Rapport annuel 2011

le médiateur pour les voyageurs ferroviaires

LE MÉDIATEUR

RAPPORT ANNUEL
2011

LE MEDIATEUR
POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

RAPPORT ANNUEL
2011

LE MEDIATEUR
POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS 7

PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION 9

DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES 13

1. Volume des plaintes 14

2. Motifs des plaintes 19

3. Résultats des interventions 21

4. Avis 23

4.1. Considérations Générales 23

4.2. Nombre d'avis rendus 24

4.3. Résultats 25

4.4. Evolution des avis 26

5. Quelques données générales 27

5.1. Evolution du nombre de voyageurs 27

5.2. Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres 28

5.3. Evolution du baromètre de qualité 29

TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES 31

1. Evolution du nombre des plaintes 32

1.1. Service des trains 35

1.1.1. Retards et ruptures de correspondances 36

1.1.2. Suppressions 53

1.1.3. Compositions 60

1.1.4. Horaires 63
1.1.5. Avis « Service des trains » 70

1.2. Titres de transport 79
1.2.1. Cartes train 80
1.2.2. Titres de transport en service intérieur 83
1.2.3. Titres de transport en service international 86
1.2.4. Autres titres de transport 90
1.2.5. Formules Pass 93
1.2.6. Avis « Titres de transport » 95

1.3. Qualité du service offert à la clientèle 117
1.3.1. Personnel 125
1.3.2. Information et annonces 132
1.3.3. Conditions Générales 140
1.3.4. Infrastructure 142
1.3.5. Service à la clientèle 145
1.3.6. Avis « Qualité du service offert à la clientèle » 159
1.4. Divers 164
1.4.1. Sécurité et Accidents 165
1.4.2. Concessions 169
1.5. Bagages, Vélos et Colis 173
1.5.1. Objets perdus 174
1.5.2. Vélos 178
1.5.3. Avis « Bagages, Vélos et Colis » 181
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur 185

QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION 189

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 : Le médiateur pour les voyageurs ferroviaires.

Vous trouverez ci-après le dix-neuvième rapport du médiateur auprès du Groupe SNCB, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2011.

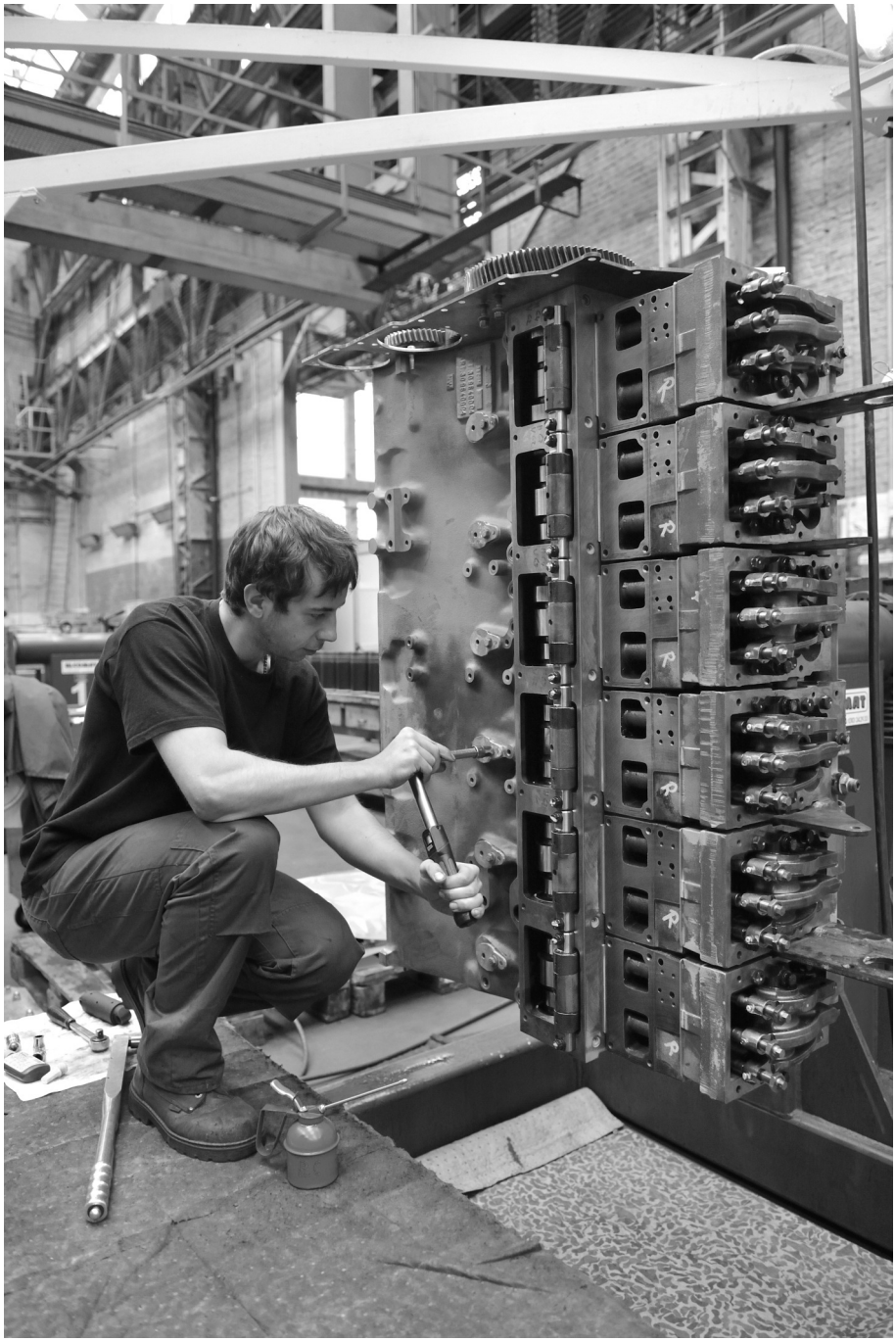


Photo Groupe SNCB

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 site :

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

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.

2011 n'a pas non plus été une bonne année pour le voyageur ferroviaire.

Sur le plan de la ponctualité, une légère amélioration a été enregistrée mais loin d'être suffisante pour pouvoir parler d'une bonne régularité. Les autres problèmes connus – pas (ou trop peu) d'information dans les moments cruciaux, fréquentes ruptures de correspondances, trains défectueux ou qui offrent trop peu de places – persistent.

Le Groupe SNCB avait déjà avancé la date de décembre 2013 comme perspective pour une amélioration structurelle. En attendant, l'entreprise ferroviaire travaillerait à une meilleure ponctualité via toute une série de petites actions. Indubitablement, cela s'est fait, mais il est certain que le résultat n'est pas encore suffisant.

Entre-temps, le débat sur l'influence de la structure du Groupe SNCB sur les prestations et la qualité de service est ouvert et son issue constituera un élément important qui déterminera la manière dont le Groupe SNCB fonctionnera dans le futur.

Le médiateur ne peut qu'espérer que la réforme mènera à une organisation fondamentalement orientée vers le client, et qui contribuera de manière bien réelle au besoin croissant en mobilité. Un certain nombre d'amorces positives ont déjà vu le jour : rénovation et extension de l'infrastructure, gares nouvelles ou modernisées, nouveau matériel, nouveaux outils d'aide au voyageur pour tracer un itinéraire de voyage de porte à porte.

Hélas, cela prend trop de temps pour le voyageur ferroviaire. De nombreux navetteurs ne sont plus à la fête depuis bien longtemps. Le train en a perdu une bonne partie de son image. Ce n'est pas seulement regrettable pour tous ceux qui fournissent corps et âmes des efforts pour améliorer la situation, cela fait également de l'ombre aux nombreuses réalisations positives qui existent.

Le voyageur manifeste son mécontentement de bien des manières. L'une d'elles est la plainte auprès du médiateur. Qui la traite *« lorsque le plaignant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même »*[1]. Le médiateur ressent bien que de plus en plus de voyageurs remettent en question leur confiance en l'entreprise ferroviaire parce qu'ils ont l'impression qu'il est fait bien peu de cas des plaintes justifiées. Beaucoup expriment leur mécontentement mais ne souhaitent pas entamer de procédure. Il importe de reconquérir cette confiance et de la renforcer sur base des prestations fournies sur le terrain mais également d'une communication adéquate et claire, entre autres via un traitement correct des plaintes.

Le présent rapport donne un aperçu de ce qui a moins convenu au voyageur sur le réseau belge.

[1] Loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, Titre 2, article 12,2°.

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 6.588 plaintes dont 186 étaient irrecevables. 6.402 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 6.402 dossiers abordés en 2011 représentent dans les faits 8.610 personnes (12 pétitions pour 2.220 signataires).

Il faut encore ajouter les contacts téléphoniques (environ 12.000) pour cerner au mieux notre activité quotidienne. Une tendance en cours est assez frappante : des clients appellent pour exprimer leur mécontentement face aux retards ou correspondances manquées, mais ne désirent entamer aucune procédure formelle de plainte parce que « la SNCB n'en tient (presque) pas compte ». Ils veulent néanmoins que le médiateur sache qu'ils ne sont pas contents[1].

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers (lesquels peuvent contenir plusieurs plaintes), soit 6.402.

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

DOSSIERS (du 1er janvier au 31décembre)	RA 2007	RA 2008	RA 2009	RA 2010	RA 2011
Néerlando-phones	5.123	4.394	4.265	5.870	5.247
Franco-phones	1.007	1.124	862	1.311	1.155
Total	**6.130**	**5.518**	**5.127**	**7.181**	**6.402**

[1] Rapports annuels 2009 et 2010 : « lassitude de la plainte ».

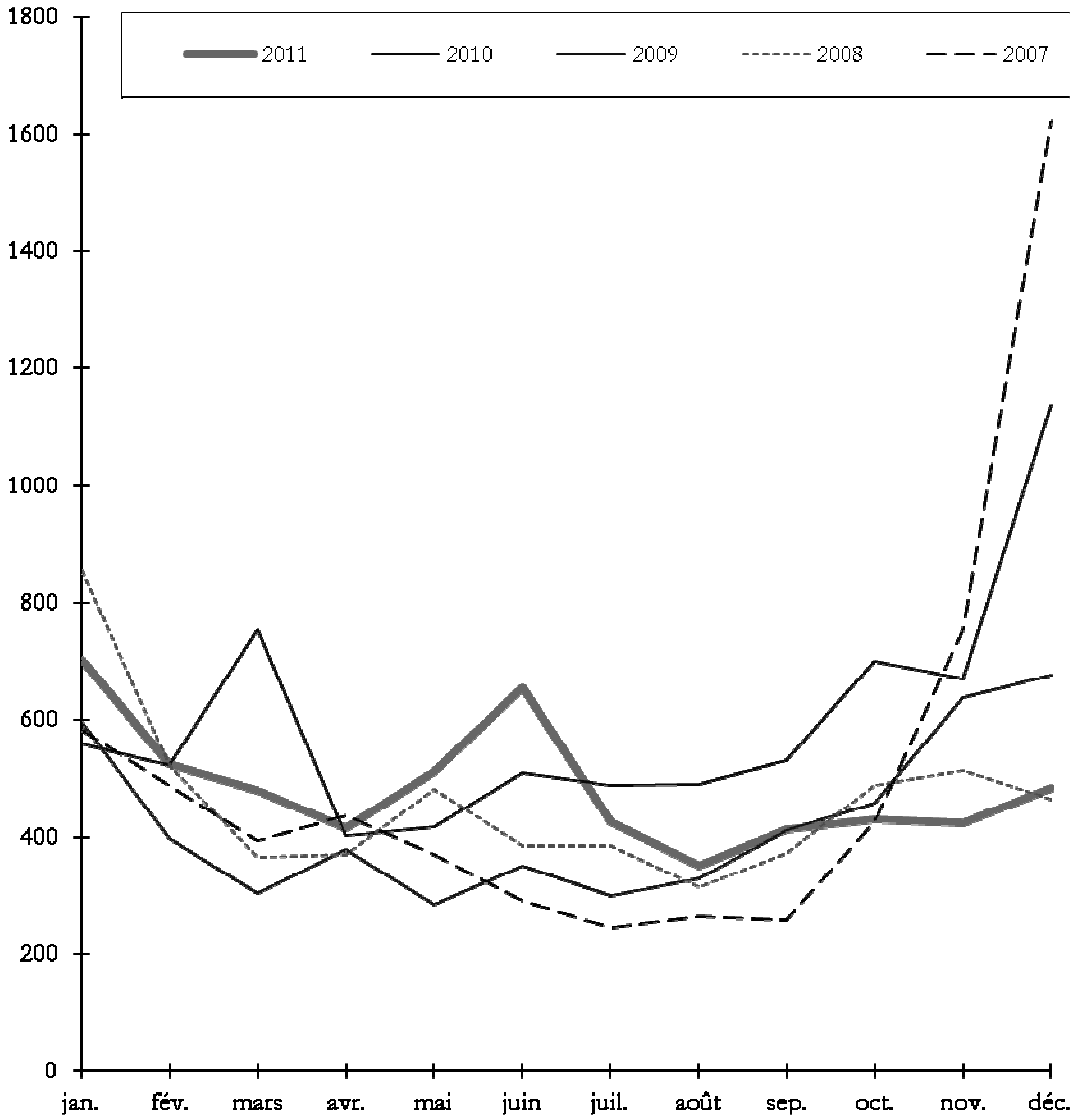
Nombre de plaintes introduites auprès du médiateur :

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
2011	6.402	8.610
TOTAL	**49.449**	**62.742**

Evolution du nombre de plaintes

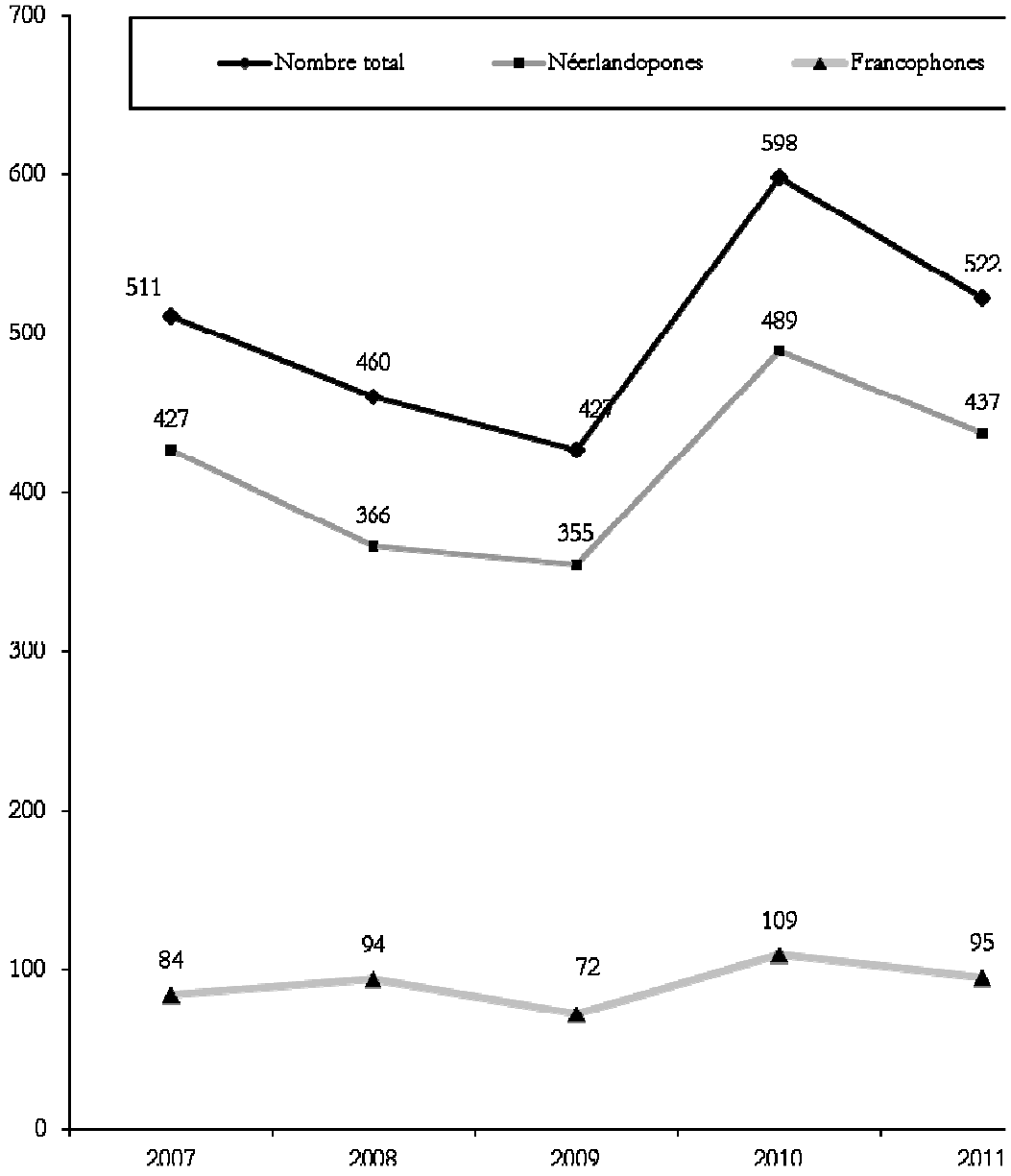
Il est intéressant d'examiner l'évolution de nos activités à travers le nombre de plaintes recevables déposées mensuellement auprès du médiateur.

Nombre de plaintes par mois de 2007 à 2011



Evolution du nombre de plaintes

Moyenne mensuelle des plaintes depuis 2007

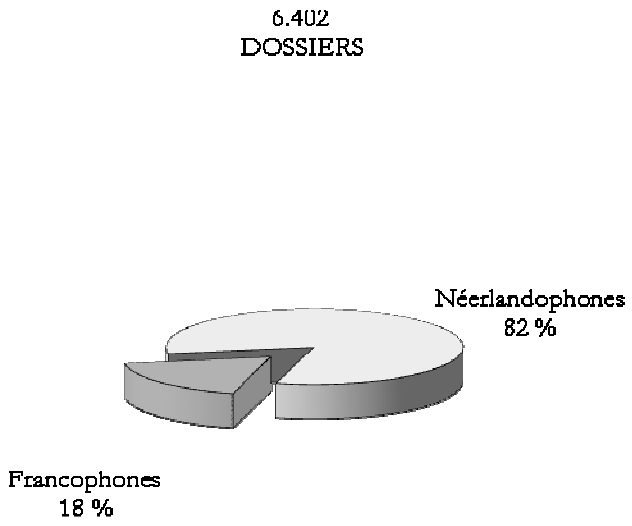


Les dossiers 2011

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

- 5.247 dossiers néerlandophones ;

- 1.155 dossiers francophones.



L'activité téléphonique reste elle aussi importante. Par ailleurs, la durée moyenne des appels augmente également ; le besoin d'exprimer son mécontentement progresse, l'incompréhension aussi.

Le médiateur a été contacté au moins 12.000 fois par téléphone en 2011.

Il s'agit le plus souvent de réagir et de faire connaître son insatisfaction face aux retards à répétition, aux correspondances manquées, au manque de places ou d'information. Régulièrement des voyageurs veulent manifester leur mécontentement sans pour autant engager une procédure officielle. Dans certains cas, un aiguillage vers les services concernés de l'entreprise ferroviaire suffit ; il est encore trop souvent difficile pour le client d'avoir ces services en ligne.

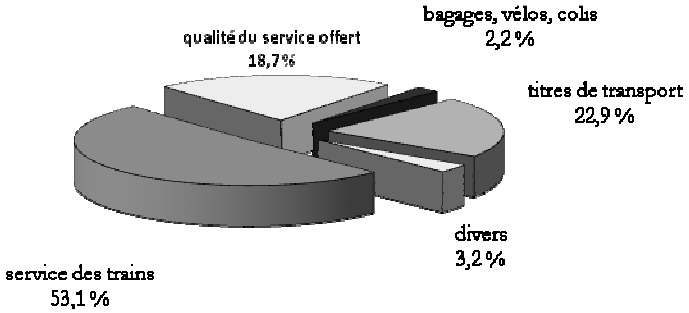
2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 6.402 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

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

- 3.398 concernent le service des trains ;
- 1.463 ont trait aux titres de transport ;
- 1.199 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 203 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, …) ;
- 139 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, …).

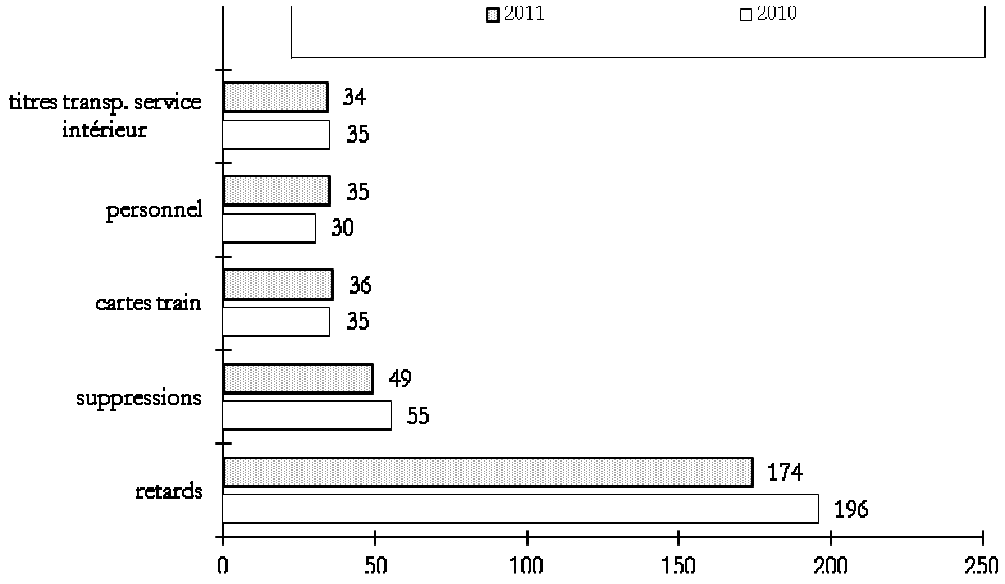
Top cinq toutes catégories confondues

Voici les catégories qui obtiennent le plus grand nombre de récriminations en 2011 :

- Retards : 2.083
- Suppressions : 585
- Cartes trains : 426
- Personnel : 418
- Titres de transport en service intérieur : 411

Ce top cinq représente 61 % du nombre total de plaintes

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

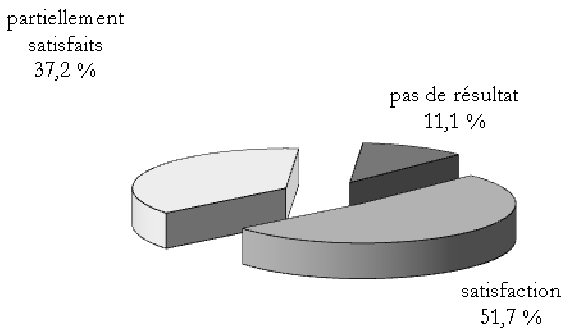


3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 6.402 nouveaux dossiers introduits auprès du médiateur, 979 étaient toujours en traitement fin décembre 2011.

Les 5.423 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 2.803 ont obtenu satisfaction ;
- 2.015 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 605 n'ont pas obtenu de résultat.



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

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

Dans 51,7 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou il a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 37,2 % 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, comme en 2010, bon nombre de clients ont pesté contre les retards chroniques et les trop fréquentes réductions de composition. Le Groupe SNCB reconnaît le problème mais requiert la patience des clients jusqu'en 2013 (fin 2013) et la mise en place d'un tout nouveau plan de transport. En ce qui concerne les problèmes de capacité, la patience est aussi de mise en attendant la livraison du nouveau matériel commandé.

- Parfois, le problème n'est que partiellement résolu. Par exemple lorsque des clients se plaignent des fréquents retards sur la relation « Bruxelles-Alost-Gand » sur laquelle, au moins une fois par semaine à Alost, la correspondance est rompue avec la ligne 82 (Alost-Burst). Bien que le Groupe SNCB ait allongé le temps d'attente (passant de 3 à 8 minutes), le problème persiste quand le retard s'accroît.

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.

Dans 11,1 % 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

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. Il soupèse ainsi au mieux les arguments en présence.

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. Celui-ci a aussi pour but d'éviter que les problèmes identiques ne resurgissent à l'avenir. Le cas échéant, l'avis contient un certain nombre de propositions.

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

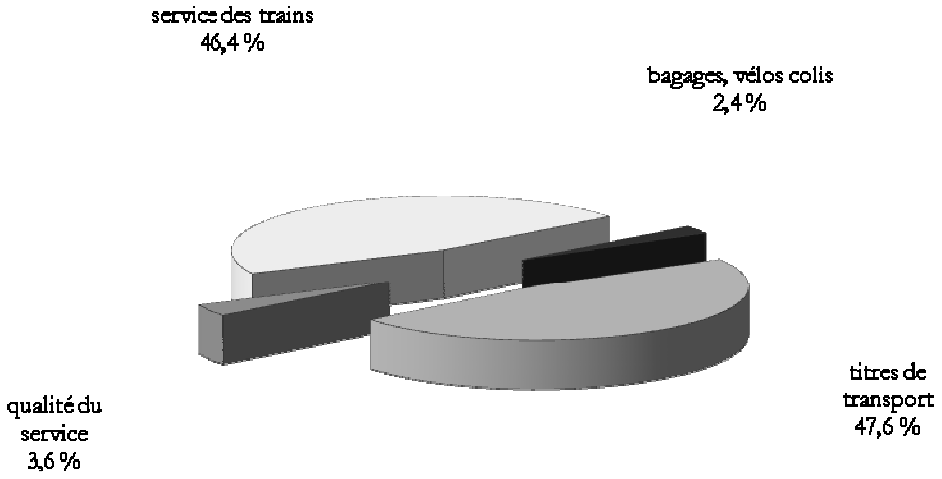
Le médiateur a émis 84 avis durant cette année :

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

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

- 40 avaient trait aux titres de transport ;
- 39 étaient relatifs au service des trains ;
- 3 portaient sur la qualité du service ;
- 2 étaient relatifs aux bagages, vélos, colis.

Classement des avis par groupe



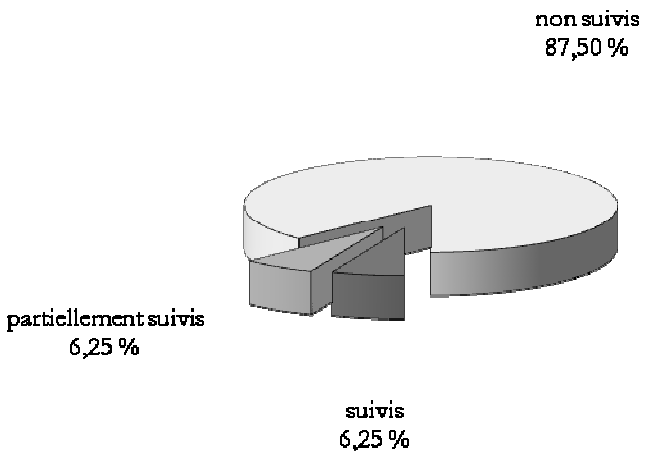
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin mars 2012, 80 réponses sur 84 avis émis.

Ainsi, 70 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB, 5 l'ont été, 5 étaient partiellement acceptés.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 12,5 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 87,5 % des autres cas.

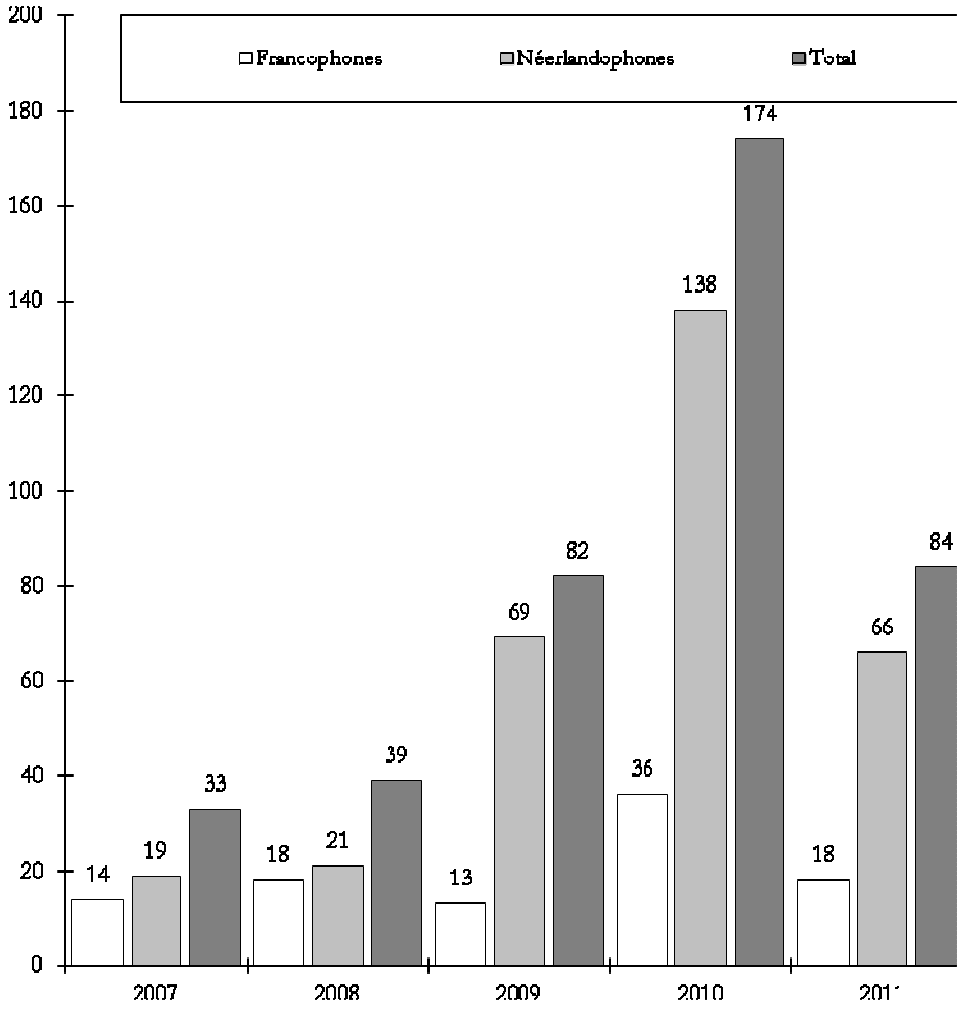


Chaque année, on pose la question au médiateur sur le faible nombre d'avis acceptés. Et c'est bien une réalité ! Or dans la pratique, il apparaît clairement que des avis repoussés constituent la base d'un débat interne au sein du Groupe SNCB pour finalement trouver, entièrement ou partiellement, une 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 2011, le Groupe SNCB a encore de nouveau pris trop souvent le mauvais pli de motiver insuffisamment ces avis, ce qui a suscité fréquemment des réactions caustiques chez le client.

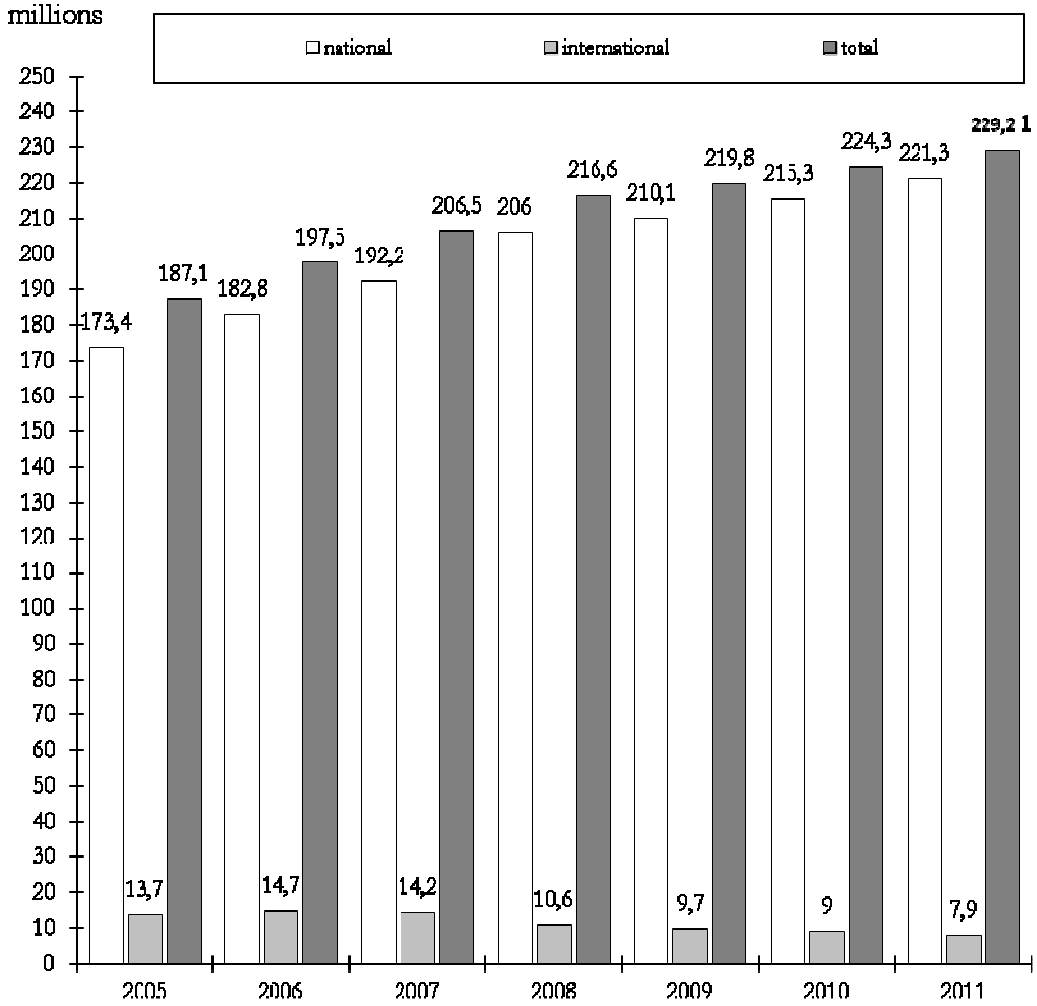
4.4. EVOLUTION DES AVIS

Le graphique montre l'évolution annuelle du nombre d'avis.



5. QUELQUES DONNEES GENERALES

5.1. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS



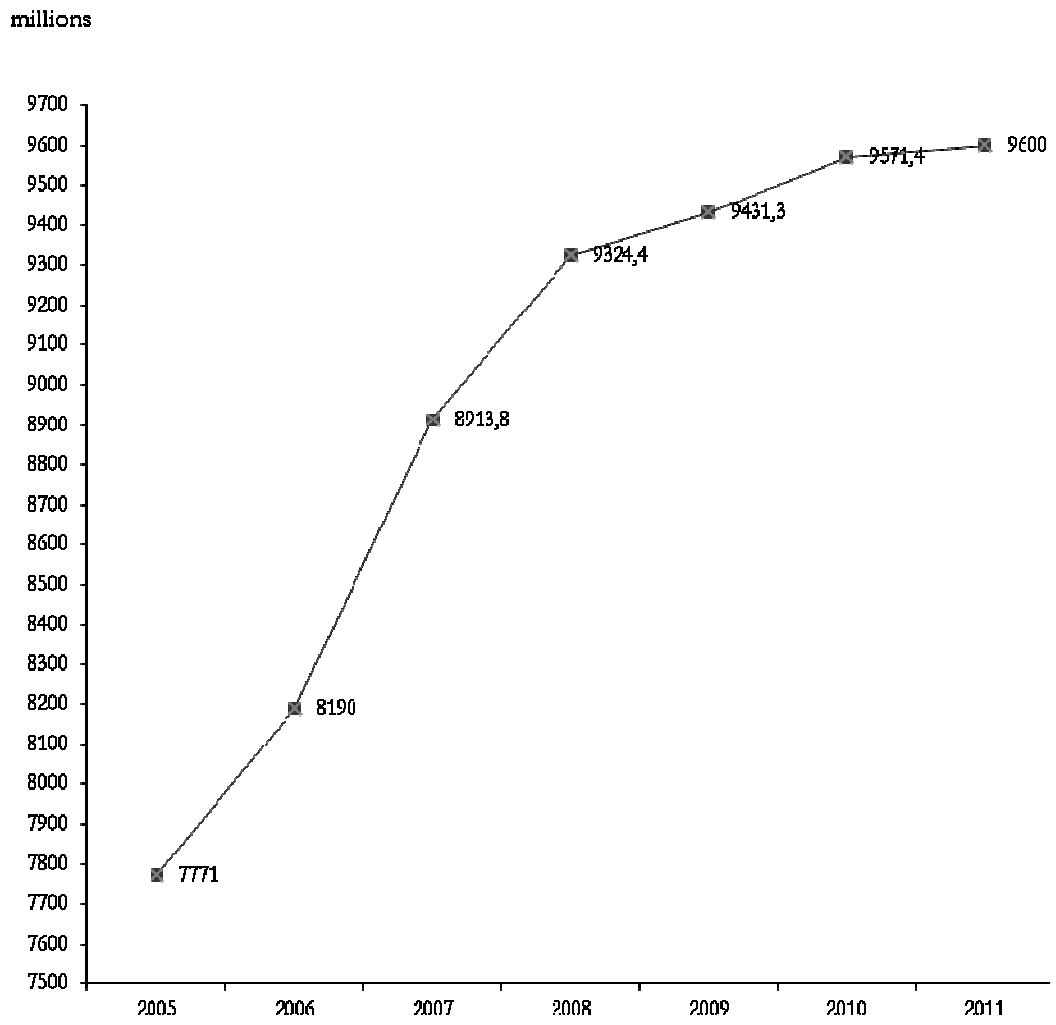
[1]

Source : SNCB SA

[1.] De Tijd, 10 janvier 2012, '*NMBS vervoerde recordaantal reizigers*'

5.2. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS-KILOMETRES[1]

(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] Chiffres 2011 non disponibles à l'impression du rapport.

5.3. EVOLUTION DU BAROMETRE DE QUALITE

Les aspects du baromètre de qualité 2006-2011

Moyenne sur une échelle de 10	2006	2007	2008	2009	2010	2011 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Satisf. Générale de la clientèle	7,33	7,23	6,93	6,92	6,41	6,22	6,27	6,41	6,24
Accueil dans les gares	7,20	7,25	7,21	7,17	6,96	6,92	7,04	7,04	7,00
Propreté dans les gares	6,56	6,68	6,68	6,74	6,58	6,53	6,61	6,61	6,66
Confort à bord des trains	7,12	7,12	7,04	6,99	6,83	6,79	6,80	6,80	6,90
Propreté dans les trains	6,74	6,79	6,76	6,76	6,53	6,46	6,44	6,44	6,57
Fréquence des trains	6,72	6,64	6,54	6,52	6,23	6,09	6,17	6,17	6,12
Ponctualité	6,64	6,29	5,99	5,88	5,22	4,68	4,87	4,87	4,78
Information dans les trains	6,93	6,66	6,77	6,68	6,40	6,18	6,17	6,17	6,18
Personnel dans les trains	7,67	7,67	7,64	7,60	7,42	7,34	7,43	7,43	7,39
Personnel dans les gares	7,31	7,34	7,32	7,28	7,08	7,07	7,11	7,11	7,09
Information dans les gares	7,27	7,24	7,14	7,11	6,80	6,75	6,67	6,67	6,72
Achat de titres de transport	pas calculé	pas calculé	7,63	7,47	7,14	7,23	7,32	7,32	7,22
Le prix	6,88	7,02	7,08	6,78	6,60	6,60	6,70	6,70	6,68

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

Photo Groupe SNCB

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES PLAINTES

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

Le tableau ci-après reprend, par catégorie, le nombre annuel des réclamations les plus nombreuses parmi les trois grands groupes de plainte.

