le train ne s'est pas arrêté à Drongen.

Après enquête, le Groupe SNCB confirme. Il s'excuse et offre un Billet cadeau.

2010/7355 Bien que trois voyageurs aient fait savoir en décembre 2010 aux accompagnateurs qu'ils voulaient prendre le train à quai, ces derniers se moquent d'eux tandis qu'ils essaient de garder leur équilibre sur un sol très glissant. Le train part sans eux.

1.3.2. INFORMATIONS ET ANNONCES

Le nombre de plaintes concernant les informations a légèrement augmenté cette année. Elles sont souvent liées à d'autres plaintes concernant des retards ou des suppressions.

La principale cause d'irritation est le fait que des retards et/ou des changements de quai sont communiqués de manière erronée ou trop tard. En cas de trafic perturbé, se trouver en plein chaos dans un train annoncé pour une destination donnée mais qui prend une tout autre direction n'est pas à proprement parler une expérience agréable. Il en va de même lorsqu'un changement de quai est annoncé assez tardivement, et le client n'a que le temps de voir les feux arrière du train lorsqu'il arrive enfin sur le bon quai. Un autre train (ou bus) est parfois une bonne alternative lorsqu'un retard/une suppression donné(e) est annoncé(e) suffisamment tôt. Si ce n'est pas le cas, cette alternative est manquée également. Dans les petites gares, les clients tournent en rond lorsqu'une suppression n'est pas communiquée ou n'est pas entendue parce que les haut-parleurs ne fonctionnent pas correctement.

2010 est aussi l'année de l'accident de Buizingen. En conséquence, des horaires temporaires ont été mis en place (organisation de navettes par bus entre Bruxelles et Hal et adaptations de l'itinéraire de certains trains). Après que les voies ont été dégagées à Buizingen, des retards se sont encore produits pendant quelques jours en raison d'une limitation de vitesse. A ce propos, quelques clients signalent que la communication a été insuffisante, voire incorrecte. Dans un premier temps, après ce drame, le Groupe SNCB a fait de gros efforts pour que l'information passe aussi vite que possible. La plupart des clients comprennent parfaitement la difficulté des premiers jours dans ce domaine. Le Groupe SNCB n'échappera pas toutefois à une reprise en main de sa communication dans ces scénarios de crise.

Il n'en va pas de même lorsque le trafic ferroviaire quotidien ne se déroule pas correctement. Il apparaît alors que la communication interne entre les différents services du Groupe SNCB n'est pas le point fort de l'organisation.

Au final, c'est le client qui en fait les frais. Un train qui « se traîne » ou qui s'arrête tout simplement : le client veut seulement savoir quelle en est la cause et à quoi il peut s'attendre. Malheureusement, le silence est souvent de mise.

C'est plutôt gênant lorsqu'un contrôleur assure à un client qu'il pourra avoir sa correspondance, mais que celui-ci doit finalement constater qu'il s'agissait d'un vœu pieux.

Dans les rapports annuels 2007¹ et 2009², le fonctionnement du dispatching a déjà été passé en revue. Depuis le milieu de l'année 2008, la SNCB s.a. dispose de sa propre centrale (ReizigersDispatching - Voyageurs ou RDV dans le jargon ferroviaire). Elle est

¹ Rapport annuel 2007, pp. 115 et 116

² Rapport annuel 2009, p. 151

responsable de la gestion des trains et de la transmission des informations. Le RDV collabore avec le Traffic Control de la s.a. Infrabel. L'une des tâches principales est la transmission d'informations à l'accompagnateur de train en cas de perturbations.

En 2010, une cellule du Régulateur Opérationnel Régional (ROR) a été lancée dans toutes les régions. Cette cellule doit appliquer les décisions du RDV sur le plan régional et organiser le travail dans les gares en temps réel. Ainsi, la gestion des incidents et la transmission d'informations aux gares et aux accompagnateurs de train devraient se dérouler plus facilement.

Les moyens dont le Groupe SNCB et le client disposent pour collecter des informations sont plus importants chaque année. En principe, les choses devraient donc aller mieux. Le fait que le Groupe SNCB fasse ces efforts est positif. Il doit être clair que seules des informations rapides et correctes peuvent soulager la « douleur » des voyageurs en cas de situations inattendues.

SITUATIONS VECUES

2010/0324 Le client regrette qu'il n'y ait plus d'écran récapitulatif sur les quais de la gare de Bruxelles-Central.

Le Groupe SNCB indique que pour des raisons de sécurité, il a choisi de placer les panneaux d'information électroniques avec les premiers trains en partance aux étages intermédiaires. Cela évite que les flux des voyageurs entrants et sortants ne se gênent en cas de changement de voie éventuel. Dans le courant de l'année 2010, 15 écrans récapitulatifs supplémentaires seront tout de même placés sur les quais. Les panneaux d'information remplaceront graduellement les affiches jaunes qui constituent la référence légale des horaires dans les gares. Les affiches jaunes elles-mêmes resteront disponibles à des endroits stratégiques, également aux étages intermédiaires.

2010/0946 Un train déterminé n'apparaît pas à Waregem. Aucun renseignement n'est communiqué. Si des informations avaient été transmises à temps, le client aurait pu prendre le bus.

Le Groupe SNCB confirme que lorsque le trafic est perturbé, la transmission d'informations n'est pas optimale. Il garantit au client qu'il y travaille : « L'exécution prévue des installations de sonorisation de 130 gares et arrêts a été reprise dans le planning. En raison de problèmes acoustiques, il est possible que certaines communications ne soient pas bien compréhensibles, surtout pendant que les trains entrent ou sortent. En revanche, le Groupe SNCB constate également régulièrement qu'en cas de changements de voie, par exemple, les clients n'attachent aucune attention aux annonces. »

2010/1995 Le client manque parfois sa correspondance avec un autre train à Hasselt parce qu'il n'apparaît plus sur le panneau des départs alors qu'il s'avère que celui-ci attend

simplement au quai n° 1. Le Groupe SNCB indique que le client doit se baser sur ce qui est annoncé à la gare : « La gestion des panneaux d'information relève des services d'Infrabel. Le problème abordé est inhérent au système « pat new » qui commande les écrans. Le système a du mal à évaluer correctement les retards des trains avec des « temps-tampon ».

Il y a deux possibilités :

- Position automatique : les retards sont calculés automatiquement par le système et ils sont adaptés sur les écrans. Cependant, si un train avec un temps-tampon de 8 minutes entre en gare de Hasselt avec 10 minutes de retard, il est encore annoncé au départ de Hasselt avec 10 minutes de retard. En réalité, le train partira de Hasselt avec 2 minutes de retard.
- Position manuelle : le système ne tient pas compte des retards mais part du principe que tous les trains partent à l'heure prévue. Celle-ci atteinte, le train disparaît des écrans, même si en réalité il n'est pas encore parti ».

Les services concernés recherchent actuellement une solution au problème.

2010/2562 Le client veut prendre le train mais la gare est en travaux (rehaussement du quai). Une corde a été tendue au niveau du quai prévu indiquant de prendre le train à l'autre quai. Le train est annoncé avec du retard, sans mention de la voie. Les clients attendent et voient leur train arriver sur la voie prévue au départ. Ils se dépêchent pour le prendre mais celui-ci part sans les attendre. Entre-temps, la corde et le message d'information ont disparu.

Le Groupe SNCB s'excuse et offre un Billet cadeau.

2010/3209 Un client souhaite savoir pourquoi les annonces visuelles dans les trains sont souvent hors service. Dans les nouveaux trains, elles ne fonctionnent généralement même pas.

Le médiateur apprend de manière informelle que dans les trains à double étage M6, un certain nombre de pannes du mécanisme de fermeture des portes (elles se ferment sans raison apparente, coinçant les voyageurs) seraient dues à des problèmes de logiciel, plus précisément lorsque les panneaux d'annonce et le programme de commandes des portes sont opérationnels en même temps. Le Groupe SNCB aurait donc décidé d'éteindre lesdits panneaux jusqu'à nouvel ordre. La sécurité prime sur la transmission d'informations.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB parle d'un « problème de logiciel » : « Les véhicules de type M5 sont des voitures à double étage qui sont en cours de modernisation.

Toutes les voitures ne sont pas équipées du système SIV. C'est pourquoi celui-ci n'a pas encore été activé dans ces voitures. Les voitures M6 sont équipées du système SIV mais,

en raison d'un problème de logiciel, le système n'est pas utilisé actuellement. Des actions plus précises du fabricant sont attendues ».

Dans une dernière réponse, le Groupe SNCB indique que les annonces visuelles dans les voitures M6 seront à nouveau opérationnelles aux alentours du 1^{er} mars 2011.

2010/3569 Le client se plaint du fait qu'il n'y a aucun panneau d'annonce à Anvers-Central pour communiquer l'heure et la voie d'arrivée d'un train.

Le Groupe SNCB signale en août, il n'y a, à ce moment là, aucune affiche blanche ni aucun écran annonçant l'arrivée des trains à Anvers-Central. Un écran vidéo était suspendu avec les trains à l'arrivée à côté des guichets mais comme beaucoup de clients se trompaient, cet écran a été remplacé par un écran avec les trains au départ.

A terme, des moniteurs seront mis en place à Anvers-Central avec les trains à l'arrivée. Après avoir déterminé les emplacements les plus appropriés pour les poser, la procédure sera lancée. Le voyageur peut trouver la voie prévue pour l'arrivée sur le site Web www.sncb.be en demandant le détail du voyage.

2010/3683 En juillet, la fille du client revient du Festival de Dour. En raison d'un problème d'attelage, ce train reste à l'arrêt pendant 2 heures en pleine campagne. Il n'y a aucune information disponible et aucune bouteille d'eau n'est distribuée, même lorsque les voyageurs peuvent enfin prendre un autre train à Soignies.

Le Groupe SNCB explique la cause des problèmes signalés (problème d'attelage entre 2 voitures). Il indique que la durée des travaux de réparation ne peut pas être prévue à l'avance et il confirme que la transmission d'informations en cas de perturbations du trafic ferroviaire n'est pas toujours optimale.

2010/6760 Le client indique qu'il était impossible de vérifier les retards par le biais de Railtime. Les informations laissaient à désirer même en gare.

Le Groupe SNCB confirme qu'il y a eu un problème technique et que, par conséquent, les sites Internet du Groupe SNCB ne pouvaient pas être consultés de manière optimale.

Dans des dossiers similaires, les informations suivantes sont données :

Les suppressions ou les retards à partir de 5 minutes sont communiqués aux clients aux alentours de l'heure de départ prévue, lorsque la plupart des clients sont présents sur le quai. Les directives concernant la transmission d'informations sont rappelées régulièrement au personnel responsable des annonces. En cas de perturbation aux heures de pointe, il est difficile pour la cabine de signalisation de communiquer toutes les informations entrantes. La transmission suit les événements en temps réel. De plus, un speaker ne peut communiquer que les informations déjà disponibles.

Les informations qui apparaissent sur les écrans récapitulatifs (et sur le serveur Railtime) sont transmises automatiquement. Les retards de trains (ou les suppressions) sont communiqués parce qu'ils sont liés au logiciel interne, qui fonctionne selon l'enregistrement du passage de trains aux points de mesure situés au bord des voies. Ainsi, les retards sont relayés en temps réel lorsque le train dépasse un endroit donné (le point de mesure ; boule orange dans RailTime).

Lorsqu'un train disparaît du sommaire, cela peut également être dû au fait que l'écran récapitulatif indique les trains qui partiront en premier. Les trains qui ont un retard considérable sont à nouveau placés en bas de la liste, à côté de leur horaire de départ réel au lieu de l'horaire de départ prévu. Ainsi, les voyageurs voient clairement quels trains partent en premier.

(Nouveaux) outils d'information que le client peut utiliser

Dans le Rapport annuel 2009¹, vous trouverez un résumé des initiatives du Groupe SNCB pour améliorer la transmission d'informations. En faisaient partie :

- le site www.railtime.be ,
- informations sur le Teletexte,
- My Train Info (informations par sms concernant les retards, les trains supprimés ou déviés sélectionnés au préalable),
- SMS 2828 (informations sur les horaires en temps réel par sms), etc.

La liste s'est étendue cette année.

Début 2010, le Groupe SNCB a lancé un nouveau site Web mobile (m.sncb.be). Toute personne disposant d'un gsm ou d'un smartphone adapté peut y accéder.

Ainsi, le client peut :

- consulter les horaires en temps réel, comme sur le site classique de la SNCB ;
- utiliser le planificateur d'itinéraires de porte à porte ;
- rechercher des horaires de départ et d'arrivée spécifiques en temps réel pour chaque gare ;
- rechercher des informations pratiques supplémentaires pour des gares spécifiques ;
- consulter des informations sur les promotions.

¹ Rapport annuel 2009, pp. 149 à 154

Ce service est gratuit (le coût du transfert de données et/ou les frais de connexion éventuels sont à la charge des utilisateurs et dépendent des conditions tarifaires spécifiques de chaque opérateur de téléphonie mobile).

En octobre 2010, Infrabel sa a lancé « RailTime sur votre téléphone ». Ainsi, les clients peuvent accéder à RailTime by Phone avec n'importe quel appareil téléphonique en composant le 02/4320000. Le tarif national normal s'applique. Ce système peut être utilisé de deux manières : par reconnaissance vocale ou avec les touches de votre appareil téléphonique. Le voyageur peut rechercher des informations sur la gare ou le numéro de train, ou il peut obtenir un récapitulatif des perturbations sur le réseau.

Le 27 janvier 2010, la cinquième version du site Web de Railtime (www.railtime.be) a été lancée¹. Plusieurs fonctionnalités ont été ajoutées, entre autres la possibilité de revenir 7 jours en arrière pour consulter l'historique du trajet effectif d'un train.

SITUATIONS VECUES

2010/1186 Le client rencontre des problèmes pour s'inscrire au programme SMS 2828 du Groupe SNCB.

Ce dernier explique comment fonctionne l'enregistrement.

Lors de la première utilisation, l'enregistrement de la langue et la confirmation coûtent 0,60 € au total (frais uniques). Ce service n'est disponible que pour les numéros de gsm de l'un des trois opérateurs belges (Proximus, Mobistar et Base).

2010/4342 Le client est inscrit à « My train info » et il constate que, ces derniers temps, il ne reçoit plus de sms lorsque son train est en retard. Il a vérifié sur le site et remarqué que celui-ci est encore activé.

En plus de demander au client de vérifier si le choix des trains dans My Train Info est encore à jour, le Groupe SNCB confirme qu'il y a eu des problèmes temporaires dans le cadre du passage aux nouveaux horaires.

2010/3817 Le client indique que le planificateur d'itinéraires ne fonctionne pas correctement.

Le Groupe SNCB confirme que cet outil a migré vers un autre serveur au mois de juillet. Le client utilisait peut-être un ancien lien et par conséquent, il n'a pas obtenu de résultat.

¹ Rapport annuel 2009, p. 149

Projets en cours pour stimuler la transmission d'informations dans les gares

- Le Groupe SNCB prévoit l'installation de colonnes d'information et de communication dans les gares. L'objectif est que, d'un simple mouvement, les voyageurs puissent trouver des informations utiles liées aux tarifs, aux horaires, etc. Nous pensons par exemple aux informations touristiques et à celles sur les emplois disponibles au sein du Groupe SNCB. A terme, un accès est prévu au site internet RailTime d'Infrabel. Les colonnes sont testées actuellement à Jambes et Waregem. Les essais dureront en principe jusqu'à la fin juin 2011. Si l'évaluation est bonne, des colonnes devraient également être installées à terme dans les gares de Ninove, Leuze, Turnhout, Landen, Tamines, Marbehan, Jette, La Panne, Oudenaarde, Huy, Mol et Hal. Dans un second temps, toutes les gares SNCB devraient en être équipées.
- Un projet pilote (mise en place de totems d'information) de modernisation des points d'arrêt non gardés (PANG) a été lancé à Beersel, Havré et Bordet. Sur la base de ce projet, la modernisation des PANG commencera en 2011 et se déroulera sur plusieurs années¹.
- Un système automatique d'informations visuelles et auditives est installé graduellement depuis 2009 sur le réseau ferroviaire (PIDAAS – Passengers, Information Display and Audio Announcement System²). L'objectif de ce projet est de transmettre les annonces auditives et visuelles en temps réel. En juin 2010, les phases 1 et 2 ont commencé à Charleroi (Charleroi-Sud, Charleroi-Ouest et Châtelet). Grâce à ce système, non seulement les annonces sont automatiques mais les messages qui s'affichent à l'écran également. Le projet devrait être intégralement finalisé en 2012-2013.
- Le Groupe SNCB prévoit l'installation d'écrans d'information au-dessus des guichets dans toutes les gares. Ils indiqueront avec précision et en temps réel les services de chaque guichet. En transmettant ces informations clairement avec des écrans LED au-dessus des guichets, le voyageur peut savoir immédiatement où il doit se rendre. Autre avantage : la possibilité pour l'employé du guichet d'indiquer à temps, par le biais de l'écran, à quel moment son guichet va ouvrir ou fermer. Ainsi, la canalisation des flux de clients sera mieux gérée.