Catégorie	RA 2007	RA 2008	RA 2009	RA 2010	RA 2011
Retards	1.095	1.258	1.369	2.357	2083
Suppressions	294	426	391	665	585
Cartes Train	352	345	379	414	426
Personnel	231	229	250	361	418
Titre transport intérieur	426	370	350	420	411
Compositions	298	482	442	469	284
Horaires	1.664	532	422	380	284
Titre transport international	162	181	188	549	223
Autres titres de transport	73	81	86	146	211
Divers Pass	185	204	201	193	192
Conditions générales	58	58	70	127	177
Infrastructure	216	181	130	208	156
Information	218	171	201	205	145
Service à la clientèle	205	217	95	114	127
Correspondances	186	124	100	157	112
Objets perdus	54	50	60	66	101

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 ».

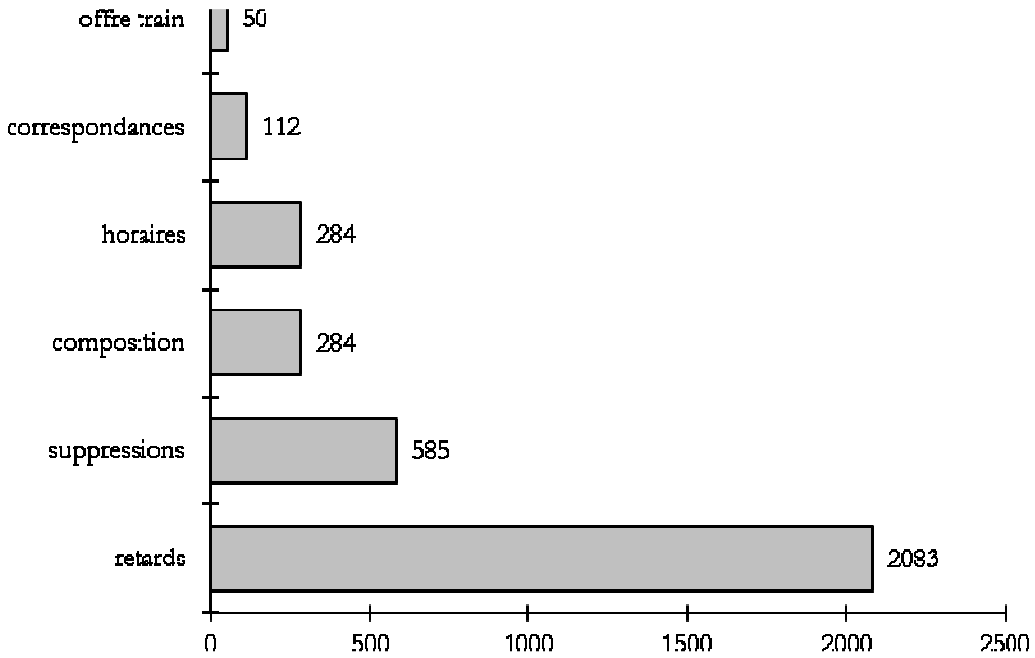
Photo Groupe SNCB

1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 3.398 dossiers, soit 53,1 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la première place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

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

Plaintes par catégorie



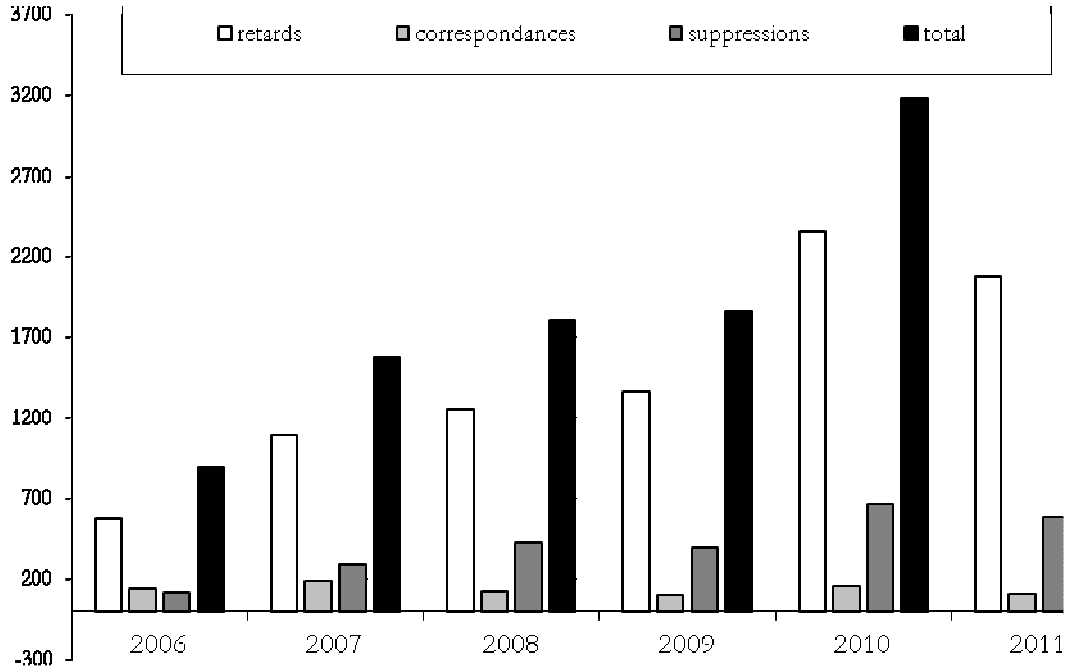
1.1.1. RETARDS ET RUPTURES DE CORRESPONDANCES

Retards

Année	DOSSIERS INTRODUITS AUPRES DU MEDIATEUR				
	T= nombre total de plaintes	Services des trains[1]		Retards	
		nombre	en % du T	nombre	en % du T
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
2011	6.402	3.398	53,1	2.083	32,5

[1] Services des trains : offre, correspondances, suppressions, horaires, compositions et retards.

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



Année	Dossiers reçus relatifs aux			
	retards	correspondances	suppressions	total
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
2011	2.083	112	585	2.780

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%
2011	87,0%	91,9%	22.154	84,6 %

[1] Infrabel s.a.
[2] La Chambre QRVA 51 139 du 16.10.2006, page 27357.
[3] Ce chiffre élevé doit être attribué aux nombreux trains supprimés en raison de mouvements sociaux

Concilier le travail, la famille et les autres occupations sociales est parfois un véritable défi en soi. Ces activités ont souvent lieu à plusieurs endroits différents, qui peuvent être très éloignés. Pour réaliser ses projets, le citoyen doit pouvoir compter sur un réseau de mobilité fiable et performant.

Le train est potentiellement un excellent moyen de se déplacer sur des moyennes distances. Un train offre la sécurité et le confort. C'est un mode de transport durable et il peut dégager une valeur ajoutée en termes d'utilisation du temps : pendant le déplacement, d'autres activités sont possibles. Bien entendu, cela suppose que le voyageur puisse compter sur un service correct et fiable.

Sinon, le train devient pour de nombreux utilisateurs une véritable aberration (certains ne craignent pas d'employer le mot « *cauchemar* » ...), une source d'irritation, de désagréments et d'incertitude en raison d'un retard, d'une correspondance annulée ou de problèmes avec le planning de la journée.

Les chiffres présentés ici montrent qu'un assez grand nombre de voyageurs sont mécontents de cette situation : en 2011, 2 780 plaintes ont été déposées concernant la ponctualité et des sujets liés à celle-ci, dont 2 083 plaintes concernant explicitement des retards.

Souvent, le Groupe SNCB réagit aux plaintes sur les retards et sur les correspondances manquées par le texte type suivant :

« *Au cours des 40 dernières années, la SNCB n'a jamais autant transporté de voyageurs qu'en 2011 (221,3 millions de voyageurs). L'équipement des trains avec des systèmes de sécurité progresse plus rapidement que prévu. Le 31 décembre 2011, 679 motrices sur 1 021 ont été équipées du système de sécurité TBL1 +. En 2011, 87 pour cent des trains sont arrivés à l'heure à leur gare terminus. Cela représente une amélioration de 1,3 pour cent par rapport à 2010. 86,80 pour cent des trains sont également arrivés avec un retard maximal d'à peine six minutes (5'59 minutes) à leur terminus.* »

Le Groupe SNCB se défend donc avec des chiffres et des statistiques et laisse entendre que ce n'est tout de même pas si grave.

Mais dans quelle mesure ces chiffres reflètent-ils la réalité ?

Dans les e-mails, c'est toujours la frustration qui ressort. Des clients qui signalent que ces *« chiffres »* sous-estiment toujours le réel impact des problèmes sur leur vie de famille : plus de temps pour faire les courses, les enfants qui restent plus longtemps à la crèche (ou la grand-mère, la tante, le grand-père sont mobilisés pour aller les chercher), rentrer chez soi en quatrième vitesse pour préparer le dîner, une activité hebdomadaire qu'il est impossible d'exercer, une fois de plus...

Le Groupe SNCB explique la (les) cause(s) des problèmes : le trajet précédent ne s'est pas déroulé comme prévu, il y a eu un nouveau problème technique ou un tiers a engendré un retard (« actes de malveillance », collisions avec des personnes, vols de cuivre, ...) ou les conditions météorologiques jouent de mauvais tours au Groupe SNCB.

Apparemment, les voyageurs eux-mêmes constituent aussi un problème. Ils sont nombreux et leurs déplacements (appelés « mouvements de voyageurs ») font partie intégrante du problème[1].

[1] Rapport annuel 2008 p. 52

Cependant, sur le plan structurel ou organisationnel (c'est en tout cas ce que le Groupe SNCB a souvent constaté), il n'y a pas vraiment de problème, il s'agit plutôt d'incidents individuels.

Dans ses précédents rapports, le médiateur a également mentionné à plusieurs reprises certains nœuds gordiens qui génèrent ou continuent de générer des retards.

Ainsi, l'accouplement et le désaccouplement des voitures à double étage M6 équipées du fameux système MUX posent problème depuis des années[1]. Bien que le Groupe SNCB ait souligné de manière répétée qu'il n'y a aucun souci majeur (seulement le personnel qui n'est pas assez familier avec cette manœuvre délicate), le client continue de nous en signaler (lire : des retards parce qu'une procédure ne se déroule pas comme elle le devrait).

Les horaires prévoient (trop) souvent des délais trop courts entre les correspondances,[2] ce qui ne constitue pas un problème (lorsque tout se déroule selon l'horaire) mais ce qui n'est tout simplement pas réaliste lorsque la ponctualité laisse à désirer. Dans un certain nombre de cas, les délais trop courts entre les correspondances sont tellement raccourcis qu'il ne peut plus être question « officiellement » de correspondance. La combinaison de trains concernée n'est alors plus recommandée par le module d'horaires Routeplanner, de telle sorte qu'il n'y a plus non plus de « correspondance annulée ». Bien entendu, le client peut toujours se lancer dans un sprint et espérer qu'il n'aura plus à demander des comptes au Groupe SNCB (en effet, il n'a rien promis), et il n'entre dès lors plus en considération pour une compensation due à un retard étant donné que la correspondance a été supprimée. Au fil des ans, le Groupe SNCB a acquis une clientèle de personnes fidèles mais sachant s'imposer, qui utilisent un certain nombre de liaisons avec des temps de correspondance très courts, qui ont souvent été annulés (Termonde/ Malines/Anvers, Gand-Zeehaven /Bruges /Courtrai, Audenarde /Gand /Anvers, e.a.). En raison de très petits glissements des horaires, ce type de déplacement devient finalement irréaliste. Certains clients renoncent immédiatement et sont contraints de prendre leur voiture ou de rechercher un autre emploi. Pour les statistiques relatives à la ponctualité, c'est un atout...

Lorsqu'un train roule avec une composition réduite pendant les heures de pointe ou doit accueillir les clients de 2 trains (ou plus) parce que le précédent a été supprimé, les voyageurs ne peuvent monter que très difficilement dans le train, voire ne peuvent pas y monter du tout. Ils continuent d'essayer et cela demande plus de temps que prévu. Résultat : retard. La cause attribuée au retard est alors un « mouvement de voyageurs », alors que la composition insuffisante du train est la véritable origine du problème. La défaillance du matériel continue aussi trop souvent d'entraîner des problèmes.

La problématique de la coordination entre Traffic Control (TC) et le Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV) subsiste[3]. TC guette la régularité du trafic ferroviaire au nom d'Infrabel, le gestionnaire de l'infrastructure, tandis que le RDV doit veiller aux intérêts des voyageurs qui ont conclu un contrat de transport avec l'opérateur SNCB. TC donne la priorité à une application rigoureuse des horaires et veut que les trains effectuent leurs trajets dans les temps. Concrètement : RDV doit alors rechercher des solutions plus optimales pour les voyageurs. Sur le terrain, il s'avère que trop souvent

[1] Rapport annuel 2010 p. 44
[2] Ibid. p. 41
[3] Rapports annuels 2007 p. 55, 2008 p. 47, 2010 pp 40 et 41.

encore, les trains partent et les voyageurs restent sur le quai. La priorité serait alors les trains et non les voyageurs.

Dans des précédents rapports, le médiateur a déjà signalé qu'invoquer « l'Europe » pour justifier la séparation nette (les services se trouvent dans deux pièces différentes, mais contiguës, avec toutes les complications qui peuvent en découler, surtout aux heures de pointe) ne tient pas la route et qu'il convient de se demander en permanence ce qui est réellement avantageux pour le voyageur. Il faudrait donc réfléchir en partant du point de vue du client et sur cette base, trouver des solutions efficientes et orientées clientèle.

La transmission des informations dans les situations problématiques, lorsque le client se demande ce qui se passe ou quelles sont les perspectives et les alternatives pour poursuivre son voyage, laisse toujours à désirer. Le personnel du train n'en est absolument pas satisfait non plus.

S'il est vrai que le médiateur et le voyageur critiquent le domaine de la coordination, ils critiquent surtout les incidents.

Le rapport du SPF Mobilité et Transports concernant le chaos du 27 juin 2011 (voir ailleurs dans ce rapport) confirme qu'en cas d'incidents, la coordination et les informations sont manifestement insuffisantes.

Le Groupe SNCB réalise qu'il y a un problème.

Les Conseils d'Administration de la SNCB et d'Infrabel ont approuvé un plan d'action visant à améliorer la ponctualité. Ce plan comprend plus de 100 points.

Dans ses réponses aux plaintes concernant cette problématique, le Groupe SNCB renvoie à diverses initiatives qui ont été ou qui doivent être prises.

Le client est quelque peu rassuré d'entendre que des mesures sont avancées pour régler le problème. Cependant, sa patience est mise à rude épreuve depuis longtemps déjà. Après quelques expériences négatives, le client ne se soucie plus de la répétition de ces projets : il ne veut pas uniquement une explication, des excuses ou un remboursement mais il veut surtout pouvoir bénéficier d'un transport public de qualité, c'est-à-dire de trains qui, avant tout, roulent, sur la totalité du trajet prévu, avec une ponctualité acceptable et dans le respect des correspondances prévues dans les horaires, et ce, du début à la fin de son déplacement.

Pour regagner la confiance du client, il doit être visible sur le terrain qu'une amélioration est réellement en cours. Le médiateur a déjà indiqué précédemment que (étant donné la période souvent plus longue qui est nécessaire pour réaliser des interventions structurelles) la communication concernant l'évolution sur le terrain pour les initiatives prises revêt une importance cruciale pour conserver la confiance des voyageurs à l'égard de ces actions.

Dans la chaîne de mobilité de nombreux voyageurs, le maillon faible s'avère trop souvent être le train.

SITUATIONS VÉCUES

2011/0419 Le client veut connaître la raison du retard du train L554 Buggenhout/Malines le 19 janvier 2011. À l'arrivée, le train avait deux minutes de retard et par conséquent, la courte correspondance visée par le client avec l'IRB à destination d'Anvers a été rompue. Le client demande également que la communication dans le train soit améliorée.

Le Groupe SNCB indique que le train L554 avait 2 minutes de retard lors de son arrivée à Malines en raison d'un « déblock »[1].

Le Groupe SNCB indique que la marge pour le changement à Malines est trop courte pour pouvoir parler de « correspondance », de telle sorte que cette combinaison de trains n'est pas (plus) recommandée par Routeplanner.

Jusqu'au 11/12/2010, c'était cependant bien une vraie correspondance qui était indiquée en tant que telle par Routeplanner (délai à Malines = 4 minutes). Depuis le 12/12/2010, il n'est plus que de 3 minutes et plus question de vraie correspondance.

2011/1337 Le 2 mars 2011, la correspondance vers Zedelgem est à nouveau rompue à Bruges. Le délai d'attente n'a pas été respecté.

Le Groupe SNCB explique la cause du retard et s'excuse.

Jusqu'au 11 décembre 2010, c'était une « correspondance ». La combinaison IC1827 + P7990 était proposée par Routeplanner (le temps de changement à Bruges 06h38 > 06h42, soit 4 minutes + temps d'attente de 2 minutes).

Depuis le 12 décembre 2011, c'est fini et l'utilisation successive des IC1827 et P7990 n'est plus proposée par Routeplanner (06h39 > 06h42, soit 3 minutes – plus de temps d'attente).

2011/1756 Le client se plaint d'un retard (quelques minutes) du train IC3615 Lichtervelde/Gand qui lui a fait manquer sa correspondance à Gand-Saint-Pierre avec l'IC3037.

Le Groupe SNCB déclare qu'aucun temps d'attente n'est attribué à ce dernier.

Le délai de changement de train prévu par le client est de 4 minutes seulement. Ce n'est par conséquent pas une correspondance officielle.

[1] « Déblock » signifie que, parce qu'un train – pour des raisons de sécurité - ne doit jamais rouler en même temps qu'un autre train sur une même section de voie, il doit attendre que le train précédent libère cette dernière. Les horaires sont établis de manière à ce que les sections soient libérées à temps pour les trains suivants lorsque le trafic ferroviaire est normal.

Le Groupe SNCB informe également le client de ses objectifs, tels que repris dans le Contrat de gestion entre le Gouvernement fédéral et la SNCB et qu'il doit réaliser par le biais de travaux d'infrastructure.

Compensation

En trafic intérieur, les voyageurs peuvent prétendre à une compensation pour les retards depuis le 1er septembre 2006[1]. Depuis le 1er septembre 2008, les règles en vigueur sont plus souples[2].

Le Groupe SNCB accorde une compensation [3]:

- de 100 % pour les voyageurs ayant un retard de 60 minutes ou plus ;
- de 25 % par retard pour au moins 20 retards en 6 mois de plus de 15 minutes ;
- de 50 % par retard pour au moins 10 retards en 6 mois de plus de 30 minutes.

Comme indiqué dans le rapport annuel 2009[4], il reste quelques points délicats dans le traitement de ces dossiers. Après sa demande, le client reçoit toujours un e-mail de confirmation avec une adresse « noreply ». Il doit souvent deviner pourquoi sa demande a été rejetée.

La date (délai) de soumission d'une demande pour des retards récurrents pose parfois problème.

[1] Rapport annuel 2006, pp 41 à 43
[2] Rapport annuel 2008, pp 151-152
[3] Cliquer sur les liens : Belgique/Infos pratiques/Compensation des retards de train/Comment demander
[4] Rapport annuel 2009, p. 47-51

La demande doit être introduite tous les 6 mois.

La date de début de cette période de 6 mois est celle du premier retard (dans ce cas, le 1er février 2011). La demande doit donc être soumise après écoulement de cette période (dans les 15 jours calendrier suivant le 31 juillet 2011). Cependant, certains voyageurs présentent leur demande dès que le formulaire est entièrement rempli (par exemple le 25 mai 2011). Selon le Groupe SNCB, les retards subis par la suite (entre le 26 mai et le 31 juillet 2011) ne peuvent alors plus être comptés dans la demande précédemment présentée. Lors de la vérification de ces dossiers, le médiateur constate deux méthodes de travail du Service Central Clientèle. 1. Il renvoie les formulaires présentés prématurément au client, en lui mentionnant qu'il ne peut introduire la demande que si la période de 6 mois (après la date du premier retard) est écoulée. C'est alors au client de tout tenir soigneusement à jour et de présenter à nouveau le document (dans les 15 jours ouvrables suivant le 31 juillet 2011). 2. Si la période entre le dépôt et la date butoir est courte, la demande est traitée et le client reçoit pour réponse que toute demande complémentaire (s'il devait y en avoir une) ne pourra plus être prise en considération. La tenue à jour par le Groupe SNCB lui-même de toutes les demandes jusqu'à la date butoir et le traitement simultané de plusieurs demandes éventuelles d'un même client ne font apparemment pas partie des possibilités.

Si le client dépose une plainte auprès du médiateur concernant un retard de longue durée (plus de 60 minutes), on lui répond en mentionnant la cause du retard et la référence du site web du Groupe SNCB afin de déposer une demande de compensation. Normalement, cette dernière doit être présentée 15 jours après le voyage. Si le client a indiqué dans sa demande son numéro de dossier auprès du Groupe SNCB et du médiateur, celle-ci sera traitée.

Le médiateur a suggéré à plusieurs reprises d'examiner la demande de compensation immédiatement après la réception de la plainte. Le fait d'envoyer au client un courrier avec la raison du retard et lui signaler qu'il peut demander une compensation est une perte de temps et d'énergie et n'est pas le reflet d'un service de qualité. Le Groupe SNCB peut mieux anticiper et s'attaquer immédiatement à la procédure de compensation. Tous les éléments utiles sont généralement déjà mentionnés. Toutefois, cela se fait arbitrairement : parfois oui, parfois non. Afin d'éviter toute perte de temps et d'énergie inutile, le médiateur joint à l'accusé de réception d'une nouvelle plainte de ce type les informations concernant le règlement en matière de compensation en cas de retards.

Bons de compensation ? Portefeuille électronique ? Paiement en espèces ?

Le débat sur la manière dont la compensation est accordée reste d'actualité. Certains clients préfèrent un paiement en espèces au lieu d'un bon de compensation ou d'un virement sur leur portefeuille électronique. L'article 17 du Règlement 1371/2007[1] stipule entre autres que l'indemnisation « peut être payée sous la forme de bons et/ou d'autres services si les conditions sont souples (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en espèces à la demande du voyageur. ».

Par le passé, le Groupe SNCB interprétait la demande de paiement de la compensation en espèces comme un refus du système de compensation national. Il appliquait alors les règles prévues dans le texte européen. Ces règles sont plus strictes que le système national : seul un remboursement de 50 % du prix du billet à partir de deux heures de retard est prévu et à condition que le montant à rembourser s'élève au moins à quatre €.

L'article 17 du 1371/2007 indique aussi que le voyageur a droit dans un certain nombre de cas au remboursement d'une partie du prix du titre de transport en cas de retard. Le Groupe SNCB déclare toujours qu'il ne serait pas obligé d'appliquer cette disposition immédiatement (lire : depuis la date d'entrée en vigueur du Règlement, le 3 décembre 2009).

Nous n'avons pas pu déterminer sur quoi le Groupe SNCB se base pour affirmer cela : selon les informations sur le site web du Conseil de l'Europe[2], la Belgique en tant qu'État membre a uniquement demandé et obtenu une exemption pour le service ferroviaire national en ce qui concerne les sujets repris dans la partie II de l'Annexe II du Règlement 1371/2007 relatif à l'obligation d'information pendant le voyage.

Les dispositions de l'article 17 sont donc bien d'application.

[1] Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.
[2] http://www.ec.europa.eu/transport/passengers/rail/doc/summary_table.pdf

Le billet Cadeau 1re classe « Nous ne sommes pas satisfaits »

À la suite des problèmes répétés de ponctualité, le Groupe SNCB a décidé d'envoyer à ses clients, en possession d'une Carte train, un courrier intitulé « Nous ne sommes pas satisfaits ». Il contenait un bon pour aller retirer un billet Cadeau au guichet. Cette campagne publicitaire paraît dans les journaux à partir du 18 juin 2011. Dans la semaine du 6 au 10 juin, le courrier est envoyé à tous les voyageurs en possession d'une carte train valable entre le 1er janvier et le 1er mai 2011. Ce billet est valable jusqu'au 31 août 2011.

Dans sa lettre, le Groupe SNCB déclare lui-même ne pas être satisfait de la qualité de ses services et être parfaitement conscient des nombreux problèmes rencontrés par ses fidèles voyageurs depuis un an et demi.

Pour remercier le client pour sa patience et sa compréhension, le Groupe SNCB offre ce billet valable pendant 1 journée. Le client doit se présenter au guichet avec le courrier original.

La plupart des plaintes reçues par le médiateur concernent la non-réception du courrier. Toutes les lettres ne sont pas envoyées en même temps et cela a provoqué de nombreuses réactions de la part des voyageurs. Ils ont entendu parler du billet Cadeau mais eux-mêmes n'ont encore rien reçu. La plupart des dossiers sont réglés directement en concertation avec le Service Clientèle. L'adresse exacte et le numéro de carte train sont demandés afin qu'un duplicata puisse être envoyé rapidement.

Après les réactions concernant la non-réception de ce courrier et le fait que les courriers ne parviennent (parviendraient) pas dans les temps (avant la date limite prévue) aux voyageurs, le Groupe SNCB a décidé fin juillet 2011 de prolonger la validité du duplicata du billet Cadeau jusqu'au 31 octobre 2011.

Certains voyageurs n'approuvent pas totalement cette action. Ils sont mécontents du fait que leur billet Cadeau soit valable en première classe et qu'ils doivent également acheter un billet en première classe pour les personnes qui voyagent avec eux. Certains demandent qu'un billet Cadeau pour toute la famille soit offert car le titulaire de la carte train est le seul à pouvoir utiliser le billet Cadeau pendant le week-end. La validité limitée (un peu plus de deux mois) est également critiquée.

Lors de la « distribution », quelques problèmes ont encore surgi.

Plusieurs membres d'une même famille ont une carte train et pour gagner du temps, une seule personne se rend au guichet avec tous les courriers. Sur place, le client ne peut obtenir que son propre billet. Selon les directives données aux employés, les clients doivent venir avec leur courrier et montrer leur carte train et leur carte d'identité. Or, le courrier mentionne uniquement « en échange de cette lettre avec cachet en relief vous pouvez obtenir votre billet Cadeau ».

Fin juillet, le règlement est adapté et le client doit uniquement présenter le fameux courrier.

Cependant, il y a également des voyageurs qui prennent le train tous les jours et qui ont donc également souffert des retards mais qui n'ont pas de Carte train.

Eux aussi souhaiteraient un billet Cadeau. Ils utilisent par exemple la Key-Card parce qu'il s'agit de la formule tarifaire la plus avantageuse pour leurs trajets quotidiens.

Le Groupe SNCB ne veut pas en entendre parler. Or, ces voyageurs fidèles utilisent un produit de la gamme tarifaire qui correspond à leurs besoins spécifiques. Il est difficile d'en vouloir au client d'avoir fait un « mauvais » choix car plus avantageux dans la gamme de tarifs de la SNCB. L'absence de billet de validation d'une carte train n'est pas une preuve irréfutable du fait que le client a pris le train moins souvent. Le Groupe SNCB ne peut pas soutenir que ce client a « moins souffert » des retards répétés et des suppressions de ces dernières années.

Le Groupe SNCB répète qu'il ne peut pas étendre son action aux non-titulaires de cartes train et indique que les titulaires de cartes train ne peuvent pas s'écarter du trajet prévu. En outre, selon le Groupe SNCB, une Carte train trajet est nominative et ne peut pas être utilisée par des tiers. Le client est libre de choisir une Key Card ou non.

Le Groupe SNCB indique que l'octroi d'un billet Cadeau était une extension du règlement existant pour les compensations à l'intention des titulaires de Carte train.

Il ne veut pas s'en écarter pour les trois raisons suivantes :

1. *Les titulaires d'une Carte train trajet ne peuvent pas s'écarter du trajet prévu.*

2. *Ils disposent de voyages qu'ils peuvent à nouveau utiliser plus tard (s'ils ne voyagent pas en train un jour donné).*

3. *Une Carte train trajet est nominative et ne peut pas être utilisée par des tiers.*

Le médiateur ne peut pas souscrire à cette affirmation et demande au Groupe SNCB de permettre également à ces clients fidèles d'utiliser cette action.

Au 1er mars 2012, le Groupe SNCB n'avait pas encore répondu.

SITUATIONS VECUES

2011/0631 Le client est insatisfait : lorsqu'il transmet un formulaire rempli de demande de compensation pour des retards répétés, il est renvoyé par le Groupe SNCB avec la mention qu'il doit attendre que la période de 6 mois soit écoulée (après la première date de retard). Alors seulement, il pourra transmettre tous ses formulaires simultanément.

Le Groupe SNCB indique que le Contrat de Gestion entre l'État et le Groupe SNCB détermine les missions du service public et décrit les normes de qualité et de quantité auxquelles elles doivent répondre.

Le médiateur signale au Groupe SNCB que l'interprétation qu'il donne aux règles de compensation reprises dans le Contrat de gestion peut être critiquée. L'enregistrement des demandes de compensation peut tout de même être déterminé librement par le service concerné ? Pourquoi n'est-il pas possible de rassembler les demandes par client et de les traiter après expiration de la période de six mois ?

Le Groupe SNCB indique qu'étant donné le nombre considérable de demandes, il ne peut pas répondre favorablement à la proposition du médiateur. Le client doit respecter la période de 6 mois stipulée dans le Contrat de gestion et doit donc attendre pour rentrer sa demande de compensation.

2011/0917 Le client a reçu une compensation pour des retards. Il n'est pas d'accord de devoir acheter de nouveaux billets auprès du Groupe SNCB avec cette somme. Sa carte train est payée par l'employeur. Le client demande à recevoir la compensation sous une autre forme.

Le Groupe SNCB informe le client de la politique des autorités européennes, ainsi que de ses missions de service public et des compensations par le biais de bons ou du Portefeuille électronique. Le médiateur renvoie le Groupe SNCB au Règlement 1371/2007. L'indemnisation doit être payée dans le mois suivant la présentation. Elle peut être payée en bons et/ou autres services mais, à la demande du client, elle est payée en espèces[1].

Le Groupe SNCB répond (dans ce dossier !) qu'il est prêt à se conformer à la disposition du 1371/2007, mais à la demande expresse du client. Il n'adopte cependant pas cette position dans des dossiers similaires.

Le même client se plaint à nouveau (dossier 2011/4597) du fait que le Groupe SNCB n'a pas encore versé le montant sur son compte.

Le Groupe SNCB explique le système de compensation et indique que le Contrat de Gestion stipule que les compensations pour des retards répétés sont versées dans le Portefeuille électronique associé à la Carte train. À la demande du client, le Groupe SNCB versera la compensation pour retard de longue durée sur un compte.

Par ailleurs, il fait également savoir que la compensation déjà versée sur le compte du client pour des retards répétés était une erreur du Groupe SNCB.

Le médiateur réfère à nouveau au Règlement européen. Comment peut-il s'agir d'un mauvais traitement de la part du Groupe SNCB ?

Le dossier est toujours en cours.

2011/4386 La cliente a reçu son billet gratuit « première classe » mais elle n'est pas satisfaite de sa validité limitée. Le Groupe SNCB ne veut pas la prolonger.

[1] Article 17

Retards et correspondances en trafic international

En ce qui concerne les retards et les correspondances en trafic international, les lignes « Bruxelles/Maastricht » ; « Anvers-Central/Lille » et « Bruxelles/Amsterdam » ne passent pas inaperçues.

Dans le Rapport annuel 2010,[1] le médiateur a déjà signalé la suppression partielle du train sur la ligne Bruxelles/Maastricht à Visé et il était proposé de prévoir un train supplémentaire au départ de Liège en cas de suppression. Les voyageurs seraient alors accueillis dans une gare parfaitement équipée. La gare de Visé ne dispose pas de salle d'attente (chauffée), elle n'a pas de toilettes pour les clients et aucune possibilité d'acheter une boisson. En vertu de l'article 18 du Règlement 1371/2007, les compagnies ferroviaires sont tenues d'offrir aux voyageurs des repas et des rafraîchissements en cas de retard de plus de 60 minutes, dans le train ou dans la gare. Le Groupe SNCB n'a pas donné suite à cette disposition.

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés;

b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible;

c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

4. À la demande du voyageur, l'entreprise ferroviaire certifie sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé, selon le cas.

5. Lors de l'application des paragraphes 1, 2 et 3, l'entreprise ferroviaire concernée accorde une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et des personnes qui les accompagnent.

Source : Règlement 1371/2007 - CHAPITRE IV - Article 18 - Assistance

[1] Rapport annuel 2010 p. 48

En 2011, la situation a persisté. Le Groupe SNCB explique que les trains de la ligne « Bruxelles/Maastricht » doivent être régulièrement supprimés ou limités en raison de retards. Dans ce cas, la limitation signifie que le train ne va pas au-delà de Visé et retourne à Bruxelles « pour que le trajet de retour soit plus ponctuel ». Etant donné que cette décision est prise au dernier moment, il est impossible de l'annoncer suffisamment tôt dans le train.

Le Groupe SNCB est informé des problèmes sur cette ligne et prévoit une adaptation pour les nouveaux horaires, valables à partir de décembre 2011. Les trains sur le tronçon actuel sont remplacés par une liaison « Bruxelles/Liège/Visé » (10 fois par jour, aller et retour), avec un autre train local qui roulera toutes les heures entre Liège et Maastricht. Selon le Groupe SNCB, il y aura une bonne correspondance avec le train de Bruxelles.

Les personnes qui veulent se rendre à Maastricht au départ de la Belgique (et vice versa) doivent donc désormais changer de train à Liège-Guillemins. Les correspondances suivantes s'appliquent :

Voyage Belgique > Maastricht:

Provenance		Liège-Guillemins		Destination
train	départ	arrivée	départ	
Bruxelles-Midi	h +57	h +00	heure+10	Maastricht
Anvers-Central	h +31	h +44		
Hasselt	h +44	h +44		
Mons	h +43	h +55		
Namur	h +14	h +58		

Le train vers Maastricht attend la correspondance à Bruxelles (max. 5 minutes).

Voyage Maastricht > Belgique:

Provenance	Liège-Guillemins		Arrivées
	arrivée	départ	
Maastricht	h +51	h +00	Bruxelles/Ostende
		h +01	Namur
		h +16	Mons/Quiévrain
		h +18	Hasselt/Anvers

Il n'y a pas de délai de correspondance prévu.

Aucun temps d'attente n'est prévu.

Sur la base des réactions des clients que nous recevons depuis l'introduction des nouveaux horaires (l'IC ne dépasse plus désormais la gare frontalière de Visé), nous pensons pouvoir affirmer que les « anciens » problèmes n'ont pas été résolus :

- le délai pour changer de train à Liège-Guillemins est insuffisant, de telle sorte qu'en cas de retard, même relativement limité, certaines correspondances sont rompues (Bruxelles et Namur) ;
- le train Liège/Maastricht est (trop) fréquemment supprimé.

Les voyageurs de la ligne « Anvers-Central/Lille » sont également confrontés à ce type de problèmes. En raison de retards trop importants, les trains sont limités à Courtrai pour ne pas répercuter le retard sur le voyage suivant. Le Groupe SNCB ne tient absolument pas compte des voyageurs qui doivent poursuivre leur voyage et qui, bien souvent, doivent encore prendre une correspondance avec un TGV.

Ceux-ci sont donc déposés à Courtrai, sans la moindre solution de remplacement. Généralement, ils ont encore deux titres de transport, l'un de leur gare de départ jusqu'à Lille et un billet pour le TGV au départ de Lille.

Si les voyageurs demandent une compensation pour la gêne occasionnée et les frais supplémentaires, une nouvelle surprise les attend. Dans ce cas, le Groupe SNCB invoque la segmentation du contrat : le contrat de transport unique (du départ à la destination) est divisé (segmenté) en plusieurs contrats pour tous les opérateurs qui ont une part dans la chaîne de transport totale. Cette position est clairement contraire à l'esprit original du Règlement européen et place une fois de plus le client dans une situation plus qu'inconfortable.

Dans ce cas, le voyageur peut obtenir une compensation pour le trajet sur lequel le retard a eu lieu mais pas pour la totalité du voyage. Cela implique qu'une compensation n'est accordée que si le voyageur a subi un retard de plus de 60 minutes à la gare d'arrivée du train retardé ou supprimé. Une maigre consolation car toutes les conséquences du retard pendant le même voyage sont à la charge du client, y compris l'obligation de recommander des billets pour poursuivre le voyage avec un autre train international.

Pour la ligne « Bruxelles/Amsterdam », les nombreux retards et autres suppressions pour cause de panne de matériel sont une source permanente d'exaspération, surtout que généralement aucun train alternatif n'est mis en place et que le voyageur doit alors tenir compte d'un retard s'élevant à 60 minutes et plus. Logiquement, de nombreux clients considèrent cette liaison comme peu fiable.

Les voyageurs qui vont de Lille aux Pays-Bas en passant par Anvers-Central rencontrent également des problèmes. Ici, le délai pour changer de train indiqué sur le site « SNCB/horaires » en est la cause. Le client doit prendre le train « Lille/Anvers-Central » et a un délai prévu de cinq minutes pour changer à Anvers-Central. Ces horaires ne tiennent absolument pas compte du fait qu'à Anvers-Central, les voies sont disposées sur plusieurs niveaux et que par conséquent, un délai de cinq minutes est très court (lire : impossible) pour les voyageurs avec des enfants et/ou des bagages ou qui ne trouvent pas immédiatement leur chemin.

Le Groupe SNCB est conscient du délai très restreint pour changer de train et il parle même, dans un dossier, de « fausse correspondance ». Le délai minimum pour changer de train dans une grande gare est de cinq à huit minutes. Cette correspondance ne peut être attrapée que s'il n'y a absolument aucun retard. Jusqu'à présent, les horaires sur la ligne « Lille/Gand/Amsterdam » indiquent toujours ces trains avec un délai pour le changement de 5 minutes à Anvers-Central.

SITUATIONS VÉCUES

2011/1751 – 3124 Le client a appris que le train Benelux sera remplacé par le train FYRA et il n'est pas d'accord.

Le Groupe SNCB informe le client à ce propos, lui parle de la gamme de tarifs qui sera étendue et de la demande des voyageurs pour des places réservées.