¹ Rapport annuel 2009, p. 150

² Rapport annuel 2008, p. 148

- Afin d'améliorer la qualité des annonces, leur contenu et leur fréquence ont été revus en cas de changement. Le manuel des speakers a été entièrement adapté à cet effet début 2010. Depuis lors, une société privée contrôle les organes impliqués dans la diffusion des informations, et ce sous la forme d'un « mystery shopping ». Toutes les gares et PANG seront contrôlés plusieurs fois.

Les speakers bénéficient de formations permanentes concernant :

- les directives en vigueur ;
- les instruments de travail disponibles ;
- les modifications des annonces ;
- en outre, des cours de langue ciblés sont prévus (entre autres concernant l'utilisation de la langue et l'élocution - deux laboratoires de langue numériques et coaching) ;
- la procédure d'embauche pour les speakers a été révisée et adaptée au profil et aux tâches de ceux-ci ;
- les affiches jaunes et les infos-travaux bénéficient d'une nouvelle présentation.

Numéros de téléphone utiles du Groupe SNCB

Renseignements

Renseignements téléphoniques et réservations	02/528 28 28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran ¹	02/555 25 25 (F) 02/555 25 55 (N)
ARIdisc (indicateur électronique)	02/212 85 91
Adresse électronique Telesales	telesales@b-rail.be
Info et réservations trafic international	070/79 79 79 (0,30 euro/min)
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
Cellule riverains Infrabel	0800 / 55000

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

¹ Uniquement pour les renseignements en service intérieur.

1.3.3 INFRASTRUCTURE

Le train

Il est patent qu'en 2010, la ponctualité a laissé plus qu'à désirer.

La répartition des retards entre les entreprises du Groupe SNCB indique que la SNCB S.A. est responsable de 46% des retards et de 50,7% des suppressions de trains.

Sur ces 46% de retards causés par la SNCB, 29% sont dus au matériel roulant. La problématique est suffisamment connue par les navetteurs qui ont entendu régulièrement en 2010 que le train avait été supprimé pour un problème technique ou qui ont dû s'accommoder d'un train plus court (avec un nombre insuffisant de places assises) ou des voitures plus vieilles et moins confortables (ce qui s'avère être le cadet des soucis du client dans ce cas, si au moins il y a un train).

Les informations continuent de faire l'objet d'une enquête et, notamment, de nombreuses questions de toutes les parties concernées tant sur le plan de la gestion que sur le terrain. Il n'y a rien d'étonnant à ce que le médiateur soit souvent consulté à ce sujet.

En 2010, le médiateur a reçu 208 plaintes, soit 60% de plus que l'an passé (130 en 2009), concernant l'infrastructure.

Les plaintes spécifiques aux trains couvrent les aspects les plus variés :

- ouverture et fermeture des portes ;
- chauffage et air conditionné ;
- matériel obsolète ;
- problèmes de traction.

Lorsque le client manque involontairement sa gare en raison de problèmes de portes, cela engendre retard et rancœur. De ce fait, il est contraint de poursuivre le voyage jusqu'à la gare suivante.

Le Groupe SNCB ne met pas vraiment tout en œuvre pour limiter les désagréments au client. Au lieu de trouver une solution lorsque cela s'avère possible (par exemple un arrêt supplémentaire à la gare de destination du client du prochain train en partance dans l'autre sens), le client doit souvent se débrouiller seul pour arriver à destination.

Lorsque le voyageur fait part de son problème, il peut compter sur une compensation de la part du Groupe SNCB (Billet cadeau) pour la gêne subie et la perte de temps.

Les portes extérieures des voitures à double étage M6 posent également des problèmes car elles se ferment automatiquement de manière inattendue.

Lors du fonctionnement des portes extérieures des M6, le dispositif de commande comprend le contrôle du fonctionnement synchrone des marches et des battants des portes. Si une désynchronisation des deux éléments est constatée, la porte est à nouveau fermée pour des raisons de sécurité. La fonction de bord sensible, quant à elle, reste en service.

Selon le Groupe SNCB, ses services d'entretien ne détectent aucune erreur récurrente systématique et les marches mobiles sont la principale cause des problèmes. Afin d'empêcher que les marches se rabattent à l'ouverture des portes, une sécurité est intégrée.

Les réactions concernant le phénomène d'ouverture et de fermeture intempestives des portes M6 ne sont pas univoques. Elles diffèrent considérablement selon la source.

Dans son dernier message, le Groupe SNCB a fait savoir que les annonces visuelles dans les voitures M6 seront à nouveau opérationnelles à partir du 1^{er} mars 2011.

En cas de plainte concernant une climatisation défectueuse, le Groupe SNCB indique uniquement que les pannes éventuelles sont inscrites dans le journal de bord et que les réparations sont effectuées immédiatement, en principe. Le Groupe SNCB présente ses excuses pour la gêne occasionnée.

L'utilisation de matériel obsolète par le Groupe SNCB ne peut pas non plus toujours s'attirer la sympathie des voyageurs, même si ce choix permet d'éviter de supprimer le train.

Cependant, le Groupe SNCB continue d'investir dans l'adaptation de son matériel roulant. Celui-ci subit une modernisation approfondie à la moitié de sa durée de vie prévue pour se conformer aux exigences de confort actuelles et aux améliorations techniques.

Ainsi, les voitures à double étage M5 ont connu une rénovation complète. Le chauffage, la ventilation et les sièges ont été adaptés (mise en place des sièges 2+2 à l'étage inférieur et 2+1 à l'étage supérieur). L'intérieur a été rafraîchi et les fenêtres ont été remplacées. De plus, à l'étage, de nouveaux rangements pour les bagages ont été installés.

La modernisation permet d'offrir un niveau de confort qui répond mieux aux souhaits légitimes des voyageurs et qui améliore la fiabilité, ce qui devrait diminuer le nombre de pannes et les entretiens inopinés.

Les problèmes de traction rencontrés par les locomotives sont souvent à l'origine de retards ou de suppressions. « En raison d'un problème technique à la locomotive... » est une phrase que le voyageur n'entend que trop souvent. Le matériel ancien (les locomotives de type 21) ou des feuilles ou la voie sont des phénomènes connus. Cependant, ici aussi, les nouvelles locomotives tant annoncées de type 18 se font attendre. Reste à espérer que, comme escompté, le nouveau matériel mettra un terme aux problèmes. Dans ce domaine, les expériences avec la M96 (nez danois) et la M6 ne sont pas toujours sans équivoques.

SITUATIONS VECUES

2010/0938 Le client se plaint du matériel obsolète et du chauffage défectueux du train avec lequel il fait la navette.

2010/1075 Comme les portes des deux dernières voitures ne s'ouvrent pas à la gare où le client doit descendre, il est contraint d'aller jusqu'à l'arrêt suivant. Aucun arrêt supplémentaire d'un train allant dans l'autre direction n'est prescrit. Par conséquent, le client arrive trop tard à la garderie.

2010/2313 En raison de la fermeture soudaine des portes d'un train, le client est coincé au moment de descendre.

2010/3405 Le train avec lequel le client voyage n'a pas d'air conditionné et les fenêtres de la première classe ne s'ouvrent pas. Le client trouve déplacé que l'accompagnateur réagisse par un laconique « Il fait chaud pour tout le monde » à l'évocation du problème.

La gare

En 2005, le Groupe SNCB a lancé un projet pilote dans plusieurs gares. Les détenteurs d'une Carte train pouvaient utiliser le parking gratuitement. Après évaluation de ce projet, celui-ci s'est avéré ne pas avoir l'effet positif escompté. Le projet attirait certes de nouveaux voyageurs mais engendrait surtout une augmentation générale du nombre d'utilisateurs des parkings concernés.

La stratégie du Holding SNCB pour le parking est basée sur quatre objectifs fondamentaux, repris dans le Contrat de gestion conclu avec l'État fédéral :

- garantir une place disponible aux voyageurs réguliers disposant d'une carte train ;
- appliquer un tarif adapté en tenant compte du marché local et du type de gare et d'utilisateur ;
- faire couvrir les frais opérationnels par les recettes de ce parking ;
- encourager l'utilisation des transports publics entre le domicile et la gare.

Le Contrat de gestion inclut également un ordre de priorité en matière d'accessibilité d'une gare : piétons, cyclistes, transports publics et enfin voitures.

Les usagers du train bénéficient de tarifs préférentiels et de la disponibilité de certains produits de stationnement en fonction de la régularité d'utilisation du train. Ainsi, on distingue trois catégories d'usagers du parking :

- les voyageurs réguliers avec une carte train
- les voyageurs occasionnels avec un billet ou un Pass
- les non-voyageurs.

En principe, les abonnements au parking sont réservés aux voyageurs possédant une carte train valide. Par conséquent, la durée de cet abonnement ne peut pas excéder la durée de validité de la carte train. Pour le Groupe SNCB, c'est le seul moyen d'être certain qu'un client a effectivement droit au tarif préférentiel.

Pour les voyageurs qui possèdent une carte Pass (le Groupe SNCB entendant par là : Carte train Mi-temps, Carte campus, Go-Pass, Rail Pass, Key Card ou carte 10 voyages), une carte avec 5 ou 10 accès a été exclusivement développée. L'achat de cette carte n'est donc possible que combiné à un Pass. La carte d'accès ne peut être acquise que dans une gare et n'est valable que pour les parkings de celle-ci.

Selon le Groupe SNCB, le tarif est très intéressant pour l'abonné. Il leur en coûte 1€ maximum par jour. Ce prix ne couvrirait que les frais d'entretien et d'exploitation du parking.

Que le voyageur achète un abonnement au parking de 3 mois ou d'un an, le tarif reste identique.

L'offre de places dans certains parkings reste bien inférieure à la demande. La conséquence est facile à deviner : stationnement sauvage dans le parking et aux alentours.

Les travaux (d'amélioration) limitent également parfois le nombre de places. Seule une partie du parking est alors accessible aux voyageurs. Ceux qui ne trouvent pas de place de stationnement en cherchent une aux abords de la gare. A leur tour, les riverains de celle-ci subissent des désagréments.

Dans certaines gares, une solution est proposée en laissant les voyageurs qui ont une carte de parking « provisoire » valide se garer sur les places de parking du personnel. Après les travaux, quelques clients continuent de se garer à ces emplacements. Apparemment, ils ne savent pas qu'il s'agissait d'un parking « provisoire » et que celui-ci ne leur est plus accessible. Ces voyageurs sont verbalisés bien qu'ils aient une carte de stationnement en ordre. Dans le cadre de ces plaintes, le Groupe SNCB tient cependant compte de la situation compliquée et les amendes sont levées.

Certains voyageurs se plaignent de l'état du revêtement, comme des trous non colmatés. Les dommages causés aux voitures sont répercutés par le client sur le Groupe SNCB.

Les parkings payants présentent les problèmes habituels : caisse automatique en panne ou ne pouvant accepter que la monnaie, impossibilité de payer par Proton/carte bancaire/carte de débit ou par SMS. Le voyageur est parfois aussi désemparé lorsque la caisse automatique accepte le paiement mais ne délivre pas le ticket de stationnement.

Chaque hiver, les plaintes sont les mêmes : le verglas n'est pas éliminé des quais ou du parking. Et chaque année, il apparaît que le Groupe SNCB ne réagit pas de manière adéquate en cas de force majeure.

En ce qui concerne les parkings à vélos payants, le fonctionnement du badge est la plainte la plus courante. L'accès au parking n'est possible qu'avec un badge mais celui-ci est souvent défectueux. Suite à une enquête, il s'avère que le personnel des gares n'est pas suffisamment bien formé pour offrir une solution qui permette d'accéder au parking en cas de panne du système de sécurité. Généralement, le client reste donc bloqué à l'extérieur et ne peut pas accéder à son vélo. Selon le Groupe SNCB, le client peut contacter une sorte de helpdesk par le biais d'un parlophone. Cependant, ce système ne peut être utilisé que de l'intérieur du parking et n'est donc d'aucun secours au client (qui, pour rappel, est dehors).

Malgré la compréhension des clients à l'égard des travaux dans la gare, ils sont très sensibles au fait que ceux-ci soient bien signalés et que des accès alternatifs soient également indiqués suffisamment tôt et clairement. C'est le cas par exemple si un accès différent aux quais, à la salle des guichets ou au parking doit être emprunté en raison de travaux.

Le médiateur reçoit également de nombreuses plaintes concernant les pannes d'escalators, d'ascenseurs ou le mauvais état des escaliers. Généralement, une intervention rapide du Groupe SNCB s'ensuit.

Dans la gare elle-même, les problèmes rapportés concernent surtout les distributeurs de billets VERA.. Ils ne fonctionnent pas ou remettent les billets avec beaucoup de retard. D'autres fois encore, ces machines restent trop longtemps hors service.

Le client doit alors faire la file au guichet et perd le bénéfice du gain de temps prévu.

Chaque erreur constatée par le système au moment de l'émission de billets par le distributeur automatique est mentionnée sur un billet avec lequel le voyageur doit se présenter au guichet.

Si l'erreur est due à une mauvaise manipulation du client, le billet peut être remboursé immédiatement et sans frais administratifs au guichet. Des conditions sont toutefois liées à ce remboursement. Le billet doit être présenté dans la demi-heure suivant son émission, accompagné du billet C-Zam (preuve de paiement) et un nouveau billet doit être acheté en remplacement.

La différence de prix éventuelle entre l'ancien et le nouveau billet est également facturée sur place.

Si l'erreur incombe au système, le billet peut être remplacé immédiatement au guichet sans frais supplémentaires. Dans ce cas, les conditions sont la présentation du billet C-Zam (preuve de paiement) et du bordereau délivré par l'automate.

Dans tous les autres cas, le voyageur doit compléter un formulaire de plainte standard. Le billet erroné qui a été délivré doit être joint (si le voyageur l'a reçu) ou, à défaut, le

billet prouvant le paiement. Dans l'attente du traitement du dossier par le service clientèle, le voyageur est tenu d'acheter un nouveau billet.

Les toilettes de la gare qui sont fermées à partir de certaines heures ou qui sont données en concession sont également (à nouveau) source de plaintes. Le manque d'hygiène ou le fait qu'une clé doit être demandée au guichet (ce qui n'est pas toujours facile à effectuer) amènent également les clients à protester. Ils attendent un service sérieux dans leur gare, surtout dans des gares rénovées.

Les plaintes concernant l'état des quais portent principalement sur un éclairage insuffisant ou défectueux, le manque d'abris, la salle d'attente fermée ou des haut-parleurs défectueux.

Par exemple, les clients n'apprécient pas non plus que l'entrée qu'ils utilisent tous les jours soit fermée pour une exposition dans une grande gare flamande. Le client demande que ce service élémentaire soit rétabli et si cela ne pose pas un problème de sécurité. Le Groupe SNCB déclare que seule une partie du rez-de-chaussée est concernée et que d'autres accès sont disponibles ; ceux-ci n'étant pas suffisamment connus et donc utilisés, selon le Groupe SNCB. Il ajoute que l'exposition offre à des dizaines de milliers de visiteurs la possibilité de découvrir ce carrefour de la mobilité ainsi que l'autre entrée de la gare.

Parking de la gare d'Ottignies.

La gare d'Ottignies est entourée de part et d'autre de deux parkings. L'un est situé Avenue des Droits de l'Homme et l'autre Avenue des Villas. Le tarif étant différent selon le parking choisi. Le premier coûtait 260€/l'an, l'autre 300€/l'an.

Ces parkings ont été réaménagés avec l'installation de barrières, d'un système de contrôle d'accès et de gestion des places permettant de donner la priorité aux « voyageurs train réguliers » et la sécurité du parking a encore été améliorée par l'installation de caméras permettant au service de sécurité de la SNCB-Holding de faire des « rondes virtuelles ». Un Control Room Opérationnel peut également gérer les équipements à distance ou répondre à des appels des utilisateurs.

Les produits parkings proposés ont été établis sur base de la priorité à accorder aux utilisateurs comme définie dans le Contrat de Gestion conclu entre la SNCB et l'Etat, à savoir :

- les voyageurs réguliers détenteurs d'un abonnement de train ;
- les voyageurs occasionnels qui n'ont pas de carte train (billet 1 jour, Go Pass, Railflex...);
- les non voyageurs.

La mise en place de ces modifications a été dénoncée par de nombreux voyageurs qui déploraient qu'ils ne pouvaient obtenir de carte de parking et devaient s'inscrire sur une liste d'attente, d'autres voyageant en train sous le couvert de Pass (travailleurs à temps partiel) n'avaient pas droit à la carte de parking.

Pour les voyageurs occasionnels détenteurs d'un produit « Pass » deux possibilités existaient.

Soit prendre une carte de 5 ou 10 accès, soit prendre un ticket à l'entrée du parking.

Puis quelques problèmes techniques s'en sont mêlés, la barrière d'accès refusant de s'ouvrir en raison d'un petit bug informatique. Du coup, beaucoup de navetteurs ont dû entrer une voiture à la fois, par la barrière de sortie...Ce qui leur a fait rater leur train.

Les guichetiers de la gare d'Ottignies ont été assaillis de demandes de cartes et de plaintes pour les personnes qui étaient inscrites sur une liste d'attente et qui ne voyaient pas venir le sésame tant attendu...

Par ailleurs, le changement des règles d'utilisation a été communiqué aux voyageurs seulement deux jours ouvrables (15 janvier 2010) avant la mise en place du nouveau système, d'où, grande surprise au menu matinal.

Il a donc fallu un temps relativement long pour que la machine tourne enfin plus ou moins normalement. Durant cette période de rodage, la ville d'Ottignies a déploré de son côté la présence de voitures ventouses à l'entrée de la ville.

SITUATIONS VECUES

2010/0104 Le client signale que le volume des haut-parleurs à Diegem est très faible. Au moindre bruit étranger, les annonces ne peuvent pas être comprises.

Le Groupe SNCB fait savoir que le volume a été testé et déclaré correct. Il ne peut certainement pas être plus élevé, sans quoi les riverains pourraient porter plainte.

Le client n'est pas d'accord. Le Groupe SNCB prend rendez-vous avec le client pour parvenir à un compromis. Les annonces peuvent à nouveau être clairement perçues.

2010/0535 Le client indique que les ascenseurs d'une gare de Bruxelles sont défectueux.

Le Groupe SNCB fait savoir que les ascenseurs en question sont confrontés à un retard de réparation depuis l'installation d'un nouveau système dans un certain nombre de gares. Les nouveaux types d'ascenseurs connaissent des maladies de jeunesse et les services techniques doivent régulièrement faire appel à l'aide des fabricants. Il en résulte un retard dans le planning général. Ce retard est rattrapé lentement mais sûrement !

Le Groupe SNCB indique également que le nombre croissant de pannes est dû de plus en plus souvent à des actes de vandalisme. Il est plutôt impuissant face à ce phénomène.

Le Groupe SNCB s'excuse auprès du client.

2010/0713 Le client a une carte train qui est validée mensuellement. Il n'est pas d'accord avec la différence de prix entre une carte de stationnement pour un mois, trois mois et une année pour le parking de Berchem (260€/an, 65€/3 mois et 25€/mois).

Le client n'apprécie pas non plus de devoir se présenter chaque mois au guichet pour prolonger cette carte de stationnement.

Le Groupe SNCB donne des informations plus précises sur un projet pilote de stationnement gratuit pour les détenteurs de cartes train dans plusieurs gares.

Il informe aussi le client de sa stratégie et déclare que les usagers réguliers des transports ferroviaires avec une carte train valide auront la priorité pour les places de parking.

Sa politique tarifaire tient compte du type de gare et d'utilisateur. Les usagers des cartes train bénéficient de tarifs préférentiels.

Le Groupe SNCB déclare encore qu'un client peut acheter quatre fois un abonnement de 3 mois ou une fois un abonnement annuel, sans différence de prix.

2010/1804 Le client se plaint de l'état dangereux des escaliers de la gare.

Le Groupe SNCB indique que les escaliers du quai 1 vers le tunnel côté Gand de cette gare ont été réparés entre-temps.

Il s'excuse.

2010/5387 Le client apprend que, l'année prochaine, des travaux seront effectués dans la gare et que les guichets disparaîtront. Le client souhaite des éclaircissements à ce propos.

Le Groupe SNCB l'informe des travaux de rénovation prévus et annonce clairement qu'il n'est pas question de fermer le guichet de la gare.

2010/5918-2010/5920-2010/5952 Dans le cadre spécifique de la gare d'Arlon, les parkings avoisinants étaient saturés. Lors d'une étude d'aménagement, il a été tenu compte de leur accessibilité par rapport à la gare.

Il en résulte qu'en terme d'accès, le parking situé Avenue de la gare permet un lien direct avec les quais et la gare. Ce parking a été renommé Parking Gare P1 tandis que le parking situé rue Zénobe Gramme a été renommé Parking Gare P2. C'est sur cette base qu'il a été défini des tarifs plus élevés pour le Gare P1 que pour le Gare P2.

Au mois de novembre 2010, plusieurs clients se sont plaints de ne pouvoir obtenir un abonnement de parking à la gare d'Arlon avec des libres parcours valables sur le réseau CFL. Le Groupe SNCB a informé les clients que ce sera à nouveau possible dans le courant du mois de janvier 2011. Il leur est désormais possible dès lors d'acheter un abonnement pour un mois.

1.3.4 CONDITIONS GENERALES

Art. 2.1.0.10. Compensations en cas de retards

§1. En cas de retard de train, un système de compensation de la clientèle a été mis en place. En complément de l'article 9.2.1. des 'Conditions Générales', il est prévu que la SNCB accorde une compensation forfaitaire de 100% aux voyageurs victimes d'un retard de 60 minutes au minimum.

§2. En ce qui concerne les perturbations de manière répétée ou systématique, les compensations suivantes sont instaurées :

pour un minimum de 20 retards de 15 minutes sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 25% par retard ;

pour un minimum de 10 retards de 30 minutes sur une période de 6 mois, la SNCB accorde une compensation de 50% par retard.

§3. Le client a droit à une compensation s'il a, suite à un retard d'un premier train, manqué sa

correspondance avec un autre train. Par conséquent, il a dû, afin de se rendre à sa destination finale, prendre le train suivant dans la gare de correspondance. Pour déterminer les trains en correspondance, les clients doivent tenir compte d'un délai suffisant entre 2 trains, comme celui prévu dans le moteur de recherche d'horaires disponibles sur www.sncb.be.

§4. En ce qui concerne les titres de transport combinés (TEC, De Lijn, STIB et autres), la compensation est uniquement d'application sur la partie train du titre de transport combiné.

§5. Ce système est également valable pour les dessertes transfrontalières assurées par la SNCB.

§6. Le cas de force majeure peut être invoqué pour des retards de minimum 60 minutes. Par contre, il ne pourra pas être invoqué pour les retards fréquents.

§7. Ce système de compensations n'est pas valable :

- en cas de grève annoncée au public par les organisations reconnues, avec préavis d'au moins huit jours,
- ni pour les voyages effectués avec un billet JUMP, une carte MTB, un titre de légitimation

concéder gracieusement à l'utilisateur ou à son employeur, du fait de sa profession (policiers, journalistes, marins, agents de la SNCB). >>>

<<<

§8. En complément des articles 9.1.1. et 9.1.3. des «Conditions Générales» la SNCB est tenue dans le cas d'un retard de train de plus de 60 minutes, pour une partie du trajet ou la totalité du trajet, dans la mesure du possible, de réacheminer le voyageur et son bagage vers la gare de départ et ceci sans paiement supplémentaire.

Par analogie de l'article 9.1.2. «des Conditions Générales» uniquement la partie du prix du transport qui correspond au voyage aller sera remboursé, si le titre de transport est également valable pour le voyage de retour et que celui-ci s'est effectué comme prévu.

§9. En complément de l'article 9.2.3. des «Conditions Générales» un voyageur doit introduire sa demande de remboursement dans un délai de 2 mois après son voyage en train, en joignant à sa réclamation son titre de transport original ; le voyageur fait valoir son droit en écrivant à l'adresse suivante :

SNCB Mobility
Service Central Clientèle
B-MO.062 sect. 13/7
Avenue de la porte de Hal 40
1060 Bruxelles

§10. Le traitement des remboursements et indemnisations comme décrit dans les articles 9.3.1., 9.3.2., 9.3.3. et 9.3.4. des «Conditions Générales» est strictement appliqué dans ces «Conditions Particulières».

Source: sa SNCB

Le Groupe SNCB invoque l'article 2.1.0.10 § 6 (voir cadre) pour refuser toutes les demandes de compensation du 18 au 30 décembre 2010 pour les retards de plus de 60 minutes. Il avance l'argument de la « force majeure en raison du mauvais temps ».

Par la suite, cette attitude est corrigée dans plusieurs déclarations à la presse. Les retards qui ne sont pas liés aux conditions météorologiques entrent en ligne de compte pour une demande de compensation. Cependant, dans la pratique, le Groupe SNCB continue d'affirmer que tous les retards pendant cette période sont dus aux mauvaises conditions météorologiques et donc, que la force majeure s'applique.

Pour chaque plainte, le médiateur examine d'abord précisément la raison du retard. Tant qu'aucun lien évident n'est établi entre le retard et le mauvais temps, le médiateur continue de défendre la légitimité de la compensation.

A cet égard, il faut réfléchir sérieusement à une approche correspondant plus à la réalité. Lorsqu'une ligne donnée présente un retard quasiment tous les jours, en cas de circonstances exceptionnelles (comme un incident), on porterait au crédit du client la moyenne des retards des deux semaines précédentes. Seul le retard dépassant cette moyenne serait alors imputé à l'incident. Cette approche serait beaucoup plus réaliste et équitable pour le client.

La plupart des dossiers sont encore en cours de traitement à l'heure actuelle.

SITUATIONS VECUES

2010/7247 – 7258 – 7259 – 7269 – 7284 – 7301 – 7312 – 7316 -7329 – 7382 – 7454

Le client réagit aux informations dans la presse indiquant que la SNCB n'appliquera plus le règlement de compensation à partir du 18 décembre 2010 en raison de conditions météorologiques exceptionnelles.

Le dossier est encore en cours de traitement.

Ticket on line

Comme indiqué dans ce rapport, les voyageurs ont la possibilité d'acheter leur billet par Internet en utilisant l'application « Ticket on line ».

Selon les conditions générales du Groupe SNCB, ces billets sont nominatifs et non cessibles, non remboursables ou non échangeables. Le Groupe SNCB s'en tient strictement à ces conditions.

Le médiateur s'y oppose. Lors de l'achat d'un billet au guichet, les voyageurs peuvent attendre un remboursement complet de leur titre de transport, dans certaines conditions. Le service proposé n'est donc pas le même avec « Ticket on line ».

Conditions générales:

Art. 2.2.1.5. Remboursements

§1. En complément de l'article 4.2.4. de la « Partie 1 - Conditions Générales » les remboursements sont possibles dans les cas suivants :

- a. un billet acheté avant le jour du voyage pour lequel le remboursement est demandé jusqu'à la veille du jour du voyage;
- b. un billet simple complètement inutilisé ;
- c. un billet aller-retour inutilisé pour l'aller et/ou le retour remboursement de la partie non utilisée;
- d. un billet uniquement utilisé sur une partie du parcours remboursement de la partie non utilisée;
- e. un billet dont la destination n'a pu être atteinte suite à un retard, à la suppression d'un train ou à l'interruption dans le service des trains; >>>

<<<

f. un billet de 1re classe complètement ou partiellement utilisé en 2e classe par manque de place : remboursement de la différence entre les prix des deux classes pour le trajet effectué;

g. un billet + réseau urbain (STIB/TEC)

- billet complètement inutilisé : remboursement du prix du billet ;
- billet partiellement utilisé :
- billet utilisé sur le trajet SNCB et pas sur le réseau urbain :
- pour raisons personnelles : pas de remboursement
- suite à un manquement de la STIB, du TEC: voir §7.
- billet seulement utilisé sur une partie du trajet SNCB :

Les règles de remboursement des cas décrits ci-avant c), d), e) et f) sont d'application. La partie « réseau urbain » n'est jamais remboursée par la SNCB.

§2. Le billet pour lequel le remboursement est demandé doit être présenté dans les conditions ci-après:

- dans l'heure suivant celle d'émission : à la gare d'émission dans les cas repris au § 1 b et c (aller);
- dans l'heure suivant l'arrivée du voyage aller : à la gare destinataire du voyage aller dans le cas repris au § 1 c (retour);
- dans les 15 jours calendrier suivant la date du voyage (éventuellement, à compter de la date de voyage du dernier billet) : dans les cas prévus au § 1 points d à f dans n'importe quelle gare.

En complément de l'article 2.1.0.12. de la 'Partie Conditions Générales' les demandes de remboursement doivent être présentées endéans les 2 mois après la fin du voyage.

§3. Pour les cas prévus au § 1 b, c et d, des frais administratifs fixés par la 'Partie 3 - Tarifs' des Conditions de Transport sont retenus. Un billet dont le prix ne dépasse pas ces frais ne donne donc pas lieu à un remboursement.

Dans les cas prévus au § 1 points a, e et f, les remboursements sont effectués sans déduction de frais administratifs.

Dans les cas prévus au § 1 points c à g, le remboursement s'effectue sur base du formulaire prescrit C 6 (justification de demande de remboursement) qui est délivré au voyageur par le personnel de gare ou de contrôle.

§4. La SNCB a le droit d'exiger du voyageur toute justification utile à l'appui de chaque demande de restitution. Le fait qu'un billet ne porte aucune marque de contrôle n'est pas une preuve qu'il n'a pas été utilisé.

§5. Sont exclus de la restitution les suppléments payés pour les places réservées, à moins que le voyageur n'ait pas pu commencer ou poursuivre son voyage en raison de retard ou de la suppression d'un train ou d'une interruption de service.

§6. En dérogation aux paragraphes précédents, les billets acquis sur présentation d'un bon de

>>>

<<<

compensation ou d'un chèque vert, de même que les titres de transport achetés via Internet, ne donnent lieu à aucun remboursement.

§7. Dans le cadre des titres de transport SNCB combinés avec tout autre titre de transport STIB/TEC (sous forme de réseau urbain), seules les hypothèses de remboursements décrites ci-dessus seront prises en considération par la SNCB.

Pour tout manquement, pour quelque cause que ce soit, dans l'exécution des prestations de la STIB/TEC lors de l'utilisation de ces formules de transport combinées, la SNCB décline toute responsabilité et invite dès lors les clients à adresser toute réclamation relative à ces prestations directement au prestataire concerné.

§8. En cas de retard de train, les règles de compensation décrites à l'article 2.1.0.12. sont d'application.

Une demande de dédommagement peut éventuellement être adressée directement à ces prestataires lesquels examineront la demande à la lumière de leurs propres conditions.

En complément de l'article 2.1.0.12. de la «Partie Conditions Générales» les demandes de remboursement doivent être présentées endéans les 2 mois après la fin du voyage.

Source: sa SNCB

Un voyageur qui achète son billet par Internet n'a donc pas le droit d'obtenir un remboursement. Pour le voyageur, qui effectue son achat à l'avance sur Internet, généralement pour des raisons pratiques, ce refus n'est pas logique.

Lors de l'achat d'un «Ticket on line», le Groupe SNCB ne met à disposition du client que le programme. C'est le client qui effectue lui-même la manipulation, la recherche et qui se donne la peine de créer le billet par ses propres moyens (ordinateur, imprimante, encre, papier). Le fait que le Groupe SNCB refuse un remboursement est inéquitable. D'autant plus qu'une photo différente apparaît chaque jour sur le billet, qu'un code-barre spécifique s'affiche avec toutes les informations de contrôle et que le billet est nominatif.

L'autre argument du Groupe SNCB est le fait que ce billet Internet ne peut pas être remboursé parce que le voyageur peut l'imprimer plusieurs fois. Il pourrait voyager avec un billet puis demander un remboursement en en présentant un autre.

Le fait est que de plus en plus de nouvelles applications technologiques influenceront les activités de vente aux guichets des gares.