2011/1938 En raison d'un retard de train, le client rate à Courtrai sa correspondance pour Lille et, à Lille, celle avec l'Eurostar.

Le Groupe SNCB informe le client qu'il peut demander une compensation au Service Central Clientèle pour le retard subi sur le trajet « Waregem/Lille ». Il renvoie, pour le reste, au principe de segmentation des contrats et ne répondra donc pas favorablement à la demande de remboursement des frais supplémentaires.

2011/3314 Le client se plaint que, le 23 juin 2011, il a raté la correspondance pour Paris avec le TGV en raison d'un retard de l'IC708 à Lille. Il a dû payer 33,60€ supplémentaires pour recommander un billet et il en demande le remboursement au Groupe SNCB.

Ce dernier n'est prêt à rembourser que le billet « Gand/Lille », conformément au système de compensation en vigueur en service intérieur.

1.1.2. SUPPRESSIONS[1]

En 2011, le médiateur a reçu 585 plaintes concernant des trains supprimés. Cette catégorie est la deuxième plus importante après les retards de trains.

Le tableau ci-avant montre qu'il ne s'agit pas d'un phénomène marginal (cf 1.1.1. Retards et correspondances).

Bien entendu, les trains ne sont pas supprimés sans raison : généralement, une cause manifeste justifie une telle mesure.

Les trains peuvent être totalement supprimés ou partiellement, c'est-à-dire seulement sur une partie du trajet prévu.

Il s'agit classiquement de problèmes techniques : traction, éclairage, chauffage, portes.

Des problèmes de personnel peuvent aussi finalement empêcher un train de rouler. Le conducteur et l'accompagnateur sont tous deux absolument nécessaires. Si l'un des deux est malade ou bloqué dans un train précédent, un problème se pose. Et celui-ci devient insurmontable lorsqu'aucun remplaçant n'est disponible immédiatement.

Lorsque le train est « dans la file » parce qu'une ligne est provisoirement inutilisable en raison d'un incident (collision, accident, suicide) ou parce que l'infrastructure présente un problème technique (rails, aiguillage, caténaire, passage à niveau, signalisation, ...), cela signifie généralement aussi que le prochain voyage, étant assuré par le même train, devra être annulé.

Dans ce contexte, l'information (surtout en cas de trafic ferroviaire perturbé) reste un point délicat. Le client ne sait alors pas ce qui se passe et par conséquent, il ne peut pas réagir de manière adéquate en fonction de la suite de son voyage et de son planning. En outre, lorsqu'un autre train arrive après un train supprimé, il a de grandes chances d'être surchargé.

Sur base des plaintes, nous constatons que :

- les navetteurs de la ligne 60 (Termonde/Bruxelles) ont eu droit à quasiment tout : locomotives en panne, passages à niveau fermés, bris de caténaires, aiguillages et signalisations perturbés, accidents de personnes ;
- la liaison Genk/Hasselt/Landen/Bruxelles/Gand a également été régulièrement touchée par des trains IC (série 22xx) et P qui n'arrivaient tout simplement pas. Etant donné que la cause invoquée est souvent « des problèmes de traction », certains voyageurs notent systématiquement le numéro de la locomotive qui pose problème pour constater que la machine qui a déjà posé problème la veille et deux jours auparavant a de nouveau été utilisée et refuse toujours de fonctionner correctement.

[1] Pour connaître les données concernant le nombre de trains entièrement ou partiellement supprimés, voir tableau au point 1.1.1.

- Sur la ligne 15 (Bruxelles/Kempen/Turnhout), la situation s'est améliorée par rapport aux années précédentes mais les désagréments engendrés par les trains supprimés y restent supérieurs à la moyenne.

Les trains supprimés partiellement sont un problème spécifique. Si un train tombe en panne pendant le trajet, il est bien entendu supprimé pour le reste de l'itinéraire prévu.

Cependant, une partie du trajet est souvent sacrifiée pour garantir la ponctualité du train suivant. Dans ce cas, le train n'effectue généralement pas la dernière partie du trajet mais fait demi-tour. Cette problématique a déjà été abordée dans nos précédents rapports annuels[1].

Les voyageurs des lignes Bruxelles/Liège/Maastricht, des trains Benelux Bruxelles/Amsterdam, Saint-Nicolas/Bruxelles/Courtrai/Poperinge, Tongres/Bruxelles/Knokke-Blankenberge, entre autres, connaissent particulièrement bien le problème.

Les messages prématurément « ébruités » à propos des projets du Groupe SNCB visant à supprimer (tôt et tard) des centaines de trains n'ont pas été accueillis par un tonnerre d'applaudissements.

A propos des grèves, annoncées ou non

En cas de grève, les voyageurs ne veulent savoir qu'une chose : y aura-t-il des trains et si c'est le cas, où et avec quelle garantie de transport ?

Une grève générale fait grincer des dents mais si elle est annoncée suffisamment tôt, le voyageur peut s'organiser. Cela n'en dit pas plus sur les problèmes et les difficultés supplémentaires auxquels ce voyageur sera confronté mais les choses sont claires. Les grèves non annoncées ou les grèves qui sont limitées à une région ou dans le temps (quelques heures) sont gênantes car l'effet perturbateur est difficile à évaluer.

Tandis que l'utilisateur d'un titre de transport classique ou international peut généralement compter sur le remboursement ou l'échange de son ticket, le Groupe SNCB éprouve quelques difficultés envers ses voyageurs fidèles, les titulaires de cartes train.

Il déploie un véritable arsenal d'arguments pour ne pas avoir à rembourser ou à compenser les prestations payées d'avance mais qui n'ont pas été rendues :

- lorsqu'une grève a été annoncée longtemps à l'avance, le Groupe SNCB se protège derrière une clause du Contrat de Gestion : aucune compensation n'est prévue en cas de retard si une grève a été annoncée au moins 8 jours à l'avance ;

[1] Rapports annuels 2006, pp 53-54 ; 2008, pp 59-61 ; 2010, pp 43, 47-49.

- en cas de grève dite spontanée, lorsque les travailleurs cessent leurs activités en raison d'une insatisfaction face à certaines situations (locales), le Groupe SNCB se réfère à un article des Conditions de Transport : le titulaire d'une carte train n'a droit à aucun remboursement ou compensation en cas de perturbation du trafic ferroviaire ;
- récemment, une disposition de la loi du 25 août 1891 [1] a même été ressortie pour prouver que le Groupe était dans son bon droit. Le Groupe SNCB se réfère également aux conditions générales du CIT[2][3] pour invoquer la force majeure ;
- La clause du Contrat de Gestion selon laquelle aucune compensation de retard n'est prévue en cas de grève annoncée au moins 8 jours à l'avance est réduite unilatéralement à « une grève annoncée à l'avance ».

Le Groupe SNCB oublie la cause première du problème : le voyageur a payé à l'avance pour un service qui n'a pas été presté par le Groupe SNCB.

Est-il déraisonnable de demander que le Groupe SNCB ne facture pas ce service non fourni ou offre au moins au client fidèle l'opportunité d'effectuer le voyage payé à une autre date ?

En dehors du fait que le point de vue du Groupe SNCB serait juridiquement « correct » (ce qui n'a pas été prouvé), un grave problème de bon sens se pose : le Groupe SNCB fait payer au voyageur des prestations non rendues.

---

[1] Loi du 25 août 1891 portant révision du titre du Code de Commerce relatif au contrat de transport (il s'agit ici du Code de Commerce Livre I - titre VIIbis). Il s'applique principalement au transport de marchandises, au transport de bagages et au traitement des objets trouvés. La seule référence au transport de voyageurs est l'article 11, formulé comme suit depuis un amendement du 21 octobre 1997 : « La Société Nationale des Chemins de fer Belges est tenue d'effectuer tout transport de personnes en service intérieur compatible avec les moyens de transports normaux permettant de satisfaire aux besoins réguliers du trafic, dans les conditions prévues par le Contrat de gestion ».

[2] CIT – Conditions générales pour le transport ferroviaire international de voyageurs (CGT-CIV) – étant donné que les dossiers dans lesquels cette référence est reprise se rapportent au service national, la SNCB veut probablement parler du CIV joint en annexe du Règlement 1371/2007.

[3] Chapitre II – Responsabilité en cas d'inobservation de l'horaire – Article 32 – Responsabilité en cas de suppression, retard ou correspondance manquée.

1. Le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances données. Les dommages-intérêts comprennent les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur.
2. Le transporteur est déchargé de cette responsabilité, lorsque la suppression, le retard ou le manquement d'une correspondance sont imputables à l'une des causes suivantes :

a) des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier,

b) une faute du voyageur ou

c) le comportement d'un tiers que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences duquel il ne pouvait pas obvier; une autre entreprise utilisant la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers; le droit de recours n'est pas affecté.

La position adoptée par le médiateur par le passé demeure donc inchangée : le Groupe SNCB doit octroyer une compensation raisonnable à ses titulaires de cartes train pour les services payés à l'avance mais non rendus.

SITUATIONS VECUES

2011/0061 La cliente se plaint que le dernier train a été supprimé et que sa fille a dû prendre un taxi.

Le Groupe SNCB présente ses excuses et offre trois Billets Cadeau

2011/0081 Le train est limité à Jemelle et le client arrive à destination avec 2 heures de retard. Il demande le remboursement de son billet.

Le Groupe SNCB offre 17€ en bons de compensation, soit la valeur des billets.

2011/0899 Le client fait la navette entre Kontich et Bruxelles. Le 4 février 2011, le train est supprimé. Selon l'information sur le quai, cette suppression serait due à un problème mécanique. Selon RailTime, à la densité du trafic ferroviaire.

Le Groupe SNCB s'excuse. Sa réponse ne permet toutefois pas de comprendre le motif de la suppression, pas plus que la raison pour laquelle plusieurs causes ont été annoncées pour le même problème.

Le Groupe SNCB ne sait que répondre. Il ne peut plus examiner pourquoi certaines justifications ont été introduites dans le système. Le Groupe SNCB réitère ses excuses.

Après enquête, le médiateur constate que le train a été supprimé à Anvers-Central en raison d'un problème technique.

2011/1071 Le client se plaint de la suppression du train L 2885 le 11 février 2011. De plus, celle-ci a été annoncée alors que le train alternatif, qui passait par Malines, était déjà parti. Le client doit attendre 1 heure.

Le Groupe SNCB explique la cause des problèmes, renvoie au système de compensations (ndlr : une fois de plus sans proposer spontanément l'indemnisation à laquelle le client a droit) et présente ses excuses.

2011/1083 Le client se plaint que l'IC Bruxelles/Maastricht est fréquemment supprimé à Visé. Les informations transmises à ce propos sont insuffisantes.

Le Groupe SNCB explique que les trains de cette liaison sont régulièrement supprimés ou limités en raison des nombreuses pannes de matériel.

Dans ce cas, cela signifie que le train ne va pas au-delà de Visé, d'où il retourne à Bruxelles pour que le trajet de retour soit plus régulier.

Etant donné que cette décision est prise au dernier moment, il est impossible de l'annoncer de manière anticipée. Le Groupe SNCB s'excuse.

Dans sa réponse, le médiateur indique que le Groupe SNCB motive les interventions dans le service prévu de l'IC-O par une référence à de « multiples pannes de matériel » mais que d'autre part, il déclare que le train de Visé retourne immédiatement à Bruxelles pour que « le retour de la rame soit plus ponctuel ». Par conséquent, nous pouvons nous demander quelle est la véritable raison de la modification : un problème technique ou un problème d'organisation interne ?

Le médiateur demande plus d'explications concernant ces « pannes de matériel » qui limitent le train à Visé (au lieu de Maastricht) mais qui n'empêchent pas le retour vers Bruxelles et une meilleure ponctualité. Nous pouvons nous demander quelles interventions ont eu lieu sur la rame, car la pratique nous apprend que des mesures sont prises dès 15 minutes de retard.

Le Règlement 1371/2007 impose un certain nombre d'obligations aux compagnies de chemins de fer en matière d'information avant et pendant le voyage à propos, e.a., d'activités qui peuvent perturber ou retarder le service (art. 8.7). En outre, le Règlement accorde des droits au voyageur lorsqu'il peut raisonnablement attendre que le retard à l'arrivée finale soit supérieur à 60 minutes : remboursement et voyage alternatif (art. 16), indemnisation (art. 17) et assistance (art. 18).

Le 1371/2007 fait partie intégrante des Conditions de Transport de la SNCB.

Dans certaines situations, par exemple, le client a demandé une compensation pour des retards auxquels ces articles s'appliquent :

- l'IC459 avait déjà 25 minutes de retard au départ de Liège le 2 décembre 2010 et il a été limité à l'arrivée à Visé ;

- l'IC456 avait déjà 48 minutes de retard à Liège le 20 décembre 2010 ;

- l'IC457 avait déjà 21 minutes de retard à Bruxelles-Midi le 20 décembre 2010 (54 minutes à Liège).

Comment les droits accordés au voyageur par le Règlement européen ont-ils été respectés dans ces cas ?

Le Groupe SNCB indique que des accords ont été passés entre Infrabel et les NS pour veiller à la ponctualité de ces trains sans bouleverser le trafic sur les deux réseaux.

La plupart des problèmes sont causés par des pannes de matériel (locomotives, voitures, système de sécurité TBL-1+, ...). Après l'intervention d'un technicien, la rame est souvent prête à rouler de nouveau. Pour ne pas répercuter le retard sur les voyages de retour, le train est supprimé à Visé.

Le Groupe SNCB affirme appliquer strictement les dispositions du 1371/2007 : le voyageur peut bénéficier d'un voyage alternatif (ndlr : une heure plus tard, il est vrai) et de remboursement intégral du billet.

2011/1641 Le client se plaint car l'IC2338 a été supprimé à Courtrai mais a continué de rouler à vide en direction de Poperinge.

Le Groupe SNCB explique qu'aucun accompagnateur de train n'était disponible pour assurer le trajet Courtrai/Poperinge.

2011/2212 En raison d'une grève le 17 octobre 2010, le client ne peut pas utiliser son billet Thalys. Il doit payer 47€ pour en acheter un nouveau.

Le Groupe SNCB indique que les difficultés du 17 octobre sont dues à des actions sociales en France, soit des circonstances qui sont considérées comme une cause externe qui ne peut pas être imputée au transporteur (force majeure). Dans ce cas, les billets non utilisés sont remboursés mais les frais supplémentaires ne le sont pas.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur indique que le client avait apparemment été informé à l'avance des problèmes sur le réseau français et que, en toute logique, le Groupe SNCB devait le savoir également. Il est trop facile d'invoquer la force majeure et de rembourser les billets pour laisser ensuite le client à son triste sort, sans tenter d'envisager une alternative de voyage valable.

Conformément aux dispositions de l'article 16.b du Règlement 1371/2007, le voyageur a le droit, lorsqu'un retard de plus de 60 minutes à la destination finale, peut raisonnablement être prévu, ce qui était le cas ici, de poursuivre son voyage ou d'être réacheminé, dans des conditions de transport comparables, vers la destination finale « dans les meilleurs délais ».

Dans ce cas, « dans les meilleurs délais » était un train précédent, avant le début des actions sociales.

Ici, le Groupe SNCB rembourse les billets pour ensuite vendre au client de nouveaux billets plus coûteux.

Ce n'est pas la procédure prévue à l'article 16.b.

Le médiateur propose de rembourser ou de compenser le supplément payé.

Le Groupe SNCB accepte le compromis et propose au client 45€ en bons voyage.

2011/2925 Le 9 avril 2011, le client veut prendre le train de Malines à Louvain mais c'est impossible en raison d'un accident impliquant des personnes à Wijgmaal. Le client doit prendre un taxi et il est mécontent du manque d'information.

Le Groupe SNCB indique que la communication laissait effectivement à désirer et que la situation n'a pas été résolue de la meilleure manière qui soit. Cependant, il n'accepte pas la demande de compensation et, même après que le médiateur a insisté, il continue à refuser de rembourser les frais de taxi.

2011/5162 Le 7 octobre 2011, les clients veulent prendre le train à Anvers pour se rendre en Suisse en passant par le Luxembourg et la France. En raison d'une grève spontanée sur le réseau français, le train est supprimé au Luxembourg et les clients doivent retourner en Belgique.

Le Groupe SNCB rembourse intégralement les billets non utilisés sur le réseau français en raison de l'action sociale (450,80€).

1.1.3 COMPOSITIONS

Parmi les plaintes concernant la « composition », deux aspects du service sont abordés :

- les trains qui roulent avec la composition prévue mais dont la capacité est insuffisante pour le nombre de voyageurs qui se présentent ;
- les trains qui roulent avec une composition (temporairement) réduite, ce qui engendre inévitablement une suroccupation.

Plusieurs facteurs peuvent être à la base du problème :

- un matériel défectueux qui n'est pas réparé à temps et/ou qui n'a pas pu être remplacé. En hiver notamment, beaucoup de matériel flanche et les ateliers du Groupe SNCB sont bondés ;
- le matériel avec lequel un train doit être renforcé pendant les heures de pointe n'est pas disponible à temps car il est utilisé pour une autre rame (avec une panne ou un retard) ;
- lorsque l'offre ferroviaire est trop modifiée suite à un changement sur une ligne donnée, le voyageur recherche la meilleure solution pour son schéma de déplacement. Souvent, cela s'accompagne de quelques hésitations, passer d'un train à l'autre pour finalement choisir la meilleure solution (la moins mauvaise). Cela engendre une suroccupation (temporaire) jusqu'à ce que la situation du client se soit rétablie. Celle-ci revient d'ailleurs souvent d'elle-même à la normale et, lorsque le Groupe SNCB intervient néanmoins, il le fait parfois lorsque ce n'est plus nécessaire pour le voyageur.

Pour ce dernier, cela implique toujours les mêmes désagréments : suroccupation, voyageurs entassés sur le quai ou dans le couloir, aucune place assise.

Parfois, la situation est telle que l'accompagnateur du train interdit aux voyageurs de monter encore dans le train et leur demande de prendre (ou d'essayer de prendre) un train suivant.

Lorsqu'un incident ou un accident s'est produit (sur notre réseau ou à l'étranger), notamment, le client s'interroge immédiatement sur la sécurité des voyageurs dans un train bondé.

Un assez grand nombre de voyageurs paient même un supplément conséquent pour voyager en première classe. Lorsque le train est raccourci ou suroccupé, ils constatent que d'autres (avec un titre de transport de seconde classe) s'approprient le compartiment ou obtiennent l'autorisation de l'accompagnateur du train de s'y installer sans supplément. Certains clients se sentent dupés et demandent à être remboursés.

Leur mécontentement atteint son paroxysme lorsqu'ils n'ont eux-mêmes pas trouvé de place assise. Le Groupe SNCB réagit alors de manière très carrée :

- lorsqu'il s'avère qu'il n'y avait tout simplement pas de wagon de première classe, le client se fait rembourser la différence de prix (après avoir un peu insisté) ;
- lorsqu'il y avait bien un wagon de première classe, une déclaration ou une attestation de l'accompagnateur du train (C6) est déterminante pour obtenir quelque remboursement que ce soit. Il se trouve bien entendu que le personnel du train lui-même ne peut pas passer pour effectuer le contrôle, en raison de la suroccupation. Parfois, la motivation manque pour le faire, par peur de se faire apostropher par les voyageurs pour un problème dont l'employé lui-même n'est pas responsable. Toutefois, le Groupe SNCB reste inflexible : pas d'attestation, pas de remboursement.

L'inverse peut se produire également : le voyageur avec un titre de transport de seconde classe qui s'octroie le droit de chercher (et de trouver) une place en première classe en l'absence de place en seconde. Ce comportement est parfois toléré, ce qui renforce la conviction d'impunité du voyageur, jusqu'à ce qu'il tombe sur un accompagnateur de train moins compréhensif (ou sur une brigade de contrôle) et soit contraint de payer un supplément ou une amende.

Afin d'améliorer la situation, beaucoup d'espoirs reposent sur l'arrivée du nouveau matériel commandé entre autres pour le réseau express régional.

SITUATIONS VECUES

2011/0137 La cliente se plaint de problèmes de capacité sur le tronçon Booischot/Louvain. Elle utilise un billet de première classe, mais les places assises y sont occupées par des personnes ayant un titre de transport de seconde.

Le Groupe SNCB explique que du matériel est toujours en entretien ou en réparation et que par conséquent, il est possible que des trains ne roulent pas avec la composition prévue et soient surchargés. Il s'excuse mais renvoie à une clause d'exonération des Conditions de Transport pour refuser toute compensation.

Dans son compromis, le médiateur renvoie à l'avis émis par la Commission des Clauses Abusives. Il propose de compenser la différence de prix entre la première et la seconde classe.

Le Groupe SNCB rejette le compromis. Un remboursement n'est possible que sur la base d'un formulaire C6 établi par l'accompagnateur du train et indiquant que le client n'a effectivement pas trouvé de place en première classe (un avis a été émis pour un dossier similaire du même client - voir plus loin).

2011/0157 La cliente se plaint d'un train bondé et du fait que l'accès lui a été refusé (pour des raisons de sécurité).

Le Groupe SNCB s'excuse et rembourse le billet à la cliente (16,80€).

2011/1035 Le client a acheté un aller-retour « Anvers/Bruxelles » en première classe. Au retour, aucun wagon de première classe n'était présent et le client demande un remboursement.

Le Groupe SNCB déclare que la composition prévue pour le train n'a pas pu être respectée en raison d'un problème technique et, pour s'excuser, il propose un Billet Cadeau en première classe.

2011/1040 L'administrateur de l'internat d'une école hôtelière se plaint de la composition insuffisante de l'IR3629 le lundi matin : 80 à 100 élèves restent sur le quai parce qu'ils ne peuvent plus ou n'ont plus l'autorisation de monter dans le train. Par conséquent, ils arrivent trop tard à l'école et en perturbent le fonctionnement.

Le médiateur présente immédiatement le problème au Groupe SNCB et peut obtenir que le train concerné roule avec la composition maximale autorisée (10 voitures) à partir du lundi suivant.

2011/1942 En raison de la composition raccourcie du train, le client doit prendre place dans le fourgon. A la gare suivante, un tricycle orthopédique arrive également. Le sous-chef de gare prie les voyageurs de quitter le fourgon afin que le tricycle puisse être embarqué.

Le Groupe SNCB indique que le personnel agit dans le cadre de l'assistance à un voyageur à mobilité réduite et que le tricycle ne peut être chargé que dans le fourgon.

Etant donné la composition réduite et les circonstances pénibles, le Groupe SNCB offre un Billet Cadeau au client.

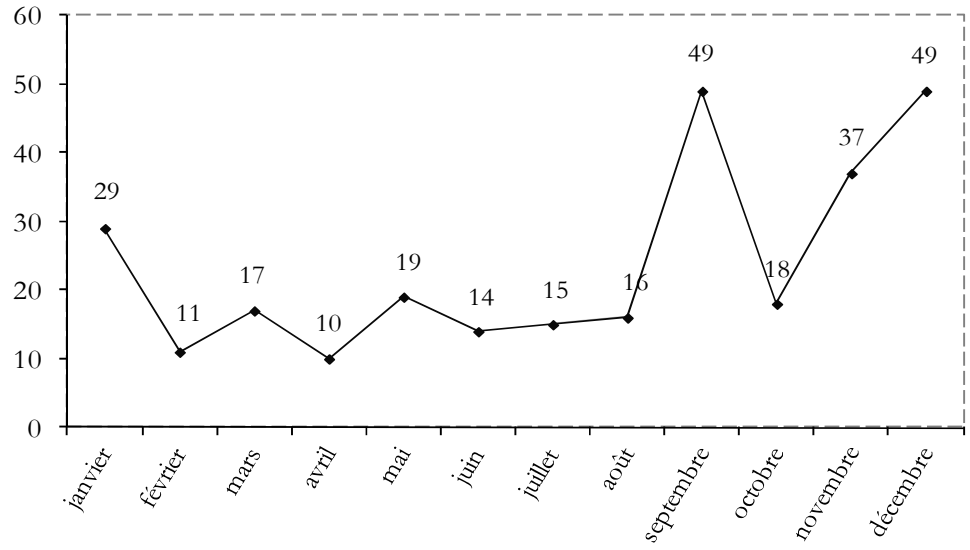
2011/3800 Le 15 juillet 2011, le client se rend en train de Bruxelles à Ostende avec son Billet de compensation de première classe « *Nous ne sommes pas satisfaits* ». Un wagon de première classe est hors service et le client a bien du mal à trouver une place en seconde classe.

Le client demande un autre Billet de compensation en première classe ou une autre compensation.

Le Groupe SNCB offre un nouveau billet gratuit en première classe.

1.1.4. HORAIRES

Le graphique ci-après donne un aperçu du nombre mensuel de plaintes concernant les horaires (2011).



Au cours de l'année 2011, le médiateur a reçu 284 plaintes parce que les horaires (nouveaux ou modifiés) ne répondaient pas (ou plus) aux attentes des clients.

Les plaintes concernant les horaires peuvent avoir différentes causes.

Il peut s'agir d'une demande d'adaptation pour attraper une correspondance, d'une plainte concernant un mauvais cadencement des horaires sur un trajet donné, de demandes d'arrêts supplémentaires, de remarques concernant l'offre restreinte à partir d'une certaine heure, du fait qu'un train ne se soit pas arrêté à une gare prévue sur le parcours ou encore de l'adaptation temporaire des horaires en raison d'un incident.

En décembre et en juin, le Groupe SNCB adapte habituellement les horaires. Le changement le plus important a lieu en décembre. Le mois de juin annonce les horaires d'été. D'autres petites modifications peuvent être apportées durant l'année, mais celles-ci ne sont pas toujours annoncées suffisamment tôt, voire ne le sont parfois pas du tout. Ces modifications sont apportées à l'initiative du Groupe SNCB lui-même ou à la demande de voyageurs, après un examen approfondi.

Le Groupe SNCB déclare qu'en règle générale il fixe ses horaires en fonction des principaux flux de voyageurs, compte tenu de l'infrastructure disponible, des gros travaux et d'une utilisation économique du personnel et du matériel. Bien entendu, cela n'aide pas beaucoup le voyageur qui n'est pas satisfait de certains aspects. Toutefois, des priorités sont mentionnées de temps en temps suite à un dossier. Par exemple : une correspondance plus rapide doit être mise en place entre les grandes villes et avec la capitale et l'offre doit être plus importante sur un certain nombre de lignes.

Les modifications des horaires provoquent souvent de nouvelles plaintes parce qu'elles ne permettent plus certaines correspondances. Dans un certain nombre de cas, les horaires étaient à l'origine fixés pour que le client dispose de 5 minutes pour changer de train, ce qui est indispensable dans de nombreuses gares aux heures de pointe. Suite à la modification des horaires, la liaison semble ne plus exister et le client doit attendre plus longtemps à la gare de correspondance, ce qui entraîne une heure d'arrivée plus tardive.

Après vérification, il s'avère que le temps prévu pour le changement a été raccourci de quelques minutes et que le Groupe SNCB ne garantit donc plus la correspondance. Si le premier train arrive à l'heure à la gare, le client peut encore tenter sa chance. Malheureusement, il arrive souvent que ce premier train ne soit pas à l'heure et, par conséquent, le client manque la correspondance « non garantie », ce qui donne lieu à une plainte.

Le Groupe SNCB refuse alors généralement de modifier les horaires de ces trains ou de prévoir des délais d'attente, en cas de retard, car il ne s'agirait pas d'une correspondance indiquée par Routeplanner.

La raison de ces petits glissements d'horaires d'arrivée et de départ de deux trains qui permettaient une correspondance mais n'en assurent désormais plus officiellement n'est pas toujours très claire. Ce qui est clair, par contre, c'est qu'auparavant le client pouvait indiquer tout retard de plus de 15 minutes sur son formulaire de compensation. Or, depuis ces légères modifications, qui donnent lieu à une « fausse » correspondance ou à une correspondance théorique, le fait de manquer cette dernière ne peut plus être avancé par le client pour obtenir une compensation.

Selon le Groupe SNCB, les temps d'attente sont fixés en fonction du nombre de personnes qui prennent une correspondance, sur proposition du responsable régional B-Mobility et du service GRI-R[1] et ils sont approuvés ou rejetés par le Traffic Control[2] et la SNCB, compte tenu de l'ensemble du trafic ferroviaire et des trains alternatifs.

Des temps d'attente peuvent uniquement être attribués aux trains L et P en correspondance, lorsque la fréquence est inférieure ou égale à 1 train par heure, ainsi qu'au dernier train de la journée en général (avec un retard maximum de 30 minutes).

En principe, les trains IC n'ont pas de temps d'attente car ils peuvent provoquer un effet boule de neige en cas de retard pour les trains suivants ou qui se croisent, de telle sorte que trop de clients seraient défavorisés.

[1] GRI-R : Gestions Régionales Infrabel Réseau.
[2] Qui est du ressort d'Infrabel SA.

Concrètement, quelles sont les plaintes ?

Lors de la modification des horaires du 12 décembre 2010, l'heure de départ du train P8308 a été adaptée. Plusieurs voyageurs y ont réagi. La plupart partaient du principe que ce train avait tout simplement été supprimé. Le Groupe SNCB a répondu qu'il n'avait pas été supprimé mais avancé. Depuis le 3 janvier 2011, ce train roule de nouveau selon son ancien horaire.

A partir du 12 décembre 2010, les horaires de la liaison directe IC-L « Saint-Nicolas/Bruxelles » seront limités jusqu'à Termonde, en conséquence des travaux d'infrastructure prévus dans la gare de Saint-Nicolas. Les horaires des trains au départ ou à l'arrivée à Saint-Nicolas à partir de cette date sont organisés sur la disponibilité d'un seul quai.

Pendant les travaux, le Groupe SNCB prévoit un service de navettes entre Termonde et Saint-Nicolas. Cette navette permet de prendre une correspondance à Termonde avec le train IC-L en provenance ou en direction de Bruxelles.

Les seules exceptions sont les trains IC-L les plus chargés le matin et le soir, qui continuent de rouler directement.

Pour éviter un cisaillement avec la ligne 35 (Malines/Gand), le Groupe SNCB décide de ne pas réaliser la correspondance à la gare de Termonde sur le même quai. Cependant, un temps suffisant est prévu pour que les voyageurs changent de train dans les deux directions.

Une fois qu'il a clairement été établi qu'il s'agissait d'une modification temporaire, le nombre de plaintes a diminué. Cependant, des discriminations ont été introduites concernant des retards à l'arrivée à Termonde au départ de Bruxelles, à la suite desquels les clients ont manqué les trains de correspondance à destination de Saint-Nicolas et au-delà. Le Groupe SNCB indique que la correspondance n'était pas garantie, car dans ces cas spécifiques, le temps d'attente prévu serait dépassé. Le Groupe SNCB renvoie les clients à son système de compensation.

Parfois, les voyageurs se demandent pourquoi les trains ne sont pas mieux répartis sur certaines lignes. Par exemple, sur une période de 15 minutes, trois trains prennent le départ vers une certaine destination mais ensuite plus aucun train ne part durant 45 minutes. Le Groupe SNCB renvoie généralement au Contrat de Gestion, en indiquant que ses critères (assez généraux) sont respectés (voir encadré).

Art. 6. Statut des gares

Le réseau des lignes ferroviaires affectées au transport intérieur de voyageurs comporte trois statuts d'arrêts :

- arrêt principal;
- arrêt secondaire (avec desserte toute la journée ou avec desserte aux heures de pointe seulement);
- arrêt spécial.

L'annexe 11 détaille :

-la liste des arrêts différenciés en fonction de leur statut ;
-les périodes de desserte (tous les jours, uniquement les jours ouvrables ou exclusivement en période de pointe) ;
-les caractéristiques spécifiques de certaines dessertes (desserte des arrêts spéciaux, desserte toutes les deux heures).

Art. 7. L'offre train générale et le plan de transport

Le réseau des lignes ferroviaires affectées au transport intérieur de voyageurs figure en annexe 9.

Art. 8. Définition de l'offre minimale

1. La SNCB garantit, par jour de semaine ouvrable, une offre minimale de 220.000 trains-kilomètres,
et par jour de week-end ou jour férié, une offre minimale de 110.000 trains-kilomètres.

2. La SNCB garantit au minimum par jour de semaine ouvrable :

-sur tous les tronçons du réseau repris à l'annexe 10 reliant des arrêts principaux, la mise en oeuvre de 16 relations cadencées par sens de trafic, avec un premier train à 07h00 au plus tard et un dernier train à 21h00 au plus tôt, par sens de trafic ;

-la desserte des arrêts secondaires desservis toute la journée par 14 relations cadencées horaires ou 8 relations cadencées toutes les deux heures, par sens de trafic, avec un premier train à 07h00 au plus tard et un dernier train à 20h00 au plus tôt, pour le sens de trafic principal ;

-la desserte des arrêts secondaires desservis seulement en heures de pointe par 2 trains entre 06h00 et 08h00 et 2 trains entre 16h00 et 18h00 ;

-la mise en oeuvre d'au moins un train par heure et par sens de trafic entre chaque chef-lieu de province et le chef-lieu de province voisin le plus proche par voie ferrée dans la période de validité du contrat de gestion ;

-la desserte des arrêts spéciaux conformément à celle prévue dans l'annexe 11.

3. L'offre durant les week-ends et jours fériés est réduite par rapport à l'offre de base de la semaine pour tenir compte de la fréquentation plus faible des trains. La SNCB garantit au minimum par jour de week-end ou férié :

- sur tous les tronçons du réseau repris à l'annexe 10 reliant des arrêts principaux, la mise en oeuvre de 14 relations cadencées, avec un premier train à 08h00 au plus tard et un dernier train à 20h00 au plus tôt, par sens de trafic ;

- la desserte des arrêts secondaires desservis les week-ends et jours fériés par 11 relations cadencées horaires ou 6 relations cadencées bihoraires, par sens de trafic, avec un premier train à 09h00 au plus tard et un dernier train à 19h00 au plus tôt, pour le sens de trafic principal ;

- la desserte des arrêts spéciaux conformément à celle prévue dans l'annexe 11.

4. Dans le respect des législations fédérales et régionales concernées et en concertation avec les sociétés régionales de transport, lorsque des critères économiques à long terme le justifient, la SNCB dispose de l'autonomie nécessaire pour assurer, de façon permanente sur certaines relations locales, la mission de service public par des dessertes par autobus. Pour chaque initiative que la SNCB prendrait dans cette matière, elle présente préalablement aux Ministres de la Mobilité et des Entreprises publiques, via la DGTT, un rapport circonstancié et probant accompagné de l'avis préalable du Comité Consultatif des Usagers (CCU). Ce rapport est transmis pour information à chaque membre du gouvernement. Si dans les deux mois à dater de sa réception, l'Etat ne formule aucune objection à l'endroit de la proposition de la SNCB, celle-ci prend la responsabilité d'organiser ces dessertes; elles doivent être accessibles au porteur d'un titre de transport ferroviaire.

La production journalière en bus-kilomètres est prise en considération pour déterminer le respect des productions journalières minimales exprimées en trains-kilomètres et fixées dans le présent chapitre.

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

- cas de force majeure ;
- situation temporaire de travaux, arrêtée en coordination avec Infrabel moyennant une information au public au moins 10 jours avant la modification d'horaire ;
- si le 25 décembre ou le 1er janvier tombe un mardi ou un jeudi, et s'il faut par conséquent s'attendre à une fréquence d'utilisation des trains plus faible respectivement le lundi qui précède ou le vendredi qui suit, une offre de week-end est réalisée le lundi ou le vendredi en question ;

- en cas d'incident, de travaux ou plus généralement, de force majeure, le transport intérieur ou transfrontalier de voyageurs peut temporairement être adapté et/ou assuré par un service de bus, dans le respect des législations fédérales et régionales concernées.

En cas de perturbation sérieuse du trafic, quelle qu'en soit la cause, la SNCB garantit une diffusion suffisante de l'information et une assistance aux voyageurs en donnant à cet égard la priorité aux voyageurs à mobilité réduite.

6. Conformément à ses objectifs et en tenant compte des ressources disponibles, la SNCB souhaite assurer une croissance plus importante de l'offre de transport. Elle pourra adapter les fréquences dans les limites mentionnées ci-après.

Si la SNCB envisage, compte tenu de la faible fréquentation, des coûts d'exploitation trop élevés ou suite à une amélioration de l'infrastructure, de supprimer certains arrêts ou de réduire leur desserte de plus de 10 % par rapport aux minima fixés aux points 2 et 3, elle sollicite l'accord du Ministre des Entreprises publiques via la DGTT sur la base d'un dossier justificatif. Toute suppression ou réduction de desserte de plus de 30 % par rapport aux minima fixés aux points 2 et 3, sera également soumise au Conseil des Ministres. Ce dossier doit aussi faire état des répercussions de cette mesure sur la mobilité. Le Ministre de la Mobilité doit être consulté.

Source : Contrat de Gestion 2008-2012

Le 13 mars 2011, un incendie a ravagé la cabine de signalisation de la gare d'Etterbeek. Le Groupe SNCB a été contraint d'introduire une modification des horaires sur les lignes suivantes :

- Ottignies/Bruxelles ;
- Alost/Etterbeek ;
- Malines/Hal ;
- Braine-l'Alleud/Etterbeek.

Dans les premiers communiqués, le Groupe SNCB indique qu'en raison de l'ampleur des dégâts, les travaux de réparation de l'infrastructure ne seront pas terminés avant octobre 2011.

Entre-temps, en fonction des possibilités techniques, le service ferroviaire est graduellement modifié mais les voyageurs peuvent tout de même atteindre leur destination finale habituelle grâce à un itinéraire alternatif.

Depuis le 6 avril 2011, quelques trains P roulent à nouveau selon les horaires normaux ou légèrement modifiés. Sur la liaison Hal/Merode/Vilvorde, l'un des trains part de Braine-l'Alleud. Par conséquent, les gares de Huizingen, Beersel, Moensberg et Hal ont deux trains au lieu de trois.

Dans une réponse ultérieure, étant donné l'ampleur des dégâts, le Groupe SNCB indique que les travaux de réparation prendront plus de temps que prévu.

Au mois de septembre, plusieurs plaintes sont déposées concernant la ligne Grammont/Malines. Dans ce cadre, une modification des horaires sur cette ligne devrait être introduite le 26 septembre 2011. Cette modification est indiquée sur le site de la SNCB par le texte suivant : *Incendie au poste d'aiguillage d'Etterbeek : modification des horaires à partir du 26 septembre 2011. En conséquence de l'incendie du poste d'aiguillage d'Etterbeek, le service ferroviaire est gravement perturbé dans les deux directions sur les axes suivants :• Ottignies – Bruxelles• Alost – Etterbeek • Vilvorde – Hal• Braine-l'Alleud – Etterbeek. En raison des travaux de réparation effectués sur l'infrastructure par Infrabel, nous pouvons vous proposer un plan de transport assez proche de celui qui existait avant l'incendie, sauf pour la liaison Vilvorde – Etterbeek – Hal. En effet, suite aux problèmes de signalisation, cette liaison doit être divisée en 2 parties. Une liaison Vilvorde – Etterbeek – Bruxelles-Luxembourg et une autre liaison Hal – Etterbeek – Bruxelles-Luxembourg. La liaison CR Alost – Braine-l'Alleud a été rétablie et est opérationnelle aux mêmes horaires qu'avant l'incendie. Les trains IC M Bruxelles – Namur – Dinant ne font plus d'arrêt supplémentaire à Etterbeek. La liaison CR Bruxelles-Midi – Etterbeek – Ottignies – Louvain-la-Neuve-Université demeure inchangée dans les deux directions par rapport aux horaires avant l'incendie. Les trains IR I Binche - Bruxelles – Etterbeek – Ottignies – Louvain-la-Neuve-Université demeurent inchangés dans les deux directions par rapport aux horaires avant l'incendie. Les horaires de certains trains P ont également été modifiés. La SNCB et Infrabel présentent leurs excuses pour tous les désagréments causés par cet incendie.*

Sur la ligne 26, le train ne partirait plus de Grammont vers Malines, mais de Hal. Le train au départ de Grammont est limité à Bruxelles-Luxembourg. Les voyageurs qui doivent se rendre au-delà de la gare d'Etterbeek avec la ligne 26 doivent changer de train à Hal. Le temps accordé pour la correspondance est de 10 minutes. En d'autres termes : ces voyageurs voient leur temps de déplacement prolongé d'au moins 15 minutes par trajet. Il serait logique que le Groupe SNCB propose à ces voyageurs une correspondance à Etterbeek mais cela n'est pas prévu.
Dans les dossiers encore en cours de traitement, les clients demandent au Groupe SNCB pourquoi ces trains, qui ne s'arrêtaient pas auparavant à Etterbeek et à Bruxelles-Luxembourg, s'y arrêtent désormais et pourquoi il n'a pas été tenu compte d'un changement de train à Etterbeek au lieu de Hal. Jusqu'à présent, le Groupe SNCB n'a pas encore fourni de réponse satisfaisante.

Horaires et géographie

A partir de décembre 2010, en raison de travaux sur la ligne 50a à hauteur de Bruges, les horaires des trains IC E (Tongres-Bruxelles-Knokke/Blankenberge) ont dû être adaptés. Venant de Tongres, ceux-ci quittent désormais Bruxelles-Nord 6 minutes plus tôt.

Des clients venant de la Province du Luxembourg se sont émus de voir ainsi la correspondance avec les lignes 161/162 totalement rompue. Leur temps d'attente à Bruxelles pour se rendre à la Côte belge est ainsi passé à … 58 minutes. Est-il encore raisonnable (voire honnête) de parler dans ce cas d'une correspondance ? D'autant que l'explication fournie par le Groupe SNCB à ses clients est pour le moins lourde à digérer : 58 minutes d'attente parce que des travaux au Nord-Ouest de notre pays ont une influence directe sur une ligne partant du Nord-Est qui elle-même empêche des voyageurs venant du Sud-Est d'obtenir une « correspondance » au Centre (c'est-à-dire à Bruxelles).

Pour pallier cet « inconvénient » de parcours, le Groupe SNCB renvoie les clients à décembre 2013 et son nouveau plan de transport. Quant à savoir si les travaux à Bruges seront terminés à cette date ou encore, si la fin du chantier a lieu avant décembre 2013, si on peut espérer un rétablissement des horaires (lire : de la correspondance) : silence de la part du Groupe SNCB, malgré nos insistances.

Une situation similaire a été constatée par un client sur la ligne « Lille-Anvers-Amsterdam ». Le temps de correspondance est passé, en gare d'Anvers-Central, de 5 à 52 minutes, suite à un horaire avancé de 10 minutes en décembre 2011. En conséquence, les voyageurs en provenance de Flandre occidentale ou orientale ont perdu une « vraie » correspondance avec le train vers les Pays-Bas. Le Groupe SNCB n'a toujours pas fourni d'explications à cette modification.

1.1.5. AVIS « SERVICE DES TRAINS »

2010/5402 + 2010/5403 + 2010/5411 + 2010/5447 + 2010/5458 + 2010/5519 + 2010/5696 + 2010/5720 + 2010/5737 + 2010/5884 + 2010/6071 + 2010/6103 + 2010/6118 + 2010/6135 + 2010/6142 + 2010/6184 + 2010/6228 + 2010/6355 + 2010/6360 + 2011/0351 + 2011/0614 + 2011/0727 + 2011/1916 + 2011/3790

Le trafic ferroviaire est interrompu le 18 octobre 2010 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.

Les instances syndicales avaient, à l'origine, 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.

Cette problématique a déjà été traitée dans notre Rapport Annuel 2010.[1]

Le Groupe SNCB maintient le rejet de nos avis :

- l'entreprise 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.

2010/5617 En mai 2010, le voyageur devait se rendre de Bruxelles à Luxembourg où l'attendait un rendez-vous professionnel de grande importance. Pour ce faire, il opte pour le transport en train qu'il emprunte donc à Bruxelles.

Entre Bruxelles et Namur, le convoi ralentit et accumule un retard inquiétant qui fait craindre au client de ne pouvoir arriver à l'heure à destination.

Dès lors, il prend ses renseignements auprès de l'accompagnateur afin de savoir s'il a des chances d'arriver dans les délais prévus par son planning.

L'agent émet de sérieuses réserves, en raison du fait qu'une grève subite des agents d'accompagnement risque de perturber plus encore le trafic.

Devant tant d'incertitudes, le client décide d'interrompre son voyage à Namur et de louer une voiture. Le coût de la location du véhicule s'élève à 83,06€.

Après avoir déposé une réclamation auprès des Chemins de fer, il récupère la valeur de son billet de train mais aucune intervention ne survient pour la location de la voiture.

Afin de prouver qu'il avait fait le bon choix, le plaignant apporte la preuve qu'il a bien participé à la réunion de travail à Luxembourg via le témoignage des collègues présents autour de la table des discussions.

Sa démarche prouve qu'il a mis toutes les chances de son côté en prenant l'initiative de louer un véhicule automobile et de ne pas miser sur l'hypothétique voyage en train jusqu'à destination.

[1] Rapport Annuel 2010, pp. 60-61

Un voyage en taxi se serait révélé par ailleurs plus onéreux pour rejoindre Luxembourg.

Le médiateur a fait remarquer que la défaillance de la société de transport était à l'origine du choix de son client d'opter pour un moyen de transport alternatif et il demandait le remboursement de la location du véhicule automobile, soit la somme de 83,06 €.

L'avis a été refusé par le Groupe SNCB.

2010/7074 Mi-novembre, le client prend le train de Mons en direction de Lille où il doit prendre un TGV pour Massy afin de rejoindre l'aéroport de Paris Orly. Dans le premier train, il apprend du personnel d'accompagnement que celui-ci est limité à Tournai et n'ira donc pas jusqu'à destination et ce, sans une explication ou proposition d'alternative.

Arrivé en gare, ne pouvant attendre le train suivant qui l'empêcherait de prendre sa correspondance et suite aux conseils d'un agent du Groupe SNCB, le client décide d'appeler un taxi pour se rendre à Lille.

Toujours en suivant les mêmes conseils, il introduit une demande de remboursement des frais de taxi s'élevant à 65€ et de son billet de train.

Un mois plus tard, n'ayant obtenu aucune réponse, le client décide de s'adresser au médiateur.

En réponse à la demande du client, le Groupe SNCB présente ses excuses et propose uniquement le remboursement d'un montant de 7€, correspondant à la partie non utilisée du trajet.

Insatisfait par cette réponse, le médiateur émet une proposition de conciliation. Dans celle-ci, il insiste sur le fait que le train a été limité en raison d'un problème inhérent au Groupe SNCB qui n'a, par conséquent, pas respecté le contrat de transport. Il met l'accent sur le choix raisonnable qu'a pris le client afin de limiter les conséquences de la défaillance de la société ferroviaire. Choix, en outre, lui-même conseillé par un agent du Groupe.

La Société est invitée à rembourser l'entièreté du billet de train et à poser un geste commercial pour les frais de taxi.

L'entreprise ferroviaire refuse la conciliation en précisant que le client a, par sa propre initiative, utilisé un taxi et qu'elle ne peut le cautionner. Selon elle, il n'y a pas de rupture de contrat, car le client aurait pu atteindre sa destination finale avec le train suivant. Elle précise également que l'agent du Groupe SNCB a émis une possibilité mais n'a promis aucun dédommagement.

Suite à ce nouveau refus, le médiateur émet un Avis qui suit la même argumentation que précédemment. Il demande en outre au Groupe SNCB pourquoi il refuse systématiquement sa proposition d'instaurer une assurance voyage (comme c'est le cas pour la SNCF), qui pourrait pallier ce type d'incident.

Le Groupe SNCB campe sur ses positions et rejette l'Avis. Il précise que l'assurance à laquelle le médiateur fait référence n'aurait, dans ce cas, donné lieu à aucune compensation.

2011/0551 La cliente se plaint de fréquentes réductions de compositions sur la relation Booischot/Louvain ; elle utilise une Carte Train 1ère classe, mais les places sont occupées par des personnes voyageant avec un titre de transport 2ème classe.

Le Groupe SNCB précise que chaque fois que du matériel part à l'entretien ou en réparation, il est possible que des trains ne circulent pas dans leur composition prévue et soient suroccupés. Le Groupe présente ses excuses pour les désagréments, mais il renvoie à une clause d'exclusion des conditions de transport pour écarter la compensation demandée.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur se réfère à un avis émis par la Commission des Clauses Abusives[1] ; il propose de compenser la différence de prix entre la première et la deuxième classe via le Portefeuille Electronique de la cliente.

Le Groupe SNCB a refusé cette proposition : il n'accorde une compensation que lorsqu'il n'y a pas du tout de voiture première classe. L'avis de la Commission des Clauses Abusives n'a pas de caractère contraignant.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que le Groupe SNCB se débarrasse facilement du problème :

- d'un côté, il laisse sa cliente payer notablement plus pour la première classe ;
- d'un autre côté, il joue l'innocence persécutée lorsque sa cliente lui dit qu'il n'a pas offert le service en rapport avec le surcoût.

Le Groupe SNCB se réfère ici –à injuste titre selon le médiateur – à une clause d'exonération litigieuse dans ses conditions de transport où il est question de « manque de places » qui obligerait le client à voyager en seconde classe.

Il n'est absolument pas établi qu'il y avait un « manque de places », mais bien qu' il y a plus de voyageurs se présentant avec un titre de transport première classe qu'il n'y a de places (assises) offertes dans le train. La cliente accuse le Groupe SNCB d'avoir donné gratuitement « sa » place de première à quelqu'un ne disposant que d'un titre de transport deuxième classe et que, à tout le moins, son personnel n'a pas agi à l'encontre des voyageurs qui occupent une place assise en première classe de manière illégitime.

La clause d'exonération dans les Conditions de Transport ne peut servir à couvrir un tel comportement apathique.

Le médiateur recommande de rembourser la différence de prix.

[1] Commission des Clauses Abusives, 06/06/2000, *Avis sur certaines dispositions dans les conditions générales de la SNCB pour le transport des voyageurs*

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis : un remboursement ne peut avoir lieu que sur base d'un formulaire C6 établi par l'accompagnateur de train et qui démontre que le client n'a pu se voir offrir de place (assise) en première classe.

2011/1120 En mars 2009, un client devait se rendre de Rhode-Saint-Genèse à Bruxelles-National-Aéroport via Bruxelles-Midi, afin d'y prendre un avion à destination de Prague.

Or, le premier train emprunté a accusé un retard de 7 minutes à Bruxelles-Midi, ce qui a empêché le client de prendre sa correspondance. Le plaignant a dès lors pris le train suivant vers l'aéroport qui a lui-même encouru un retard de 18 minutes, en raison d'une avarie à la locomotive.

Le client est donc arrivé à l'aéroport à 8h52. Son vol étant prévu à 9h10, il l'a raté et a dû racheter un nouveau billet, pour un montant de 384,82 €.

Par la suite, il a sollicité le remboursement de ses frais auprès du Groupe SNCB. Ce dernier a refusé, en invoquant les Conditions Générales de la SNCB.

Dans le cas présent, il a été mis en avant que les trains ont été retardés en raison de problèmes inhérents au Groupe SNCB.

Le médiateur estime que le Groupe SNCB n'a pas rempli son contrat, qui consistait à transporter le client à Bruxelles-National-Aéroport selon les horaires qu'il a lui-même prescrits. Il pense de surcroît qu'il est légitime de supposer qu'un client détenteur d'un billet à destination de l'Aéroport de Bruxelles-National a l'intention de prendre un vol et que, dès lors, son voyage ne se termine pas à la gare ferroviaire.

La proposition de conciliation visant à demander la prise en charge du supplément payé par le client a été refusée ; le Groupe SNCB se bornant à rembourser le billet de train à hauteur de 4,80€.

Par ailleurs le Groupe SNCB refuse d'instaurer une assurance voyage qui pourrait couvrir ce genre de sinistres - bien trop fréquents - et ne fait donc preuve d'aucune prévoyance ni précaution.

Le Groupe SNCB a également avancé que les Conditions Générales étaient censées être connues du client lors de l'achat des billets. Le médiateur démontre une fois de plus que celui-ci a une fâcheuse tendance à ne pas reconnaître ses responsabilités et à se réfugier trop souvent derrière lesdites Conditions, et qu'il ne manifeste aucune empathie vis-à-vis de sa clientèle.

Dans son avis le médiateur a également relevé qu'il n'est pas évident de trouver les Conditions Générales sur le site Internet de la SNCB et qu'il serait peut-être indiqué de demander au client, préalablement à toute recherche horaire ou à tout achat en ligne, de cocher une case en guise d'acceptation desdites Conditions, comme c'est le cas sur de nombreux sites appartenant au secteur des transports. Les Conditions Générales de la SNCB deviendraient ainsi opposables de manière irréfragable, et que leur prise de connaissance et leur acceptation ne seraient plus simplement « présumées ».

L'avis a été rejeté par le Groupe SNCB.

2011/1160 + 2011/1196 + 2011/1206 + 2011/1495 + 2011/2279 + 2011/3480 + 2011/4330 Les navetteurs voyagent quotidiennement sur le même trajet et signalent des retards réguliers des trains empruntés ; ils veulent en connaître la cause et savoir comment le Groupe SNCB a l'intention d'intervenir. Ils rédigent plusieurs plaintes.

Le Groupe SNCB refuse de répondre aux clients car les causes des retards sont consultables sur le site Railtime.be et les clients ont été informés des règles de compensation en cas de retards. L'entreprise estime inutile de répéter ces informations.

Le médiateur argumente en précisant que, lorsqu'il est saisi d'une plainte, il vérifie si celle-ci est recevable et fondée. Dans ce cas précis, les plaintes sont recevables et également fondées car elles portent sur des retards supérieurs à 6 minutes, l'écart autorisé dans le Contrat de Gestion.

Le Règlement 1371/2007, qui fait partie des Conditions de Transport de la SNCB, prévoit que l'opérateur doit apporter une réponse aux plaintes des usagers dans un délai d'un mois. Cette obligation n'a pas été satisfaite dans ces dossiers.

Lorsque la SNCB refuse pertinemment de se plier à une obligation imposée par le législateur européen, elle met à mal de manière flagrante les droits de ses clients. En outre, lorsqu'elle se rend compte, par la répétition des plaintes, que les problèmes soulevés sont de nature structurelle, elle se doit d'expliquer à ses clients ce qu'elle compte faire, et dans quel délai.

Le médiateur propose le compromis suivant :

« - Le Groupe SNCB explique les mesures qu'il va prendre pour s'attaquer aux problèmes évoqués par les clients et qui lui sont bien connus et en donne un timing.

- Le Groupe SNCB étudie la possibilité de formuler périodiquement (par exemple toute les deux semaines) une réponse aux plaintes des intéressés. »

Selon le Groupe SNCB, les mesures entreprises pour améliorer la régularité ont été maintes fois exposées, ainsi que le délai y lié. Le Groupe SNCB renvoie vers une brochure de décembre 2010[1].

A la proposition du médiateur de répondre périodiquement au client, l'entreprise rétorque qu'elle a toujours répondu aux plaintes des clients.

Aux récriminations de ceux-ci, le Groupe SNCB a renvoyé vers le site « Railtime.be » pour connaître les raisons des retards. Le médiateur estime qu'il s'agit là d'une manière fort légère de traiter le mécontentement de ses navetteurs, d'autant plus qu'ils souhaitent également savoir ce que signifient concrètement pour eux ces plans d'actions et quand exactement ils peuvent s'attendre à une meilleure qualité de service.

[1] *Nous vous remercions de votre compréhension et de votre confiance. Le personnel SNCB*

Le médiateur réitère dans son avis la demande formulée dans la conciliation :

« - Le Groupe SNCB explique les mesures qu'il va prendre pour s'attaquer aux problèmes évoqués par les clients sur leur relation et qui lui sont bien connus et en donne un timing.

- Le Groupe SNCB étudie la possibilité de formuler périodiquement (par exemple toute les deux semaines) une réponse aux plaintes des intéressés. »

Comme la réaction du Groupe SNCB n'était pas juridiquement motivée sur certains points, une réponse supplémentaire lui a été demandée.

2011/2074 Le 12 février, une cliente décide de se rendre de Bruxelles à Liège afin d'assister à un concert dont le billet avait été acheté à l'avance pour un montant de 25€.

Pour se rendre à destination, elle emprunte le train sous le couvert d'un billet « Senior » d'une valeur de 5,20€.

Lors du trajet, la locomotive du convoi connaît des problèmes et le train arrive à destination avec 3 heures de retard.

Par conséquent, la cliente rate le concert qui débutait à 16h alors que l'heure d'arrivée pour le train emprunté était prévue à 14h. L'objectif de son voyage a donc été manqué.

Suite à la réclamation qu'elle a déposée via un formulaire C 280, la SNCB a accepté de lui rembourser la moitié de son billet, soit la somme de 2,60€.

La cliente estime ce dédommagement ridicule et s'adresse au médiateur.

Suite à l'intervention de celui-ci, la Société a accepté de rembourser l'intégralité du billet « Senior » mais a refusé de poser un geste commercial supplémentaire, arguant du fait que le remboursement total du billet était déjà issu d'un esprit commercial.

Elle a même poussé le bouchon un peu plus loin en réclamant le billet original de la cliente, alors qu'elle le possédait depuis le début de la requête déposée par la plaignante.

Le médiateur est bien conscient que la Société de transport est réticente à assumer les dommages collatéraux à des retards dont elle est seule responsable mais il estime qu'il aurait été bienvenu de poser un geste supplémentaire au remboursement du billet de train.

A cette demande, le Groupe SNCB a répondu par la négative et a donc refusé l'avis.

2011/2302 Le client est attendu à Grenoble pour participer à un dîner professionnel. Il a prévu de prendre le Thalys entre Liège-Guillemins et Paris-Nord, puis le TGV jusqu'à Grenoble.

En raison d'un mouvement social spontané, le client ne peut emprunter le Thalys prévu à Liège et se voit obligé de prendre un train IC pour atteindre Bruxelles, où il peut embarquer dans un autre Thalys en direction de Paris-Nord. Comme l'étape intermédiaire a été atteinte avec plus de 3h30 de retard sur l'horaire planifié lors de la réservation, le client rate sa correspondance pour Grenoble. Il peut embarquer dans un

autre TGV, mais sans place assise. Au final, il arrive avec plus de 4 heures de retard et rate son rendez-vous.

Il demande au Groupe SNCB le remboursement de son voyage aller.

Celui-ci le refuse et le client demande l'intervention du médiateur.

A nouveau, le remboursement est rejeté car le retard à l'arrivée et l'absence de confort ont pour origine une cause externe (en l'occurrence, des mouvements sociaux). Dans ce cas-là, la réglementation européenne prévoit de dédouaner les sociétés ferroviaires de leurs responsabilités en matière d'inobservation de l'horaire.

Il est navrant de constater que si le retard subi avait eu lieu sur une ligne de trafic intérieur, il y aurait déjà eu compensation.

Le Groupe ferroviaire n'est jamais revenu sur sa décision.

2011/4307 La cliente embarque à bord d'un train en direction de Bruxelles-Nord, avec l'intention de poursuivre son voyage jusqu'à l'Aéroport de Bruxelles-National afin d'y prendre un vol pour Montréal (Canada).

Après avoir pris plus d'une heure de retard en cours de route, le train pour Bruxelles est finalement supprimé. Craignant de ne pouvoir atteindre l'aéroport à temps, la cliente choisit de poursuivre son voyage en voiture. Malheureusement, elle rate tout de même son vol, ce qui lui occasionne divers frais, pour un montant total de 410€.

Elle s'adresse au Service Central Clientèle, qui compense le retard important subi en remboursant l'entièreté du prix du voyage en train (soit 7,40€), par le biais de bons valeur.

Insatisfaite de cette réponse, la cliente demande l'intervention du médiateur.

Dans ce cas, seul le Groupe SNCB est responsable des frais supplémentaires occasionnés à la cliente : l'entreprise n'a pas été en mesure d'assurer le transport de ses voyageurs suivant le plan prédéfini (par ses propres soins !).

D'autre part, une politique commerciale digne de ce nom doit avoir pour but non pas de faire respecter les Conditions de Transport mais de reconquérir la confiance élimée de ses clients : « Destination mieux » ne doit pas rester qu'un slogan.

Le Groupe SNCB ne pourra pas perpétuellement négliger l'objectif final qui motive les clients à recourir à ses services : il est évident dans ce cas-ci que la cliente a pris le train non pas "juste pour prendre le train" mais pour atteindre l'aéroport afin d'y embarquer à bord d'un avion et que suivre l'horaire prescrit était donc impératif.

Si la prise en charge des dommages collatéraux réclame des débours trop importants pour les finances du Groupe SNCB, libre à lui de contracter une assurance couvrant ces frais et dédommageant les clients victimes des manquements dans l'exécution du contrat de transport.

Le Groupe SNCB, invité à prendre en charge tous les frais occasionnés par ses manquements, rejette la proposition, de même que l'avis.

2011/4881 Le TGV que devait prendre le client arrive avec 28 minutes de retard à Marne La Vallée : il en rate sa correspondance pour Bruxelles-Midi. Cela a eu de fâcheuses conséquences : au lieu d'une seule correspondance, il a dû prendre un 2e train jusque Lille Flandres, puis un omnibus jusque Mouscron, puis un 4e train jusqu'à destination finale, atteinte avec plus de 2h30 de retard par rapport à l'horaire prévu.

Le client demande un dédommagement au Groupe SNCB, qui le lui refuse, en expliquant que la réglementation internationale permet aux entreprises ferroviaires de travailler selon le principe de la séparation des contrats. Dans ce cas précis, le voyage du client était scindé en deux billets spécifiques : le premier « Le Mans – Marne La Vallée » et le second « Marne La Vallée – Bruxelles-Midi ». Les 28 minutes de retard du premier trajet ne donnent droit à aucune compensation. Et le retard à l'arrivée à Bruxelles-Midi ne peut pas non plus être pris en compte car les deux trajets sont totalement indépendants l'un de l'autre (sauf pour le client…) toujours en vertu de la segmentation des contrats. En outre, le Groupe SNCB a permis au client, sans frais supplémentaires (il ne manquerait plus que ça !) d'embarquer dans d'autres trains et de rejoindre sa destination finale.

Le client demande alors l'intervention du médiateur.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le retard enregistré par le TGV 5480 n'est en rien imputable au client : il en est la première victime.

En outre, si le Groupe SNCB lui a bien permis de rejoindre Bruxelles-Midi en empruntant d'autres trains que la correspondance manquée, au moins deux autres parcours auraient permis au client d'atteindre sa destination finale avec un moindre retard. Le client aurait donc pu atteindre Bruxelles-Midi à 21h47, au lieu de 23h00. Cette différence d' 1h13 est totalement imputable au Groupe SNCB.

Il est donc clair que le client a été mal informé des possibilités de voyage existantes, ce qui va à l'encontre du *Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires*, qui a fait de l'information au voyageur un droit de base. Il y a manifestement eu défaillance du transporteur sur ce point.

Au vu de ces éléments, le médiateur demande de poser un geste commercial pour compenser le retard évitable d'1h13.

Le Groupe ferroviaire rejette cette proposition de compromis, au nom de la séparation des contrats de transport. Aucune remarque quant au retard supplémentaire causé par de mauvaises informations.

L'Avis rendu reprend donc les mêmes arguments.

Et le Groupe SNCB refuse à nouveau le compromis proposé : en vertu de la segmentation des contrats, le retard final à l'arrivée ne peut pas être pris en compte. En outre, « si mauvaise information il y a eu, celle-ci s'est produite en gare de Marne La Vallée et n'est donc pas à imputer au Groupe SNCB ou à l'un de ses agents ».

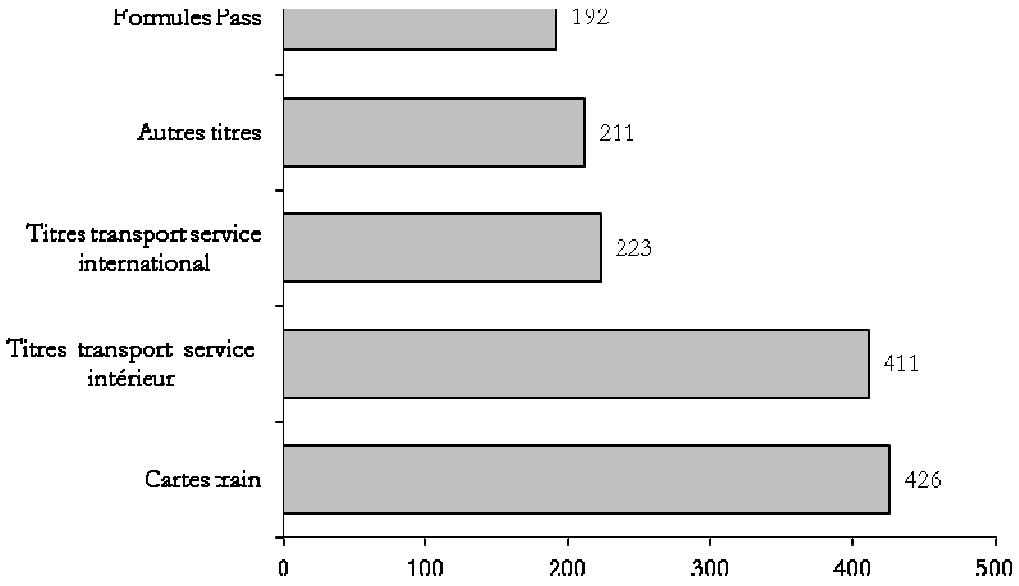
Photo Groupe SNCB

1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1.463 dossiers et 22,85 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le second groupe en importance. Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

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

Plaintes par catégories



1.2.1. CARTES TRAIN

En 2011, le médiateur reçoit 426 plaintes concernant les modalités d'attribution et/ou d'utilisation des différents types de cartes train, les procédures pour se mettre en règle suite à une « irrégularité » constatée par le personnel des trains, les problèmes de validation d'une carte train, ...

« *Nous ne sommes pas satisfaits* » – chronique d'une bonne intention…

Vous lisez bien : nous ne sommes pas satisfaits. L'année et demie écoulée a été difficile pour le rail belge, et en particulier pour les voyageurs fidèles dont vous faites partie. Vous avez été trop souvent confrontés à des retards ou d'autres problèmes dont les nombreuses causes vous indiffèrent. Car ce qui compte vraiment, c'est que la ponctualité de votre train s'améliore. […] Pour vous remercier de votre compréhension et de votre patience, nous vous offrons un Billet Cadeau valable pour une journée en 1re classe. Recevez votre Billet Cadeau dans votre gare en échange de cette lettre avec cachet en relief.

Dans un courrier adressé à chaque titulaire d'une carte train, la SNCB, opérateur ferroviaire, s'excuse pour les désagréments subis par ses clients. A titre de compensation, chaque titulaire pourra voyager gratuitement en première classe pendant une journée.

Le jour suivant la diffusion d'un communiqué de presse le 9 juin 2011 (*« ou au plus tard l'un des jours suivants »*), tous les titulaires d'une carte train devraient recevoir un courrier avec un bon en annexe, à échanger au guichet contre un billet cadeau.

Dans la pratique, les choses se sont malheureusement passées différemment.

A l'annonce de l'action dans les médias, seul un tiers des courriers avait été envoyé. Il a fallu des semaines pour que l'entreprise chargée de cette tâche envoie finalement les lettres restantes.

Quelques jours après l'annonce, un flot de réactions a donc suivi de la part de clients inquiets de ne toujours pas avoir reçu de courrier. Quelques jours de patience supplémentaires n'y ont rien changé. Quid ?

Il y a quelques années, le Groupe SNCB est passé du système de délivrance 'SABIN' au logiciel 'LISA'. Etant donné que la carte-mère d'une carte train reste valable dix ans, les deux systèmes continueront d'exister en parallèle pendant un moment. Les deux fichiers sont liés et l'utilisation de la liste d'adresses pour l'expédition ne devrait donc normalement poser aucun problème. Cependant, cette association s'est avérée être un maillon faible.

Le nombre de clients qui ont déménagé en quelques années est considérable. Tout voyageur peut signaler un changement d'adresse au guichet ou sur le site Web du Groupe SNCB. En théorie, cela devrait suffire pour mettre à jour les deux bases de données. Ce ne fut pourtant pas le cas dans la pratique.

De plus, tout le monde n'y pense pas ou ne prend pas la peine de le signaler.

Par conséquent, le Groupe SNCB a reçu des sacs postaux de courriers n'ayant pas pu être remis à leurs destinataires.

Le médiateur et le Service Central Clientèle ont facilement trouvé un mode opératoire pratique : lorsque le numéro de carte train et l'adresse (modifiée si nécessaire) du titulaire de cette carte ont été transmis, le Groupe SNCB a envoyé un duplicata du courrier. Cette procédure, qui a demandé un certain temps, a également été prise en charge par l'entreprise ayant traité le mailing initial.

Il serait peut-être utile que le Groupe SNCB demande régulièrement aux titulaires de cartes train de transmettre les éventuels changements d'adresse. Il dispose des canaux d'information nécessaires à cet effet : le journal Métro, guichet, site Web, mailing (en effet, il y a quelques années, le Groupe a demandé aux titulaires de cartes train de s'enregistrer et de transmettre leur adresse e-mail).

Cependant, le Billet Cadeau ne pouvait être utilisé que jusqu'à fin août 2011. C'est pourquoi une disposition particulière a été prise pour les duplicatas : ceux-ci restaient valables jusqu'à fin octobre 2011.

En ce qui concerne les plaintes transmises encore plus tard, le Groupe SNCB a offert un Billet Cadeau.

Là encore, le retrait du Billet Cadeau n'a pas toujours été aisé car le titulaire de la carte train était censé le faire personnellement. Ce qui a engendré beaucoup d'allées et venues pour les familles comptant plusieurs titulaires. Le Groupe SNCB a rapidement abandonné cette méthode : la personne qui se présentait au guichet avec un seul courrier original muni d'un timbre sec (ou avec plusieurs cachets) recevait le Billet cadeau.

SITUATIONS VECUES

2011/2975 Le client est titulaire d'une carte train et il demande pourquoi il n'a pas reçu de courrier pour obtenir un Billet Cadeau en première classe.

Le Groupe SNCB envoie au client un duplicata du courrier. La validité du billet ainsi retiré est prolongée jusqu'au 31 octobre 2011.

2011/3177 Le client se présente au guichet avec son courrier pour recevoir un Billet Cadeau en première classe à son nom et avec un courrier similaire au nom de son fils. Le client peut retirer son billet mais pas celui de son fils. Il trouve que l'employé a fait preuve de « rudesse » envers lui.

Le Groupe SNCB déclare que l'employé du guichet a appliqué la procédure prescrite. Il ne peut remettre le Billet qu'aux voyageurs qui présentent un courrier original avec un timbre sec et leur carte d'identité.

L'employé ne peut donc pas remettre le billet du fils.

Le Groupe SNCB applique une nouvelle procédure : la carte d'identité n'est désormais plus nécessaire pour retirer le Billet Cadeau.

2011/4554 Le client se plaint que tous les membres de sa famille utilisent une carte train mais qu'aucun n'a reçu de Billet Cadeau.

Il semblerait qu'un problème soit survenu avec le fichier d'adresses utilisé. Le Groupe SNCB propose trois Billets Cadeau en première classe.

2011/5048 Le fils mineur de la cliente reçoit un courrier lui permettant de venir retirer un Billet Cadeau au guichet.

Le 30 septembre 2011, la mère veut retirer le Billet Cadeau au guichet et l'utiliser immédiatement. Elle essuie un refus parce que son fils doit se présenter en personne. La cliente n'achète donc qu'un billet en seconde classe.

Par la suite, elle apprend que les instructions ont changé et que son fils ne doit plus nécessairement se présenter en personne.

La cliente demande le remboursement du billet acheté. Le Groupe SNCB offre un Billet cadeau de première classe valable jusqu'au 30 novembre 2011.

1.2.2. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

En 2011, 411 plaintes ont été enregistrées concernant des titres de transport intérieur.

La plupart de ces plaintes traitent de problèmes lors de l'achat par Internet, au guichet, au distributeur automatique ou dans le train.

Les voyageurs peuvent acheter un billet via le site de la SNCB. Ils peuvent choisir d'imprimer eux-mêmes le billet acheté (homeprint) ou bien de le placer sur leur carte d'identité (E-id). Dans les deux cas, après paiement, le client reçoit un mail de confirmation d'achat. Il arrive régulièrement que les voyageurs qui choisissent l'option homeprint ne reçoivent pas cet e-mail. Le Groupe SNCB rembourse le billet non reçu au client après réception du billet de remplacement. Les voyageurs qui choisissent la méthode E-id constatent souvent que l'accompagnateur de train ne retrouve pas le billet sur la carte d'identité. Un constat d'irrégularité (C170) est alors établi. Dans tous les cas, le Service Clientèle vérifie si le client possède bien un billet E-id et le constat d'irrégularité est classé sans suite.

Dans le courant de l'année 2011, la gamme de produits « ticket online » s'est élargie grâce à la nouvelle possibilité d'achat de billets pour les militaires. Désormais, ces voyageurs peuvent également imprimer, par le biais de ce système, un billet qui tiendra compte de la remise spécifique accordée à cette catégorie professionnelle.

Au guichet, les voyageurs achètent en toute bonne foi au tarif correct et, de préférence, le moins cher. Cependant, pendant les périodes d'actions spéciales (Summer Ticket, Billet Shopping, ...), il arrive souvent que le voyageur occasionnel ne bénéficie pas du meilleur tarif. Dans certains cas, le client paie un plein tarif alors qu'une publicité sur son billet signale un produit moins cher. Le client n'apprécie pas cela. En effet, il s'est informé et a fait confiance à l'expérience de l'employé qui lui a donné les informations qui, après coup, s'avèrent être incorrectes.

La plupart des plaintes concernant les distributeurs automatiques évoquent les faits suivants : le client n'a pas reçu de titre de transport après paiement, ou bien il n'a pas reçu un titre de transport correct ou encore il a dû s'acquitter d'un montant trop élevé.

Les voyageurs qui achètent un billet aux distributeurs automatiques doivent suivre une procédure par le biais d'un écran tactile. Ce n'est qu'après avoir choisi un titre de transport que le client doit payer par carte bancaire. Il arrive qu'un client précédent ait déjà entamé une procédure mais ne l'ait pas clôturée par un achat et, de ce fait, l'écran reste en attente. Le voyageur suivant qui se présente se voit alors demander d'introduire sa carte bancaire. Ne se doutant de rien, il le fait et reçoit un billet qu'il n'a pas sollicité. L'employé du guichet ne peut pas rembourser le voyageur qui doit adresser une demande de remboursement au Service Clientèle. Cependant, pour ce faire, le client doit joindre le billet qu'il vient d'acheter, sans quoi aucun remboursement ne lui sera accordé. Une fois de plus, le client doit entièrement supporter la charge et les conséquences désagréables d'un problème connu. Dans un certain nombre de cas, le montant indûment perçu n'a pu être récupéré par le client qu'après beaucoup de patience et de discussions.

Il s'avère également souvent que les distributeurs automatiques ne proposent pas les actions telles que le Summer Ticket et le Billet Shopping et, par conséquent, le client paie dans tous les cas un tarif plus élevé.

En ce qui concerne les plaintes traitant des titres de transport achetés dans le train, il s'agit généralement de suppléments que le client a dû payer. Ces suppléments sont fixés dans le chapitre IV « Irrégularités » des Conditions générales de la SNCB. Le client n'obtient pas toujours des explications « complètes » à ce propos de la part de l'accompagnateur du train. Des informations complémentaires sont alors fournies par le Service Clientèle ou le médiateur.

Produits disponibles via Ticket on-line

- Billet Standard	- Go Pass 1
- Familles Nombreuses (code 040)	- Familles Nombreuses 12 + (code 041)
- Journalistes (code 043)	- Familles Nombreuses – 12 (code 041)
- Billet intervention majorée	- Journalistes (code 050)
- Militaire (027, 028, 029, 070)	- Transport animaux domestiques
- Billet Week-End	- Billet enfant
- Billet Senior	- Redevance Diabolo de Brux.-Nat.-Aéro.
- Redevance Diabolo vers Brux.-Nat.-Aéro.	- Billet de Charleroi-Aéroport
- Billet vers Charleroi-Aéroport	- Carte vélo – carte Tandem
- Familles Nombreuses - 12	- Familles Nombreuses 12-17
- B-Excursions	- Validation de cartes train

Source : SNCB SA

SITUATIONS VECUES

2011/1006 La cliente demande pourquoi elle ne peut pas acheter de billet avec sa carte « *militaires* » de réduction de 50% par le biais de Ticket Online (TOL).

Le Groupe SNCB indique uniquement que la réduction « *militaires* » ne peut être obtenue qu'aux guichets des gares (ce que la cliente savait déjà). Il n'explique pas pourquoi cela n'est pas possible par le biais de TOL.

Etant donné que la cliente a tout de même acheté un billet à tarif réduit par le biais de TOL, le Groupe SNCB parle « d'utilisation illégitime » du système : l'option *« 50% de réduction »* n'est destinée qu'aux personnes qui utilisent une carte de réduction « *normale »*.

Vu le nombre d'utilisateurs potentiels (35.000), il serait logique, selon le médiateur, que le Groupe SNCB offre également à ces clients la possibilité d'acheter leur billet avec réduction via TOL.

Le Groupe SNCB a finalement choisi la voie de la raison. Depuis le 28 septembre 2011, les militaires (codes 070, 027, 028 et 029) peuvent eux aussi acheter un billet avec réduction de 50% via TOL.

2011/1325 Le 9 février 2011, un formulaire C170 est établi car la fille du client (10 ans) n'était pas en possession de sa carte de réduction famille nombreuse ; or celle-ci sert de titre de transport.

Le médiateur propose d'appliquer la procédure « carte train oubliée » et le Groupe SNCB accepte. Le dossier est classé sans suite.

2011/1800 La cliente achète un billet de validation pour sa carte train. Ce billet, envoyé par courrier, ne lui parvient pas. Dans l'attente de la remise d'un duplicata, la cliente achète des billets dont elle demande le remboursement.