Ce qui dérange surtout le client, c'est qu'en cas de suppression progressive de l'activité de vente aux guichets, les droits de ce client disparaîtront apparemment eux aussi. Certains clients sont quasiment obligés d'acheter leur billet sur Internet, sans quoi ils doivent parcourir plusieurs kilomètres pour se rendre dans une gare disposant d'un guichet *ad hoc*. L'achat par Internet est une solution évidente. Le Groupe SNCB n'en tient absolument pas compte lorsqu'il établit que le billet n'est ni remboursable, ni échangeable. Il devra réfléchir sérieusement à cette réglementation. Le fait de brimer systématiquement les droits des clients parallèlement à l'introduction de nouvelles technologies ne semble pas découler de la réflexion la plus raisonnable.

SITUATIONS VECUES

2010/0011 Le client a quelques objections à l'achat de billets en ligne avec la carte d'identité :

- la plupart des accompagnateurs de train adopte un air curieux lorsque le client présente sa carte d'identité ;
- il n'y a pas de contrôle permettant au client de s'assurer que la vente est bien sur la carte.

Le Groupe SNCB déclare que, lors de l'achat du billet e-ID, le client reçoit toujours un e-mail de confirmation. Celui-ci indique que l'achat a réussi et que le billet est associé à l'e-ID.

Le client ne peut pas vérifier lui-même que le billet est effectivement sur son e-ID car celui-ci ne s'y trouve pas physiquement. Seul un lien est créé entre le billet virtuel et le numéro de l'e-ID.

Le Groupe SNCB se voit demander de renseigner le personnel des trains quant aux formalités relatives à ce nouveau titre de transport.

2010/2397 Le client veut se rendre à Blankenberge pour une crémation et il achète un billet en ligne la veille au soir. Comme le train a énormément de retard et que le client ne peut plus arriver à temps, il renonce à son voyage. Le client demande le remboursement de ce billet.

Le Groupe SNCB rembourse le billet, moyennant la déduction des frais administratifs. A la demande pressante du médiateur, le Groupe SNCB les rembourse également.

2010/6913 Le client achète par le biais de « Ticket Online » un titre de transport en première classe mais il reçoit un e-mail de confirmation pour un titre de transport en seconde classe.

Le Groupe SNCB est prêt à rembourser intégralement le billet.

1.3.5. SERVICE A LA CLIENTELE

Nouvelles technologies, ordinateurs, internet, smartphones, tous sont devenus indispensables dans notre société. Les ventes numériques représentent une part de plus en plus importante du marché. Dans le secteur ferroviaire également, nous pouvons nous attendre par exemple à ce que les fonctions au guichet en matière de vente perdent de l'importance et, à terme, qu'elles représentent une part de plus en plus restreinte des ventes.

Cela n'enlève rien au fait que de nombreuses personnes n'ont toujours pas accès à cette technologie, pour diverses raisons, et nous devons veiller à un accès permanent à un service public pour lequel ces personnes paient également.

Dans plusieurs régions, des gares sont confrontées à un manque cruel de personnel : souvent, un employé malade ou partant à la retraite ne peut être remplacé, en tout cas pas avant un certain temps. Souvent aussi, les gares qui réalisent les chiffres d'affaires les plus faibles ou qui enregistrent les mouvements de voyageurs les moins importants ferment l'unique guichet *temporairement* ou *exceptionnellement*, totalement ou une demi-journée. Si cette situation perdure, des plaintes (justifiées) suivent et la gare concernée dispose à nouveau de personnel au guichet. Cependant, si aucun membre du personnel supplémentaire n'est affecté entre-temps, cela se fait au détriment d'une autre (petite) gare de la région où le guichet ferme *temporairement* du jour au lendemain. Un emplâtre sur une jambe de bois en somme ...

Une attitude plus proactive de la part du Groupe SNCB offrirait déjà une solution dans un certain nombre de situations : en effet, il n'apprend pas du jour au lendemain qu'un collaborateur approche de l'âge de la pension et qu'il va ou veut partir.

Depuis le 3 décembre 2009, le Règlement 1371/2007¹ est entré en vigueur et par conséquent, le voyageur à mobilité réduite bénéficie d'un droit plus étendu à une assistance au début, pendant et à la fin de son déplacement en train.

CHAPITRE V - PERSONNES HANDICAPÉES ET PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (Règlement CE nr 1371/2007)

Article 19 **Droit au transport**

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares établissent ou mettent en place des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite, avec la participation active d'organisations représentatives des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

>>>

<<<

¹ Règlement (CE) n°1372/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

2. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ne se voient compter aucun supplément pour leurs réservations et leurs billets. Une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur ne peut refuser d'accepter une réservation ou d'émettre un billet pour une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite ou requérir qu'une telle personne soit accompagnée par une autre personne, sauf si cela est strictement nécessaire pour satisfaire aux règles d'accès visées au paragraphe 1.

Article 20 Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

1. Sur demande, une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur fournit aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant conformément aux règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, et informe les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite des équipements à bord.

2. Lorsqu'une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets et/ou un voyageur exerce la dérogation prévue à l'article 19, paragraphe 2, il en communique, sur demande, les raisons par écrit à la personne handicapée ou à mobilité réduite concernée, dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la date à laquelle la réservation ou l'émission du billet a été refusée ou à laquelle la condition d'accompagnement a été imposée.

Article 21 Accessibilité

1. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares veillent, par le respect des STI pour les personnes à mobilité réduite, à assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite.

2. En l'absence de personnel d'accompagnement à bord d'un train ou de personnel dans une gare, les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de permettre aux personnes handicapées ou aux personnes à mobilité réduite d'avoir accès au transport ferroviaire.

Article 22 Assistance dans les gares

1. Lorsqu'une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite part d'une gare dotée de personnel, y transite ou y arrive, le gestionnaire des gares lui fournit gratuitement l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train pour lequel elle a acheté un billet ou débarquer d'un tel train, sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1.

>>>

<<<

2. Les États membres peuvent prévoir une dérogation au paragraphe 1 dans le cas des personnes voyageant au moyen de services faisant l'objet d'un contrat de service public attribué conformément à la législation communautaire, à condition que l'autorité compétente ait pris d'autres mesures ou dispositions qui permettent de garantir la fourniture de services de transport d'un niveau d'accessibilité équivalent ou supérieur.

3. Dans les gares non dotées de personnel, l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares veillent à ce que des informations aisément accessibles soient affichées conformément aux

règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, en ce qui concerne les gares dotées de personnel les plus proches et l'assistance mise directement à la disposition des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite.

Article 23 Assistance à bord

Sans préjudice des règles d'accès visées à l'article 19, paragraphe 1, les entreprises ferroviaires fournissent gratuitement une assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement.

Aux fins du présent article, on entend par assistance à bord les efforts faits, dans la mesure du raisonnable, pour permettre à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'avoir accès aux mêmes services à bord du train que ceux dont bénéficient les autres voyageurs si son handicap est tel ou sa mobilité est réduite à un point tel qu'elle ne peut avoir accès à ces services de façon autonome et sûre.

Article 24 Conditions auxquelles est fournie l'assistance

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs coopèrent afin de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'assistance prévue aux articles 22 et 23 conformément aux points suivants:

a) l'assistance est fournie à condition que l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire des gares, le vendeur de billets ou le voyageur auprès duquel le billet a été acheté se soit vu notifier, au moins quarante-huit heures à l'avance, le besoin d'assistance de la personne handicapée ou à mobilité réduite. Lorsque le billet permet d'effectuer plusieurs voyages, une seule notification suffit, pour autant que des informations suffisantes soient fournies sur les horaires des voyages ultérieurs;

b) les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares, les vendeurs de billets et les voyageurs prennent toutes les mesures nécessaires pour la réception des notifications;

>>>

<<<

c) si aucune notification n'est effectuée conformément au point a), l'entreprise ferroviaire et le gestionnaire des gares s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de fournir à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite une assistance qui lui permette de voyager;

d) sans préjudice des pouvoirs d'autres entités en ce qui concerne les zones situées en dehors de la gare, le gestionnaire des gares ou toute autre personne autorisée indique les endroits, à l'intérieur et à l'extérieur de la gare, où les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite peuvent annoncer leur arrivée à la gare et, au besoin, demander une assistance;

e) une assistance est fournie à condition que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué à une heure fixée par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fournit l'assistance. L'heure fixée ne doit pas précéder de plus de 60 minutes l'heure de départ annoncée ou l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement. Si aucune heure n'a été fixée à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite, celle-ci se présente à l'endroit indiqué au moins trente minutes avant l'heure de départ annoncée ou avant l'heure à laquelle tous les voyageurs ont été invités à se présenter à l'enregistrement.

Source : Règlement CE n°1371/2007

Il est évident que le terme de « personne à mobilité réduite » (PMR) fait référence non seulement aux personnes handicapées mais aussi à toute personne pouvant avoir besoin d'aide en raison de circonstances particulières, comme les jeunes mamans avec une poussette ou les personnes âgées qui ont du mal à entrer ou sortir du train avec leurs bagages.

En vue de l'assistance proposée aux PMR, l'opérateur SNCB a mis en place une organisation spécifique. A la base, le Groupe SNCB part du principe que le voyageur demande l'assistance souhaitée au moins 24 heures à l'avance. Il peut le faire en appelant le Call Center (02/528 28 28) ou par le biais d'un formulaire sur le site internet¹.

La SNCB garantit au voyageur qu'il sera assisté dans l'une des 114 gares² adaptées aux usagers de fauteuils roulants, ou par le biais d'autres gares avec l'implication de l'une des équipes « B for You » ou dans le cadre d'une collaboration avec une société de taxis³.

L'utilisateur objecte à juste titre qu'il ne peut pas tout prévoir 24h à l'avance et, pour paraphraser les mots du ministre de tutelle, qu'il a le droit de disposer de sa vie personnelle.

¹ http://pmr.b-rail.be/pbm_prd/webform1.aspx?lang=nl.

² liste voir <http://www.b-rail.be/nat/F/practical/limitedmobility/station/index.php>.

³ Rapport annuel 2009 p. 140

La SNCB a réagi de manière adéquate :

- lorsqu'une assistance est demandée au moins 24h à l'avance pour une PMR, la SNCB prend un engagement de résultat à l'égard du voyageur;
- lorsque l'assistance n'est pas demandée dans le délai prescrit, elle n'est pas rejetée *ipso facto* et le Groupe SNCB s'engage à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour assister le voyageur dans la mesure du possible (engagement de moyens). Dans la pratique, cela revient à aider généralement le voyageur mais celui-ci devra attendre, par exemple (jusqu'à ce que l'équipe B for You soit à nouveau disponible) et par conséquent, il devra peut-être prendre un train suivant.

L'une des remarques entendues assez fréquemment est que la procédure de demande est trop compliquée et prend trop de temps : au téléphone, le client doit généralement attendre un bon moment avant qu'un opérateur du Call Center soit disponible ou avant qu'il soit mis en relation avec un autre collaborateur à qui il doit à nouveau tout expliquer (qui suis-je, quel est mon handicap, de quelle aide ai-je besoin, quels appareils est-ce que j'utilise, programme du voyage, informations de contact, ...). Si la PMR, comme c'est le cas pour DE LIJN, recevait une fiche ou un numéro de client, l'interlocuteur disposerait déjà de nombreuses informations. Un utilisateur régulier n'aurait même qu'à indiquer une date de voyage dans les cas extrêmes.

Le site internet propose certes une possibilité d'informations/service personnalisé(es) mais elle n'est pas spécifiquement destinée aux PMR.

Le formulaire de contact pour demander de l'assistance est considéré comme trop compliqué et, en outre, il n'est pas adapté aux besoins spécifiques des aveugles et des malvoyants. Il existe cependant bien un guide en braille, qui peut être demandé par courriel à l'adresse « braille@sncb.be ».

Bien que le client demande une adresse e-mail fonctionnelle où l'assistance pourrait être demandée avec ses propres termes, la SNCB se dérobe. Lorsque le client parvient tout de même à obtenir cette adresse e-mail existante (généralement en la demandant simplement à la gare), la demande effectuée par ce canal est acceptée mais le client ne reçoit pas de confirmation. Celle-ci est délivrée exclusivement pour les demandes effectuées par le biais du Call Center ou du formulaire sur le site internet.

Et que se passe-t-il une fois que la demande d'assistance a été effectuée dans les règles de l'art ? Dans la grande majorité des cas, l'assistance est prêtée correctement, même si un problème se pose parfois lorsque le personnel du train ou un sous-chef de gare doit donner littéralement un coup de main (voir ci-avant sous le titre 1.3.1, « *Personnel* »).

Dans le cadre de sa mission, le médiateur se concerta régulièrement avec des organisations qui défendent les intérêts des handicapés.

Lors des évaluations des problèmes relatifs aux services à l'égard de ce groupe cible, les éléments suivants ont été mis en avant :

Annonces visuelles dans les voitures à double étage M6

Les écrans d'information mis en place dans le train ont été éteints provisoirement après que nous avons appris qu'il y aurait un rapport entre des problèmes d'ouverture et de fermeture des portes et ces écrans. Une solution doit être trouvée de toute urgence car cette source d'informations est essentielle pour les sourds et les malentendants. Cette solution a été annoncée pour le mois de mars 2011.

La règle des 24h pour demander une assistance

Une demande d'assistance pour le voyage de retour après une participation à une activité (culturelle) est considérée comme problématique car le moment exact du voyage de retour ne peut pas toujours être communiqué à l'avance. Dans la pratique, les gares se montrent pragmatiques et les associations reçoivent peu de plaintes. Toutefois, le problème est une question de principe : il reste un seuil supplémentaire pour toute personne devant déjà faire des efforts supplémentaires pour se déplacer. Bien que cela soit nettement mieux que la norme des 48 heures prônée au niveau européen, la SNCB doit encore travailler à une application souple qui tienne compte des besoins réels.

Trafic ferroviaire perturbé

Cela reste un point faible : lorsque la situation change (en raison d'un retard, d'une suppression, d'une correspondance interrompue ou d'incidents), la SNCB perd souvent de vue la PMR et l'assistance demandée et accordée. Il en va de même pour la correspondance avec d'autres modes de transport pour lesquels une réservation a été effectuée au préalable (comme le Belbus par exemple).

SITUATIONS VECUES

2010/0028 Le client demande s'il peut prendre le train avec son handbike¹ ou s'il doit le signaler à l'assistance et s'il doit payer un supplément pour cela. Le client ferait attacher le handbike à sa voiturette.

Il est possible d'emporter le handbike mais le voyageur devrait l'indiquer de préférence lors de sa demande d'assistance.

Des places sont prévues pour un fauteuil roulant dans chaque train. Afin de couvrir la distance entre le train et le quai, un pont de chargement mobile est utilisé pour faire entrer facilement le fauteuil roulant dans le train.

Le fauteuil roulant (avec l'utilisateur) peut peser jusqu'à 300 kg, faire jusqu'à 75 cm de large et jusqu'à 120 cm de long.

Le Groupe SNCB indique que le voyageur doit acheter une carte vélo pour son handbike. Il peut s'agir d'une carte journalière vélo/tandem d'une valeur de 8€ ou d'une carte vélo/tandem de 5€.

2010/0121 Suite aux expériences vécues par ses membres, la coordinatrice d'une association qui défend les intérêts des aveugles et des malvoyants dresse un inventaire des problèmes auxquels ceux-ci sont confrontés lors de la réservation d'une assistance pour voyageurs à mobilité réduite :

- les collaborateurs du Call Center sont trop éloignés de la réalité sur le terrain ;
- les demandes d'assistance ne sont pas transmises aux gares ou le sont de manière erronée ;
- les rendez-vous ne peuvent pas toujours être pris 24h à l'avance ;
- un numéro d'urgence est nécessaire en cas de circonstances imprévues ;
- une application trop stricte de la règle des 24h ;
- le refus d'assistance en cas de départ d'un PANG ;
- les transferts d'appel et les délais d'attente lors d'une demande d'assistance par téléphone ;
- le formulaire de réservation en ligne n'est pas disponible pour les aveugles et les malvoyants ;
- les informations personnelles sont transmises aux gares (vie privée), ce qui a un effet décourageant en cas de problème ou de plainte.

Le Groupe SNCB promet de tenir compte de ces remarques.

2010/0272 Dans une pétition, 158 navetteurs se plaignent du service insuffisant dans leur gare :

¹ Un handbike est un vélo qui avance avec les bras.
Voir : www.hetkan.be/handbike.

- guichet trop souvent fermé (en raison d'un manque de personnel) ;
- trop peu de places de stationnement et de racks à vélos ;
- diminution trop importante de l'offre de trains pendant les périodes de vacances ;
- trop peu d'abris sur le quai ;
- un radiateur défectueux depuis longtemps dans la salle d'attente.