Le Groupe SNCB communique en première instance qu'il n'a reçu que les billets du 15 et du 17 février et qu'il remboursera 18€ pour ceux-ci.

Bien que la cliente prouve sur la base d'un accusé de réception obtenu à la gare que 5 titres de transport et un billet de validation avaient été joints au dossier, et bien qu'elle en ait fourni une copie, le Groupe SNCB campe sur ses positions et n'accepte de rembourser que les billets originaux.

Le Groupe SNCB confirme que les billets de validation achetés en ligne ont été envoyés à l'adresse de la cliente mais il déclare qu'il ne peut pas être tenu responsable s'ils ne sont pas arrivés à destination. Les 3 autres billets ne seront donc pas remboursés mais le Groupe SNCB propose un billet Cadeau en première classe.

Toutefois, il maintient ne pas être en tort. Bizarre !

2011/2727 Le client achète un billet via TOL mais ne l'imprime pas. Lors du contrôle, il montre le billet sur l'écran de son ordinateur portable. L'accompagnateur du train ne s'en satisfait pas. Le client doit acheter un nouveau billet.

Le Groupe SNCB indique au client qu'il doit être en possession du billet imprimé. Si le client souhaite économiser du papier, il peut faire placer le billet sur sa carte d'identité.

Le médiateur fait remarquer que le client a bien acheté un billet par TOL et que, par ignorance, il a dû acheter un billet supplémentaire pour le voyage « aller ». Le médiateur propose au Groupe SNCB de rembourser le billet « aller ».

Le Groupe SNCB indique qu'en achetant un billet, le client déclare accepter les Conditions de Transport, qui précisent que le titre de transport doit être imprimé. Le billet n'est pas remboursé.

1.2.3. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

223 plaintes ont été introduites en 2011 concernant les titres de transport internationaux.

La plupart de ces plaintes concernent les frais de dossier facturés par SNCB Europe à ses voyageurs. Dans le rapport annuel de 2010[1], le médiateur a clairement indiqué qu'il continuerait de veiller à l'application correcte des droits des voyageurs et au respect des accords passés.

Le Groupe SNCB rembourse toujours sans problème les frais de dossier facturés si le voyageur rencontre des difficultés lors de l'achat de son titre de transport par le biais du site Web de la SNCB (problème technique) et, par conséquent, doit l'acheter au guichet.

Bien qu'il soit possible de réserver en une seule fois des billets pour plusieurs voyageurs, dans la même catégorie tarifaire ou dans plusieurs catégories, certaines combinaisons ne sont pas réalisables en ligne. Il n'est donc pas juste que le Groupe SNCB oblige ces clients à « choisir » *de facto* un tarif en ligne ou à utiliser un canal de vente plus coûteux parce que des frais de dossier seront facturés.

Le Groupe SNCB espérait trouver une solution au problème de l'achat en ligne de « plusieurs billets mixtes » pour octobre 2011.

A l'heure actuelle, cette solution n'a pas encore été trouvée et les voyageurs doivent toujours s'adresser au guichet ou au Call Center.

Les voyageurs qui veulent obtenir en ligne un billet pour les Pays-Bas ne peuvent accéder qu'à l'offre Thalys. Dans le cadre de dossiers similaires, le médiateur a examiné la raison pour laquelle il arrive que l'on ne puisse acquérir qu'un billet Thalys (plus coûteux) et aucun billet pour le train classique.

En ce qui concerne les réservations effectuées par le client sur la base d'un service demandé au préalable en ligne, le système ne fournissait jusqu'à récemment que des billets pour la formule la plus rapide (et aussi la plus coûteuse) : le Thalys est plus rapide que le train classique Benelux. Ce problème a été réglé il y a peu : à présent, les deux liaisons ferroviaires apparaissent à l'écran et le client peut choisir le type de billet correspondant (classique ou TGV).

Depuis le 12 décembre 2010, la validité des titres de transport internationaux classiques à destination des Pays-Bas est modifiée. Les billets pour un aller simple sont valables 1 journée (jusqu'au lendemain matin à 3 heures), les billets « aller-retour » sont valables deux jours (jusqu'au lendemain matin à 3 heures). Cette modification s'est imposée à la SNCB et aux Nederlandse Spoorwegen car les voyageurs munis d'un billet valable un mois pouvaient voyager plusieurs fois avec ce même billet s'ils n'étaient pas contrôlés. Certains clients demandaient même un remboursement à la fin de la période de validité.

[1] Rapport annuel 2010, p. 75-76

Depuis le 15 octobre, Eurostar a décidé de ne plus proposer de manière standard la formule TGB (Toute Gare Belge) pour ses billets à destination et au départ de Londres. Le client peut toujours choisir cette formule, moyennant paiement d'un supplément. Des plaintes à ce propos ont été introduites, notamment par des voyageurs qui avaient déjà voyagé auparavant avec l'Eurostar et qui pensaient encore qu'ils pouvaient partir de « Toute Gare Belge » sans avoir à acheter de billet particulier. Les clients ont été informés de cette modification.

Des plaintes continuent également à arriver concernant la gamme tarifaire des trains à grande vitesse. Le voyageur reçoit des informations concernant les tarifs mais les billets bon marché peuvent difficilement être obtenus, voire ne peuvent pas être accessibles du tout. Ces tarifs ne sont pas disponibles en stock illimité et doivent être achetés longtemps à l'avance. Des conditions après-vente très strictes s'appliquent : non échangeable, non remboursable.

Un billet n'est valable que pour le train pour lequel il a été émis. Le tarif disponible ainsi obtenu varie en fonction de la demande et des conditions du marché. Pour une même liaison, le prix de chaque tarif reste identique mais la disponibilité (lire : la mesure dans laquelle des billets bon marché sont proposés) diffère selon que la place du train sur le marché s'améliore. Plus la demande (escomptée) augmente pour un train donné, plus le nombre de billets bon marché proposés est restreint. Les places sont gérées par un système qui fonctionne selon la méthode du Yield Management (un système qui gère la rentabilité et, surtout, qui l'optimise en fonction de l'offre et de la demande). Ce système organise et gère les overbookings et la disponibilité par tarif et par liaison.
Les tarifs les plus coûteux bénéficient toujours de la plus grande disponibilité. Les tarifs moins coûteux sont achetables en nombre limité, surtout dans les trains les plus occupés.

SITUATIONS VECUES

2010/4947 La cliente veut effectuer un aller-retour de Louvain à La Haye. Elle souhaite prendre le train classique.

Elle trouve les services nécessaires par le biais du site Web du Groupe SNCB et essaie ensuite de réserver ses billets.

Pour l'aller, seule la combinaison coûteuse avec le Thalys lui est proposée et elle ne peut pas réserver de billet pour le train Benelux. Pour le retour, par contre, cela est possible.

L'enquête réalisée a révélé que la cliente a été orientée vers la formule la plus rapide (dans ce cas : Thalys avec correspondance à Rotterdam). Le problème est connu et une solution est recherchée. Le Call Center réservera la formule avantageuse « super dagretour » pour la cliente et aucun supplément (frais de dossier) ne lui sera facturé.

2011/0105 Le client voyage avec quatre personnes de Waregem à Lille. Bien qu'il espère pouvoir bénéficier du tarif frontalier, il ne parvient pas à l'obtenir à Waregem.

Le Groupe SNCB confirme au client que le tarif Trampoline ou frontalier est exclusivement vendu dans les gares situées en région frontalière. Ce n'est pas le cas de Waregem.

2011/0200 La cliente achète deux billets Senior pour l'Eurostar car elle part du principe que les voyageurs auxquels ils sont destinés ont tous deux plus de 60 ans. Il s'avère que ce n'est pas le cas de l'un d'entre eux. L'employé du guichet lui conseille d'acheter un nouveau billet et de demander ensuite un remboursement. La cliente ne reçoit aucune réponse à cette demande et requiert l'intervention du médiateur.

Pour des raisons commerciales et à titre exceptionnel, le Groupe SNCB indique être prêt à rembourser l'erreur de réservation.

2011/0273 Le client se plaint de ne plus pouvoir acheter en ligne de billet week-end Benelux à destination des Pays-Bas. Le site renvoie toujours au Thalys.

Il reçoit une première explication du médiateur, basée sur des dossiers similaires. Pour la réservation (sur la base d'un service demandé en ligne au préalable), le système ne fournit que des billets pour la formule la plus rapide (c'est-à-dire le Thalys). La SNCB reconnaît le problème et travaille à une solution qui permettra au client de choisir d'autres formules à l'écran.

Le Groupe SNCB explique la cause des problèmes, s'excuse et rembourse les frais de dossier.

2011/0415 Le client réserve par Internet deux billets à destination de Paris à 48€ par personne. Un problème survient lors du paiement.

Le client appelle le Call Center mais celui-ci indique qu'il ne reste plus aucune place disponible au tarif bon marché, uniquement des places à prix plein. Le client a déjà réservé un hôtel et demandé son congé au travail. Le client n'est pas d'accord avec cette manière de procéder.

Le Groupe SNCB informe le client de la disponibilité des tarifs dans les trains Thalys.

Les places au tarif promotionnel sont généralement proposées à des dates et pour des trains peu demandés, pour augmenter leur taux d'occupation. Ainsi, selon la méthode du Yield Management, il y a moins de places proposées à bas tarif aux jours et aux heures de pointe.

2011/1722 Le client a acheté au Groupe SNCB des billets Thalys au tarif le plus flexible. Ces billets doivent être annulés en raison d'un imprévu. A l'arrivée à Paris-Nord, à environ 22 heures, soit 25 minutes avant le départ prévu, plus aucun guichet international n'est ouvert. Le client ne peut pas annuler son billet à 100% (comme prévu en cas d'annulation avant le départ prévu) mais bien à 50%.

Le client ne trouve pas cela correct.

Le Groupe SNCB n'est pas prêt à rembourser les 50% restants et s'en tient aux conditions d'après-vente spécifiques. Le Groupe SNCB déclare ensuite que les guichets ne peuvent pas être ouverts à toute heure du jour et de la nuit et que ces horaires d'ouverture peuvent être vérifiés sur les sites Web des gares respectives.

Les clients qui ont acheté leur billet en ligne peuvent utiliser le service « My Train » pour annuler leur billet.

Le médiateur n'est pas d'accord. Selon les conditions d'après-vente du billet acheté, la formule du client est très flexible. Aucun frais n'est facturé si les places sont annulées avant le départ du train (jusqu'à 1 heure après le départ de la gare) et 50% dans les autres cas. Le client s'est présenté dans la gare de départ 25 minutes avant l'heure de départ prévue et il a donc respecté les conditions. Il n'est aucunement informé qu'à son heure de départ tardive, aucun service (ni SNCF, ni SNCB) n'est disponible.

Conformément aux dispositions de l'article 9 (point 5) du Règlement 1371/2007, en l'absence de guichet ou de guichet automatique dans la gare de départ, les voyageurs doivent être informés dans la gare :

a) sur la possibilité d'acheter un billet par téléphone, par internet ou à bord du train et les modalités de cet achat ;

b) sur la gare ferroviaire ou l'endroit le plus proche où des guichets et/ou des guichets automatiques sont mis à disposition.

Le client n'a pas reçu ces informations. En effet, il aurait alors pu se présenter au Train Manager du train qu'il devait prendre pour obtenir une attestation selon laquelle il s'était présenté mais n'avait pas voyagé. Grâce à cette preuve, il aurait pu obtenir un remboursement, conformément aux conditions d'après-vente.

Le Groupe SNCB accepte le compromis et rembourse les 50% restants.

1.2.4. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

Un certain nombre de plaintes concernent la carte de réduction. Elles traitent des cas dans lesquels le client n'avait pas cette carte sur lui, possédait une carte expirée ou bien s'était fait voler sa carte. Bien entendu, le Groupe SNCB n'est pas responsable du fait qu'une carte de réduction est arrivée à expiration au moment du voyage. Toutefois, l'attitude du Groupe SNCB est souple lorsque le client voyage avec un billet à tarif réduit mais ne peut pas présenter de carte de réduction. Si le client se présente avec celle-ci dans un délai convenu, le problème est résolu à l'amiable. Cela s'applique également aux voyageurs dont la carte de réduction a été volée et qui peuvent en présenter une preuve fournie par la police.

Plusieurs clients ne sont pas satisfaits parce qu'ils achètent un billet B-Excursion ou un billet pour un événement et ne peuvent pas pleinement l'utiliser. Dans le cas du billet B-Excursion, il s'agit généralement de l'événement qui n'est pas accessible ou qui n'a pas lieu en raison de circonstances imprévues. Le Groupe SNCB se montre alors flexible et rembourse le client.

Lors des événements spécifiques, des trains supplémentaires sont mis en circulation. Certains voyageurs se plaignent que ces trains ne desservent pas toutes les destinations en Belgique. Dans ce cas, le Groupe SNCB explique au client que ces trains sont demandés et payés par l'organisateur de l'événement, par le biais d'un contrat conclu avec le Groupe SNCB. C'est donc l'organisateur, en concertation avec ce dernier, qui décide des destinations et des arrêts.

Nous recevons encore sporadiquement des plaintes et des remarques concernant le supplément Diabolo. La raison de ce supplément a été expliquée en détail dans notre précédent Rapport annuel[1]. Des questions subsistent quant aux personnes qui en sont exemptées ou non. Des modifications ont également été apportées par le Groupe SNCB.

C'est pourquoi la liste suivante a été établie.

[1] Rapport annuel 2010, pp 78 à 81.

Voyageurs qui NE doivent PAS payer de redevance

D'une part, les catégories de voyageurs avec ou sans carte de réduction valant titre de transport qui voyagent gratuitement ne doivent pas s'acquitter de la redevance lorsqu'elles sont reprises dans l'annexe 12 du 3e contrat de gestion.

D'autre part, les titres de transport stipulés dans la loi « Diabolo » ne nécessitent pas de redevance.

- La Carte train Trajet à plein tarif et à réduction
- Le Railflex à plein tarif et à réduction
- La carte train scolaire à plein tarif et à réduction
- La Carte Campus à plein tarif et à réduction
- La Carte train Réseau à plein tarif et à réduction (en débet compris) en 1re et en 2e classe
- La Carte train Réseau Administration en 2e classe
- Libre parcours pour « BIAC »
- Libre parcours pour 'Belgocontrol'
- Billet chien tenu en laisse
- Billet vélo trajet simple et valable un jour
- Enfant de 6 à moins de 12 ans accompagné après 9h en 2e classe
- Enfant de moins de 6 ans accompagné en 1ère et 2e classe
- Carte pour raisons patriotiques
- Carte valable sur les transports en commun pour aveugle en 2e classe
- La carte train Administration à parcours limité
- Libre parcours du Service Public Fédéral Mobilité et Transports
- Familles nombreuses enfant de 6 à moins de 12 ans (code 39) en 2e classe
- Chambre et Sénat (carte dorée) en 1ère et 2e classe + membres Parlement européen
- Journaliste (code 43) en 2e classe
- Carte accompagnateur gratuit en 1ère et 2e classe
- Marin demandeur d'emploi (code 048) en 2e classe
- Membres du personnel et retraités du Groupe SNCB et leurs ayants droit :

  *Libre-parcours Benelux en 1re et 2e classe

  *Carte train Réseau en 1re et 2e classe

  *Carte train à prix réduit en 1re et 2e classe (pour un trajet au départ ou à destination de Bruxelles-National-Aéroport)

  *Billet de service en 1re ou 2e classe

  *Billet avec 50 % de réduction (titre de légitimation)
- Policiers en uniforme de la Police Fédérale/Locale
- Policiers des Chemins de Fer aussi bien en uniforme qu'en civil

Les titres de transport ci-dessus au départ de Maastricht à destination de Bruxelles-National-Aéroport et vice versa sont concernés également.

Source : SNCB sa

2011/0129 Le client achète un billet B-Excursion pour assister à une exposition. A son arrivée, celle-ci s'avère être fermée. Le client demande à être remboursé.

Le Groupe SNCB offre au client des Bons de compensation en contre-valeur du billet B-Excursion.

2011/0850 Un formulaire C170 a été établi parce que la fille du client n'avait pas inscrit la date de son voyage sur son Go Pass (en toute bonne foi). Le client veut payer l'amende avec le solde de son Portefeuille Electronique mais n'y parvient pas.

Le dossier est toujours en cours de traitement.

2011/1569 Le client demande si le Groupe SNCB proposera une formule combinée avec le train le 24 juillet 2011, dans le cadre d'un événement musical et si des trains s'arrêteront à la gare concernée ce jour-là.

Le Groupe SNCB indique qu'aucun contrat n'a été signé pour adapter le service pour cet événement.

2011/3740 Trois cartes train sont utilisées dans la famille du client. Il reçoit donc trois courriers pour un billet de compensation en 1re classe. Le client se présente avec les trois courriers à la gare mais il doit également présenter les cartes d'identité des autres membres de sa famille. Cette condition n'est pas stipulée dans le courrier.

Le Groupe SNCB adapte le règlement : il n'est plus nécessaire de présenter une carte d'identité lors du retrait du Billet de compensation.

2011/3946 Le client achète 4 billets B-Excursion « Atomium + Mini Europe ». Aucun titre de transport n'est fourni pour le métro. Le client doit donc acheter une carte à cet effet.

Le Groupe SNCB attribue le problème à une erreur unique du système de vente et rembourse la carte STIB.

2011/5522 Le 31 août 2011 (dernier jour de l'action « Nous ne sommes pas satisfaits »), la cliente veut échanger au guichet les courriers de reçus contre des Billets cadeau 1re classe pour ses enfants. Contre toute attente le guichet est fermé.

Le Groupe SNCB rejette la demande de la cliente : l'action était valable jusqu'au 31 août 2011 et elle aurait dû se rendre dans une autre gare.

1.2.5. FORMULES PASS

En 2011, le médiateur a ouvert 192 dossiers, soit quasiment autant qu'en 2010 (193).

Cette année encore, la plupart des plaintes concernent les amendes infligées au voyageur, car il n'avait pas complété ou complété après avoir pris place dans le train son Go Pass, Rail Pass, Key Card, Carte Campus, ou sa Carte dix voyages. Selon les voyageurs, les montants forfaitaires ne sont pas proportionnels (12,50€ en cas de paiement immédiat dans le train, 30 ou 60€ selon l'âge du voyageur en cas de paiement ultérieur). La confiscation du titre de transport engendre elle aussi de fréquentes irritations.

Cette réglementation est strictement respectée par les contrôleurs. Il s'agit également d'un produit très sensible à la fraude. Le fait d'oublier, intentionnellement ou non, de compléter le Pass/la Carte peut permettre d'effectuer un voyage gratuit (en l'absence de contrôle). Pour le personnel de bord, il est quasiment impossible de déterminer si l'oubli était intentionnel ou non.

Seul le Service Central Clientèle peut juger, sur la base de ses fichiers, s'il s'agit d'une récidive et si une révision de l'amende est opportune. Généralement, le client paie le prix du voyage majoré de 7,70€ de frais administratifs. La valeur restante du titre de transport confisqué est prise en considération.

Il existe une autre approche de l'utilisation non réglementaire de ces Pass. Réécrire sur une inscription précédente, remplir au crayon ou à l'encre effaçable sont des actes non tolérés. Les approches commerciales de ces dossiers sont rares et exigent des arguments très convaincants. Dans la plupart des cas, les procédures réglementaires sont maintenues et des sommes élevées doivent être payées.

Depuis le 1er mai 2007, toute personne âgée de 16 ans reçoit un bon qui peut être échangé contre un Birthday Go Pass gratuit, et ce à l'initiative de l'autorité de tutelle. Le médiateur reçoit des messages répétés de jeunes qui déclarent ne pas avoir reçu de courrier ou qui n'ont pas procédé à l'échange dans les délais impartis. Comme mentionné précédemment,[1] le client reçoit un duplicata grâce auquel il peut retirer son Pass au guichet. En effet, il est possible de vérifier si le client a retiré le Birthday Go Pass jusqu'à un an après la date.

[1] Rapport annuel 2008 p. 96

Le billet cadeau « Nous ne sommes pas satisfaits » génère un autre problème. Lorsque le client signale qu'il n'a pas reçu de courrier, il ne reçoit pas toujours de duplicata (voir Cartes train). Lorsqu'il demande s'il n'est pas possible, dans ce cas également, de vérifier si le billet a effectivement été retiré, le médiateur reçoit une réponse négative et dans de rares cas, il obtient également une autre réaction, assez surprenante du Groupe SNCB déclarant qu'il n'a pas à répondre étant donné qu'il s'agit d'une question interne….

SITUATIONS VECUES

2011/1329 La cliente reçoit un formulaire de constat C170 car son Rail Pass n'a pas été totalement complété. Le Groupe SNCB explique les conditions d'utilisation d'un Rail Pass et décide d'accepter le prix du voyage majoré de 7,70€ de frais administratifs en règlement du dossier. La valeur restante du titre de transport confisqué est prise en compte par le Groupe SNCB.

2011/1810 La cliente signale que sa fille n'a pas encore reçu de courrier pour un Birthday Go Pass gratuit. Le Groupe SNCB indique qu'il enverra un duplicata à la cliente.

2011/1486 Le client reçoit un constat d'irrégularité pour une Carte Campus mal complétée. Le client n'est pas d'accord avec la méthode de majoration du prix de 21,20€ (incluant un montant forfaitaire de 12,50€) à 68,70€ (incluant un montant forfaitaire de 60€).

Le Groupe SNCB informe le client du constat d'irrégularité et signale que la validation de la Carte Campus a fait l'objet d'une réécriture indéniable. Elle ne veut donc pas s'écarter des dispositions réglementaires.

La valeur restante de la carte confisquée est déduite du montant à payer.

2011/4532 Le client signale que son fils n'a jamais reçu le courrier contenant le Birthday Go Pass et il a envoyé un e-mail au Groupe SNCB en février 2011.

Selon le Groupe SNCB, aucun duplicata ne peut être délivré car il n'est possible de vérifier si le client a retiré le Pass que jusqu'à un an après la date de retrait. A la demande insistante du médiateur, le Groupe SNCB a finalement envoyé au client un autre Go-Pass à titre de compensation.

1.2.6. AVIS « TITRES DE TRANSPORT »

2010/0094 + 2010/0196 + 2010/0323 + 2010/0407 + 2010/0517 + 2010/0615 + 2010/0624 + 2010/0680 + 2010/0745 + 2010/0820 + 2010/1315 + 2010/1322 + 2010/1711 + 2010/3130 + 2010/3519 + 2010/4039 + 2010/4110 + 2010/4469 + 2010/4628 + 2010/5125 + 2010/6345 + 2011/0789

Les clients ne sont pas d'accord avec la suppression de la Carte de réduction 50 % par la Groupe SNCB. Ce produit était parfaitement adapté à leur type de déplacements (différents trajets, différentes longueurs).

Cette problématique a déjà été traitée dans notre Rapport Annuel 2010[1].

Le Groupe SNCB n'a pas suivi les 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.

L'entreprise ferroviaire reconnaît qu'il n'existe effectivement pas d'alternatives pour les voyageurs qui se déplacent exclusivement sur des distances moyennes.

2010/2864 La cliente demande le remboursement d'une transaction : l'automate Vera dans la gare de Gand-Saint-Pierre n'a délivré aucun billet. La cliente n'a reçu aucune impression d'une anomalie de l'automate.

Le Groupe SNCB refuse le remboursement par manque de preuve matérielle. La cliente n'a effectivement reçu aucun message d'erreur ni impression d'un tel message. Forte de cette dernière, elle aurait pu se présenter au guichet de la gare pour ainsi se faire remettre le billet demandé.

Le Groupe SNCB enquête sur l'achat et constate qu'un billet a été imprimé à l'automate à 12h49 et qu'un ticket similaire a été vendu au guichet aux environs de 12h55.

L'entreprise ferroviaire suppose que la cliente n'a pas attendu assez longtemps la fourniture du billet par l'automate. Elle refuse de la rembourser par manque d'une preuve de paiement au guichet du nouveau titre de transport.

En effet, avant d'effectuer un remboursement, le Groupe SNCB a besoin pour sa comptabilité soit de la pièce à remplacer (titre de transport original) soit de la preuve d'un double paiement.

La cliente signale dans sa plainte que la préposée au guichet lui a remis un formulaire « Dérangement dans la délivrance de billets par l'automate Vera » et une copie du document « SNCB- 20/04/2010 C-Zam ». Cela s'est passé – immédiatement- après la

[1] Rapport Annuel 2010, pp 104-105.

non réception du billet de l'automate. L'employée de gare était totalement au courant du problème. Cela constitue une preuve suffisante pour le médiateur.

La « supposition » du Groupe SNCB que la cliente n'a pas attendu assez longtemps met en doute, vu le contexte, l'honnêteté de la cliente.

Le Groupe SNCB refuse un remboursement pro rata parce que la cliente ne peut présenter ni titre de transport original ni quittance de paiement. Pourtant, lors de l'introduction de sa plainte auprès du Groupe SNCB, la cliente a joint la preuve de paiement du billet à l'automate.

D'autre part, vu que la guichetière a fermé son guichet, la cliente a été obligée de payer cash son billet et n'a donc reçu aucune quittance !

Le médiateur propose le compromis suivant : « Le Groupe SNCB rembourse la somme de 16,20€ à la cliente ».

L'enquête menée montre qu'aucune anomalie ne s'est produite lors de l'opération d'achat à l'automate et le billet a été imprimé. Il n'y a donc aucune raison de procéder à un quelconque remboursement.

La cliente ne peut présenter ni le billet de substitution ni la preuve de (double) paiement.

Le Groupe SNCB ne peut donc accepter la proposition de remboursement.

Le médiateur réagit en faisant remarquer qu'il y ait eu ou non anomalie lors de la procédure d'achat n'est pas vraiment déterminant. La cliente n'a pas reçu de billet après avoir effectué son paiement et elle s'est rendue au guichet pour le signaler.

La préposée au guichet, qui peut être considérée comme une experte en la matière, n'a pas recommandé à la cliente de retourner vérifier à l'automate si son billet n'était pas tout de même sorti.

La cliente, sur proposition de la guichetière, a immédiatement acheté un nouveau billet identique. Elle a dû payer la somme « cash » car la vendeuse avait fermé son appareil C-ZAM (appareil de paiement par carte bancaire) pour la fin de son service.

C'est l'employée au guichet elle-même qui a remis à la cliente un formulaire « Dérangement dans la délivrance de billets par l'automate Vera ». C'est encore elle qui, en tant que professionnelle, pouvait savoir que la cliente aurait dû recevoir un rapport d'erreur. La cliente n'a pas non plus été informée du fait qu'elle aurait dû fournir au Service Clientèle le billet acheté au guichet afin de justifier de manière comptable le remboursement.

Le Groupe SNCB a manqué à ses obligations dans plusieurs domaines, mais continue de rejeter la responsabilité sur la cliente.

Dans son avis, le médiateur demande que le Groupe SNCB rembourse la cliente de la somme de 16,20€ ou lui offre des bons de compensation.

Le Groupe SNCB accepte l'avis et offre des bons de compensation.

2010/3912 Le client achète via Ticket Online trois titres de transport. Pour les trois allers-retours, il opte pour deux Summer Tickets et un Go Pass 1. Le client a lu sur le site internet du Groupe SNCB : *« Un voyage aller-retour le même jour ou à des dates différentes ? Pas de problème ! Toutes les combinaisons sont possibles ».* Il ne se méfie donc pas lorsqu'il indique la date de départ sur le site internet et coche l'option « voyage aller-retour ». Lors du voyage retour, le 4 août, le contrôleur lui fait remarquer que les billets n'étaient valables que le 21 juillet. Il doit donc acquérir 3 nouveaux Summer Tickets. Le client estime ne pas avoir reçu suffisamment d'informations lors de la procédure d'achat des produits et introduit une plainte : il demande au Groupe SNCB de rembourser les trois billets qu'il a été obligé d'acheter dans le train.

Le Groupe SNCB répond que les billets acquis via Ticket Online ne sont pas remboursables. Lors de l'achat de Summer Ticket ou Go Pass 1, le client devait acheter deux billets séparés. Il n'y a, selon l'entreprise, aucune preuve de la non-utilisation du voyage retour de ces billets.

Le médiateur fait remarquer que la présentation des deux produits ne précise nulle part que le voyageur doit porter attention à la date indiquée s'il désire une autre date de voyage retour et/ou qu'il doit acheter deux tickets séparés.

Go Pass 1 : « *Remplis tes données personnelles, ainsi que les gares de départ et d'arrivée et la date du voyage. Il est important de bien compléter tes données car un Go Pass 1 est nominatif et n'est donc pas cessible. »*

Summer Ticket *: « Le Summer Ticket t'offre un maximum de flexibilité. Tu ne veux effectuer qu'un voyage aller ? Un trajet aller et retour le même jour ou à des dates différentes ? Pas de problème ! Toutes les combinaisons sont possibles ».*

Lors de l'achat via Ticket Online de l'un de ces deux produits, on ne peut indiquer qu'une seule date alors qu'il est possible de choisir un voyage simple ou un voyage aller-retour. Sur aucun écran de la procédure d'achat il n'est question de devoir acheter deux tickets séparés si la date du voyage retour diverge de celle de l'aller.

Le médiateur fait référence à la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (Moniteur Belge du 12 avril 2010), chapitre 2 : Information du marché, Section 1 : Obligation générale d'information du consommateur, article 4 : *« Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit 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. »*

Ce sont deux nouveaux produits. Ces formules sont surtout promues online (le Go Pass 1 est même exclusivement disponible via internet). Est-il correct de donner (trop) peu d'informations au client pour ensuite lui refuser sa demande sous prétexte qu'il s'agit ici d'un produit non remboursable ?

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose dans son compromis de rembourser les trois tickets que le client a dû acheter dans le train (7,50€ par personne).

Le Groupe SNCB rejette la proposition et campe sur ses positions : les billets acquis par le client n'étaient valables qu'à la date renseignée. Il renvoie au billet Weekend, pour lequel il est indiqué que le voyage retour peut avoir lieu à une autre date. D'après l'entreprise, pour tous les autres billets, il n'est pas possible de renseigner une autre date pour le voyage retour, qui doit donc avoir lieu le même jour (que le voyage aller).

Le médiateur s'en étonne car une précédente réponse disait : *« Avec un Summer Ticket ou un Go Pass 1, si vous désirez effectuer le voyage retour à une autre date, vous devez acheter deux billets séparés »*. Dans les Fiches Produit ou sur le site internet du Groupe SNCB, nulle part il n'est mentionné que le voyage retour doit être effectué le même jour. Le produit Go Pass 1 coûte 6,50€ pour un voyage simple et 13 € pour un aller-retour.

Ces arguments ne riment à rien. Le Summer Ticket et le Go Pass 1 sont bien des produits qui peuvent être achetés en « aller simple » et être utilisés comme tel.

L'attention du client n'est, à aucun moment de la procédure d'achat sur internet, attiré sur le fait que l'introduction d'une date implique que le produit doit être entièrement utilisé le même jour (voyages aller et retour). La formule « voyage aller-retour » est même cochée automatiquement pour un Go Pass 1, ce qui peut bien souvent totalement ébranler une éventuelle conclusion logique du client quand il introduit une date (« ce produit est seulement valable le jour que j'indique »).

A cause d'un manque d'informations, le client a été obligé d'acheter un billet supplémentaire. Le Groupe SNCB en tire seul un avantage. Le non-remboursement des billets acquis via Ticket Online constitue en outre un contre-argument supplémentaire imparable pour le client.

Le fait de mal informer ce dernier résulte-t-il ici d'un choix délibéré ? C'est ainsi que le client le perçoit en tout cas lorsqu'il fait face à un refus de lui fournir une information correcte.

Le médiateur demande à nouveau dans son avis d'adapter le site internet afin de prévenir de telles erreurs et de rembourser les trois tickets (7,50€ par personne) achetés dans le train.

Le Groupe SNCB maintient son point de vue : les billets ne sont valables qu'à la date indiquée. Il n'a pas été donné suite à la proposition d'amélioration du site internet.

2010/4336 La cliente désirait voyager de Bruges à Halberstadt. Pour ce parcours, elle a pris un train ICE (Inter City Express) entre Bruxelles-Midi et Cologne, un autre ICE vers Hanovre, et enfin une correspondance en train local jusqu'à Halberstadt. Pour l'entièreté de son voyage aller-retour, la cliente a fait usage du tarif « Sparpreis », c'est-à-dire un seul billet pour tout le trajet, avec des réservations à part pour les places assises dans les trains ICE. La cliente souhaite une compensation pour le retard lors du voyage aller : en effet, elle a subi un retard de plus de 2 heures à l'arrivée à Halberstadt.

Le Groupe SNCB annonce qu'il n'offre pas de compensation et qu'il s'en tient à la réglementation internationale en vigueur en la matière. La cliente, sans frais supplémentaires, a pu prendre place à bord du premier train (Thalys) suivant en direction de Cologne et a encouru un retard de 32 minutes à l'arrivée en comparaison avec l'heure d'arrivée prévue en train ICE.

Le Groupe SNCB est cependant prêt à rembourser la réservation non utilisée Cologne/Hanovre, en compensation des désagréments subis.

Le refus du Service Clientèle de compenser le client est étrange car le site SNCB-Europe indique le suivant :

« Règle générale

Pour un retard de plus d'une heure en train international de jour ou de nuit, le réseau distributeur vous rembourse 25% de la valeur d'un trajet simple (minimum € 4).

Pour un retard de plus de 2 heures, le réseau distributeur vous rembourse 50% (minimum € 4) de la valeur d'un trajet simple.

Pour cela, le début et la fin du voyage sont situés à l'intérieur de l'Union Européenne, en Norvège ou en Suisse. »

Le client dispose d'un billet sur lequel il est écrit Bruxelles-Midi (EBS)-Halberstadt et non Bruxelles-Midi (EBS)-Cologne.

Afin de rétablir la relation de confiance entre la cliente et l'entreprise, le médiateur propose le compromis suivant :

« Le Groupe SNCB applique les règles de compensation car la cliente est arrivé avec plus d'une heure de retard à destination avec un train international de jour. »

D'après l'entreprise ferroviaire, la réglementation internationale en matière de droit des voyageurs par chemin de fer offre la possibilité de travailler avec des contrats de transport séparés, et le Groupe en fait usage.

« Un titre de transport peut impliquer un seul contrat de transport, mais aussi plusieurs contrats de transport. De même, plusieurs titres de transport impliquent nécessairement plusieurs contrats de transports.

En conséquence, ce principe de la séparation des contrats implique que plusieurs contrats de transport qui coexistent dans un ou plusieurs titres de transport, seront considérés juridiquement de manière autonome et séparée, comme des contrats de transport séparés. »[1]

Cela signifie qu'une compensation n'est attribuée que si le voyageur subit un retard de plus de 60 minutes à la gare d'arrivée du train en retard ou supprimé. Dans ce cas, le

[1] Conditions de Transport de SNCB-Mobility – Conditions Particulières. Art. 2.2.0.2 de l'Edition du 01.02.2010

Groupe SNCB ne tient compte que du retard à l'arrivée en gare de Cologne. La cliente avait à ce moment-là 32 minutes de retard.

Au vu de ces éléments, le Groupe SNCB rejette la proposition de conciliation.

Le Groupe SNCB dit que la cliente peut faire usage de contrats de transports séparés. La cliente avait un titre de transport valable de Toute Gare Belge à Halberstadt, pas des billets fractionnés pour des parties du trajet mais un seul billet pour tout le trajet. Invoquer la segmentation de contrats ne semble pas correct dans ce cas et contraire à l'esprit du Règlement Européen 1371/2007.

Conformément aux dispositions de l'art. 16b. du Règlement 1371/2007, lorsqu'un retard de plus de 60 minutes à la destination finale peut raisonnablement être prévu, comme ce fut le cas ici, le voyageur a le droit de poursuivre son voyage jusqu'à la destination finale en suivant le parcours prévu ou un autre, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.

Dans ce cas, *« le meilleur délai »* était un train Thalys, grâce auquel la cliente a pu prendre la correspondance prévue à Cologne et qui l'a menée à destination à Halberstadt avec plus d'une heure de retard à l'arrivée.

La cliente a subi finalement un retard de 3 heures, en conséquence de la suppression du train ICE depuis Bruxelles-Midi. Conformément à l'art. 17 du Règlement 1371/2007, la cliente peut, sans perdre son droit au transport, demander à l'entreprise ferroviaire une indemnisation pour le retard subi entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le titre de transport, lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet, conformément à l'article 16. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes :

a) 25% du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;

b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Et le voyageur n'a droit à aucune indemnisation s'il a été informé du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à soixante minutes.

La cliente a pu voyager, sans supplément, en Thalys jusqu'à Cologne, avec un retard de plus de 120 minutes à son arrivée à destination finale, clairement indiquée sur son billet.

« Le Groupe SNCB applique les règles en matière de compensation au voyageur parce que celui-ci est arrivé avec plus de 120 minutes de retard à destination avec un train de jour international. »

Le Groupe SNCB accepte l'avis et rembourse 50 % du trajet Bruxelles-Halberstadt.

2010/7367 La cliente a oublié sa carte Campus. L'accompagnateur de train établit un C170. Bien que l'employé lui ait dit qu'elle devait présenter sa carte train en gare et que le dossier serait classé sans suite, il semble que cela ne fut pas le cas. La cliente est mécontente et estime avoir été mal informée.

Le Groupe SNCB explique la différence entre les procédures – « carte train oubliée » - pour une Carte Train « normale » et une carte Campus. Il propose de clôturer le dossier moyennant le paiement du prix du voyage majoré de 7,70 € de frais administratifs. Après quelques remarques supplémentaires de la part de la cliente, il revoit sa position initiale et ne réclame plus que le prix du voyage (4 €) majoré de 3 € de droit de confection.

Le médiateur fait remarquer que la cliente s'est en strictement tenue à l'arrangement avancé par l'accompagnateur : elle a présenté sa carte train en gare. La ligne du voyage était correctement complétée (voyages aller et retour). C'est pourquoi le médiateur estimerait juste que le Groupe SNCB s'en tienne à la position de l'accompagnateur de train.

Dans sa conciliation, le médiateur propose de clôturer le dossier sans frais.

Le Groupe SNCB maintient sa position : la cliente ne disposait pas d'une simple carte train et ne peut donc pas prétendre à un arrangement de ce type.

Selon le médiateur, le Groupe SNCB nie ainsi de manière flagrante le fait que la carte Campus était complétée (voyages aller et retour). La cliente était de bonne foi.

Le législateur (article 1134 du Code civil) prévoit que les deux parties liées par des conventions doivent les exécuter de bonne foi. Celle de la cliente ne peut être remise en cause et le Groupe SNCB se doit d'adopter une attitude adéquate.

Le médiateur propose dans son avis de clôturer le dossier sans frais.

Le Groupe SNCB rétorque qu'il considère la carte Campus et la carte Mi-temps comme des cartes train à part entière. Mais il existe tout de même 2 sortes de cartes train :

- les cartes train valables tous les jours pour 1, 3 ou 12 mois ;
- les cartes train valables pour 10 trajets (5 allers-retours) qui doivent être effectués durant une certaine période de validité ; elles doivent être complétées par les clients avant leur embarquement.