Les navetteurs craignent que leur gare soit fermée à terme et qu'ils ne puissent s'adresser nulle part pour obtenir des informations, acheter un billet ou renouveler leur carte train.

Bien que le Groupe SNCB déclare au départ que le guichet de la gare est à nouveau ouvert, le problème se répète. Finalement, une solution définitive devra être trouvée en engageant du personnel.

Le Groupe SNCB donne un récapitulatif des places de stationnement proposées (voiture + vélo) et des besoins estimés (2012 et 2020). L'extension (par le Holding SNCB) sera effectuée en fonction des budgets d'investissement disponibles. Le calendrier des travaux n'est pas encore clair.

Le radiateur de la salle d'attente a été réparé.

La mise en place (le cas échéant) d'abris supplémentaires sur les quais par Infrabel est encore à l'étude.

Il est impossible techniquement de faire arrêter le train P supprimé pendant la période des vacances à la gare concernée car ce train générerait un autre train P.

2010/0568 Le client est handicapé et il dispose d'un abonnement gratuit auprès de DE LIJN. Il demande si un abonnement de ce genre existe auprès du Groupe SNCB.

Le médiateur donne au client un récapitulatif des facilités et des formules disponibles pour les personnes à mobilité réduite.

2010/1091 Le client (utilisateur d'un fauteuil roulant) achète un billet au guichet. Il demande également une assistance lorsqu'il descendra du train. Bien qu'une rampe d'accès soit présente sur le quai et que l'employé du guichet accepte d'aider le client, le sous-chef de gare refuse de l'aider à monter dans le train.

Le client dépose une plainte au Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, qui demande la raison du refus d'assistance.

Le Groupe SNCB explique que l'intéressé voulait prendre un train à double étage M6. Celui-ci est équipé d'une rampe multifonctions avec plateforme d'accès e.a. pour les fauteuils roulants. Cependant, le voyageur voulait prendre place dans un autre wagon (normal). Le personnel de la gare a essayé de lui expliquer que c'était impossible.

Cependant, la communication a été plutôt problématique car l'intéressé ne parlait que le français tandis que l'employé de la gare n'avait qu'une connaissance élémentaire de cette langue. Le Groupe SNCB s'excuse.

2010/1414 Le médiateur est contacté pour le problème de l'(in)accessibilité du passage souterrain menant aux quais à Louvain aux heures de pointe.

Le Groupe SNCB améliorera le passage pour les voyageurs et des lignes de guidage seront mises en place.

2010/1432 La cliente a une mobilité réduite. Le 26 juin 2009, elle se rend en train à la Côte et elle demande au préalable l'assistance PMR. La foudre s'étant abattue sur la caténaire, le trafic ferroviaire entre Dixmude et La Panne est interrompu et remplacé par un service de bus. Aucun employé du Groupe SNCB n'est là pour aider la cliente à prendre cette correspondance et, en raison de son handicap, elle ne parvient pas à prendre place dans le bus de remplacement. Finalement, on lui recommande de prendre un taxi (57,87€).

Dans sa première réponse, le Groupe SNCB explique la cause des problèmes et le règlement de compensation en vigueur. Comme la cliente ne peut plus présenter son titre de transport original, aucune compensation ne peut lui être accordée.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur indique que la cliente a demandé de l'assistance à l'avance et que celle-ci lui avait été accordée. Cette aide a été perdue de vue lorsque le voyage a été interrompu de manière inopinée à Dixmude.

Le seul interlocuteur du Groupe SNCB est le guichet de la gare mais celui-ci était fermé au moment où les voyageurs (et notamment cette cliente) avaient le plus besoin d'informations.

Comme le Groupe SNCB a clairement manqué à ses obligations imposées par le Règlement européen 1371/2007 de prêter assistance aux PMR, non seulement au début et à la fin du voyage mais aussi pendant celui-ci, le médiateur pense qu'il doit prendre à sa charge les frais que la cliente a dû engager pour atteindre sa destination.

Finalement, le Groupe SNCB rembourse les frais de taxi.

2010/2481 Le client trouve gênant que lorsqu'il demande une assistance par le biais du Call Center du Groupe SNCB, il doive toujours expliquer à nouveau sa situation. Il recommande un système similaire à celui de DE LIJN où un numéro de client suffit à connaître le modèle de déplacement et la situation spécifique du client (fauteuil roulant, voiturette, tricycle orthopédique, malvoyant, le cas échéant programme de déplacement fixe).

Malgré 10 rappels, le Groupe SNCB n'a toujours pas répondu à la demande de son client.

2010/2622 Pendant le voyage de retour en TGV de Saint-Raphaël, avec sa belle-mère de 87 ans, le client demande une assistance à Bruxelles pour descendre et prendre plus facilement une correspondance avec un train intérieur. Bien que le contrôleur confirme oralement que quelqu'un sera présent, ce n'est pas le cas à l'arrivée. Le client âgé doit se débrouiller seul et chute dans l'escalator.

Dans un premier temps, le Groupe SNCB explique les procédures à suivre pour obtenir une assistance pour les personnes à mobilité réduite et il souligne que toute assistance qui n'a pas fait l'objet d'une demande 24h au préalable ne peut pas être garantie.

Après avoir reçu une réaction du médiateur, le Groupe SNCB s'excuse et offre deux bons Voyage de 10€ en compensation.

2010/4908 Le client est malvoyant. Il se plaint de la place de la voiture de première classe dans le train qu'il prend habituellement. Celle-ci change souvent. Par conséquent, il est dérouté.

Le Groupe SNCB explique qu'il est parfois contraint de modifier la composition habituelle de certains trains. Il s'excuse pour la gêne occasionnée.

1.3.6. AVIS « QUALITE DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE »

2009/3123 + 2009/3455 + 2009/3549 + 2009/3659 + 2009/3803 + 2009/3859 + 2009/3868 + 2009/4042 + 2009/4055 + 2009/4479 + 2009/4525 + 2009/5008 + 2009/5375 + 2010/0370 + 2010/0809

Sur les trajets Olen/Bruxelles, Olen/Geel, Olen/Anvers, Heist-Op-Den-Berg/Geel, Lommel/Anvers, Geel/Bruxelles et Geel/Anvers, des clients ont vécu quotidiennement les perturbations consécutives à l'incendie d'Herentals. Ils se plaignent de ne pas bénéficier de compensation. Le Groupe SNCB a exclu les voyageurs de certaines gares, à l'inverse d'autres.

Cette problématique avait déjà été évoquée dans notre rapport 2009¹

L'entreprise ferroviaire refuse : elle ne prend en considération que les cas les plus graves et leur accorde un Sorry Pass. Elle estimerait incorrect de traiter tous les clients de la même façon, sans tenir compte de l'importance des inconvénients subis.

2009/3326 Le 7 août une cliente achète une Carte Train Mi-temps (anciennement carte Railflex) pour le trajet Lier / Turnhout et souhaite l'utiliser à partir du 10 août. Selon ses dires, aucun message au sujet des modifications apportées au service des trains suite à l'incendie à Herentals ne figurait sur le site Internet du Groupe SNCB, au moment de l'achat. Le guichetier ne lui a pas non plus indiqué qu'elle devrait prendre un bus. Suite à des bulletins d'informations, la cliente se renseigne le dimanche 8 août 2009 sur le trajet qu'elle doit suivre. C'est alors seulement qu'elle apprend qu'elle ne pourra pas utiliser sa Carte Train Mi-temps pour des trajets directs entre Turnhout et Lier, alors que c'est ce qu'elle souhaitait. Elle décide de voyager en voiture et demande le remboursement de sa Carte Train Mi-temps. Le Groupe SNCB la rembourse, mais retient 4,80€ de frais administratifs. La cliente n'est pas d'accord.

Le Groupe SNCB signale que, suite à l'incendie à Herentals des bus de substitution étaient prévus entre Turnhout et Herentals. Les voyageurs pouvaient ainsi atteindre leur destination. Selon le Groupe SNCB, la cliente a choisi de son propre chef de résilier son abonnement. Il retient donc 4,80€ de frais administratifs. Une compensation n'est pas possible vu que la validité prend cours le 10 août 2009. La cliente n'a pas non plus droit aux 4 Sorry Pass accordés à certains passagers (en fonction de la gare de départ et de la validité de leur titre de transport).

Le médiateur souligne que la cliente a acheté un titre de transport le 7 août 2009 qui, par la suite ne répondait plus à ses desiderata, à savoir emprunter des trains directs entre Lier et Turnhout.

Le guichetier ne lui a pas expliqué que la situation avait changé. Si tel avait été le cas, la cliente aurait pu décider s'il était opportun d'acheter le titre de transport.

¹ . Rapport annuel 2009, pp 179 et 180

Même lorsque quelques jours plus tard, elle demande de plus amples informations au guichet, la communication apparaît insuffisante. Personne ne sait exactement comment le trafic sera organisé.

Le médiateur fait référence à la loi du 14 Juillet 1991 sur les Pratiques du commerce, sur l'information et 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 apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible.

L'incendie à Herentals a constitué pour la cliente et le Groupe SNCB un cas de force majeure. Pourtant, c'est la cliente qui est perdante. Celle-ci est «pénalisée» parce qu'elle a décidé de renoncer à la solution alternative (et à toutes ses conséquences).

Afin de rétablir la relation de confiance entre la cliente et l'entreprise, le médiateur propose une conciliation dans laquelle il invite le Groupe SNCB à ne pas tenir compte des frais administratifs de 4,80€.

Le Groupe SNCB maintient sa position.

Dans son avis, le médiateur insiste à nouveau sur les possibilités offertes à la cliente. Est-il question de «choix» dans le chef de la cliente lorsque, en raison de toutes sortes de règles, on se voit refuser une compensation et on se retrouve en possession d'un produit qui inopinément, implique des correspondances, des trajets en bus et une capacité réduite ? Peut-être que la cliente n'aurait pas du tout acheté le produit, si elle avait pu être au courant au préalable de ces éléments...

Le Groupe SNCB reste sur sa position dans sa réponse à l'avis du médiateur. Selon lui, les voyageurs pouvaient poursuivre leur voyage gratuitement avec leur carte train dans les bus de substitution entre Turnhout et Herentals. Le client qui choisit de son propre chef de résilier sa carte train doit payer des frais administratifs de 4,80€.

2009/3501 Le client veut participer à une action via un journal : en y découpant un certain nombre de points d'épargne, il est possible d'effectuer un aller-retour à Londres en Eurostar en classe Standard pour 49€. Bien que les lecteurs puissent commander les places aux guichets à partir du 19 septembre à 8h30, le client apprend le jour même qu'il n'y a plus de places disponibles.

Cette problématique a déjà été abordée dans notre rapport 2009¹.

Le Groupe SNCB rejette l'avis : selon lui, la promotion Eurostar du *journal X* s'est déroulée normalement et n'est en aucun cas une forme de vente couplée.

2010/1665 Le client a une carte de journaliste (carte de train) deuxième classe et une carte de 10 trajets première classe à prix réduit pour le trajet Gand/Anvers. Comme le client a déjà complété sa carte plusieurs fois, comme prévu avant de monter dans le train, et qu'il apparaît, à la montée, que la voiture de première classe a été déclassée, le client perd la ligne complétée. Pour éviter ce problème, certains accompagnateurs de train remettent au client une attestation (C6) pour ne pas compléter la carte la prochaine fois et réutiliser la ligne. Certains accompagnateurs de train le font, d'autres pas.

Vu cette attitude positive dans un cas et négative dans l'autre, le client complète désormais la carte de 10 trajets directement après être monté dans le train, s'il est certain qu'une voiture de première classe est bien présente.

Le 15 mars, l'accompagnateur de train entre dans le compartiment et demande ensuite au client le prix d'un nouveau trajet majoré d'une amende. Le client veut prendre place en deuxième classe, mais l'accompagnateur de train ne l'accepte pas.

Le client paie le montant, mais n'est pas d'accord à ce sujet.

Le groupe SNCB explique au client les conditions d'utilisation de la carte de 10 trajets. Le client doit compléter la carte avant de monter dans le train pour justifier une utilisation valable. Le groupe SNCB comprend la réaction du client, mais indique que ceci ne facilite pas le travail des contrôleurs. La tâche des contrôleurs consiste dans le contrôle du respect de la réglementation.

L'Entreprise de transport demande au client, après avoir complété la carte de 10 trajets avant de monter dans le train et dans le cas où il n'y a pas de voiture de première classe, de demander à l'avenir un C6 aux accompagnateurs de train dans l'optique d'un remboursement.

Le groupe SNCB propose de déroger exceptionnellement aux dispositions légales et décide de ramener le supplément forfaitaire de 12,50€ à 3€ pour la confection. De même, le montant du trajet compté est porté en compte par le groupe SNCB avec une réduction de 75% (carte de journaliste). Le groupe SNCB veut par conséquent rembourser 18,60€ au client, après réception du titre de transport original reçu dans le train.

En relation avec la remarque du client concernant sa réclamation du 22 décembre 2009, le groupe SNCB confirme que le train a roulé dans une composition réduite et rembourse au client les 4,20€ demandés.

¹ . Rapport annuel 2009, pp 129 à 131.

Le médiateur argumente que le groupe SNCB s'en tient aux conditions de la carte de 10 trajets selon lesquelles le client complète la carte avant de monter dans le train. Le client ne conteste pas du tout ceci. Mais compte tenu du fait que la voiture de première classe a été le plus souvent déclassée et qu'aucune mention n'en est faite par l'annonceur de la gare, il est difficile au client d'être informé de la situation au préalable. Le train se compose de deux automotrices M6, autrement dit 4 voitures de deuxième classe et deux voitures de première classe.

On attend du client qu'il ait d'abord fait le nécessaire au niveau de son titre de transport. Le client peut toutefois aussi attendre du groupe SNCB qu'il l'informe correctement et au préalable de la modification de la composition.

Le client a déjà demandé le remboursement à plusieurs reprises du service non fourni. Parfois, celui-ci a été accordé et parfois pas. D'autres part, le client reçoit aussi parfois de certains accompagnateurs de train une attestation (C6) pour ne pas remplir la carte la prochaine fois et réutiliser la ligne. D'autres fois pas. Ce type de comportement pousse finalement le client à remplir la carte de 10 trajets dans le train, en d'autres termes lorsqu'il peut juger de la situation réelle.

L'accompagnateur de train a poinçonné la ligne en question, ce qui veut dire que cette ligne est acceptée par l'accompagnateur de train. Le client doit encore par la suite payer le prix du trajet en supplément (nota bene : prix plein alors que le client possède une carte de réduction en bonne et due forme) ainsi que le supplément forfaitaire. Ces deux actions sont contradictoires.

Le médiateur fait une proposition de compromis : le groupe SNCB rembourse au client le montant total du titre de transport reçu le 15 mars 2010 dans le train.

La proposition de compromis n'est pas acceptée. Le groupe SNCB communique l'occupation « moyenne » des trains concernés et indique que l'occupation maximale n'a pas été atteinte, y compris au cours de la période où le train a roulé avec une composition réduite.

Selon l'entreprise ferroviaire, les accompagnateurs de train sont confrontés régulièrement à des voyageurs qui ne respectent pas strictement la réglementation et qui ne montrent aucun respect pour les tâches du contrôleur. Elle souligne l'importance d'une attitude uniforme de son personnel.

Le médiateur indique que le client ne refuse pas de payer son voyage en première classe, mais qu'il veut être certain de ne pas en payer le supplément alors que d'autres en seraient exonérés. Il s'ensuit que le client, à l'occasion de ses expériences antérieures, a complété sa carte de 10 trajets dans le train, avant le départ du train.

L'accompagnateur de train a d'abord poinçonné la carte de 10 trajets à des fins de contrôle, mais a compté ensuite au client un billet de première classe (prix plein) plus une amende, et ce malgré la mention évidente sur la carte de réduction du client qui donne droit à 75% de réduction.

L'attitude non uniforme des accompagnateurs de train ne crée pas non plus vraiment la clarté chez le client.