Le Groupe SNCB ne peut vérifier l'existence et la validité que des cartes train qui appartiennent à la première catégorie. La preuve de validité avant l'embarquement des cartes train de la seconde catégorie ne peut être contrôlée après coup. Le Groupe SNCB ne peut prendre aucune mesure qui ouvrirait la porte à toutes sortes d'usages frauduleux.

2011/0925 Le 3 février 2011, la cliente désire faire valider sa carte de réduction « Famille nombreuse » (carte parentale) au guichet de la gare de Gand et simultanément acheter un billet à tarif réduit. D'après le préposé, la nouvelle validation ne sera effective que 3 jours plus tard et aucune réduction ne peut lui être accordée jusque-là.

La cliente demande le remboursement de la différence de prix (6,60€) entre les tarifs plein et réduit.

Le Groupe SNCB indique que la carte de réduction « Famille nombreuse » a été délivrée seulement le 4 février 2011 – le lendemain de la date du voyage ; la réduction ne peut être appliquée de manière rétroactive.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le site internet du Groupe SNCB ne mentionne aucun délai d'attente ou de traitement. Il y est simplement indiqué que pour celui qui peut bénéficier à vie d'une réduction, il suffit de remplir un formulaire C81, de présenter l'ancienne carte et de payer le droit de confection.

La cliente satisfaisait à chacune de ces conditions. Pourtant, on ne lui a pas délivré immédiatement la nouvelle validation à laquelle elle avait droit.

Comme la cliente satisfaisait dès le début de la procédure aux conditions pour recevoir la réduction, le médiateur propose le remboursement de la différence de prix.

Le Groupe SNCB rejette la proposition :

- la réduction n'est attribuée que sur présentation d'une carte de réduction valable ;
- le préposé au guichet doit vérifier les données mentionnées sur le formulaire par le demandeur, et requérir l'autorisation au service compétent d'émettre une nouvelle validation.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que les « Réductions pour les familles nombreuses » sont évoquées à l'article 2.4.2.6 des Conditions de Transport. Au § 15, une distinction est établie entre 4 types de cartes de réduction, dont celle pour les parents qui ont droit à une réduction à vie.

Le § 17 de ce même article décrit comment la carte doit être renouvelée : *« En ce qui concerne le renouvellement de la carte de réduction délivrée aux parents qui ont droit à vie à la réduction, celui-ci se fait automatiquement (uniquement compléter le C81 + ancienne carte + droit de confection). »*

Lorsqu'une carte existante pour les parents doit être prolongée ou revalidée, la procédure est simple : le client remplit un formulaire, remet l'ancienne carte et paie le droit de confection.

La cliente satisfaisait le 3 février à toutes ces conditions et aurait dû recevoir immédiatement la nouvelle validation. Cela a d'ailleurs été confirmé par le bureau en charge de ces matières au sein du Groupe SNCB.

Apparemment, dans la pratique, une étape administrative supplémentaire est tout de même intercalée, étape non prévue dans les conditions de transport et en fait inutile vu que le droit à la réduction à vie a déjà été reconnu lors de la délivrance de la carte mère aux parents.

En outre, cela impose à l'usager des déplacements supplémentaires inutiles.

Si l'on avait délivré immédiatement les validations, la cliente aurait pu les utiliser sur-le-champ et obtenir la réduction. Du reste, elle voulait voyager en train le jour même.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à déduire la réduction « Famille nombreuse » du billet du 3 février 2011 et à offrir un billet cadeau à la cliente en compensation des difficultés rencontrées.

Le Groupe SNCB rejette l'avis :

- les cartes de réduction « Famille nombreuse » ne peuvent PAS être délivrées immédiatement ;
- la carte précédente était périmée depuis plus d'un mois et aucune réduction ne pouvait être accordée sur base de celle-ci ;
- la cliente pouvait prolonger sa carte depuis le 1er novembre 2010 ;
- la carte de réduction ne pouvait pas être prolongée sans contrôle et approbation de la comptabilité ;
- sur le site internet, il est indiqué que la carte de réduction est délivrée au guichet, mais pas que cela se fait de manière immédiate et sans délai.

Remarque finale du médiateur : quelle est encore la valeur des Conditions de Transport si l'une des parties pense pouvoir imposer, après coup et de manière unilatérale, des conditions supplémentaires ?

2011/1139 Le 15 février 2011, la cliente a voulu acheter un ticket à l'automate du quai 9 à Louvain. Celui-ci est soudainement tombé en panne et elle a dû acheter un billet à bord du train et payer un droit de confection de 3 €.

Le Groupe SNCB affirme qu'il est « correct » de compter un droit de confection.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur fait remarquer que l'automate VERA se trouve de l' « autre côté » de la gare de Louvain, c'est-à-dire fort éloigné des guichets (2 à 3 minutes).

Le 15 février, l'automate était défectueux (il est tombé en panne durant les opérations de la cliente). Il lui restait alors trop peu de temps pour se rendre au guichet : sur la relation Louvain / Heist-op-Den-Berg, un seul train circule par heure, et elle ne voulait pas le rater.

D'après le médiateur, il s'agit ici d'une « impossibilité de vente ». Dans ce cas, aucun droit de confection n'est exigible à l'achat d'un billet dans le train. Le médiateur propose donc de rembourser ces frais.

Le Groupe SNCB refuse :

- la réglementation impose un droit de confection au départ d'une gare avec guichet ;
- un appareil en panne n'est pas une raison de ne pas comptabiliser de droit de confection : il y a d'autres automates ou des guichets disponibles ; la cliente peut également acquérir un billet 31 jours à l'avance ou via Ticket On Line (TOL).

Dans son avis, le médiateur signale qu'il n'est pas question ici de « réglementation » mais de « conditions de transports ». Il insiste sur le fait qu'il n'y a qu'un seul automate sur le quai 9 à Louvain et que les guichets se trouvent à plusieurs centaines de mètres de là.

Une fois de plus, le Groupe SNCB rejette de manière unilatérale les conséquences d'un dysfonctionnement dans son organisation sur ses clients. La voyageuse n'y est pour rien si l'appareil est tombé en panne et elle ne doit donc pas non plus en être désavantagée, ni par l'application d'un surcoût ni en étant obligée de prendre un autre train (plus tard).

En outre, il n'est pas juste de diriger la cliente vers le TOL ou un achat jusqu'à 31 jours à l'avance : lorsqu'un problème survient, l'entreprise ferroviaire refuse systématiquement de rembourser les billets achetés via ces canaux…

Le médiateur recommande de rembourser le droit de confection.

L'avis est rejeté par l'entreprise : vu que les guichets étaient ouverts et qu'il y avait d'autres automates dans la gare, on ne peut parler d' « impossibilité de vente ». La cliente a librement choisi de ne pas se rendre à un autre point de vente.

2011/1219 La cliente achète le 17 février 2011 via Ticket Online un billet aller-retour Zone Anvers / Zone Bruxelles, valable le lendemain. Après l'achat, elle apprend qu'aucun bus ni tram ne circulera le 18 février à Anvers, en raison d'une grève. Comme elle n'aura ainsi pas la possibilité de rejoindre la gare d'Anvers-Central, elle doit renoncer à son voyage en train. La cliente demande le 17 février le remboursement de son billet récemment acquis via Ticket Online.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'il n'est pas responsable de la grève du personnel De Lijn et ne peut donc pas prévoir de compensation, pas plus qu'un remboursement du Ticket Online non utilisé.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur avance que le Groupe SNCB offre au client la possibilité d'acheter des titres de transport via son site. Tant que tout se passe sans problème, cela peut constituer un moyen simple, rapide et sûr de se procurer un billet.

L'expérience montre au médiateur que l'entreprise ferroviaire fait totalement reposer le risque sur le client et ne se comporte pas de manière commerciale lorsqu'un problème survient.

Le Ticket Online est conçu de manière telle qu'il exclut la fraude. Il est nominatif et la photo sur le billet change quotidiennement. Lors du contrôle dans le train, le personnel peut constater sans problème que le billet appartient effectivement à l'utilisateur légitime.

Pourtant, le Groupe SNCB refuse régulièrement le remboursement de ce genre de billet, même si la raison du client est fondée.

La cliente achète un ticket le 17 février 2011 pour un voyage le 18. Presque immédiatement après son achat, elle en demande le remboursement. La cliente déclare par écrit qu'elle ne fera pas usage de son ticket. Le Groupe SNCB refuse tout de même le remboursement.

Si la cliente avait acheté son billet à un guichet, le remboursement n'aurait posé aucun problème.

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose à la société de transport de conclure un arrangement commercial et de procéder au remboursement demandé.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'un Ticket Online n'est pas remboursable, et que l'on ne peut s'écarter de cette règle que si le Groupe lui-même est en tort. L'entreprise ferroviaire n'a pas l'intention de faire les frais des grèves des autres sociétés de transport ou des travaux sur le chemin de la gare.

En achetant un Ticket Online, le client confirme être au courant du fait que ce billet n'est pas remboursable.

Par conséquent, le Groupe SNCB ne peut accepter la proposition de conciliation.

Dans son avis, le médiateur soulève que, dans sa réponse, le Groupe SNCB confirme que lorsqu'un problème se pose en rapport avec les Tickets Online, il n'agit pas de manière commerciale et rejette toute la responsabilité sur le client.

Le Groupe SNCB ne doit pas « faire les frais » de la grève d'une autre société de transport : la cliente demande seulement le remboursement de son Ticket Online parce

qu'elle a appris juste après son achat qu'une grève était prévue et qu'elle ne pourrait atteindre la gare sans bus.

Elle n'a pas attendu un jour, pas même une heure, avant de demander le remboursement de son billet.

Le médiateur répète ses arguments.

La cliente dépend totalement des transports publics. Elle utilise les services de De Lijn et du Groupe SNCB pour se déplacer. En raison de circonstances imprévues, une grève des services De Lijn à Anvers, la cliente ne peut pas réaliser le voyage prévu (elle a acheté son titre de transport à l'avance) et demande par conséquent le remboursement de son Ticket Online.

Le médiateur conclut :

« Afin de regagner la confiance de la cliente, le Groupe SNCB pose un geste commercial et rembourse à la cliente son Ticket Online non utilisé. ».

Le Groupe SNCB ne suit pas l'avis et renvoie vers ses Conditions Générales de Transport, dans lesquelles il est indiqué qu'un Ticket Online n'est ni remboursable ni échangeable.

2011/1544 La cliente achète le 16 mars vers 22h00 un Ticket Online mais se trompe de date. Au lieu d'indiquer le 17 mars 2011, elle se retrouve avec un billet pour le 16 mars 2011.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB fait savoir que si la cliente souhaite un remboursement, elle doit acquérir un billet pour le même trajet et lui transmettre les titres de transport originaux.

La cliente procède donc de la sorte, mais le Groupe SNCB lui retient 4,80 € de frais administratifs.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur précise que la cliente s'est trompée et que, vu l'heure de la réservation, on peut présumer que la cliente n'a plus voyagé à la date réservée (le 16 mars 2011).

La cliente satisfait aux conditions émises par le Groupe SNCB pour obtenir le remboursement de son billet et le médiateur demande donc le remboursement intégral du billet.

L'entreprise ferroviaire campe sur ses positions : un billet acheté via Ticket Online n'est pas remboursable. D'après le Groupe SNCB, la cliente a déjà bénéficié d'un geste commercial dans un autre dossier en date du 19 mai 2011.

Le geste commercial auquel le Groupe SNCB fait référence est le remboursement d'un billet, diminué de 4,80€ pour frais administratifs. Un geste commercial ?

Si la cliente avait acheté son billet à un guichet et avait demandé le même jour son remboursement, elle en aurait obtenu le montant intégral. La cliente n'aurait même pas dû faire de déclaration ou en donner les raisons.

En refusant le remboursement intégral du billet Ticket Online non utilisé, le Groupe SNCB n'agit pas de manière commerciale et trahit la confiance de la cliente.

Le médiateur avance dans son avis, sur base des précédents arguments, qu'il serait juste que l'entreprise ferroviaire rembourse le billet de manière intégrale.

Le Groupe SNCB rejette l'avis car la cliente a déjà obtenu un remboursement alors qu'un Ticket Online n'est en principe pas remboursable.

Selon le Groupe SNCB, un geste commercial n'est possible que lorsqu'un autre billet est acheté mais, même dans ce cas, les frais administratifs sont déduits, comme le prévoient les Conditions de Transport.

Le Groupe SNCB fait également savoir qu'un billet envoyé ne lui donne aucune assurance que le billet n'a pas été utilisé. Il est en effet très facile de copier un Ticket Online ou de l'imprimer une seconde fois, même s'il a été poinçonné dans le train.

2011/2077 La cliente voulait prendre le train IC Anvers/La Haye HS avant de prendre la correspondance pour Leiden, où elle devait assister à une défense de doctorat. A son arrivée en gare 20 minutes avant le départ, les panneaux annoncent que l'IC est supprimé. Le préposé au guichet lui propose de prendre le Thalys (avec supplément), avec lequel elle arriverait à destination à l'heure prévue.

La cliente se plaint de la suppression de l'IC Bruxelles/Amsterdam, qui l'a obligée à prendre un train Thalys pour arriver à l'heure. Elle demande le remboursement du supplément tarifaire.

Le Groupe SNCB regrette les désagréments engendrés par la suppression du train IC. Il précise qu'il ne s'engage qu'à mener à destination les voyageurs avec un titre de transport, qui a la valeur d'un contrat. S'il ne peut remplir ce contrat, il est tenu de ne rembourser que la partie non utilisée du trajet. Cela signifie que la demande de la cliente, à savoir le remboursement du supplément de prix, ne peut être satisfaite.

Le médiateur propose un compromis. La suppression du train IC Bruxelles/Amsterdam n'a, de facto, pas laissé le choix à la cliente : si elle n'arrivait pas à une heure spécifique sur place, son voyage perdait tout son sens. Elle a donc été obligée d'opter pour une alternative plus onéreuse. Si le train IC n'avait pas été supprimé, elle aurait voyagé à un tarif plus avantageux, avec le train de son choix.

Si le train avait été supprimé pour une raison extérieure à l'entreprise, la réponse de celle-ci serait correcte. Mais le train IC a été supprimé suite à la réutilisation du matériel pour un train parti plus tôt. Il manquait à ce train-là une locomotive de traction car les autres éléments de traction étaient partis à l'entretien. Il fut ainsi décidé d'utiliser le matériel de l'IC9213 présent à Bruxelles-Midi pour faire rouler l'IC9209 et de supprimer l'IC9213 par manque de locomotive en état. Il n'y a pas de matériel de rechange à disposition.

Au vu des éléments du dossier, le médiateur décide que

« Le Groupe SNCB paye la différence de prix à la cliente, soit 56,60€ (Thalys + trafic intérieur NS) – 25,20€ (billet Anvers/Leiden)= 31,40€ »

Le Groupe SNCB refuse de suivre la proposition. Il confirme que le train IC 9213 a été supprimé en raison d'une cause interne mais rétorque que la cliente avait le libre choix soit de renoncer au voyage et de se faire intégralement rembourser le ticket, soit de prendre le train suivant (IC9217) et de demander une compensation pour retard. Du fait que la cliente n'a pas acheté de ticket pour le train IC, aucun remboursement ou compensation n'est envisageable selon le Groupe SNCB.

Le médiateur fait remarquer que la cliente n'avait pas d'autre possibilité pour arriver à temps à destination que suivre l'alternative proposée par le guichetier, à savoir le train Thalys. Elle n'a d'ailleurs suivi cette option qu'après que le guichetier lui a formellement dit que la différence de prix lui serait remboursée.

Avancer que la cliente avait le choix entre voyager en payant un surcoût ou annuler son voyage est une piètre excuse. La cliente ne se déplace pas sans raison. Elle a donc tenu compte de l'horaire donné sur le site de SNCB-Europe.

La suppression relève de l'entière responsabilité de la SNCB et la cliente en est la dupe. Il est exact que la cliente a été informée, conformément au Règlement 1371/2007, du changement d'horaire, de la différence de prix, etc. Mais il est regrettable de constater que le Groupe SNCB puisse, d'une part, appliquer des tarifs plus onéreux quand elle ne respecte pas le plan de transport prévu et, d'autre part, imposer un surcoût aux voyageurs liés à un horaire précis et qui n'ont pas vraiment le choix.

Dans son avis, le médiateur demande que « l*e Groupe SNCB paye la différence de prix à la cliente, soit 56,60€ (Thalys + trafic intérieur NS) – 25,20€ (billet Anvers/Leiden)= 31,40€ ».*

Dossier encore en cours

2011/2507 Le client et son épouse désirent se rendre de Namur à Agde (France) et prévoient de voyager de Namur à Lille Flandres en empruntant l'IC933, avant de rejoindre Lille Europe pour embarquer dans le TGV qui doit les mener jusqu'à leur destination finale.

Malheureusement, l'IC933, déjà en retard de 30 minutes à son arrivée en gare de Namur, est finalement supprimé à partir de Tournai.

Le client et son épouse demandent au personnel de gare de leur affréter un taxi jusqu'à Lille mais cela leur est refusé car ils ont la possibilité de prendre à Lille Europe un train « plus tard que celui prévu » sur leurs billets.

Vu que le prochain train à destination de Lille Flandres, l'IC935, ne rejoint la métropole de Nord de la France qu'à 15h24, alors que le TGV des clients part à 14h54, ces derniers optent tout de même pour la course en taxi et déboursent pour ce faire 44€.

En effet, la solution proposée par le Groupe SNCB les aurait obligés à prendre un autre TGV « plus tard que celui prévu », ce qui les aurait menés à destination finale avec près de 2 heures de retard, après un voyage de 6h25 (au lieu de 5h39) et deux correspondances (au lieu d'un TGV direct). Les clients ont donc sagement opté pour la seule solution qui leur a permis d'éviter un retard important et un trajet qui ne correspondait plus à leurs attentes.

La proposition de conciliation met en avant la rupture de correspondance que les clients ont subie, et les conséquences du retard puis de la suppression partielle de l'IC933.

Celle-ci est rejetée par le Groupe SNCB : en vertu de la segmentation des contrats de transport (Bruxelles / Lille Flandres, puis Lille Europe / Agde), il n'y a pas eu rupture de correspondance. Le Groupe SNCB a proposé aux clients de prendre le train suivant, ce qui les aurait amenés à destination (Lille Flandres) avec le moins de retard possible. Il n'y a donc pas lieu, en vertu de la réglementation, de rembourser la note de taxi.

Le médiateur, dans son avis, fait remarquer que les clients ont été les victimes d'un retard puis d'une suppression de train et qu'aucune compensation ne leur a été offerte.

Le Groupe SNCB campe sur ses positions.

Le médiateur regrette que l'entreprise ferroviaire n'aille pas au-delà de la réglementation internationale et refuse tout geste commercial.

2011/2716 A la suite de l'incendie qui a ravagé la cabine de signalisation de la gare d'Etterbeek à la mi-mars 2011, le client doit utiliser son véhicule pour se rendre sur son lieu de travail : il demande donc le remboursement de la valeur résiduelle de sa carte train.

Le Groupe SNCB lui demande l'original de sa carte train et de son billet de validation.

Par retour de courrier, il envoie les pièces réclamées.

Malheureusement, celles-ci ne sont jamais arrivées à destination.

Le client a diligenté une enquête auprès de BPost mais celle-ci n'a donné aucun résultat.

Logiquement, le client demande un duplicata de son abonnement prouvant la date de validité de celui-ci et le dépose en main propre auprès du service du médiateur, qui transmet le document au Groupe SNCB.

Arguant de la réglementation en vigueur, l'entreprise ferroviaire refuse de rembourser sur base d'un duplicata.

Le médiateur s'interroge : comment doit donc s'y prendre le client pour faire valoir son droit s'il ne possède plus la carte train originale disparue on ne sait où ? Face à cette situation kafkaïenne, le médiateur demande au Groupe SNCB de revoir sa position et de procéder au remboursement demandé.

Mais celui-ci rejette la proposition : il ne peut être tenu responsable des désagréments engendrés par la perte d'un courrier.

Ce que craint l'entreprise ferroviaire, c'est que le client continue de voyager avec l'original de la carte mère, même après le remboursement qui aurait eu lieu sur base d'un duplicata.

Le médiateur fait remarquer que, se conformant à ces dispositions, un voyageur qui se ferait voler sa Carte Train et en demanderait un duplicata disposerait de moins de droit qu'un autre voyageur qui n'aurait pas eu le malheur de se faire dépouiller. En effet, s'il venait à devoir en demander le remboursement, celui-ci lui serait refusé par principe et serait ainsi doublement sanctionné.

D'autre part, si risque de fraude il existe dans le système actuel d'émission et de contrôle des abonnements, ce n'est pas au client d'en être la victime. En outre, il ne peut être question de procès d'intention dans une saine relation commerciale et le Groupe SNCB ne peut présumer d'une fraude qui n'a pas encore eu lieu.

Le Groupe SNCB répond que le client aurait dû prendre plus de précautions pour renvoyer ses documents : il aurait dû opter pour l'envoi recommandé ou le dépôt en gare contre un accusé de réception. Le Groupe SNCB reproche au client sa « nonchalance » et refuse le remboursement partiel de son abonnement.

2011/3935 Le client s'est vu contraint d'acheter un RAILPLUS à un guichet international, car l'opération est impossible via Internet. Il a donc dû payer 7€ de frais de dossier Deux semaines plus tard, il demande le remboursement des frais.

Le Groupe SNCB refuse en mentionnant que bien que le propose une grande variété de produits, l'entièreté de l'offre ne peut être proposée en ligne en raison de la complexité technique de certaines réservations ou de la faisabilité technique. Les produits restants peuvent cependant, moyennant le paiement de frais administratifs pour l'aide apportée, être achetés via le Contact Center ou les guichets internationaux.

Insatisfait par cette réponse, le médiateur émet une proposition de conciliation. Il insiste sur le principe d'équité qui est mis à mal lorsqu'on ne laisse pas le choix au client.

La Société est donc invitée à rembourser les frais de dossier pour maintenir un climat de confiance.

Cette proposition est rejetée par l'entreprise ferroviaire. Son argumentation rappelle non seulement les raisons pour lesquelles certains achats sont impossibles via Internet mais aussi la nécessité des frais pour maintenir l'activité de vente des titres de transport internationaux.

Suite à ce nouveau refus, le médiateur émet un avis en insistant de nouveau sur la notion d'équité. Il souligne également que le Groupe SNCB mentionne sur son propre site que les frais sont dus si le client « souhaite » faire appel aux services professionnels de leurs vendeurs. Or, dans ce cas, il n'est absolument pas question de souhait mais bien d'obligation. De plus, l'aide supplémentaire payante du guichetier peut, elle-même, être remise en question puisqu'elle s'est limitée à la simple impression d'un titre de transport.

Le Groupe SNCB campe sur ses positions et rejette l'avis. Il précise que la non distribution d'un produit en ligne n'exempte pas le voyageur du paiement des frais de dossiers lors de l'achat dudit produit au guichet d'une gare et ce, même si l'intervention du préposé au guichet se limite à une simple impression.

2011/4285 La même mésaventure – avec la même position finale – a été vécue par un client pour l'acquisition d'un billet « Ottignies-Bad Camberg (DE). Ici, la « plus-value » payante du guichetier s'est limitée à imprimer la demande soigneusement écrite et détaillée fournie par le client lui-même.

2011/4463 En avril, le client fait l'acquisition de billets au tarif Groupe pour Lyon. En juin, le jour prévu du départ, le client se trouve malheureusement alité et son médecin lui interdit tout déplacement. Il demande donc le remboursement du voyage qu'il ne pourra effectuer et annule les billets « retour », pour lui et son épouse.

Le Groupe SNCB refuse : le client aurait dû opter pour un autre tarif, échangeable et remboursable.

Insatisfait par cette réponse, il s'adresse au médiateur, qui émet une proposition de conciliation. Dans celle-ci, le concept de force majeure est mis en avant. Ce principe de droit, reconnu tant par la doctrine que par la jurisprudence, sert à exonérer une partie contractante de tout dommage résultant du retard ou du défaut d'exécution d'une obligation contractuelle lorsqu'un événement, constituant un cas de force majeure (et la maladie est reconnue comme tel par la jurisprudence), empêche celle-ci d'honorer cette obligation. Le Groupe SNCB use d'ailleurs de cette notion dans ses Conditions de Transport pour éviter de devoir compenser certains retards, pourtant bien réels et très perturbants pour les voyageurs. Il serait totalement inéquitable de ne pas prendre en considération cette justification lorsqu'elle vient d'un voyageur, ici partie contractante du contrat de transport.

En outre, le client est allé au-delà de ses obligations contractuelles en annulant son voyage retour, ce qui a permis au Groupe SNCB de remettre les places en vente.

Ce dernier est donc tout naturellement invité à rembourser les deux billets annulés.

Cette proposition est rejetée par l'entreprise ferroviaire : un billet au tarif Groupe n'est ni échangeable ni remboursable. Point. La réponse du Groupe SNCB n'évoque aucunement les arguments avancés par le médiateur.

L'avis rendu par la suite les reprend donc.

Mais le Groupe SNCB campe sur ses positions : il refuse de prendre en considération le concept de force majeure dans le chef du voyageur (comme si ça lui était réservé !). En outre, l'entreprise explique que le fait d'avoir annulé ses billets n'implique « aucun remboursement d'office de la part de la SNCB, au risque de mettre en péril sa politique tarifaire ».

Dans ce cas, le Groupe SNCB devrait tout simplement refuser l'annulation de billets qui ne donne lieu à aucun dédommagement en faveur du client, voilà qui serait plus commercial ! Au lieu de ça, le Groupe SNCB peut vendre 2 fois les mêmes places.

2011/4748 La cliente acquiert au guichet d'une grande gare bruxelloise un billet TGV pour le 28 juin 2011. Le guichetier lui imprime des billets pour le 28 mai mais personne ne s'en rend compte. L'accompagnateur de train lui signale l'erreur à bord du TGV du 28 juin. La cliente est alors obligée d'acheter un nouveau titre de transport, au prix de 159€. Au retour, elle demande le remboursement des frais supplémentaires consécutifs à l'erreur de date.

Le Groupe SNCB refuse le remboursement : d'une part, le dialogue qui s'est tenu entre la cliente et le vendeur est impossible à reconstituer et, d'autre part, il revient au client de contrôler le billet au moment de l'achat.

Le médiateur propose une conciliation. Le Groupe SNCB n'est pas en mesure de reconstituer le dialogue, c'est un fait. Mais il est en mesure de croire le client lorsque celui-ci se plaint et dit qu'il a bien demandé la bonne date de voyage. Dans une relation commerciale saine, il est légitime de laisser le bénéfice du doute au client et de ne pas partir du principe que ce dernier est systématiquement dans l'erreur. D'autant plus, dans ce cas précis, qu'on ne peut soupçonner une quelconque tentative de fraude : le titre de transport de la cliente était échangeable avant le départ. Elle aurait donc eu tout loisir de l'échanger à l'avance, si elle s'était rendue compte plus tôt de l'erreur !

Le Groupe SNCB estime que le voyageur doit contrôler le billet au moment de l'achat. Cela peut se concevoir. Mais il revient également au guichetier de vérifier avec le client si le produit vendu correspond bien à ses souhaits. D'autant plus que les réservations TGV s'ouvrent 3 mois à l'avance et qu'une vérification s'impose. On peut donc légitimement considérer que les torts sont partagés à ce niveau. Il serait donc logique de partager également les frais consécutifs à l'erreur (la moitié du prix du billet que la cliente a dû acquérir dans le train, soit 79,50€).

Le médiateur termine en faisant noter que l'entreprise n'a en rien été lésée dans ce dossier et qu'il n'y a eu ni fraude, ni entorse aux Conditions de Transport. Tous les éléments semblaient donc réunis pour poser un geste commercial.

Le Groupe SNCB refuse la proposition de conciliation car les Conditions de Transport précisent, en leur article 5.1.1, qu'il appartient au client de s'assurer que le titre de transport a été établi selon ses indications.

L'avis émis insiste sur le fait que le vendeur doit lui aussi vérifier avec le client si le produit correspond bien à ses souhaits : c'est ce qui fait notamment la différence entre un humain et un automate ! Tant le vendeur que la cliente auraient dû contrôler le billet.

Le Groupe SNCB refuse car le premier billet acheté par la cliente était échangeable : elle avait donc la possibilité de constater l'erreur et de la faire corriger avant son départ.

2011/4897 La fille du client s'est présentée au guichet d'une grande gare pour acheter un aller-retour (départ le jour-même). Le préposé au guichet lui a vendu un Summer Ticket. Le lendemain, dans le train retour, l'accompagnateur de train lui signale que son titre de transport n'est pas valable et elle s'acquitte donc du prix d'un trajet.

Le trajet retour ayant été effectué à l'aide d'un autre titre de transport, la jeune fille demande le remboursement partiel du Summer Ticket.

Le Groupe SNCB précise qu'un remboursement n'est autorisé qu'avant la date de voyage mentionnée sur le billet.

Le client demande alors l'intervention du médiateur.

La conciliation met en avant le fait que la jeune fille n'a acquis le Summer Ticket en question que le jour même de la date de voyage mentionnée sur le billet. En outre, elle ne s'est rendue compte que le lendemain qu'elle ne pourrait pas effectuer le voyage retour avec ce titre de transport : elle était donc dans l'incapacité la plus totale de demander le remboursement partiel de ce billet avant la date mentionnée sur celui-ci. Elle aurait en effet dû en demander le remboursement avant de l'avoir acquis !

La jeune fille aurait pu être plus précise dans sa demande, certes.

Mais il est tout aussi vrai que le guichetier aurait dû demander plus d'informations quant à la date de retour afin de vérifier que le produit proposé au client corresponde bien à ses besoins. C'est le minimum que l'on puisse attendre d'un vendeur : qu'il connaisse ses produits et renseigne au mieux ses clients.

Le préposé au guichet se doit d'apporter une valeur ajoutée par rapport aux distributeurs automatiques de titres de transport. Il semble que cela ne fut pas le cas dans ce dossier.

Le Groupe SNCB est alors invité à rembourser 7,20€, soit la différence entre ce que la jeune fille aurait dû payer (2 x 7,80€) et ce qu'elle a réellement payé (22,80€).

Dans sa réponse, le Groupe SNCB reproche à la jeune fille de ne pas avoir clairement exprimé la date de retour et de n'avoir pas vérifié son billet plus tôt. Si elle s'était rendue compte immédiatement de l'erreur, elle aurait pu la faire corriger par le vendeur.

L'avis rendu reprend les mêmes arguments que la conciliation. Cette fois, le Groupe SNCB accepte d'offrir à la fille du client des bons pour un montant de 7,50€, soit la valeur de la partie retour non utilisée du Summer Ticket.

2011/5047 Le client se présente au guichet d'une gare située en région bruxelloise pour y acquérir 3 billets « Bruxelles-Paris Nord » pour un départ le vendredi 23 septembre 2011. Le guichetier lui imprime des billets pour le lendemain. Le client, confiant en la compétence de l'agent du Groupe SNCB, ne vérifie pas ceux-ci immédiatement mais seulement de retour chez lui. Le lendemain, il se présente au même guichet pour obtenir une rectification. Pour ce faire, on lui réclame la somme de 135 € qu'il se voit contraint de payer pour pouvoir partir à la date prévue. Quelques jours plus tard, le client demande, via le service de médiation, le remboursement des frais supplémentaires résultant de l'erreur de date.

Le Groupe SNCB refuse : le dialogue tenu entre le client et le guichetier est impossible à reconstituer. De plus, il appartient au client de vérifier ses billets au moment de l'achat.

Insatisfait par cette réponse, le médiateur, émet une proposition de conciliation. Dans celle-ci, il insiste sur le fait que si le dialogue entre les deux intervenants ne peut être reconstitué, le Groupe SNCB ne peut donc affirmer que son agent n'a commis aucune erreur. Il rappelle qu'il incombe également au personnel de vente de vérifier avec le client si le billet qui va être émis correspond bien à ses attentes.

La Société est invitée à rembourser la moitié des frais engendrés compte tenu du principe des torts partagés.

Cette proposition est rejetée par l'entreprise ferroviaire sur base de la même argumentation.

Suite à ce nouveau refus, le médiateur émet un avis qui insiste sur la notion de « bénéficie du doute » à laisser au client et sur la responsabilité du préposé au guichet.

Le Groupe SNCB campe sur ses positions et rejette l'avis.

2011/5347 Le client se présente au guichet d'une gare hennuyère pour y acquérir un titre de transport pour Bruxelles. Peu accoutumé au train et aux divers produits proposés, il présente différentes cartes au guichetier. Celui-ci lui délivre un billet à tarif réduit, au prix de 7,80€.

Au moment du contrôle à bord, l'accompagnateur de train lui signale que son billet n'est pas valable car non accompagné d'une carte de légitimation pour « Réduction intervention majorée ». Il dresse un constat d'irrégularité.

Le client se plaint auprès du Service Central Clientèle. Ce dernier répond qu'après vérification, il appert que le prétendu droit à la réduction est effectif et accepte donc de réduire le montant légalement dû : le paiement des frais administratifs reste cependant attendu.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait valoir que le préposé au guichet aurait dû s'assurer que le client était bien en possession de la carte pour réduction majorée avant de lui délivrer un titre de transport à tarif réduit.

D'autre part, le client est âgé de 72 ans. Plusieurs cartes présentées au guichet permettaient d'ailleurs de lire sa date de naissance. Le vendeur aurait donc également pu lui proposer un billet Senior, au prix forfaitaire en 2e classe de 5,20€.

Au vu de ces éléments, le médiateur invite le Groupe SNCB à clôturer le dossier d'irrégularité sans réclamer les frais administratifs et à rembourser 2,60€, soit la différence entre le prix payé (7,80€) et le prix qu'il aurait pu payer s'il avait été correctement renseigné (5,20€).

Le Groupe SNCB rétorque que le voyageur avait déjà été en possession d'une carte de réduction en 2009 : cela signifie qu'il connaissait le produit. En outre, il s'est présenté au guichet à 8h00 : le collaborateur en gare ne pouvait lui proposer un billet au tarif Senior, qui n'est valable qu'à partir de 9h00.

Dans son Avis, le médiateur fait remarquer que le guichetier aurait dû clairement exposer les trois options qui s'offraient au client, à savoir :

Option 1 : le client pouvait bénéficier du Tarif Senior s'il attendait 9 heures avant d'embarquer. En effet, on peut acheter son billet 31 jours à l'avance. Pourquoi donc le préposé au guichet est-il parti du principe, alors que le client s'est présenté après 8 heures du matin en gare, qu'il ne pouvait attendre quelques dizaines de minutes avant de partir ?

Option 2 : le client pouvait bénéficier du tarif réduit, mais le guichetier devait lui préciser que ce tarif était subordonné à la possession d'une Carte de Réduction et lui en proposer son acquisition.

Option 3 : le client payait le plein tarif.

S'il l'avait fait, le client ne se serait jamais vu infliger un constat d'irrégularité et ne serait donc pas invité à payer les frais administratifs.

Le médiateur invite donc l'entreprise ferroviaire à clôturer le dossier en l'état, sans plus attendre le paiement de la somme de 7,70€ pour frais administratifs.

La SNCB accepte de suivre l'Avis.

Photo Groupe SNCB

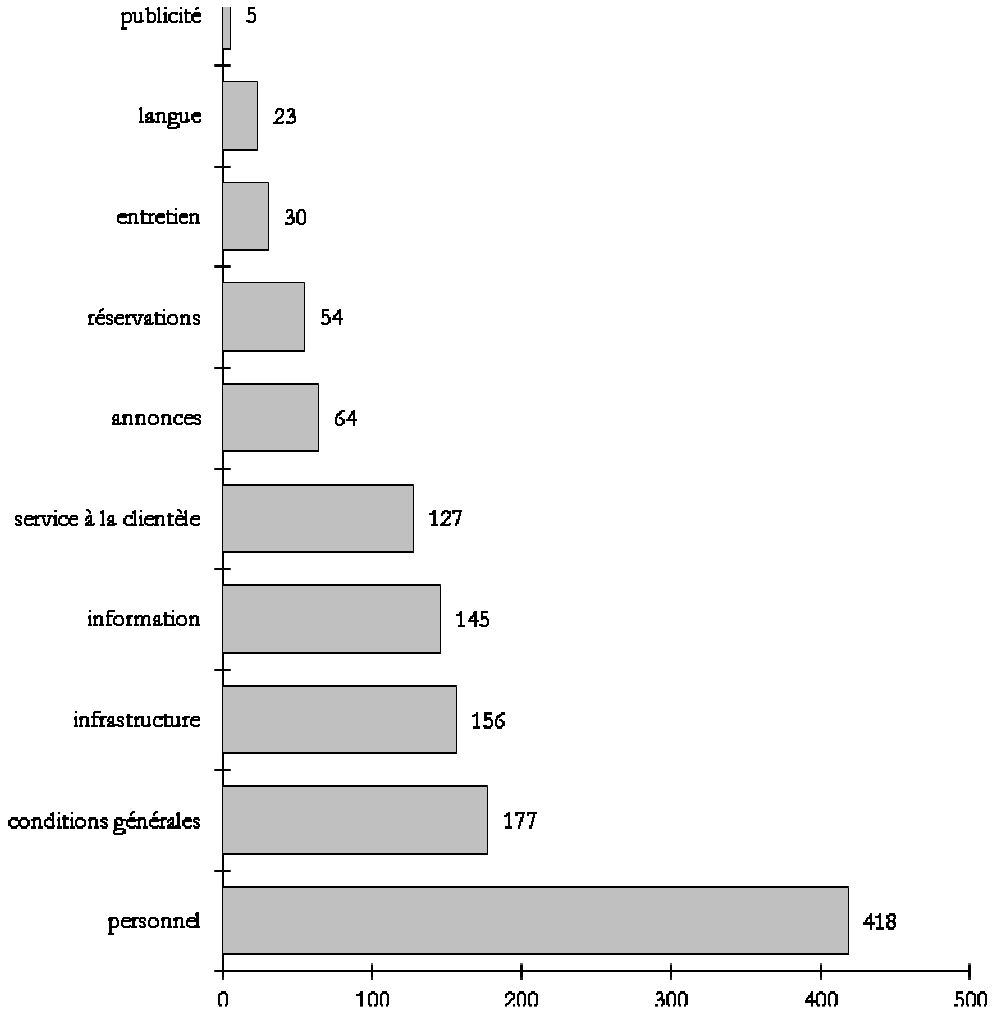
1.3. QUALITE DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Le client a estimé dans 1.199 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 18,73 % 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



Mobilité en réseau

« *Pendant des décennies, le rail, la route, le bus et le tram se sont concurrencés et ont tenté de faire primer leur mode de transport sur les autres.*

En tout ce temps, il s'est cependant avéré que nous avions besoin de tous les modes de transport en soi, mais aussi que nous avions des moyens de transport « interconnectés », pour pouvoir passer très simplement du train au bus, à la voiture ou au vélo, par exemple, et ce, que la correspondance ait été planifiée de longue date ou qu'elle se fasse à la dernière minute.