Le fait que l'accompagnateur de train a d'abord poinçonné le titre de transport comme étant correct ; que le client a agi de bonne foi ne sachant pas s'il devait prendre place en première classe et dans l'affirmative, si des titres de transport de deuxième classe seront acceptés ou non ; que l'accompagnateur du train a fourni un titre de transport erroné au voyageur ; que le client doit se voir accorder le bénéfice du doute ; que les accompagnateurs de train n'ont pas une attitude uniforme sont tous des arguments qui permettent au médiateur d'émettre l'avis suivant :

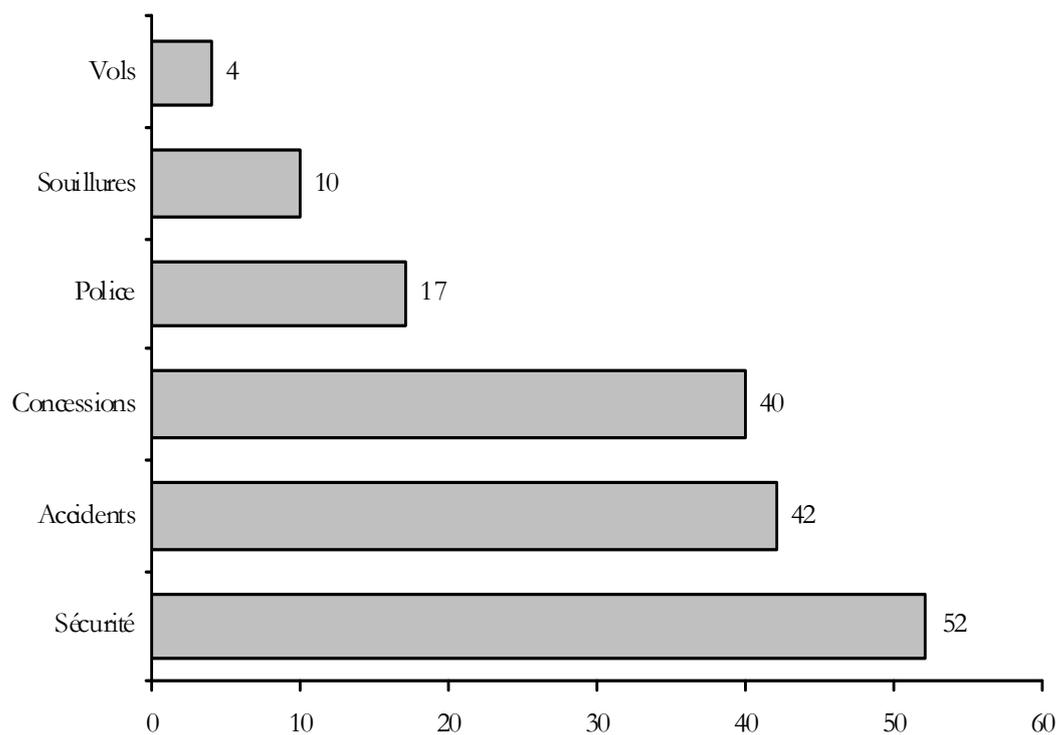
Le groupe SNCB rembourse au client la totalité du montant du titre de transport reçu le 15 mars 2010 dans le train.

Cet avis est accepté par le groupe SNCB sous réserve de la réglementation existante.

1.4. DIVERS

Cette rubrique comporte 165 plaintes (2,3 % au total).

Plaintes par catégorie



1.4.1. SECURITE ET ACCIDENTS

Le médiateur a reçu 94 plaintes portant sur des situations dangereuses et des problèmes qui aboutissent effectivement à un accident avec des dommages matériels et/ou corporels.

Les chemins de fer ont été fortement touchés en 2010 en raison de deux accidents dramatiques :

- lors d'une collision à Buizingen entre le train omnibus de Louvain et l'IC en direction de Liège le 15 février 2010, 18 personnes perdent la vie et 162 autres navetteurs sont blessés;
- le 15 septembre 2010, juste à l'extérieur de la gare d'Arlon, deux trains entrent en collision. Étant donné leur faible vitesse, le bilan est « seulement » de 56 blessés.

Suite à ces événements tragiques, le médiateur est interpellé par téléphone et par écrit de la part de voyageurs qui ont été blessés et qui ne savent pas où communiquer les dommages subis ou obtenir des informations. Les employeurs ont également des questions.

Dans tous les cas, le médiateur met le client rapidement en contact avec le service compétent qui ouvre un dossier et le traite.

En outre, des navetteurs soucieux interviennent car ils ont besoin de faire connaître leur opinion ou de poser des questions sur la sécurité sur d'autres lignes (les leurs). L'une des questions souvent posées concernant la sécurité dans les trains surchargés est la suivante : *Que faire si une telle situation se produit avec nos trains surchargés ?*

Le médiateur ne peut renvoyer ces clients qu'aux règles en matière de responsabilité en vigueur.

Art. 4.1.0.1. Responsabilité consécutive au transport des voyageurs, des bagages à main et des animaux

§1. La SNCB est responsable des accidents survenus aux voyageurs, si elle ne prouve pas que ces accidents proviennent d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée.

Source: sa SNCB

De plus, en 2010, le médiateur est intervenu également en faveur des victimes d'accidents « habituels » pendant l'exécution du contrat de transport :

- toutes sortes de chutes dans les escaliers ou les escalators et au moment de monter et de descendre du train ;
- les voyageurs qui glissent sur un sol humide ou verglacé ;
- les voyageurs coincés entre des portes qui se ferment (inopinément).

Le Groupe SNCB invoque souvent une cause « externe » pour échapper à sa responsabilité : par exemple, le comportement de tiers (comme des voyageurs qui poussent lorsqu'ils montent ou descendent du train) ou l'imprudence de la victime elle-même.

Si sa responsabilité ne peut pas être écartée, le Groupe SNCB indemnise les dommages subis.

Ces dossiers traînent généralement en longueur, pour diverses raisons :

- parce que l'affaire est d'abord prise en charge par le Service Central Clientèle (département de l'opérateur SNCB). Celui-ci essaie d'abord de déterminer laquelle des entreprises du Groupe SNCB est « responsable ». Ainsi, la SNCB sa intervient pour un incident dans le train tandis que le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel sa doit entrer en ligne de compte dans les incidents sur les quais, par exemple dans les PANG. Et les 37 plus grosses gares sont gérées par le Holding SNCB. Du temps est déjà perdu avant que le dossier parvienne au service juridique compétent. Chaque service juridique commence alors sa propre enquête, généralement à décharge, et cela prend du temps.

Très souvent, le Groupe SNCB ne réagit pas aux rappels du médiateur ou se contente de répondre que l'enquête est en cours.

Dans tous les cas, le délai de traitement accordé par le législateur au médiateur (2 x 60 jours) est largement dépassé. En outre, le Règlement européen 1371/2007 n'est pas respecté (réponse au client dans un délai d'un mois).

Nous ne pouvons pas nous départir de l'impression qu'avec un peu de bonne volonté, les délais de réponse pourraient être considérablement réduits. Enfin, chaque dossier tirerait profit d'un traitement dans « un délai raisonnable » même s'il ne s'agissait que de pouvoir vérifier les faits à examiner de manière correcte. Invoquer ce dernier point (qu'il y a trop longtemps pour encore pouvoir examiner les faits) en tant qu'argument après un délai de traitement déraisonnablement long est particulièrement douloureux.

Le 25 mai 2009, un accompagnateur de train et un voyageur sont tombés sous le train alors que le voyageur tentait de monter après le signal de départ et que l'accompagnateur de train essayait de l'en empêcher. Tous deux ont été très gravement mutilés. Cet accident dramatique a causé un grand émoi et a remis en question les procédures de départ appliquées par le Groupe SNCB.

En conséquence, l'accompagnateur de train est désormais plus strict lorsqu'un voyageur ignore l'interdiction et essaie encore de monter ou de descendre du train après le signal : un formulaire de constat C170 est établi et une amende ferme est demandée.

Lorsque le voyageur sollicite son intervention, le médiateur explique d'emblée les mesures de sécurité en vigueur. Dans ce cadre, il souligne que l'accompagnateur du train n'impose pas une interdiction sans raison mais qu'il le fait pour garantir la sécurité des voyageurs.

Dans ce type de dossiers, le Groupe SNCB demeure intransigeant.

En 2010, nous remarquons un nombre nettement supérieur d'interventions parce que les quais, les accès et les parkings n'ont pas été dégagés (neige et verglas), y compris après que le voyageur eut attiré l'attention de manière répétée sur ce fait. Le Groupe SNCB ne réagit pas suffisamment vite en cas d'hiver rigoureux.

Certaines réactions sont de plus liées à un sentiment latent d'insécurité en raison de jeunes qui traînent aux alentours de la gare, sur les quais ou dans les parkings à vélos, et en raison également de l'éclairage insuffisant. Outre l'intervention prévue par le biais des canaux de procédure normaux avec le Groupe SNCB, le médiateur transmet immédiatement ce type d'intervention au management de Securail, ce qui mène généralement à une intervention rapide sur le terrain.

Enfin, des plaintes sont formulées concernant un comportement agressif ou inconvenant de la part d'autres voyageurs. Dans ces cas, Securail est appelé immédiatement et le voyageur est informé de la possibilité de contacter directement le centre opérationnel de Securail au numéro gratuit 0800 30 230. Ce numéro peut être joint en permanence et il est constamment en contact avec les accompagnateurs de train et avec les services de secours et de police.

SITUATIONS VECUES

2010/0571 Le client a visiblement du mal à monter dans le train. Or, le personnel du train présent ne lui propose pas spontanément son aide et le client se trouve coincé (heureusement sans grande gravité) entre les portes qui se ferment.

Le Groupe SNCB reconnaît que le contrôleur aurait dû faire preuve de plus d'empathie et que tout aurait dû être mis en œuvre pour offrir aide et assistance au voyageur. Il est prêt à rembourser le billet de train sous la forme d'un bon de compensation. Il présente aussi ses excuses.

2010/0934 Plusieurs employés d'une institution sont impliqués dans l'accident de Buizingen du 15 février 2010. Ils rédigent une déclaration d'accident sur le chemin du travail en passant par leur employeur.

Sur le site Web www.sncb.be un registre de condoléances est mis à disposition mais rien n'apparaît concernant les voyageurs blessés.

Le médiateur contacte immédiatement le service de communication de l'opérateur des chemins de fer qui place rapidement sur le site internet un numéro de téléphone spécial et les informations souhaitées par les clients blessés.

2010/1203 Comme le client tente de monter dans le train après le signal de départ, un formulaire C170 est établi (50€). Le client n'avait pas entendu le signal de départ en raison du brouhaha causé par une perturbation du trafic ferroviaire (flux constant d'annonces dans les deux langues nationales). L'accompagnateur de train ne propose aucune amende immédiate (12,50€).

Le Groupe SNCB explique les procédures de départ d'un train et les règles de sécurité strictes qui les accompagnent et il ramène l'amende à 12,50€ (le montant que l'accompagnateur de train aurait dû proposer immédiatement).

2010/1687 Un groupe de retraités veut prendre le train de 18h31 sur la voie 7. Bien que l'horloge de la gare n'indique que 18h28, les portes du train qui se trouve à quai sont déjà fermées. Ce n'est qu'à ce moment que les clients apprennent que leur train partira de la voie 8. Lorsqu'ils y parviennent, 5 membres du groupe parviennent à monter dans le train mais le sixième se trouve coincé entre les portes qui se ferment. Le signal d'alarme est utilisé pour les déverrouiller.

Le Groupe SNCB explique la raison du changement de voie (et de l'annonce de ce changement) de dernière minute et s'excuse.

2010/1771 Un assureur assistance juridique intervient parce que la voyageuse a trébuché et est tombée alors qu'elle descendait du train. La cliente reste longtemps en incapacité de travail.

Un témoignage présenté par l'assureur révèle que la victime elle-même n'a pas été suffisamment prudente. Le médiateur explique la règle de responsabilité en vigueur et clôture le dossier.

2010/1956 Le client est l'une des victimes de l'accident de Buizingen. Il demande une adresse de contact au sein du Groupe SNCB.

Le médiateur appelle le client pour lui communiquer le numéro spécial ouvert depuis l'accident. Ensuite, le dossier est transmis au service juridique du Groupe SNCB.

2010/2342 La fille de la cliente est jetée, sans raison, sur le quai d'une gare bruxelloise par une autre voyageuse qui prend ensuite ses jambes à son cou. La cliente demande à une accompagnatrice de train à qui elle peut transmettre l'information concernant l'incident. L'accompagnatrice ne comprend pas la cliente.

Le Groupe SNCB explique que depuis le 1^{er} décembre 2005, Securail (le service de sécurité interne du Groupe SNCB) veille à la sécurité des voyageurs et du personnel ferroviaire. Pour ce faire, l'entreprise travaille également activement avec la police fédérale des chemins de fer. La présence de Securail dans la gare (les agents de sécurité sont reconnaissables à leur uniforme rouge) donne un sentiment de plus grande sécurité aux voyageurs et au personnel ferroviaire.

Le client peut informer le personnel de sécurité ou faire appel à lui s'il constate quelque chose de suspect. Les agents de Securail ont non seulement un effet dissuasif, mais ils agissent également en cas de problèmes, généralement avec l'aide des services de police.

En cas de problèmes éventuels ou de situations suspectes, le client peut appeler le numéro d'urgence gratuit 0800/30 230 et ce, 24h/24, 7 jours/7. Ce numéro sert uniquement à demander de l'aide ou à signaler des situations d'urgence.

Le Groupe SNCB indique également que l'accompagnatrice de train concernée n'était pas présente là où la voyageuse a été attaquée et que, par conséquent, elle n'a en aucun cas été témoin de l'incident.

Toutefois, elle a dressé un procès-verbal et a informé le Security Operations Center et la gare concernée.

Enfin, le Groupe SNCB s'excuse et offre un Billet cadeau à la voyageuse.

2010/3150 Le client signale que l'abri vitré de la gare n'est vraiment pas visible et que, de ce fait, il l'a percuté. Il en est résulté une ouverture de l'arcade sourcilière, un œil au beurre noir et un mal de tête. L'accompagnateur de train veut appeler une ambulance (à la gare suivante) mais le client refuse.

Le Groupe SNCB indique qu'entre-temps, des éléments visibles ont été placés sur l'abri vitré, conformément au règlement Revalor 2000 interne, un cahier des charges incluant des exigences de qualité auxquelles les équipements des gares doivent satisfaire.

2010/6988 Comme le train s'arrête au-delà du quai le 30 novembre 2010, le client doit sauter dans le talus pour quitter le train. Le voyageur se blesse et il est en incapacité de travail pendant quelques jours. Le client exige une intervention du Groupe SNCB.

Le Groupe SNCB s'excuse et offre un Billet cadeau.

1.4.2. CONCESSIONS

Les 40 plaintes relatives aux concessions concernent principalement des problèmes d'utilisation des parkings exploités par des tiers :

- amendes (indemnités journalières) imposées parce que l'utilisateur ne présente pas de ticket de parking ou de carte ou ne peut pas prendre de ticket (problèmes de paiement au terminal), parce que l'abonnement de stationnement n'est pas visible dans la voiture ;
- à plusieurs endroits, le parking est exploité par plusieurs instances (l'autorité locale, une entreprise privée et/ou B-parking) et le voyageur (pressé) ne sait pas toujours clairement sur quel domaine il se trouve ;
- les voyageurs ressentent du dépit et de l'incompréhension lorsque le statut d'un parking passe de gratuit à payant. Le Holding SNCB se charge de la gestion d'un certain nombre de parkings de gares via sa filiale B-Parking. Concernant la stratégie suivie, le management déclare que l'objectif n'était pas de rendre le stationnement gratuit et qu'il part du principe que le prix d'un ticket de parking ou d'un abonnement ne doit pas être inférieur à celui d'un titre de transport par bus ou par tram : sinon, comment motiver le voyageur à laisser sa voiture chez lui et à utiliser les transports publics pour se rendre à la gare ?

Depuis août 2009, la SNCB-Holding développe sa stratégie parking qui se traduit par la mise en place de parkings contrôlés.

Suivant son contrat de gestion avec l'Etat belge, la SNCB Holding a entre autre pour mission la construction, l'extension et la rénovation des parkings, dans toutes les gares. La SNCB Holding est également gestionnaire des parkings des 37 gares les plus importantes et des points d'arrêt non gardés. La SNCB-Holding est gestionnaire des parkings dans les autres gares. La SNCB Holding a confié l'exploitation des parkings des 37 gares à sa filiale BParking.

Les parkings sont réaménagés avec l'installation de barrières, d'un système de contrôle d'accès et de gestion des places permettant de donner la priorité aux voyageurs réguliers en train. La sécurité est améliorée par l'installation de caméras permettant au service de sécurité de la SNCB-Holding de faire des « rondes virtuelles » dans les parkings.

Les parkings sont également reliés au Control Room Opérationnel de la SNCB-Holding qui peut gérer les équipements à distance ou répondre aux appels des utilisateurs.

Source: B-Holding

B-Parking exploite les infrastructures de stationnement suivantes :



Parkings opérationnels :

* 2009 : (5 parkings)

- o Anvers Central
- o Gand St Pierre
- o Saint-Nicolas
- o Anvers Berchem
- o Liège-Guillemins

* 2010 : (18 parkings)

- o Alost
- o Braine-l'Alleud
- o Gembloux : 2 parkings
- o Namur : 3 parkings
- o Tournai : 3 parkings
- o Gand St Pierre
- o Zottegem : 1 parking
- o Arlon : 2 parkings
- o Charleroi : 3 parkings
- o Hasselt
- o Ottignies : 2 parkings
- o Bruges
- o Liège-Guillemins : 3 parkings

Ouvertures planifiées :

* 2011 : (6 parkings)

- o Denderleeuw
- o Leuven Kop van Kessel-Lo
- o Nivelles
- o Gent Dampoort
- o Mons : 2 parkings

Une communication spécifique se fera pour chaque parking au moins un mois avant l'ouverture du parking.

(Total : 35 parkings)

Source : www.b-parking.be

Par ailleurs, des conflits avec des concessionnaires sont apparus dans les gares, par exemple parce que les toilettes ne sont pas ouvertes ou parce que le client doit payer (trop) pour les utiliser.

La problématique sous-jacente devient claire sur la base de quelques dossiers d'exemples

SITUATIONS VECUES

2010/0520 L'intéressé exploite une concession. A la fin du bail, le contrat n'est pas reconduit par le Holding SNCB. Un appel d'offres a été lancé à différentes personnes potentiellement intéressées mais l'exploitant en question n'a pas présenté la meilleure proposition.

Il émet dès lors des objections concernant la procédure suivie.

Il cherche et obtient le soutien de ses clients par le biais d'une pétition. Il demande la possibilité de poursuivre ses activités commerciales au même endroit.

Le Holding SNCB lui offre l'opportunité de faire offre pour un contrat de concession dans une autre gare, après que le concessionnaire n'a finalement pas obtenu la prolongation souhaitée.

2010/0775 Le client reçoit une amende de 25€ parce qu'il n'a pas garé sa voiture dans la bonne partie du parking. Il a une carte de stationnement pour le parking exploité par la commune (via un sous-traitant) alors que sa voiture est stationnée sur le parking de la SNCB.

Comme le client possède une carte de stationnement valable le jour du constat mais s'est seulement trompé de lieu, le médiateur propose au Groupe SNCB de rembourser l'amende. Le Groupe SNCB accepte.

2010/1063 Le client se plaint que l'activation de sa nouvelle carte de stationnement prend trois jours.

Le Groupe SNCB confirme que la validation d'une carte de stationnement prend deux jours parce que les données introduites dans l'application ne sont traitées que la nuit. Selon le moment auquel le client se présente au guichet, ces informations sont introduites le jour même ou au plus tard le jour suivant.

2010/2291 La cliente signale que le parking de sa gare devient payant le 23 avril 2010. Elle dispose d'une carte de stationnement gratuit qui est encore valable jusqu'au 2 août 2010. Selon l'employé du guichet, cette carte n'est plus valable et la cliente doit payer à partir du mois de mai. Selon le Service Central Clientèle, les cartes restent valables jusqu'à leur date d'expiration mais aucune autre carte gratuite ne peut plus être obtenue.

Le Groupe SNCB confirme formellement par la suite que l'abonnement gratuit au stationnement reste valable jusqu'à la date d'expiration. Les voyageurs concernés seront informés des modifications à venir.

2010/2457 Le client se plaint que, dans une offre d'emploi, seules des *dames* sont demandées.

Le Groupe SNCB explique que l'annonce en question a été placée par le concessionnaire des toilettes publiques. Il impose seulement au concessionnaire de disposer d'un personnel compétent et approprié.

2010/3087 Le client signale qu'au point de rencontre à Bruxelles-Midi, un écran diffuse normalement la chaîne Euronews. Depuis quelques temps, c'est une autre chaîne qui est diffusée et le client souhaite que cela change.

Le médiateur contacte Publifer¹ et des responsables du Meeting-Point de Bruxelles-Midi : une panne de courant serait la cause du changement de chaîne. L'écran est à nouveau réglé sur Euronews.

2010/3254 Le client trouve qu'un prix forfaitaire extravagant est demandé (25€) pour l'utilisation du parking lorsqu'aucun ticket de stationnement n'a été acheté au préalable à la gare (3,50€).

Le Groupe SNCB a demandé à l'entreprise Parketing d'annuler le supplément forfaitaire.

2010/3806 La cliente reçoit une amende parce qu'elle n'a pas acheté de ticket de parking. Elle n'avait pas le compte exact et la machine ne rend pas la monnaie.

Le Groupe SNCB indique que le parking est payant et qu'il est exploité par l'entreprise Parketing. Un ticket pour une journée coûte 3,60€ et lorsqu'aucun ticket n'est présent dans la voiture au moment du contrôle, un tarif forfaitaire de 25€ est appliqué.

La SNCB explique également qu'un stationnement gratuit est possible à divers endroits dans les environs de la gare.

Le médiateur signale au Groupe SNCB que la cliente n'avait pas l'intention de garer sa voiture gratuitement et il propose que seul le tarif journalier soit de mise. Le Groupe SNCB reste sur sa position et l'amende est maintenue.

¹. Publifer SA est une filiale de la SNCB créée en 1932 (Société Générale de Publicité dans les gares des Chemins de Fer) qui fait partie aujourd'hui de la multinationale Clear Channel.

1.4.3. AVIS

2009/4818 Le vendredi 27 novembre 2009, un client coince sa chaussure dans l'escalator de la gare. Ce dernier est immobilisé grâce au bouton d'arrêt d'urgence. Un employé de la gare parvient, avec beaucoup de peine, à décoincer la chaussure de l'escalator.

Celle-ci est irrémédiablement endommagée. Le client demande un remboursement ou un dédommagement.

Le Groupe SNCB signale qu'une enquête n'a pas relevé de défauts à l'escalator.

Le chef de zone de la gare vérifie sur place s'il y a une différence de niveau entre les marches mobiles et la partie fixe de l'escalator. Aucune anomalie n'est constatée.

En outre, Infrabel confirme par la suite le même résultat. Le Groupe SNCB en déduit donc que l'escalator fonctionne normalement. « Aussi, le Groupe SNCB ne comprend pas comment le passager est toutefois parvenu à coincer sa chaussure ».

Le Groupe SNCB décide de décliner toute responsabilité et par conséquent n'accorde aucun dédommagement.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur souligne qu'il n'y a aucun doute sur les faits : une intervention d'un employé de la gare a été nécessaire pour décoincer la chaussure (avec déclaration de l'intervenant à l'appui).

Le chef de zone n'a été averti de l'incident que trois jours plus tard, par voie interne. L'intéressé a lui-même effectué un examen sommaire. Sur cette base et considérant (a) que chaque jour des centaines de personnes utilisent l'escalator sans problème et (b) que ce dernier a été inspecté en date du 2 octobre 2009 (8 semaines avant l'incident) et reconnu en ordre de marche, la plainte est déclarée comme non fondée.

Le médiateur s'interroge : a-t-on procédé à l'enquête avec la précaution et la prudence qui s'imposent ?

Aucune mention de l'incident ne figure dans les rapports journaliers de la gare.

Bien qu'un incident grave se soit produit, impliquant des dommages matériels, les dommages corporels n'ayant pu être évités que par l'action rapide du voyageur et des personnes présentes (utilisation du bouton d'arrêt d'urgence), l'escalator a été remis en service, avant même qu'une enquête ait été effectuée.

« L'enquête » s'est limitée à une inspection sommaire par le chef de zone ; avec tout le respect qui lui est dû, rien n'indique dans le dossier que celui-ci a les compétences et aptitudes techniques requises à cet effet.

Aucun rapport d'incident d'exploitation n'a été rédigé.

La gare concernée est gérée par Infrabel. L'escalator incriminé est entretenu et reconnu en état de fonctionner par Infrabel. L'enquête menée par le médiateur a révélé que le

service technique d'Infrabel n'a reçu aucun rapport faisant état d'un problème à l'escalator ; aucune vérification supplémentaire n'a été demandée (ce qui aurait été logique en cas d'anomalie) et on n'a retrouvé aucune mention - de quelque nature que ce soit - d'un incident mettant en cause l'escalator ce jour-là.

Sur base des conditions de transport, la SNCB est responsable des accidents qui se produisent pendant l'exécution du contrat de transport, à l'exception des cas de force majeure ou d'éléments non imputables au transporteur (tels que les actes de tiers ou la négligence de la victime même).

Dans ce dossier, il ne peut être question de cas de force majeure. De toute évidence, aucun tiers n'est impliqué dans l'incident.

Le médiateur ne comprend pas comment on peut reprocher au voyageur d'avoir fait preuve de négligence : cela n'apparaît pas dans le dossier (il y figure seulement une supposition de la SNCB) et le fait d'emprunter un escalator, de poser les pieds sur la marche ou de toucher la marche supérieure avec la pointe de la chaussure ne peut, en aucune manière, être taxé d'imprudence. Ce sont des actes ordinaires dont les risques doivent en principe être évalués par le fabricant lors de l'analyse de risques effectuée pour chaque produit.

En revanche, la manière d'agir de la SNCB (par rapport à la soi-disant « enquête ») ne respecte pas les standards du bon père de famille, qui devraient sous-tendre son action. Elle ne peut pas reporter la responsabilité d'un incident sur le passager alors que de toute évidence, elle-même n'a pas fait montre de suffisamment de précaution.

Afin de rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant : « Le Groupe SNCB remboursera les dégâts occasionnés à la chaussure du client. »

Le Groupe SNCB rejette la proposition de conciliation :

- aucune anomalie n'a été constatée au cours de l'enquête effectuée par le Groupe SNCB ;
- aucun défaut n'a été constaté lors du contrôle technique antérieur à l'incident ; l'escalator est utilisé quotidiennement par des centaines de passagers sans qu'il y ait eu d'incidents auparavant. Idem, à la date des faits, aucun autre incident n'a eu lieu ;
- aucun rapport D43 n'a été rédigé car durant l'enquête postérieure à l'incident aucun dysfonctionnement n'est constaté ;
- l'employé de la gare n'a pas été « témoin » de l'incident, il est passé par là par hasard et est intervenu pour décoincer la chaussure de l'escalator.

Voici les arguments du médiateur :

L'action qualifiée « d'enquête » par le Groupe SNCB présente de sérieuses lacunes :

- celle-ci n'a pas eu lieu immédiatement après les faits (le chef de gare n'a été averti que 3 jours plus tard) ;
- elle n'a pas été effectuée par du personnel technique qualifié.

Dans son avis, le médiateur argue qu'en ne mettant pas l'escalator (temporairement) hors service, et en n'effectuant aucune enquête digne de ce nom, le Groupe SNCB a mis en jeu la sécurité de ses clients, un risque que, compte tenu du rang de priorité élevé qu'occupe la « sécurité » pour l'image de l'entreprise, il ne peut tout simplement pas prendre.

Le fait qu'aucun autre incident ne soit survenu par la suite ne veut pas dire que le Groupe SNCB doit s'en féliciter, mais est purement une question de chance.

Le fait que lors du contrôle technique du 2 octobre 2009, aucune anomalie n'ait été identifiée ne veut pas dire que ce fut encore le cas le 27 novembre 2009 : l'inspection est simplement un contrôle instantané.

En outre, le fait que des centaines de personnes aient utilisé l'escalator sans problème, aussi bien avant qu'après les faits, n'exclut pas en soi que le 27 novembre 2009 un incident s'est bel et bien produit : l'employé de la gare a beau, selon le Groupe SNCB, ne pas avoir été « témoin », il a quand même dû intervenir pour enlever la chaussure du client de l'escalator.

On ne peut donc pas nier que la chaussure s'est vraiment coincée entre les parties fixes et mobiles de l'escalator et le Groupe SNCB ne peut pas continuer à faire comme si de rien n'était.

Conformément à l'article 4.1.1.1 § 1 des conditions de transport, le Groupe SNCB est responsable des accidents survenus aux passagers, à l'exception des cas de force majeure ou d'une cause extérieure au Groupe SNCB.

Il ne peut être question ici de cas de force majeure.

La seule cause « extérieure » pourrait être l'imprudence du voyageur. On n'est cependant pas imprudent lorsqu'on pose le pied (se trouvant lui-même dans une chaussure) sur un escalator ou lorsqu'on touche la marche supérieure avec la pointe de cette chaussure. Pour un escalator, cela fait partie de l'usage normal pour lequel l'appareil a été conçu et cela a été pris en compte par l'analyse de risque préalable au dossier d'homologation que le fabricant doit introduire.

- Etant donné que le 27 novembre 2009, un « incident » a été causé par l'escalator ;
- que le Groupe SNCB, conformément aux conditions de transport, doit en assumer la responsabilité ;
- que l'enquête n'a révélé aucun cas de force majeure ;
- que l'enquête n'a pas non plus mis en lumière une « cause extérieure » ;
- que le compromis proposé nous semble équitable.

Le médiateur invite dans son avis le Groupe SNCB à rembourser les dégâts occasionnés à la chaussure du client.

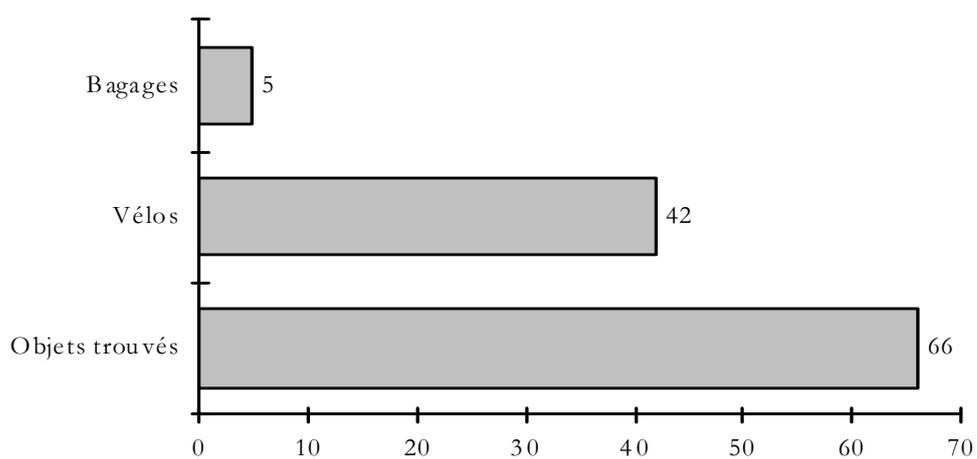
Le Groupe SNCB suit l'avis et rembourse 50€.

1.5. BAGAGES, VELOS ET COLIS

En 2010, le médiateur a été saisi de 113 plaintes (ou 1,6 % du total du nombre de plaintes) ayant pour sujet :

- les objets perdus ou oubliés à bord des trains
- les problèmes lors de l'acheminement des vélos
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



1.5.1. OBJETS PERDUS

Le 16 juin 2010 est parue au Moniteur Belge la loi relative à la conservation obligatoire auprès d'un transporteur ferroviaire des bagages et marchandises perdus, abandonnés ou non réclamés.

La législation actuelle (qui date du 28 février 1860) prévoit qu'un objet laissé dans le train est conservé deux mois à la gare terminus du train concerné. Si l'objet n'a pas été enlevé dans les 2 mois, il est transféré au Dépôt central pour objets trouvés à Bruxelles-Midi. Il y est conservé pendant 6 mois. Après cette période, l'objet est remis au Service Domaines du SPF Finances et fera l'objet d'une vente publique.

L'objectif à l'avenir est de ne conserver les objets trouvés que pendant 50 jours dans la gare où ils ont été amenés. Passé ce délai, ils seront cédés à des entreprises d'économie sociale (comme des magasins de dépôt-vente) pour être réutilisés ou recyclés.

En conséquence, le Dépôt central de Bruxelles-Midi va disparaître.

Après enquête, le médiateur apprend que la nouvelle procédure entrera en vigueur au 1^{er} février 2011. Les objets qui ont été trouvés avant cette date seront encore traités selon l'ancienne réglementation

Cette année encore, le médiateur constate des problèmes dans le domaine du suivi interne et de l'expédition des objets (de valeur) trouvés.

Trop souvent, un objet qui avait été trouvé est à nouveau perdu pendant la procédure de traitement. Cela engendre de la frustration chez le client.