Un fonctionnement en réseau tout en souplesse implique nécessairement de la part du voyageur qu'il consulte exhaustivement les sources d'informations en temps réel à sa disposition. Un vélo, un bus ou une voiture m'attendra-t-il au sortir du train ? Y a-t-il une place de parking de libre pour moi à la gare ou quelque part dans le coin ? Pratiquer une tarification et une facturation transparentes et impeccables dans le réseau est aussi crucial.

Les gares remplissent une fonction charnière dans ce modèle de mobilité en réseau. C'est pourquoi nous travaillons depuis plusieurs années à la professionnalisation de l'exploitation des parkings, des points vélo et des hangars à vélos. Des projets d'autos et vélos partagés ainsi qu'une application IT multimodale permettant de fournir des informations sur la mobilité en temps réel ont été lancés. » [1]

Le Groupe SNCB s'est lui aussi (trop) longtemps comporté comme si le trajet en train était un objectif en soi. Néanmoins, tout le monde savait que le train n'était qu'un maillon de la chaîne permettant au citoyen de combler son besoin de mobilité.

Les déplacements, ce n'est pas seulement le porte-à-porte ; c'est aussi la mise en œuvre de plusieurs modes de transport. Pour que tout se déroule correctement dans la chaîne de la mobilité, les différents maillons doivent être parfaitement ajustés. D'ailleurs, dans de nombreux cas, le choix du mode de transport est déterminé par des facteurs externes. Exemple : quelqu'un se rend en voiture jusqu'à la gare plutôt qu'en bus parce que les enfants doivent d'abord être déposés ou parce que les courses doivent être faites le soir avant de rentrer à la maison.

Le train assure généralement le trajet le plus long de la chaîne et la gare joue donc un rôle extrêmement important. Il devient d'ailleurs de plus en plus clair que cette gare peut être une source de valeur ajoutée pour le voyageur (faire les boutiques, profiter d'une pause, s'informer, ...).

Les personnes qui se rendent à la gare avec d'autres moyens de transport public attendent de la souplesse dans les possibilités de passage du bus, du tram ou du métro au train.

Celles qui effectuent le transport préalable en voiture ou à vélo espèrent laisser leur véhicule en toute sécurité à proximité de la gare.

[1] http://www.rail-durabilite.be/fr/Profit/Qualite/Mobilite-en-reseau

Garage sûr pour autos et vélos

Fin 2010, le nombre d'emplacements de stationnement dans les gares avoisinait 55 000. Soit 3 330 de plus que l'année précédente.

Le nombre d'emplacements surveillés augmente continuellement. En 2010, la filiale B-Parking a équipé 21 parkings de contrôle d'accès, soit l'équivalent de presque 10 000 emplacements de stationnement. Ce qui porte le nombre global d'emplacements de stationnement gérés par B-Parking à 12 500. Ceux-ci sont répartis sur 30 parkings dans 18 gares différentes.

Le plus grand parking souterrain du Benelux en fait partie : 2700 véhicules peuvent être stationnés sous la gare de Gand-Saint-Pierre !

En décembre 2010, le parking sous la gare de Gand-Saint-Pierre ouvrait ses portes. Sécurité et confort occupaient le premier plan du concept. Grâce aux deux grands puits de lumière, la lumière s'engouffre jusqu'au niveau le plus bas du parking. Six mille luminaires à faible consommation énergétique sont activés ou désactivés en fonction de l'occupation réelle des places de parking, et deux cents caméras surveillent les lieux jour et nuit.

Source : http://www.rail-durabilite.be

Parking surveillé pour les vélos et les cyclomoteurs

* Depuis le 16 août 2005, tous les parkings surveillés et non surveillés sont gratuits.
* Uniquement les parkings sécurisés pour vélos et cyclomoteurs repris-ci-après restent payants :

Anvers-Berchem(*)	Bruges(*)
Gand-Saint-Pierre	Courtrai
Louvain(*)	Malines
Waregem	

L'utilisation de tous les dépôts pour vélos et cyclomoteurs est soumise au paiement d'un montant de 10,00€ pour l'achat d'un badge d'entrée.

* Il en est de même pour les coffres à vélo et cyclomoteur (uniquement tarif 12 mois) :

Deinze	Tournai(*)
Genk(*)	Grammont
Moucron	Saint-Trond

	Tarif mensuel	Tarif 3 mois	Tarif 12 mois
Vélos	7,50 EUR	20,90 EUR	75,00 EUR
Cyclomoteurs	13,30 EUR	37,50 EUR	133,00 EUR

(*) Uniquement pour vélos, pas de cyclomoteurs

Source : www.sncb.be

Le vélo étant généralement laissé à la gare, une petite réparation urgente ou un entretien peuvent être effectués pendant ce temps. C'est possible au **Point vélo**.

Les points vélo ont pour but de promouvoir la combinaison de l'usage du vélo avec celui des transports en commun. C'est pour cette raison qu'ils offrent des services vélo à proximité des nœuds de mobilité les plus fréquentés. Les collaborateurs surveillent et entretiennent les parkings vélo. En plus, les usagers cyclistes peuvent faire appel au point vélo pour la location d'un deux-roues ou pour de petites réparations nécessaires à repartir à la maison sur un vélo en règle et en ordre.

Le vélo est un maillon important dans la chaîne de mobilité durable. Il a un grand potentiel comme moyen de transport pour achever le trajet effectué en transport en commun. Une arme importante dans la lutte contre les voitures! Les usagers cyclistes ont donc pleinement le droit d'être soignés. Les points vélo répondent présents avec plaisir! En outre ils sont exploités par des entreprises d'économie sociale qui font appel à des personnes qui ont des difficultés à s'intégrer dans le circuit normal du travail. Tous y gagnent: les cyclistes, les groupes défavorisés et la société!

Pour l'instant, les points vélo sont surtout situés dans ou aux abords de gares ferroviaires. Le concept est né d'un appel de la SNCB concernant la gestion de parkings vélo.

Les points vélo totalement opérationnels :

Aarschot	Anvers	Asse	Mons
Bruges	Bruxelles-Central	Bruxelles-Luxembourg	Bruxelles-Nord
Bruxelles-Midi	Deinze	Diest	Genk
Gand-Dampoort	Gand-Saint-Pierre	Hal	Hasselt
Herentals	Courtrai	Louvain	Lierre
Lokeren	Londerzeel	Liège	Malines
Mol	Mortsel, Boechout, Hove[1]		Namur
Ottignies	Roulers	Saint-Nicolas	Saint-Trond
Torhout	Turnhout	Vilvorde	Waregem
Zottegem			

Les points vélo temporairement opérationnels :

Alost	Berchem	Liedekerke	Ostende

Source : www.fietspunten.be

[1] Ce point vélo de Mortsel (Groten Hof) dessert Morstel-Oude-God, Morstel-Deurnesteenweg, Mortsel – Liersesteenweg, Boechout et Hove.

Si vous n'avez pas de vélo mais voulez malgré tout en utiliser un, vous pouvez en louer un à la gare.

Toute la politique « vélo » du Groupe SNCB, en tant qu'élément à part entière de la chaîne des transports, est un véritable revirement par rapport à la situation il y a dix ans. A l'époque, le Groupe SNCB regardait le médiateur de haut lorsqu'il défendait l'attention qui devait être portée aux cyclistes. Sa proposition de lancer des projets d'économie sociale n'avait pas reçu d'écho non plus. Cette époque est désormais révolue.

L'option consistant à considérer tous les modes de transport comme potentiellement complémentaires et à intégrer la flexibilité aux modèles de choix des modes de transport se traduit désormais par de nombreuses initiatives qui doivent encourager la mobilité en réseau et promouvoir le concept de durabilité, ne serait-ce que parce que le transport ferroviaire joue bien entendu un rôle clé dans ce concept.

blue-bike: le vélo partagé dans les gares

Blue-bike est le vélo partagé qui vous attend dans 37 gares en Belgique.

Source : www.sncb.be www.blue-bike.be

Il en va de même pour les personnes qui ont besoin d'une voiture pour un déplacement plus long.

SNCB Holding est depuis 2009 actionnaire de Cambio et travaille de manière structurelle avec le gestionnaire de voitures partagées. La gamme de services dans les gares s'enrichit ainsi d'une initiative écologique. Cambio assure sa croissance en implantant des emplacements supplémentaires sur des nœuds de transport bien situés.

Un partenariat win-win qui se concrétise en un mariage.

La collaboration et la participation dans Cambio cadrent bien dans la vision et la mission que SNCB Holding s'assigne: jouer un rôle moteur dans la mobilité en Belgique et dans le développement de synergies entre transport public et mobilité privée.

Source: www.cambio.be

Pour pouvoir utiliser tous ces services de manière optimale, il est extrêmement important d'être informé en temps réel des possibilités qui sont proposées, de la disponibilité et de la situation précise du trafic (ferroviaire).

Go-mobile, *« les infos mobilité dans la poche »*

En septembre 2010, la SNCB Holding et Be-Mobile, mieux connues sous le nom commercial « Touring Mobilis », ont lancé leur joint-venture Go-Mobile.

Go-Mobile fournit des informations en temps réel sur l'état du trafic routier, la situation au niveau des transports publics (trajets, horaires, retards, etc.) et concernant divers autres services (possibilités de stationnement, voitures partagées, etc.).

Les informations sont disponibles sur smart phone, GPS ou sur internet à l'adresse www.go-mobile.be .

De cette manière, les voyageurs disposent de quoi choisir leur moyen de transport et leur trajet en fonction de la situation du moment.

Source : www.rail-durabilite.be

Les voitures électriques sont également intégrées dans ce réseau de mobilité pour leur aspect écologique pour les autorités.

Voitures électriques

Dans sa recherche de solutions durables innovantes, le Groupe SNCB a lancé un projet pilote avec Siemens en décembre 2010.

Avec le soutien de la Direction générale de l'Énergie du SPF Économie, au printemps 2011, la combinaison du train et de la voiture électrique a été évaluée sous plusieurs angles : sociologique, économique et technologique.

Lors d'une seconde phase, en 2011, 34 gares ont été équipées de bornes de rechargement pour véhicules électriques. Ces bornes sont uniquement alimentées par de l'énergie verte.

Tant à Gand qu'à Liège, trois personnes se sont portées volontaires pour utiliser un véhicule électrique pour la première partie de leur trajet professionnel, celui entre la maison et la gare, pendant quelques mois. Les véhicules sont fournis par Leaseplan et sont rechargés au moyen de bornes de rechargement Siemens installées à la gare de Gand-Saint-Pierre et celle de Liège-Guillemins.

Bond Beter Leefmilieu et le CIEM (Centre Interuniversitaire d'Etude de la Mobilité) sont chargés de l'évaluation des résultats du projet pilote à l'été 2011[1].

Source : www.rail-durabilite.be

L'option radicale prise il y a quelques années par le Groupe SNCB d'abandonner la vision étroite du déplacement d'une gare A vers une gare B et de s'inscrire dans la réelle problématique de transport du client (comment vais-je atteindre ma destination à partir

[1] Les résultats de cette évaluation ne sont pas encore connus.

de mon domicile, et inversement, en tenant compte de tout ce que j'ai à faire en cours de route) est donc traduite de manière systématique et concrète. Les nouvelles technologies (de communication) y jouent un rôle essentiel, ce qui n'a rien d'étonnant et en constitue même une condition indispensable.

La conduite de ces processus et les énormes montants qui y sont liés réclame une concertation large et efficace, d'une part, pour exécuter à tous les niveaux les réalisations de manière effective et, d'autre part, pour utiliser les budgets le mieux possible pour une cohabitation dans un contexte de besoins en mobilité toujours plus importants et complexes.

Service Central Clientèle

Depuis 2000, les réactions des clients, les remarques et suggestions – disons en un mot, les plaintes – sont rassemblées au sein d'un « *Service Central Clientèle* », qui joue également le rôle de point de contact de première ligne pour le Groupe SNCB. Cette réalisation, réclamée bien longtemps par le médiateur avec insistance, constituait un tournant dans le traitement des plaintes au sein de l'ancienne SNCB.

Le médiateur, depuis 1993, année de sa création, a laissé l'occasion à la SNCB unitaire de trouver un arrangement avec le client qui se plaignait, même si la plainte était déposée directement chez lui.

Les modifications apportées par la loi du 28 avril 2010[1] et l'AR du 23 février 2011[2], en ce qui concerne le médiateur pour les voyageurs ferroviaires, n'ont rien changé à la procédure. La plainte adressée directement au médiateur est transmise au Service Central Clientèle *« lorsque le plaignant n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même »*[3]. Le médiateur en avertit le client et n'intervient que dans le cas où la première ligne n'a pas débouché sur un résultat satisfaisant. Le Service Central Clientèle, dans son traitement des plaintes, doit également tenir compte du Règlement Européen 1371/2007[4], et plus précisément de l'article 27, 2 : *« Un voyageur peut déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire concernée. Dans un délai d'un mois, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, lorsque la situation le justifie, informe le voyageur de la date pour laquelle il peut s'attendre à une réponse, laquelle doit lui être donnée dans un délai de moins de trois mois à compter de la date de sa plainte ».*

[1] Loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses (M.B. du 10 mai 2010) – Titre 2.
[2] AR 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 28 avril 2010 portant des dispositions diverses.
[3] Loi du 28 avril 2010, article 12, 2°.
[4] Règlement (CE) N° 1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Le Service Central Clientèle reçoit chaque année des dizaines de milliers de plaintes, parmi lesquelles celles du médiateur. D'un point de vue organisationnel interne, ce service est divisé en plusieurs unités, qui chacune s'occupe de divers aspects du service ferroviaire. Pour bien des éléments, le Service Central Clientèle doit demander des informations au sein du Groupe SNCB afin d'apporter un peu de clarté dans un dossier et, finalement, de pouvoir définir le point de vue du Groupe SNCB. Peut-être en raison de la charge de travail et d'une persistante qualité de service dans son ensemble médiocre, de plus en plus de problèmes de communication interne ont émergé. Si la plainte porte sur différents aspects du service par exemple, il arrive trop souvent que l'unité compétente ne réponde qu'à un seul des éléments de cette plainte, négligeant les autres. Parfois, le médiateur ne reçoit purement et simplement que des éléments de réponse, tels qu'ils ont été fournis au Service Central Clientèle. Ceux-ci n'ont donc fait l'objet d'aucune interprétation de la part du Groupe SNCB, alors que c'est absolument essentiel pour connaître son point de vue. On est très loin d'une réaction qui exprime la position du Groupe SNCB.

Cette année, des clients ont aussi trop souvent dû fournir des éléments supplémentaires que le Groupe SNCB possédait déjà, en principe, en interne.

Le médiateur insiste pour qu'une réponse complète et motivée portant sur tous les aspects de la plainte soit fournie au client et au médiateur. A cet effet, le Service Central Clientèle doit s'organiser en interne et avec les autres services du Groupe SNCB. L'ambition ne doit pas se limiter à répondre de manière formelle au client mais il s'agit également de l'accompagner vers d'éventuelles solutions susceptibles de le prémunir contre des erreurs ou des problèmes futurs. Le médiateur est aussi d'avis qu'un tel service devrait aider le client à trouver une solution. Lorsqu'un client se plaint par exemple d'un retard de plus de 60 minutes, on ne devrait pas se contenter d'expliquer l'origine du retard, complété par quelques formules générales. Le Service Central Clientèle devrait également appliquer immédiatement la procédure de compensation, sans que le client ne soit obligé d'écrire à nouveau. Parfois c'est le cas, mais malheureusement pas toujours.

Le médiateur se demande aussi comment la riche expérience du Service Central Clientèle en matière de qualité de service se répercute au sein du Groupe SNCB, avec comme but principal de saisir à bras le corps les points faibles et de prendre des mesures structurelles. La manière dont se déroule ce feedback reste mystérieuse.

Enfin, le médiateur se rend bien compte que les problèmes structurels persistants peuvent se révéler très frustrants pour un service clientèle. Mais le client qui se plaint (à répétition) ne peut et ne doit pas en payer le prix. Et le médiateur non plus. Comme il a déjà été dit précédemment : celui qui ne voit plus aucun intérêt à se plaindre ne le fera généralement pas. Le vivier de plaintes est encore très riche en matériau pour celui qui y plonge avec un regard direct et positif et qui a comme but final la qualité de service et la confiance de la clientèle.

1.3.1. PERSONNEL

En 2011, le médiateur a reçu 418 plaintes dans lesquelles le client pointait du doigt un ou plusieurs membres du personnel du Groupe SNCB.

La qualité, la motivation, la compétence et l'implication du personnel ferroviaire se sont-elles tellement détériorées ces dernières années ?

Nous avons plutôt tendance à penser le contraire !

Ce qui est vrai, c'est que la situation générale des services fournis par le Groupe SNCB est loin de pouvoir être qualifiée d'excellente.

Le personnel visible ou qui peut être contacté directement (gares, trains, informations, Call Center, ...) est généralement le seul interlocuteur pour le client et il supporte parfois les reproches des clients sur tout ce qui pose problème. Cela ne rend pas le personnel responsable du malaise pour autant.

Le voyageur est de plus en plus irrité par les multiples retards, trains supprimés, correspondances annulées, informations chaotiques, incertitude quant à la poursuite du voyage. Les nerfs sont à vif, tant pour le client que pour le personnel ; et les voyageurs se montrent de moins en moins compréhensifs face aux problèmes de mobilité auxquels le Groupe SNCB confronte les navetteurs.

Chez les employeurs (parce qu'un travailleur arrive sans arrêt en retard au bureau), dans les crèches (parce que la maman ou le papa n'est à nouveau pas à l'heure pour venir chercher le petit), les conjoints (à quelle heure va-t-il/elle rentrer aujourd'hui ?) et bien entendu, chez le navetteur lui-même, la compréhension fond comme peau de chagrin face à toutes les justifications qui peuvent être invoquées.

Le membre du personnel visé dans les plaintes ne peut pas faire grand-chose pour inverser la situation (dont il est souvent victime lui-même) mais étant donné qu'il est au contact du public, l'addition lui est tout de même présentée.

Sur la base de ses longues années d'expérience, le médiateur peut témoigner que bien souvent, le service tient la route grâce à l'implication, à la connaissance du terrain, à l'expérience et à la motivation du personnel « sur le terrain ».

Cependant, seul le résultat compte pour le voyageur.

Mais n'y a-t-il donc aucune plainte justifiée à l'égard du personnel ? Bien sûr que si. Nous parlons ici d'une grande organisation où les erreurs « humaines », les problèmes, les frictions, les accrocs dans la communication sont une réalité. Exceptionnellement, la mauvaise volonté entre en jeu.

La plupart des plaintes traitent donc d'erreurs humaines classiques qui sont passées en revue chaque année.

L'employé du guichet, de la gare ou du comptoir d'information donne des renseignements erronés ou incomplets, le client ne reçoit pas le produit demandé (ou *ad hoc*), des discussions classiques ont lieu à propos de la monnaie rendue, des moyens de paiement refusés (Ecochèque, utilisation du Portefeuille électronique, billets en débet ou « tiers-payant », ...), le guichet n'est pas ouvert à temps ou est fermé trop tôt, l'aide nécessaire n'est pas proposée au voyageur.

Le personnel du train fait partir le train trop tôt ; les portes sont ouvertes trop tard ou pas du tout ou encore se referment trop tôt. Un arrêt prévu est supprimé ; le train ne s'immobilise pas à l'endroit prévu (avant ou après le quai) ; le voyageur à mobilité réduite ne bénéficie pas de l'aide escomptée ou il est laissé à son sort ; il y a trop peu (ou trop) de contrôles, des remarques déplacées sont lancées ; le contrôleur se montre impertinent, autoritaire, peu compréhensif lors de l'établissement d'un constat d'irrégularité ; la procédure de départ prescrite est incomprise (voir chapitre « sécurité et accidents »).

Lorsque son personnel commet des fautes professionnelles, le Groupe SNCB se montre assez pragmatique : excuses, réparation éventuelle de l'erreur et compensation commerciale pour « faire passer la pilule ».

Enfin, il convient également de souligner que le médiateur reçoit chaque année des courriers de félicitations concernant le personnel lorsque celui-ci a tout fait pour aider le client. Ces remerciements son évidemment transmis au Groupe SNCB qui se charge d'en informer le personnel concerné.

SITUATIONS VECUES

2011/0032 Le client veut payer un Billet Shopping avec son portefeuille électronique (PE). Il a sa Carte train avec lui mais il n'a pas de billet de validation (sur lequel se trouve le code d'accès au PE). Le guichetier refuse finalement de vendre le billet. Le client essaie en vain d'acheter un ticket aux distributeurs automatiques. Il rate le train et demande une compensation pour la journée et les activités perdues.

Le Groupe SNCB déclare qu'un billet ne peut être payé avec le PE que sur présentation de la Carte train et du billet de validation, où le code nécessaire est indiqué.

Le client n'a pas pu présenter de billet de validation. Il s'est aussi montré agressif et il n'a pas accepté non plus la suggestion de payer le billet en attendant une solution. L'employé concerné s'est senti menacé et il a demandé l'intervention du service de Sécurité.

Le client demande ensuite à recevoir la valeur résiduelle de son PE en Bons cadeau (159,50€). Le Groupe SNCB est d'accord.

2011/0048 Le client se plaint que les portes du CR 3789 ne sont pas restées ouvertes suffisamment longtemps pour laisser descendre tous les voyageurs. Avec quatre autres personnes, il a dû poursuivre son voyage jusqu'à la gare suivante et, de là, rebrousser chemin à pied durant 40 minutes.

Le Groupe SNCB s'excuse et offre un Billet cadeau.

2011/0150 Le client prend le train dans une gare équipée de guichets. Il achète son billet dans le train, sans avertir l'accompagnateur avant de monter. Celui-ci facture un supplément et adresse la remarque suivante, jugée déplacée par le client : *« C'est pour toutes les fois où vous n'avez pas payé »*.

Le Groupe SNCB indique que l'accompagnateur a pris une décision commerciale en ne facturant que 3€ de taxe de confection au lieu de 12,50€ d'amende. Il s'excuse pour la remarque de son agent.

2011/0939 Lors de l'arrêt dans un PANG, les portes du train sont déjà fermées alors que 15 voyageurs (dont la cliente) n'ont pas encore débarqué. L'accompagnatrice n'est pas descendue mais a seulement sorti sa tête du train.

Le Groupe SNCB indique que les faits ont été partiellement rapportés dans un rapport d'agression introduit par l'accompagnatrice.

Celle-ci a recherché immédiatement une alternative pour que les voyageurs puissent retourner à la gare en question.

Le Groupe SNCB renvoie aux états de service de son employée. Il ne doute pas de la bonne foi de la cliente mais il requiert son indulgence.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur renvoie au fait que la cliente déclare explicitement que l'accompagnatrice a effectué les opérations de départ de la porte ouverte du train et non du quai, comme prescrit. Selon elle, cela expliquerait pourquoi elle n'a pas remarqué les voyageurs qui devaient encore descendre. Cet aspect n'est pas abordé dans la réponse du Groupe SNCB. Ce n'est pas sans importance au vu des remarques formulées par un employé de la gare suivante concernant le mauvais éclairage (défectueux) et la mauvaise visibilité dans le PANG en question. Raison de plus pour effectuer les opérations de départ du quai.

Le Groupe SNCB estime apparemment qu'il est inutile de s'excuser auprès de ses clients mais demande d'être compréhensif vis-à-vis d'une faute professionnelle.

Le médiateur propose que le Groupe SNCB fasse également preuve de compréhension à l'égard de ses clients et s'excuse, avec en plus un Billet cadeau.

Le Groupe SNCB accepte et offre à la cliente un billet « aller-retour » en première classe.

2011/1220 Le client fait la file au guichet ; l'employé est en train de bavarder. Lorsque l'un des clients lui en fait la remarque, l'employé ferme le guichet et accroche un papier annonçant la fermeture pour des raisons organisationnelles et techniques.

Le Groupe SNCB effectue une enquête et s'excuse pour le délai écoulé avant sa réponse, car une procédure (disciplinaire) interne a eu lieu.

Le Groupe SNCB déclare : *« En tant que SNCB, nous ne voulons pas abandonner le voyageur et par la présente, nous nous excusons à nouveau. Les personnes concernées, le Responsable des ventes et le Responsable régional, ont été informés de l'incident et des mesures adéquates ont été prises. Nous sommes convaincus que les prochains contacts du client avec notre personnel seront agréables.* »

2011/1514 L'école effectue une réservation de groupe pour 42 élèves et 5 accompagnants de l'enseignement primaire spécial pour une B-Excursion à Bruxelles. Le client est très satisfait du contact avec le service des réservations de groupe, mais il est déçu que les places n'aient pas été effectivement réservées. Les élèves sont répartis sur trois wagons. Pendant le voyage de retour, les portes se referment trop tôt. Heureusement, les accompagnants sont attentifs et ils peuvent maintenir les portes ouvertes. Le client estime que le sous-chef de gare et l'accompagnateur du train sont fautifs.

Le Groupe SNCB s'excuse et propose un Rail Pass à l'école en compensation.

2011/2873 Le client veut prendre le train vers un PANG de la ligne 60. Bien que l'accompagnateur ait confirmé lors de la confection du billet que le train choisi s'y arrêtait, il n'en est rien.

Le Groupe SNCB s'excuse et rembourse une partie du ticket pour des raisons commerciales.

2011/3074 Le client se plaint du comportement d'un guichetier. Selon ce dernier, le client met trop longtemps à chercher des pièces de monnaie pour payer et il lui demande donc de donner des billets.

Le Groupe SNCB explique qu'un employé de guichet n'a que 20 secondes pour servir un client et qu'en raison de cette pression, il a incité le client à ne pas payer en monnaie.

Le médiateur indique que celui-ci ne doit pas en être la victime.

Le client est toujours libre de payer en monnaie ou avec des billets. Selon le règlement interne du Groupe SNCB, le client peut payer avec cinquante pièces de monnaie au maximum.

Le médiateur pose des questions concernant le temps disponible évoqué. Combien de temps un guichetier a-t-il si le client souhaite des informations sur son voyage, une carte train ou d'autres renseignements ? Que se passe-t-il si le terminal de vente tombe en panne et que l'application doit être redémarrée ?

Lorsqu'une plainte est déposée parce que l'employé du guichet n'a pas délivré le produit demandé ou en a fourni un mauvais, le client n'a généralement pas le dessus. Le Groupe SNCB conteste alors la plainte et donne l'avantage à son employé.

Le Groupe SNCB doit peut-être se demander s'il est concevable que le personnel commette des erreurs en raison d'un manque de temps.

De la réponse du Groupe SNCB, on pourrait presque conclure que si le client ne paie pas suffisamment vite, le guichetier reçoit un sauf-conduit pour ne pas être aimable.

Des excuses semblent à leur place ici, ce que le Groupe SNCB n'a pas encore fait.

Celui-ci explique que l'agent a essayé de servir autant de clients que possible, qui partaient immédiatement, dans un laps de temps très court. C'est pourquoi il a demandé au client de payer avec des billets. Etant donné que ce dernier a considéré cela comme un service réduit, le Groupe SNCB présente ses excuses.

2011/4150 Le client demande au guichet quelle est la formule la moins coûteuse pour se rendre à Bokrijk en famille et visiter son parc.

Selon l'employé, ce sont les B-Excursions. A l'arrivée à Bokrijk, il s'avère que l'option la moins chère consistait à acheter séparément les billets de train et les billets d'entrée au parc. Le client demande le remboursement de la différence de prix.

Le Groupe SNCB ne veut pas offrir de compensation car le client est informé du système des B-Excursions. Dans la brochure et sur le site Web, il est indiqué que les enfants/adolescents jusqu'à 25 ans ne payent qu'1€ d'entrée et que, par conséquent, la formule B-Excursion n'est pas indiquée pour eux.

Le client reconnaît qu'il était effectivement informé du système des B-Excursions mais il ajoute également qu'il faisait une confiance totale à l'employé. S'il avait su qu'il n'existait pas de B-Excursion spécifique pour les enfants, il n'aurait certainement pas consenti de frais supplémentaires.

En l'absence de billet B-Excursion pour Bokrijk pour les enfants et les adolescents jusqu'à 25 ans, pourquoi l'employé de guichet a-t-il vendu trois B-Excursions au prix de 22,10€ ?

Le client est clair dans sa plainte : il a demandé la formule la moins chère.

Le client a trop dépensé en raison du manque de connaissance du produit dans le chef du personnel. Le dossier est encore en traitement.

2011/4361 La cliente se plaint qu'un agent ait validé sa carte train à partir du 20 août 2011 au lieu du 1er septembre comme demandé. Elle ne le remarque que le 26 août et demande une rectification.

Le Groupe SNCB fait savoir que la cliente peut demander la confection d'une nouvelle Carte train scolaire. Après réception des preuves de paiement, des numéros de la nouvelle Carte train et de l'ancienne ainsi que du billet de validation, il remboursera la Carte train scolaire erronée.

Le médiateur demande le pourquoi d'une nouvelle Carte train scolaire. Ne suffit-il pas que le client achète un nouveau billet de validation (du 1er septembre au 30 novembre inclus) et remette le billet erroné (du 20 août 2011 au 19 novembre 2011) au Groupe SNCB ?

Celui-ci déclare d'un ton impérieux qu'il a besoin du numéro de la nouvelle Carte train, de l'ancienne carte train originale et de la preuve de paiement mais ne répond en rien aux questions du médiateur.

Pour corriger une erreur d'émission, une procédure plus simple et plus accessible au client est possible (jusqu'à 30 jours après l'opération, le billet de validation erroné peut être annulé et remplacé par un nouveau billet avec une date de début correcte ; d'un point de vue comptable, c'est une opération nulle). Toutefois, le Groupe SNCB continue de compliquer les choses et veut faire acheter une nouvelle carte train scolaire au client pour ensuite rembourser l'ancienne (erronée) en appliquant une formule de calcul peu avantageuse pour le client pour déterminer le solde restant dû et avec retenue de frais administratifs. Cette procédure est en fait de rigueur lorsque quelqu'un résilie une carte train avant la date d'échéance pour des raisons personnelles.

Le Groupe SNCB finit par répondre. Le billet de validation mal libellé est retourné et le client en reçoit un nouveau valable à partir du 1er septembre.

2011/4406 La cliente se plaint que sa carte train a été endommagée par un agent de la brigade spéciale de contrôle.

Le Groupe SNCB se borne à expliquer que, en présence d'une carte déjà abîmée, ses équipes vérifient si c'est bien la photo originale qui apparaît sur la carte train.

Le médiateur demande alors sur quoi se base le Groupe SNCB pour affirmer que la Carte train du client était déjà endommagée avant que le contrôleur n'intervienne en l'ouvrant.

La Carte train mentionne le nom, l'adresse et l'année de naissance du client. Si le contrôleur soupçonne une fraude, pourquoi ne vérifie-t-il pas les informations personnelles sur base de la carte d'identité du voyageur au lieu d'abîmer le titre de transport ?

Quelle procédure le contrôleur doit-il suivre en cas de suspicion d'abus d'une Carte train?

Il s'ensuit 4 mois de silence de la part du Groupe SNCB. Le dossier est encore en traitement.

2011/4702 Le client se plaint que le guichet de la gare est fermé régulièrement par manque de personnel.

Le Groupe SNCB s'excuse. Il explique que le guichet est fermé provisoirement en raison d'une maladie du personnel et il souligne qu'il n'agit de la sorte que lorsque toutes les autres possibilités ont été épuisées.

2011/4751 Le client laisse traîner son titre de transport dans le train précédent et il ne le remarque que dans le train de correspondance. Lors du contrôle, le client explique son problème, après un moment de panique, à l'accompagnateur. Celui-ci agit correctement et avec un sens commercial certain. Le client trouve que cet employé mérite des félicitations et il présente la preuve d'achat par la suite, à l'accompagnateur du train, comme promis.

1.3.2. INFORMATION ET ANNONCES

« Les chemins de fer sont totalement bloqués en cas de crise » est la conclusion d'un rapport[1] du SPF Mobilité et Transports sur l'approche, par le Groupe SNCB, des nombreux dysfonctionnements du 27 juin 2011. Les événements ont été largement commentés dans la presse. Inge Vervotte, ministre des Entreprises publiques à ce moment, avait promis aux voyageurs et au Parlement fédéral de faire réaliser une étude indépendante.

Dans différents rapports annuels[2], le médiateur a déjà indiqué que la scission du Groupe SNCB en 2005 n'avait pas été propice à la transmission d'informations rapide et précise. En cas de trafic perturbé, surtout, un manque de coordination et des procédures trop compliquées se font ressentir. Les résultats de ce rapport confirment ce constat.

Voici un récapitulatif.

Que s'est-il passé en cette chaude journée du 27 juin 2011[3] ?

- Les échanges d'e-mails des accompagnateurs de train à Gand sont temporairement arrêtés à l'occasion de la migration vers un autre système. Le temps est exceptionnellement estival et, en plus, c'est la fin de l'année scolaire. Il y a beaucoup de monde et les trains sont très chargés. Des convois extraordinaires sont mis en place mais le Groupe SNCB n'est clairement pas préparé à cette journée. Malgré l'offre supplémentaire, de nombreux trains sont plus que remplis dès la matinée. Il en résulte, entre autres, des problèmes de fermeture des portes. Beaucoup de touristes d'une journée prennent le train pour la Côte et veulent rentrer le même jour.

- Dans l'après-midi, à 14h44, une caténaire se rompt aux environs de Bruges. En application de procédures de sécurité particulières (les conducteurs de train qui dépassent ce point doivent s'y arrêter et compléter un formulaire sur place pour confirmer qu'ils adaptent leur conduite à la situation), d'énormes retards sont générés. Par la suite, le trafic ferroviaire est détourné mais tous les conducteurs ne connaissent pas le trajet alternatif.

[1] Enquête sur les problèmes ferroviaires du 27 juin 2011 – Rapport du SPF Mobilité et Transports, Bruxelles, octobre 2011.
[2] Rapport annuels 2009, pp 149 à 157 ; 2010, pp 127 à 134.
[3] Enquête du SPF, pp 26 et suivantes.

- A partir de 16h00, les voyageurs affluent dans les gares d'Ostende, Blankenberge, Zeebrugge, Knokke et Bruges également. La demande est considérablement supérieure à l'offre de trains disponibles. L'intervention des services d'aide est demandée pour distribuer de l'eau et assurer la sécurité.

- Non seulement le trafic entre Gand et Bruges est déréglé mais d'autres lignes rencontrent également des problèmes. A 16h45, un train a des problèmes de traction sur la jonction Nord-Midi, avec de graves conséquences sur le trafic au départ et à destination de la Côte. Depuis le début de la soirée, les voyageurs échouent à la gare de Gand-Saint-Pierre, souvent après un long voyage à bord d'un train bondé et surchauffé.

- Le train supplémentaire E14209 (Blankenberge - Verviers) arrive à Gand à 19h30 et les voyageurs doivent débarquer en raison de la température élevée dans les wagons. Suite à cet incident, les trains qui viennent de La Panne et qui se rendent dans l'arrière-pays prennent également du retard. A la fin de la soirée, le bourgmestre de Gand déclenche le Plan d'Urgence et d'Intervention communal car il juge la situation à la gare de Gand-Saint-Pierre devenue intenable.

- Le soir à 20h00, un train doit s'arrêter en rase campagne à Tielt en raison de l'apparition de fumée. De plus, ce n'est qu'au bout d'une demi-heure que l'accompagnateur du train parvient à couper l'alarme qui provoquait une irritation supplémentaire chez les voyageurs, déjà coincés dans un train chauffé à blanc. Enfin, les gens sortent et certains commencent à se sentir mal. Les services d'aide arrivent sur place mais ils n'ont absolument pas été informés du grand nombre de personnes à évacuer.

- Finalement, les voyageurs et le personnel arrivent à leur destination en train, en bus, en taxi ou avec leur propre voiture, souvent avec de nombreuses heures de retard. Les conséquences des différents incidents se renforcent mutuellement.

La confusion générale gagne clairement l'ensemble du pays. Dans des gares comme Bruges, Knokke, Blankenberge, Gand, Louvain, Anvers, … les retards s'accumulent et les informations sont insuffisantes. *« Au cours de telles crises, il devrait y avoir plus de conseils aux voyageurs, des conseils pratiques pour éviter les problèmes. Il devrait y avoir un interlocuteur dans la gare. »* [1]

[1] Ibid p 52

Une note positive et qui n'est pas sans importance : *« Les voyageurs et les groupes étaient satisfaits des accompagnateurs de train.»*[1]

En coulisses, dans les gares, personne ne sait encore clairement qui est responsable de quoi et qui doit prendre la direction des opérations. En plus, on a constaté que les plans d'urgence du Groupe SNCB ne tiennent pas compte ni de l'assistance à apporter aux voyageurs immobilisés ni d'intervention en cas de trafic ferroviaire gravement perturbé.[2]

« Enfin, il existe un grand nombre de remarques concernant la direction et l'organisation du Groupe SNCB. Dans le temps, lorsque se produisaient des problèmes en gare, il y avait un responsable et cette personne était le chef de gare. A présent, il n'y a plus de chef de gare qui coordonne l'ensemble mais trois responsables qui ne se concertent pas. De ce fait, certaines personnes ne reçoivent pas d'ordres et partent même en plein milieu d'une crise. La séparation des trois sociétés n'est pas remise en question, mais les lignes de communication entre les trois sociétés devraient être plus courtes.
[…]
« Le contrat de gestion comporte beaucoup de choses mais il n'existe pas de pénalités lorsqu'il n'est pas appliqué. Cela explique pourquoi les délais ne sont pas respectés »[3].
'

Le Règlement européen 1371/2007 (article 18 - Assistance) stipule très clairement :

1. En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles.

2. En cas de retard visé au paragraphe 1, de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement:

a) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés;

b) un hébergement à l'hôtel ou ailleurs, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible;

c) si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

3. Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires mettent en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

Dans le cadre de cette situation à l'impact exceptionnel, il s'avère clairement qu'une action coordonnée, sur le plan des informations entre autres, est particulièrement difficile.

---

[1] Ibid p 51
[2] Ibid pp 24, 25 et 57.
[3] Ibid p 53

« En cas de crise, il y a souvent trop peu de membres du personnel susceptibles d'être envoyés rapidement pour fournir de l'assistance. L'effectif est éparpillé entre les trois sociétés, ce qui rend difficile la coordination des interventions. La communication interne n'était pas facile. Les lignes téléphoniques étaient régulièrement occupées. On estime que les décisions sont prises sans contact immédiat avec le terrain. Le manque de moyens logistiques complique la tâche de certains membres du personnel et a un impact sur la rapidité d'intervention. Le feed-back après un incident est important si l'on veut en tirer des enseignements ; il n'y en a pas toujours entre CIC (police fédérale) et SOC après une intervention. Il devient de plus en plus difficile de planifier la maintenance, par l'utilisation plus intense du réseau. ».[1]

La mauvaise transmission d'informations correctes et pertinentes, tant à l'attention des voyageurs que du personnel des trains et des gares, demeure, ces dernières années, un obstacle à une communication de qualité.