Le Groupe SNCB reste d'avis que le client est le premier responsable de la perte de ses biens et, par conséquent, il ne veut accorder que l'indemnisation maximale pour un colis manquant ou endommagé de 60€ ou dans le meilleur des cas le remboursement de la moitié de la valeur actualisée¹ au client.

Le médiateur signale au Groupe SNCB que le client n'est pas coupable de la « deuxième » perte, surtout lorsqu'il peut être prouvé sur la base de documents internes qu'un objet a bel et bien été trouvé.

Ce n'est qu'après des demandes appuyées et lorsqu'il peut être prouvé de manière irréfutable que l'objet perdu par le client a été effectivement retrouvé avant d'être perdu à nouveau que le Groupe SNCB propose une compensation commerciale, qui ne couvre pas toujours la perte subie par le client.

C'est un sujet extrêmement délicat et le Groupe SNCB devrait intervenir d'urgence.

La gestion des objets trouvés n'est pas seulement un service offert au client mais une mission imposée par le législateur. Le Groupe SNCB doit gérer les objets trouvés en bon

¹ . Valeur actualisée : la valeur d'achat moins 10% par année suivant la date d'achat.

père de famille et les remettre au client en bon état. Si le Groupe SNCB ne rend rien, il doit donc rembourser au client la valeur réelle de l'objet perdu. S'il ne le fait pas, le coup porté à l'image du Groupe a un impact particulièrement important.

Nous espérons que la nouvelle procédure permettra que moins d'objets trouvés soient à nouveau perdus.

Toutefois, plus l'action est rapide, plus les chances de retrouver l'objet sont élevées.

Lorsque le membre du personnel du Groupe SNCB concerné peut contacter immédiatement l'accompagnateur de train du train dans lequel l'objet a été perdu, par exemple, ce dernier peut généralement être récupéré.

SITUATIONS VECUES

2010/1442 Le client a oublié son sac dans le train. Le soir, un collaborateur du service des objets trouvés l'appelle pour lui dire qu'il l'a en sa possession. Habitant dans les environs, il lui ramène l'objet à son domicile. Le client désire l'en remercier.

2010/3046 Le client perd son GSM dans la gare de Bruxelles-National-Aéroport mais le personnel de gare ne veut pas l'aider (il est germanophone)

Le Groupe SNCB lui envoie une lettre rédigée en français par laquelle il l'invite à remplir un formulaire R197 (qui n'existe qu'en néerlandais ou français) en se rendant à un guichet (ce que le client fit lorsqu'il se trouvait encore en Belgique, avant son retour à Berlin) ou via le site web.

Le médiateur aide le client à compléter le document adéquat mais le GSM ne sera jamais retrouvé.

2010/7245 Le 16 décembre 2010, le client perd son bonnet de laine, auquel il tient beaucoup, dans le train. Ce client âgé ne dispose pas de connexion internet et le service des objets trouvés/bagages dans la gare est déjà fermé. Le formulaire R197 n'est disponible ni au guichet ni auprès du sous-chef de gare.

Le service de médiation remplit le formulaire R197 via le site web au nom du client mais son bonnet ne sera pas retrouvé.

1.5.2. VELOS

Train et vélo : un duo dynamique

Vous souhaitez emmener votre vélo dans le train ?

Pour emmener votre vélo dans le train il y a deux possibilités:

- la «carte vélo - carte tandem» de 5,00 EUR* qui vous permet respectivement d'effectuer un trajet simple avec un vélo/tandem (+ evt. charrette pour enfants).
- le «libre-parcours d'un jour» qui vous permet d'emporter votre vélo/tandem (+ evt. charrette pour enfants) pour 8,00 EUR* dans le train tout au long de la journée et à travers tout le pays.

Ces cartes sont valables un an à partir de la date d'achat. Il suffit d'inscrire, avant l'embarquement, le jour (en toute lettre) et la date (JJ/MM/AAAA) d'utilisation.

Vous souhaitez acheter et imprimer votre billet «carte vélo - carte tandem» via notre site ?

Le e-billet «carte vélo - carte tandem» acheté via notre site est :

- nominatif
- non remboursable, non échangeable
- disponibles 31 jours avant la date du voyage

Le «libre-parcours d'un jour» n'est pas vendu via le site!

Vous pouvez imprimer ce billet vous-même. Il ne peut pas être relié à la carte d'identité électronique.

Votre paiement effectué en ligne est traité via le site de paiement sécurisé Ogone qui utilise les systèmes de protection les plus performants.

Conseils importants

Chaque type de train dispose d'un nombre différent d'emplacements pour les vélos.

Pour voyager aisément et confortablement, nous vous conseillons de vous déplacer avec votre vélo en-dehors des heures de pointe.

Pour le chargement et déchargement de votre vélo à Bruxelles, nous vous conseillons les gares de Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord. Il n'est pas possible de charger ou décharger en gares de Bruxelles-Central, Bruxelles-Chapelle ou Bruxelles-Congrès.

Le chargement et le déchargement des vélos et tandems doivent être effectués aux endroits indiqués par le personnel d'accompagnement de train et sous sa surveillance.

Autres infos

Certaines de nos gares disposent d'un endroit couvert spécialement prévu pour abriter votre vélo.

Cet abri est tantôt gratuit, tantôt payant.

** Prix valables à partir du 1er février 2011*

Source SNCB SA

Malgré les gros efforts déployés par le Groupe SNCB pour stimuler l'utilisation du vélo et augmenter la qualité des emplacements réservés à celui-ci, le médiateur reçoit des plaintes récurrentes :

- vandalisme et vol dans les emplacements surveillés et non ;
- racks à vélo vieillissants et/ou manque d'entretien d'une aire de stationnement (éclairage, fuites d'eau en cas de pluie...);
- le nombre limité de vélos pouvant être transportés dans le train, ce qui oblige parfois les voyageurs à attendre le train suivant.

Le médiateur ne reçoit pas uniquement des plaintes. Il reçoit aussi des demandes pour augmenter le nombre de places réservées aux vélos.

De plus en plus de voyageurs prennent le vélo pour se rendre à la gare. Le client attache beaucoup d'importance à la manière dont son moyen de transport peut être assuré. Celui-ci représente souvent un investissement non négligeable. Des aires pour vélos couvertes, éclairées, clôturées, bien équipées et surveillées sont indispensables et extrêmement appréciées.

Chaque année, le Groupe SNCB investit dans la qualité des parkings pour vélos existants. Ainsi, entre autres, ceux de la gare de Denderleeuw ont été entièrement rénovés et le Groupe SNCB en réalise de nouveaux (e.a. Bruges et Gand-Dampoort).

Les « Points vélos » s'avèrent également être des coups gagnants. Ils représentent un service supplémentaire proposé aux cyclistes. L'objectif est la stimulation de l'utilisation des vélos, combinée aux transports publics, pour une mobilité durable. C'est une expression concrète de la volonté du Groupe SNCB de remplir sa mission de société de la mobilité.

La valeur ajoutée apportée par les « Points vélos » est particulièrement bien accueillie par le cycliste. Ils permettent ainsi le contrôle et l'entretien des aires de parcage, la location de vélos et la réalisation de petites réparations.

Actuellement, il existe 35 « Points vélos ». En 2010, se sont ouverts ceux de Bruxelles-Midi, Deinze, Namur, Turnhout, Zottegem et Waregem. Dans un avenir proche, un « Point vélo » verra le jour à Diest et Liedekerke. (Pour plus d'informations, voir le site www.pointsvelos.be).

Le Groupe SNCB stimule l'utilisation du vélo tant pour les déplacements de loisir que pour se rendre à l'école ou au travail en transportant les vélos dans des voitures adaptées.

L'utilisation de vélos pliables gagne également de plus en plus de terrain. Celui-ci est pratique à utiliser et peut être emporté gratuitement dans le train.

Le vélo pliable se range dans l'espace prévu sous les sièges ou entre ceux-ci. Le client n'est pas autorisé à placer son vélo pliable dans les espaces de rangement des bagages.

Si le client ne range pas ce type de vélos dans les espaces convenus, les autres voyageurs sont rapidement irrités. Le vélo pliable prend alors une place supplémentaire ou gêne le passage.

Même lorsque le client respecte toutes les règles, il n'est pas toujours le bienvenu dans le train avec son vélo. Qu'il voyage avec un vélo pliable, de ville ou de course, l'engin reste un objet gênant pour de nombreux navetteurs. Cela demandera du temps également.

SITUATIONS VECUES

2010/0653 Le client se plaint du fait que, sur une période d'une semaine, son vélo a été brûlé et le vélo de sa femme volé dans le parking pour vélos de la gare.

2010/0685 Le client se plaint du manque de places pour vélos à la gare. Bien que le Groupe SNCB ait promis de rendre les entrées et les sorties du parking plus sûres (2008/1097), cela n'a pas encore été réalisé.

2010/1104 Le client signale des fuites d'eau dans le stationnement pour vélos de la gare.

2010/3765 Les clients veulent emporter leurs vélos dans le train. Ils ont acheté et imprimé des billets par internet. Comme le site n'est pas clair à ce sujet, les clients veulent savoir s'ils peuvent effectivement prendre leurs vélos.

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 2010, 176 plaintes (142 néerlandophones, 34 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.

Nombre de personnes demeurant à proximité des installations ferroviaires se plaignent lorsque des travaux y sont effectués ou y sont envisagés. Toutefois, depuis peu, Infrabel y est particulièrement attentif.

Info riverains

Via le site internet www.infrabel.be ou par téléphone au numéro vert gratuit 0800/55 000 les riverains peuvent contacter « la cellule riverains » pour un problème ou poser leurs questions au sujet des travaux ou des projets en cours



SITUATIONS VECUES

2010/0227 Un riverain d'une gare se plaint des nuisances sonores liées à l'enlèvement nocturne des poubelles et aux installations sonores sur les quais.

Le médiateur n'est pas compétent et transmet le dossier au responsable local.

2010/0371 Une personne dénonce l'insécurité dans les installations de l'ancienne gare désaffectée de Bankenbos. De nombreuses personnes sont forcées de traverser la voie à cause d'un pont sale, lugubre et peu accueillant. L'accès aux voies est seulement limité par un fil barbelé, qui est souvent sectionné. Il n'y a ni clôture, ni haie ni aucune autre protection. Le médiateur n'est pas compétent et contacte le service concerné qui installe immédiatement une barrière provisoire.



Photo Groupe SNCB

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSION

Ce qui saute aux yeux à la lecture du rapport annuel n'est pas neuf et n'étonnera personne : la ponctualité est LA priorité pour le client et 2010 a été la plus mauvaise année en la matière.

Durant les heures de pointe, le navetteur rejoint la gare empreint d'une certaine résignation. Son expérience parle. La situation a été grave par moment : trains supprimés, retards, composition modifiée, rupture de correspondance, mauvaise information, ou absence totale de celle-ci. Qui écoute le navetteur au quotidien et parle avec lui sait que cette image n'est pas exagérée. La qualité de service a été très médiocre. Le reconnaître constitue un premier pas. Mais cela ne suffit pas. La confiance dans le rail en a pris un fameux coup, car le problème touche à son « core-business » : amener les voyageurs à destination à temps et dans des conditions confortables. De porte à porte, comme il le dit lui-même. Et en tant qu' « épine dorsale du transport public », une ambition justifiée, sa responsabilité n'en est que plus énorme.

Que les clients réagissent avec agacement ne doit donc pas étonner le Groupe SNCB. En dépit de toutes les considérations et comparaisons internationales, le client continuera, à juste titre, à placer le chemin de fer face à ses responsabilités. Le client comprend mieux que quiconque l'enjeu de cette discussion et la suscite, non seulement avec le médiateur, mais aussi avec le personnel de train ou de gare, qui doit déjà faire face à une pression supplémentaire du fait de la situation. Du traitement des dossiers, le médiateur constate toujours¹ que ce personnel est particulièrement dépité devant cet état de fait et est encore trop peu consulté et entendu.

Le citoyen qui se plaint du service à la clientèle est généralement quelqu'un de très raisonnable qui soumet des problèmes qu'il a lui-même rencontrés et rappelle implicitement à l'entreprise ferroviaire les engagements qui sont les siens dans un segment important du transport public. Malgré tout, le citoyen a confiance en l'expérience, la connaissance et la compétence du groupe ferroviaire à trouver des solutions. Il essaie d'abord de comprendre ce qui s'est (mal) passé mais souhaite surtout une explication et par-dessus tout une (proposition de) solution.

Dans le Rapport annuel 2009, le médiateur a demandé de porter attention à la réalité du terrain et surtout de rapporter au niveau décisionnel² les éléments pertinents dénoncés par les principaux concernés.

Il est inacceptable, plus de deux ans après avoir pris conscience que les flux de communication sont beaucoup trop longs, surtout en cas de service perturbé (malheureusement, une donnée connue aussi en 2010), de devoir constater que le groupe ferroviaire n'a pas réussi à élaborer rapidement une solution. Un prestataire de service qui se met vraiment à la place du client et qui doit, d'un point de vue professionnel, reconnaître l'importance de pouvoir disposer des informations essentielles aux moments cruciaux devrait mettre un point d'honneur à régler cette question sans tarder. Cela n'a que trop duré.

¹ Rapport annuel 2009, p. 218

² Ibid.

Le Groupe SNCB réagit trop souvent, et dans des proportions croissantes, de manière agacée aux plaintes de ses clients. Le service clientèle est assailli par une masse de récriminations. Mais dans bien des réponses qui parviennent au médiateur il ressort non seulement un manque d'empathie, mais aussi parfois un comportement par trop défensif, voire de rejet. Le fondement du Règlement européen 1371/2007 est pourtant limpide : mettre les droits des voyageurs au centre des préoccupations.

Le médiateur est quelqu'un qui reçoit la confiance d'un citoyen pour défendre ses droits en son nom. Le médiateur vérifie la recevabilité et le bien-fondé de la demande. Il analyse la question, écoute, confronte les avis, émet une proposition. Il jouit pour cela d'un certain nombre de compétences légales. Parmi ces prérogatives, il mène son enquête de manière autonome en gardant à l'esprit sa mission structurelle. Lui seul, sur base des éléments de dossier qui lui sont connus, peut juger de l'opportunité de cette investigation.

Il est exact que des problèmes structurels qui réclament du temps avant d'être résolus sont des sujets difficiles à aborder avec les clients. Cela vaut pour le médiateur mais aussi pour le Groupe SNCB. Face aux désagréments quotidiens de ses voyageurs, ce dernier s'est par ailleurs d'abord contenté de suggérer une solution à long terme : décembre 2013. Le médiateur peut témoigner de la façon dont cette approche a été mal perçue par le client. Entre incrédulité et raillerie. La communication des chemins de fer a ensuite corrigé le tir et des solutions à courts termes ont aussi été recherchées. Ces éclaircissements étaient nécessaires et utiles.

Cette expérience accentue une fois de plus l'importance des attentes à prendre en considération par le management : expliquer ce que sont les plans et surtout quand les différentes questions trouveront une réponse dans le temps. Cela implique une méthode qui donne une place centrale au client, qui a ce dernier comme origine et qui, à partir de ses vues et de ses attentes, trace des lignes qui doivent être visibles et tangibles sur le terrain. Cela confronte également les attentes aux possibilités. C'est un exercice difficile qui n'a rien à voir avec une position défensive, le déni quelque fois de l'expérience quotidienne vécue par le client.

On a trop tendance à oublier que celui qui se plaint – même souvent – de la ponctualité, des correspondances, de l'information... est le même qui, lors d'une conversation, salue les nombreuses réalisations positives du Groupe SNCB (comme il en a déjà été fait mention dans les Rapports annuels précédents) : les gares rénovées ou les nouvelles (au concept ambitieux), des investissements encore jamais vu en matière d'infrastructure, de nouvelles applications technologiques dans le domaine de la communication et de la billetterie, des voitures neuves ou rénovées. C'est ce même client qui en est conscient. C'est aussi lui qui constitue la base sociale de ce qui sera dans le futur d'une importance capitale pour la mobilité dans notre société (un problème social par excellence) et donc pour notre prospérité et notre bien-être : le passage du mode de transport individuel vers le transport collectif durable dans une collaboration ferme entre les différents modes. Se mettre à la place du client et le prendre au sérieux, entamer une discussion, en confronter les attentes aux possibilités et aux options, écouter ce que toutes les personnes concernées ont à dire sur le terrain, voilà l'abc.

Bruxelles, le 31 mars 2011

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 :
www.ombudsmanrail.be

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



LE MÉDIATEUR

Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires - Cantersteen 4 - 1000 Bruxelles
Tel: 02 525 40 00 - Fax: 02 525 40 10 - www.ombudsmanrail.be