Bien entendu, la principale victime est le client. Une meilleure communication et surtout, une communication précise (donner la raison du retard et/ou de la suppression, proposer des alternatives en cas de correspondances manquées, ne pas suggérer des correspondances qui ne sont pas assurées à l'arrivée, etc.) rendraient la vie de chaque voyageur plus agréable et plus simple.

« *En plus de mettre l'accent sur la robustesse, le client et ses besoins sont une préoccupation centrale du groupe SNCB. Dans les situations de crise, en plus du besoin spécifique en la matière, une communication est essentielle. Le voyageur s'attend à être pris au sérieux. Une perturbation grave n'est pas seulement un problème logistique mais concerne les voyageurs, les gens, qui doivent être traités avec respect. En particulier, il souhaite être informé avant et pendant le trajet concernant les possibilités de voyage en cas d'adaptation de l'horaire de service. Il veut optimaliser son temps et ne pas être le prisonnier d'un système de transport.*».[2]

Malgré le feed-back du terrain, des plaintes et des recommandations de toutes sortes, la situation ne s'améliore pas vraiment. Ce qui est demandé : des procédures courtes et précises et un canal d'information univoque qui permette de transmettre les informations utiles très rapidement là où elles sont nécessaires, c'est-à-dire au client ou au personnel.

« Il semble indiquer de mieux rationaliser la collaboration opérationnelle entre Infrabel et les entreprises ferroviaires en général et SNCB Mobility en particulier. Cela doit bien entendu se faire dans les limites de la législation européenne et belge concernant la séparation entre les gestionnaires d'infrastructures et les entreprises ferroviaires[3]*. ».*

Comme nous l'avons déjà dit dans de précédents rapports : aucune réglementation européenne ne peut être invoquée pour justifier la situation actuelle d'une manière ou d'une autre. En outre, la problématique est connue depuis suffisamment longtemps.

Cela ne veut pas dire que nous pensons que le Groupe SNCB attend passivement et ne tire aucune leçon des problèmes des années précédentes.

---

[1] Ibid p 58
[2] Ibid p 58
[3] Ibid p 65

Il a pris un certain nombre de mesures pour améliorer la communication **:**

- un service d'assistance pour les conducteurs de train depuis fin juin 2011 ;
- des bornes d'information interactives pour les clients ;
- une fonction de recherche supplémentaire sur Railtime ;
- et un réajustement du RDV-(ReizigersDispatching – Voyageurs) en 2011.

Des informations en temps réel

En 2011, SNCB Mobility a essayé d'optimiser la qualité des informations, en collaboration avec le RDV et Infrabel. Toutes les initiatives sont regroupées sous le l'intitulé de « Train Info Services ».

Le planificateur de voyage multimodal en ligne revêt ici une importance capitale. C'est un outil pratique dans lequel les gares de départ et d'arrivée doivent être indiquées avant de cliquer sur « rechercher ». Ces informations sont complétées par d'autres en temps réel concernant les trains. En cas de léger retard, de trains supprimés ou de perturbations importantes, une icône attire l'attention du voyageur. En cliquant sur le train concerné, des informations supplémentaires s'affichent.

SITUATIONS VECUES

2011/0209 Le client se plaint de problèmes sur la ligne Bruxelles/Termonde/Malderen le mardi 11 janvier 2011. Pourquoi les voyageurs n'en ont-ils pas été informés, afin de pouvoir éventuellement passer par Malines ?

Le Groupe SNCB déclare qu'en cas d'incident imprévu, il est extrêmement difficile d'évaluer précisément le retard. Il expose le système de compensation et indique que le client recevra bientôt une indemnisation de 2,60€ dans son Portefeuille électronique.

Le Groupe SNCB s'excuse également.

2011/1401 Dans la nuit du 4 au 5 mars 2011, le client veut prendre le dernier train pour Bruges dans une gare de Bruxelles (IC545). Il est largement à l'heure sur le quai et il veut monter à l'avant du train. Etant donné que les portes des premiers wagons ne s'ouvrent pas, il reste sur le quai. Le sous-chef de gare et une brigade de Securail sont témoins de l'incident. Selon eux, le Groupe SNCB est fautif. Ils négocient avec une entreprise de taxi un prix avantageux pour le client, afin qu'il soit conduit à destination.

Celui-ci demande le remboursement de cette course (115€).

Après enquête, il s'avère qu'en application de la réglementation interne du Groupe SNCB (Fascicule 10), les 4 premiers et les 5 derniers wagons de l'IC545 sont fermés et ne sont pas accessibles aux voyageurs. Bien que cela soit prévu, rien ne l'indiquait à la gare (le personnel sur place le confirme formellement).

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour les désagréments occasionnés et rembourse les frais de taxi (115€, sans pourboire). Par ailleurs, le client est particulièrement élogieux quant à la gestion de la situation par le personnel de la gare.

2011/3474 Le client signale qu'à Hasselt, les voyageurs sont de plus en plus souvent informés qu'ils ne peuvent pas prendre place dans les deux derniers wagons du train pour Diepenbeek et Bilzen, alors que les quais de Diepenbeek ont été rallongés il y a longtemps déjà...

Le Groupe SNCB s'excuse et fait le nécessaire pour que les informations correctes soient transmises.

2011/3526 Le client signale que le train a pris un trajet différent sans que les voyageurs en aient été informés.

Le Groupe SNCB explique cela en raison d'un train précédent en détresse qui bloquait la circulation.

Tous les trains de la ligne 25 ont été déviés par la ligne 27 pour restreindre au maximum les (éventuels) retards. Le Groupe SNCB reconnaît que le client n'a pas été informé suffisamment tôt et s'excuse.

2011/4211 Le client se plaint que RailTime donne des informations qui ne correspondent pas à la réalité.

Le Groupe SNCB explique qu'aucune prévision n'est réalisée dans RailTime concernant les retards attendus dans la gare du client et que cet outil donne uniquement la différence éventuelle par rapport aux horaires prévus au dernier point de mesurage auquel le train est passé. Il s'agit donc d'une information instantanée. La situation peut encore évoluer en chemin, de manière positive ou négative.

Informations 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)
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
	02/400 67 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

Téléphone	02/528 28 28

Ou via www.sncb.be, cliquez sur : Belgique/Tarifs/Formules groupe.

Informations horaires/trafic perturbé

www.sncb.be

Cliquez sur Belgique/horaires, choisissez ensuite une des propositions.

(Les horaires en temps réel - Brochures horaires - Train Infos Services -Train Info on iPhone - Train Info on Android - Train Info on Java - Site mobile - Perturbations sur le réseau - Carte info travaux - Chantiers de la semaine -Trains supplémentaires -Les horaires via votre Pocket PC -Les horaires de la SNCB sur votre PC)

Adresses Internet

Site francophone	www.sncb.be
Site néerlandophone	www.nmbs.be
Suivre le trafic en temps réel	www.railtime.be
Site Mobile	m.sncb.be
Information sur les gares belges	www.go-mobile.be

[1] Uniquement pour les renseignements en service intérieur.

1.3.3. CONDITIONS GENERALES

Indemnisation en espèces

Tant dans le Règlement 1371/2007 que dans le Contrat de gestion conclu entre la SNCB et le gouvernement fédéral, la base du remboursement ou de la compensation du voyageur en cas de retards est établie.

Selon l'article 17.2 du Règlement 1371/2007 , le voyageur a droit à une indemnité égale au prix du titre de transport dès 60 minutes de retard (pour autant que ce titre de transport coûte au moins 4€).

Cette indemnité peut être payée en bons et/ou autres services. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur.

Selon les « *Conditions de Transport particulières de la SNCB »,* le voyageur a droit dans un certain nombre de cas à :

- un remboursement à 100% du prix du titre de transport en cas de retard de 60 minutes ou plus (art. 2.1.0.10 §1) ;
- une indemnité calculée sur la base du prix effectivement payé en cas de retards fréquents, mesurés sur une période de 6 mois (art. 2.1.0.10 §2).

En ce qui concerne les modalités du remboursement et de l'indemnité, nous vous renvoyons aux articles 9.3.1, 2, 3 et 4 des *Conditions générales*.

L'article 9.3.3 établit que les remboursements et les indemnisations sont payés sous forme de bons, mais il précise au dernier alinéa : « *Sur demande du voyageur, le transporteur effectue le remboursement ou l'indemnisation en argent selon les modalités choisies par le transporteur, c'est-à-dire soit par virement, soit par crédit, soit en espèces* ».

Le Groupe SNCB interprète son propre règlement de manière particulière : le paiement ne s'effectue en espèces que pour un remboursement en cas de retard d'au moins 60 minutes, à la demande expresse et préalable du voyageur.

En ce qui concerne l'indemnité en cas de retards répétés, le Groupe SNCB se dérobe et seule la constitution d'un crédit sur le Portefeuille électronique est possible.

Selon le médiateur, qui se base entre autres sur les conditions de transport de la SNCB, le voyageur a le droit d'être payé en espèces dans tous les cas.

Remarque importante 1 : dans les conditions de transport modifiées du 1er février 2012, ces clauses ont été maintenues, de telle sorte qu'il ne peut pas être question d'une erreur éventuelle.

Remarque importante 2 : dans ce circuit de remboursement et d'indemnisation, il s'agit de sommes assez importantes pour le client au vu de l'ampleur de la problématique des retards (*cf supra*). Cependant, le Groupe SNCB peut retomber sur ses pattes avec élégance et en préservant sa relation avec le client : en faisant (à nouveau) rouler les trains dans des marges acceptables et « à l'heure » ... Le mécanisme de compensation n'a jamais été un objectif en soi mais un outil pour adoucir les causes, les retards, de la manière la plus rapide et la plus efficace possible.

Remarque importante 3 : à la suite de la plainte d'un client au sujet du paiement en espèces d'une indemnisation pour retard introduite auprès de l'instance de contrôle du Règlement 1371/2007 (Direction Générale du Transport terrestre du SPF Mobilité et Transports), cette dernière a conclu sa réponse (dont elle a fourni copie au médiateur) en ces termes. « Sur base du Règlement (EC) n°1371/2007, l'entreprise ferroviaire peut refuser le paiement en espèces d'une compensation pour retard inférieur à 60 minutes.».

Cette argumentation sera examinée plus avant dans un prochain rapport.

SITUATIONS VECUES

2011/0917 Le client a obtenu une compensation suite à des retards mais il n'est pas d'accord avec le fait de pouvoir acheter avec cette somme uniquement de nouveaux produits ferroviaires. Sa carte train est payée par son employeur. Le client demande une compensation sous une autre forme.

Le Groupe SNCB explique la politique des autorités européennes ainsi que sa mission de service public et le mécanisme de compensation des retards de trains par le biais de chèques cadeau ou du Portefeuille électronique et non en espèces.

Le médiateur renvoie aux Conditions Générales et Particulières. Finalement, le Groupe SNCB est prêt à effectuer le remboursement en espèces.

Etant donné que cela ne se produit qu'en cas de retards de plus de 60 minutes dans la pratique mais pas en cas d'indemnisation pour des retards fréquents, le client reçoit l'information suivante : '*L'indemnisation du prix du titre de transport est payée dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande d'indemnisation. Celle-ci peut être payée en bons et/ou autres services si les conditions sont souples. Elle est payée en espèces à la demande du voyageur uniquement.* Le Groupe SNCB est prêt à appliquer le dernier paragraphe mais « *uniquement à la demande explicite du client lui-même »*, comme indiqué dans le texte.

Ce dossier s'est clôturé sur une note positive.

Lors d'une nouvelle demande d'indemnisation pour des retards répétés, quelques mois plus tard, le client indique explicitement que ce montant doit être versé sur son compte. Ce qu'a fait le Groupe SNCB. Seule la somme de la demande précédente, traitée dans le dossier 2011/0917, n'a pas encore été versée sur son compte. Un nouveau dossier (2011/4597) est constitué. Cette discussion n'est donc pas encore terminée.

Dans les Conditions de Transport modifiées le 1er février 2012, le Groupe SNCB confirme qu'un paiement en espèces peut être demandé.

1.3.4. INFRASTRUCTURE

En 2011, le médiateur a reçu 156 plaintes traitant de l'infrastructure, soit nettement moins que l'année passée (208).

En 2009, le Holding SNCB a lancé le label « la Gare ». Il était associé à un grand plan d'investissements grâce auquel plusieurs gares ont été rénovées, en tout ou en partie. Bien entendu, ce plan est toujours d'actualité et la gare veut donner une valeur ajoutée à tous ceux qui s'y rendent et pas uniquement aux voyageurs. L'usager sait l'apprécier mais il ne manque pas non plus de réagir lorsqu'il est confronté à des escalators défectueux, à l'absence de distributeurs automatiques ou à des appareils qui fonctionnent mal, à un éclairage défectueux, à des toilettes hors service, à des systèmes d'information hors service, etc.

Le médiateur a reçu un certain nombre de plaintes à propos des escalators dans les gares de Malines et Malines-Nekkerspoel qui sont restés hors service pendant plusieurs mois.

A la gare de Malines, l'axe de l'escalator du quai 7/8 était cassé. Ce matériel vétuste a besoin d'être revu.

En attendant la rénovation des environs de la gare et du bâtiment lui-même, le Groupe SNCB choisit de réparer l'escalator défectueux.

Cependant, l'intervention se fait attendre, car certaines pièces ne sont plus disponibles en stock et doivent être fabriquées.

Le Groupe SNCB attribue les problèmes d'escalators de la gare de Malines-Nekkerspoel au fait que le bouton d'arrêt d'urgence est utilisé indûment. C'est une forme de vandalisme qui en perturbe le fonctionnement.

En novembre, les escalators étaient hors service depuis très longtemps en raison d'un problème de communication entre l'entrepreneur chargé de l'entretien et son sous-traitant.

Le Groupe SNCB a décidé de remplacer tous les distributeurs automatiques de billets des gares en 2012. Les distributeurs existants ne seront pas mis à jour. L'offre de produits disponibles y sera étendue. Ces appareils sont une alternative aux files d'attente parfois longues aux guichets. Cependant, dès qu'un problème se pose, le voyageur est abandonné à son sort.

Les clients signalent au médiateur les problèmes suivants avec le distributeur de billets :

- il ne propose pas automatiquement le tarif le moins cher ;

- le titre de transport demandé n'est pas imprimé, malgré le paiement ;

- l'opération est interrompue ;

- le distributeur automatique est défectueux.

Lorsque le client lésé s'adresse à l'employé, celui-ci ne peut pas l'aider. Il peut uniquement lui vendre le titre de transport souhaité et lui proposer de remplir un formulaire de plainte.

Le Groupe SNCB ne remboursera que si le client est en possession de son titre de transport original, qu'il a acheté en remplacement d'un titre de transport erroné ou non

délivré au distributeur, de la preuve du paiement au guichet et au distributeur ainsi que de son formulaire de plainte transmis au service clientèle (après-vente). Si l'une de ces pièces manque, le client ne reçoit rien.

Il arrive même qu'un voyageur reçoive une amende dans le train parce qu'il n'a pas pu acheter de titre de transport à un distributeur défectueux. Etant donné que le voyageur ne peut pas prouver que l'appareil était effectivement inutilisable, l'accompagnateur du train n'accorde pas toujours foi à ses dires et lui délivre un titre de transport avec une surtaxe pour perception immédiate dans le train (12,50€) ou il dresse un constat d'irrégularité si le client ne souhaite pas payer le supplément. Si le client dépose une plainte à ce propos, par le biais du médiateur ou non, le service clientèle est prêt à trouver un accord amiable.

Une plainte a également révélé que le logiciel des distributeurs automatiques réservait parfois des surprises.

Etant donné qu'un client ne parvient pas à acheter deux billets Senior à un distributeur automatique à la gare de Bruxelles-Midi, il les acquiert au guichet.

Par la suite, le client constate que 175€ ont été débités de son compte. Une enquête révèle que le client a payé la validation d'une Carte train d'une autre personne qu'il ne connaît absolument pas. Le Groupe SNCB n'a pas encore pu expliquer comment une telle chose était possible. Il a bien entendu reversé la somme prélevée indûment au client. Même dans de telles situations, l'extrême méfiance à l'égard des clients est évidente et la préoccupation pour le bug manifeste dans le système n'apparaît que dans un second temps.

Aux PANG de Saint-Job, Moensberg et Vivier d'Oie, les annonces sont faites de manière totalement autonome par ordinateur à fonction vocale.

En cas de retards, de trains supprimés, de modifications des horaires et/ou de trafic perturbé, les voyageurs de Saint-Job, Moensberg et Vivier d'Oie ne sont pas informés.

Apparemment, le département concerné du Groupe SNCB, ICTRA (Information & Communication Technology for Rail), est informé des défauts du système d'annonce automatique mais il n'a pas encore pu résoudre le problème.

Ce n'est qu'après que le médiateur du Groupe SNCB a conseillé de modifier ce système ou, au vu des problèmes rencontrés, de le remplacer que le Groupe SNCB fait savoir que dans l'attente d'autres développements de PIDAAS (Passengers Information Display and Audio System), l'annonceur responsable de la transmission des informations pour la ligne 26 se chargera aussi des annonces aux arrêts Saint-Job, Moensberg et Vivier d'Oie.

SITUATIONS VECUES

2011/3751 Le client proteste contre l'intention de fermer les guichets à Kortenberg, où des investissements considérables ont été effectués récemment pour renouveler les installations.

Le Groupe SNCB indique que trop peu de billets sont vendus pour répondre à la demande d'ouverture d'un guichet l'après-midi.

« *La fermeture du guichet de Kortenberg était déjà prévue en 2005 mais elle n'avait pas été appliquée, bien que les chiffres des ventes aient déjà été inférieurs aux minimums requis à l'époque. L'absence d'alternatives a été invoquée en tant que raison justifiant la poursuite des activités. La fermeture a été reconsidérée pour 2012, les conditions suivantes devant alors être respectées :*

1. *un distributeur automatique facile à utiliser sera installé et pourra délivrer quasiment tous les produits actuellement vendus aux guichets ;*

2. *une salle d'attente sera conservée, ce qui permettra de continuer d'utiliser le bâtiment.*

En conséquence d'un manque de personnel d'une part et de la croissance permanente de l'aéroport de Bruxelles-National d'autre part, le guichet de Kortenberg a été régulièrement fermé ces derniers mois. Cependant, une solution a été trouvée et le guichet sera de nouveau ouvert à partir du 1er novembre 2011, selon les horaires prévus (en semaine de 6h30 à 13h45). ».

2011/4642 Le client se plaint du dispositif de transmission d'informations à la gare de Saint-Job (ligne 26).

Le Groupe SNCB indique que les annonces à Saint-Job, Moensberg et Vivier d'Oie sont totalement autonomes et passent par un ordinateur à fonction vocale. Le speaker ne peut pas intervenir dans cette procédure. Il a déjà informé le service à plusieurs reprises des défauts du système d'annonce automatique.

L'équipe d'entretien d'Infrabel effectuera régulièrement des contrôles afin de vérifier que les installations sonores fonctionnent correctement et de réagir rapidement en cas de problème.

1.3.5. SERVICE A LA CLIENTELE

Customer Care

Le médiateur constate encore trop souvent que le Groupe SNCB ne réfléchit pas en fonction du client. Pourtant, il dispose d'un potentiel et de moyens suffisants pour le faire. Il existe une manière méthodologiquement efficace pour avoir une bonne idée de la réalité à laquelle les clients sont confrontés : essayer de se mettre dans leur situation. Les attentes normales d'un client font également partie de ce processus.

Par exemple, lorsque le client veut faire un voyage précis et se rend au guichet, il doit connaître les produits et les tarifs, selon le Groupe SNCB. C'est ce qui ressort des réponses de celui-ci à chaque fois que ce client constate que la formule proposée était loin d'être la plus avantageuse. En effet, dixit le Groupe SNCB, si l'employé de guichet demandait les intentions du client, il en résulterait une perte de temps inutile et une atteinte au respect de la vie privée.

Il semble que le Groupe SNCB néglige l'importante plus value sociale qu'elle peut apporter et ce, pour un aspect de ses services qui pèse particulièrement lourd pour le client dans son appréciation générale.

Le Groupe SNCB dispose pourtant d'un logiciel efficace, SEFORA. Sur la base de SEFORA, qui s'appuie sur un formulaire de recherche bref et très clair, le guichetier peut repérer la formule tarifaire la plus avantageuse pour le client en un seul coup d'oeil. Evidemment, cela impose de demander les intentions du client (destination, aller-retour ou aller simple, fréquence des déplacements, ...) et certaines données personnelles (âge, carte de réduction, ...).

Bien entendu, un produit personnalisé exige que le vendeur connaisse suffisamment bien la gamme tarifaire. Si le Groupe SNCB déclare que le client doit connaître les produits et les tarifs, le dernier peut en attendre au moins autant du personnel. Les choses s'avèrent plutôt différentes. La communication interne demeure un point délicat.

Le service ne s'arrête pas à la vente d'un produit. Par la suite également, le Groupe SNCB doit se préoccuper du client.

Bien que l'entreprise offre au client de plus en plus de possibilités d'acheter son billet en dehors des guichets, c'est tout de même toujours le client qui doit prouver qu'il n'est pas en tort en cas de problème.

Si un distributeur automatique ne fonctionne pas, qu'un mauvais billet est délivré, ou bien que le billet est facturé deux fois, alors le client ne peut pas s'adresser immédiatement au guichet. Il doit déposer une plainte auprès du Service Clientèle du Groupe SNCB.

Le Service Clientèle part alors *de facto* du principe que le client doit fournir la preuve. Il ne fait aucun véritable effort spontané, ou à peine, pour vérifier d'abord lui-même. Généralement, il ne le fait qu'après que le médiateur signale une responsabilité du Groupe concernant le bon fonctionnement des services. Trop souvent encore, le Groupe SNCB persiste à nier que quelque chose s'est mal passé et il ne propose aucune intervention commerciale. Si le médiateur ne peut pas prouver formellement le bien-fondé de la plainte, le Groupe SNCB risque grandement de rester de marbre. Or, le doute à l'avantage du client doit primer.

Trafic transfrontalier : un Billet Cadeau en première classe ?

Lorsqu'une cliente, qui se rend tous les jours à Lille avec une Carte train valide, demande si elle peut prétendre à un Billet Cadeau, le Groupe SNCB fait savoir que l'octroi du Billet Cadeau est une campagne de promotion pour les titulaires de Cartes train sur le réseau intérieur et non pas sur le trafic transfrontalier.

Or, le Billet Cadeau n'est pas une campagne de promotion mais un billet de compensation pour la compréhension et la patience dont chaque titulaire de Cartes train a fait preuve face aux retards accumulés depuis un an et demi.

La cliente concernée rencontre le même type de problèmes.

Selon le système de compensation, le retard est toujours enregistré à l'arrivée dans la dernière gare belge ou dans la première gare après la frontière, dans le cadre du service transfrontalier assuré par la SNCB.

Lille est une gare transfrontalière de ce type et dans le cadre du trafic transfrontalier elle est utilisée par la SNCB.

Selon le Contrat de gestion[1] la SNCB joue un rôle social significatif en ce qui concerne les missions de service public.

L'une de ces missions est le transport transfrontalier de voyageurs. C'est-à-dire le transport réalisé avec des trains du service ordinaire pour la partie intérieure du trajet et ce, jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins, comme stipulé à l'article 24 du Contrat de gestion. Lille fait partie de ces gares.

Le médiateur demande au Groupe SNCB de respecter cette disposition.

[1] Contrat de gestion 2008 « SNCB – Etat fédéral, article 5. ».

Carte de réduction pour les militaires belges

Etant donné que les militaires belges ne peuvent pas acheter de billets sur le site Web du Groupe SNCB avec leur carte de réduction (Code 70), ils ont réservé des billets à 50% (remise prévue pour les clients en possession d'une Carte 50%).

Après la suppression de la Carte 50%, cette option disparaît également du site internet.

Lorsqu'un militaire belge soulève la question, le Groupe SNCB déclare que le client utilisait à tort l'achat du billet par l'intermédiaire de Ticket Online. L'option de remise de 50% était destinée uniquement aux clients avec une Carte 50% normale.

Le médiateur indique qu'étant donné le nombre d'utilisateurs potentiels, à savoir 35.000 militaires belges, il serait plus logique que ces clients aient la possibilité d'acheter leur billet (pour militaire) à 50% de réduction avec Ticket Online.

Le Groupe SNCB a supprimé la Carte 50% parce que, selon ses propres dires, il n'en avait vendu « que » 5000. Et pourtant, 35.000 militaires ne peuvent pas acheter leur billet avec 50% de réduction via Ticket Online.

Selon le Groupe SNCB, les militaires sont renvoyés au guichet pour acheter un billet à 50% de réduction parce que l'employé de guichet doit inscrire le code sur la carte de réduction. Celui-ci est nécessaire à la facturation.

Le médiateur attire l'attention sur le fait qu'il ne peut pas être techniquement difficile de proposer ce produit via Ticket Online puisque les titulaires d'une carte de réduction portant les codes 39, 40, 41, 42, 43 et 50 peuvent le faire. Ce point soulevé, le Groupe SNCB décide qu'à partir du 28 septembre 2011, les militaires (codes 070, 027, 028 et 029) pourront acheter un billet avec une remise de 50% sur Ticket Online.

« Mardi 1, mercredi 2, jeudi 3 et vendredi 4 »

Une cliente contacte la Cellule des Voyages de Groupe le lundi matin pour annuler un voyage prévu le dimanche suivant. Elle est dirigée vers la gare.

Selon le guichetier, la cliente est largement dans les temps pour l'annulation mais doit se présenter à nouveau avec les titres de transport.

Sitôt dit, sitôt fait. Cependant, la cliente s'entend alors répondre que le voyage de groupe ne sera pas remboursé. La cliente est ensuite littéralement baladée d'un endroit à l'autre et finit par demander conseil au médiateur.

Elle ne fait mention nulle part de quelque insatisfaction que ce soit lors de la réservation mais elle se pose des questions quant au traitement et à la prise en considération de sa demande d'annulation.

Selon le Groupe SNCB, le délai pour annuler le voyage de groupe était dépassé. Son service a beaucoup travaillé pour la réservation de ce voyage et des mesures de réservation exceptionnelles avaient été accordées.

Une demande de remboursement ou d'annulation d'un voyage de groupe doit être introduite au plus tard cinq jours ouvrables avant la date du départ. Cela donne droit à un remboursement des billets, diminué des frais administratifs.

Or, la cliente a respecté ce délai : elle a contacté la Cellule *ad hoc* le lundi et elle s'est présentée au guichet le dimanche.

Malgré tout, le Groupe SNCB refuse d'accepter l'annulation et de rembourser le voyage : étant donné que la cliente s'est présentée au guichet le lundi, l'annulation n'est pas acceptée. Selon le Groupe SNCB, il restait quatre jours ouvrables seulement avant le début du voyage. Pour le Groupe SNCB, le jour où la cliente a communiqué l'annulation n'est pas pris en compte : « mardi 1, mercredi 2, jeudi 3 et vendredi 4 » (sic).

Un service orienté clientèle ? Si l'on considère notamment que la cliente a tenté pendant toute la matinée du lundi d'obtenir des informations correctes et d'effectuer sa demande d'annulation, cette attitude s'avère peu compréhensible et peu respectueuse envers une cliente par ailleurs fidèle, qui réserve plusieurs voyages de groupe.

Une fois de plus, la responsabilité est finalement reportée sur le voyageur, pour un service qui n'est pas axé sur la situation et les besoins de ce dernier.

Cette attitude du Groupe SNCB est malheureusement récurrente. La tentative de se mettre à la place d'un client qui fait des efforts pour agir correctement est ténue, voire inexistante.

Personnes à mobilité réduite

Le nombre des personnes à mobilité réduite est plus important qu'on ne pourrait le penser à première vue. Il ne s'agit pas uniquement de personnes souffrant d'un handicap physique et fonctionnel mais également de personnes âgées, de familles avec de jeunes enfants, de voyageurs avec des bagages lourds ou encombrants et de personnes dont la mobilité est temporairement limitée.

Dans notre société, la mobilité est une condition essentielle à une participation effective à la vie collective. L'accès aux informations, aux services et à l'infrastructure est une condition de base de cette participation. Les voyageurs à mobilité réduite doivent avoir la possibilité de se déplacer de manière autonome et de participer pleinement au vivre ensemble. Les transports publics, et donc bien évidemment le train, jouent un rôle essentiel à cet égard.

Malgré les efforts du Groupe SNCB pour améliorer l'accès aux gares et aux trains ainsi que pour optimiser l'assistance aux personnes à mobilité réduite, il reste quelques points névralgiques pour lesquels le médiateur est contacté.

Le personnel du Call Center du Groupe SNCB consent de gros efforts pour mener à bien les demandes d'assistance. C'est généralement sur le terrain que les choses dérapent. Selon la bonne volonté et la disponibilité du personnel, l'assistance est accordée ou non. Il en résulte une incertitude pour le demandeur et, dans le pire des cas, le voyage est ralenti, voire interrompu. Au sein du Groupe SNCB, la formation pour assister correctement les personnes à mobilité réduite est désormais intégrée pour les membres du personnel concernés.

D'une manière générale, la chaîne PMR reste trop souvent faillible, en cas de trafic ferroviaire perturbé bien sûr (le train est dévoyé au dernier moment et la rampe pour chaise roulante ne peut plus être déplacée, par exemple), mais pas uniquement…et c'est beaucoup plus inquiétant. De trop nombreux voyageurs ayant scrupuleusement suivi la procédure de demande d'assistance ne la reçoivent finalement pas, même après confirmation par le Groupe SNCB. Les voyageurs à mobilité réduite ont l'impression d'être les laissés-pour-compte de la clientèle des chemins de fer et se demandent ce qu'ils doivent faire pour obtenir le service qui leur est dû.

Le voyageur valide peut décider à l'instant de prendre le train. Une personne à mobilité réduite doit demander de l'assistance au moins 24h à l'avance.

Le demandeur ne se montre pas toujours compréhensif à l'égard de cette mesure. Depuis le 3 décembre 2009, le Règlement 1371/2007[1] est entré en vigueur. Ce texte prévoit pour le voyageur à mobilité réduite un droit plus étendu qu'auparavant à une assistance, tant au début, que pendant et à la fin de son déplacement en train.

Ce texte a été complété par une série de sanctions applicables en cas de violation de l'une de ses dispositions[2]. Seuls les fonctionnaires du Service Réglementation Rail, dépendant du SPF Mobilité et Transports, à qui a été attribuée la qualité d'officier de police judiciaire sont habilités à agir contre les infractions à ce Règlement 1371/2007[3 et 4].

En vertu du Règlement européen, la compagnie ferroviaire doit être informée des besoins de la personne au moins 48 heures avant que l'assistance ne soit nécessaire. La norme appliquée par le Groupe SNCB y répond donc largement.

Le Groupe SNCB argumente que ces 24 heures sont nécessaires en termes de logistique. Il doit organiser son personnel et vérifier la disponibilité sur place.

Il déclare que cette manière de travailler lui permet d'offrir un service adapté aux personnes à mobilité réduite, du premier au dernier train et ce, 7 jours sur 7.

---

[1] Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

[2] AR du 14 février 2011 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

[3] AR du 7 mai 2010 désignant l'autorité chargée de l'application du Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

[4] AR du 6 janvier 2011 désignant les fonctionnaires et agents de l'autorité chargés de rechercher et constater les infractions au Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Le médiateur s'applique, avec tous les intéressés, à assouplir cette directive des 24 heures afin d'offrir plus de flexibilité aux personnes à mobilité réduite.

Cependant, le Groupe SNCB déclare que si une personne à mobilité réduite se présente à la gare sans avoir réservé à l'avance, il fera tout son possible pour lui apporter de l'aide. Toutefois, il doit tenir compte du personnel et du matériel disponibles à la gare de départ, de correspondance et de destination. En d'autres termes, l'assistance n'est pas garantie sans réservation préalable.

D'autres voyageurs, il faut le reconnaître, ne sont pas au courant de la procédure à suivre. Ce sont généralement des personnes à mobilité réduite « par circonstance » (les personnes qui se déplacent avec une poussette, les personnes âgées avec bagages, les infortunés avec une jambe dans le plâtre…) Elles se présentent en gare, sans avoir prévenu 24h à l'avance, et désirent être aidées. Bien que le Groupe SNCB s'est engagé à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour dispenser l'assistance souhaitée, ces voyageurs ne sont pas toujours bien reçus et doivent parfois faire face à de la mauvaise volonté manifeste de la part de certains membres du personnel (« Ce n'est pas mon travail »).

Une confirmation n'est transmise au voyageur par le Groupe SNCB que si la demande d'assistance a été effectuée par Internet et le formulaire électronique. Le client peut trouver celui-ci dans la rubrique Infos pratiques/Voyageurs à mobilité réduite/Votre assistance sur mesure.

Le médiateur est partisan d'un service personnalisé, comme chez De Lijn où le client reçoit une fiche ou un numéro client. Ainsi, le service concerné dispose immédiatement de nombreuses informations utiles à chaque demande.

Lorsque le médiateur en parle au Groupe SNCB, ce dernier renvoie à l'application « My SNCB » où le client peut s'inscrire. Il reçoit un numéro de client qu'il indique à chaque fois qu'il demande une assistance.

Selon le Groupe SNCB, « My SNCB » offre les avantages suivants :

- les données personnelles sont intégrées automatiquement sur le formulaire ;

- le voyageur reçoit un récapitulatif des demandes précédentes ;

- le client peut suivre de près l'évolution du dossier.

Un petit test a donné les résultats suivants pour le médiateur :

- le client reçoit un e-mail pour confirmer l'enregistrement ;

- suite à cette confirmation, le voyageur arrive sur un écran (en français) où il peut choisir soit de consulter le récapitulatif des demandes, soit de compléter un nouveau formulaire de demande d'assistance ;

- sur ce formulaire (en français), quelques informations personnelles sont effectivement reprises (comme le nom, l'âge, l'adresse et le numéro de téléphone) mais le client doit à nouveau indiquer le trajet, le type de fauteuils roulants et autres.

Entre-temps, le Groupe SNCB a présenté ses excuses pour n'avoir fourni ce service qu'uniquement en français. Le problème a été immédiatement résolu.

En dehors du fait que le client néerlandophone, conformément à la loi sur l'emploi des langues, doit naturellement arriver sur un écran en néerlandais, il reste qu'il n'obtient pas de numéro de client (comme avec De Lijn). Par conséquent, les données importantes n'apparaissent pas lorsqu'il contacte le Groupe SNCB (par téléphone ou par Internet). Lors de demandes téléphoniques, notamment, le voyageur doit, chaque fois, désormais répéter toutes les informations.

Selon le Groupe SNCB, le type de handicap doit pouvoir être modifié et les informations sur le voyage (trajet) doivent être complétées car elles sont variables.

Actuellement, le Groupe SNCB ne veut pas changer le formulaire car le traitement des demandes d'assistance va être adapté.

Normalement, le Groupe SNCB devait démarrer cette procédure en septembre 2011, sous la forme de deux nouvelles applications : CRM (Customers Relations Management) et CTI (Computer Telephone Integration). Si le client téléphone alors avec un numéro attribué par le Groupe SNCB, toutes les données connues du groupe seront affichées automatiquement. A l'heure actuelle, ces applications ne sont pas encore fonctionnelles.

Le médiateur constate une nouvelle donnée : lors du changement d'équipe, il est apparemment impossible d'accorder au client l'assistance demandée.

Le Groupe SNCB fait cependant savoir au client qu'il peut toujours faire appel à une assistance s'il prend un train une heure plus tôt ou plus tard. Après l'introduction des trains interdits pour les voyages de groupe, le Groupe SNCB décide désormais aussi des heures interdites pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite. Le problème est toujours le même : priorité à l'organisation interne, pas au client.

Les personnes à mobilité réduite sont déjà limitées dans leur liberté et leur droit à prendre des décisions parce que l'heure des voyages doit être adaptée au système des équipes du personnel du Groupe SNCB. Il est évident qu'une solution doit être trouvée rapidement. Le Groupe SNCB doit faire le nécessaire pour prêter assistance au client à l'heure à laquelle il veut prendre le train.

Le Groupe SNCB prévoit une assistance sur mesure dans 114 gares : un service adapté, 7 jours sur 7, du premier au dernier train. 17 gares collaborent avec des sociétés de taxis pour le transport de personnes en fauteuil roulant d'une gare sans assistance à une gare avec assistance.

Les demandes d'assistance pour des voyages en dehors de Belgique doivent également être effectuées 24 heures à l'avance par le biais du Contact Center. Le Contact Center informe l'intéressé concernant l'assistance demandée. Parfois, les choses ne se passent pas comme prévu et l'assistance demandée n'est pas obtenue.

Si un voyageur souhaite une assistance à Maastricht, le Contact Center transmet un message bilingue, en néerlandais et en français, au responsable à Liège. Aucun outil n'existait encore pour transmettre ce message directement à Maastricht.

Ce sont donc les collaborateurs à Liège qui communiquent avec les employés de la gare de Maastricht. Parfois, la communication passe mal. Entre-temps, le problème a été définitivement résolu, car les Nederlandse Spoorwegen sont désormais connectés à l'application « PMR International ». Le Groupe SNCB peut ainsi communiquer directement avec les gares néerlandaises.

Comme partout, cette communication est essentielle. Beaucoup de choses en dépendent, surtout pour le client qui a besoin d'assistance. Voici un exemple.

Etant donné que la « B 4 You team » de SNCB Mobility n'a pas accès aux quais de l'Eurostar à Bruxelles-Midi, le personnel du Terminal Eurostar assiste le client jusqu'au terminal. Ensuite, la « B 4 You team » prend le relais et accompagne le client vers le train suivant ou vers la sortie.

Un exemple concret :

Une cliente demande une assistance au moins 24 heures à l'avance à son arrivée à Bruxelles-Midi avec l'Eurostar. Le Groupe SNCB est informé de la demande mais il ne la transmet pas à Eurostar. Etant donné qu'Eurostar n'est pas informé, aucun membre du personnel n'est présent sur le quai pour l'accompagner jusqu'au terminal des arrivées. Suite à cela, la cliente se dirige de sa propre initiative vers la gare de Bruxelles-Midi même. En prenant l'escalator pour accéder au quai de sa correspondance intérieure, la cliente tombe et est évacuée par les secours avec de blessures sérieuses.

Bien que le Groupe SNCB ait été informé de la demande d'assistance, la « Be 4 You Team » n'a pas pris la peine d'aller voir sur place si la cliente était là ou non. Avec pour résultat les conséquences que l'on connait.

131 gares avec service d'assistance

114 gares accessibles

Gare	Le point d'accueil se trouve :
Aarschot	Dans la salle d'attente
Alost	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Andenne	Dans la salle d'attente
Ans	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Anvers-Central	Aux guichets (niveau +1)
Arlon	Aux guichets
Ath	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Audenarde	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Beauraing	Aux guichets
Bertrix	Aux guichets
Blankenberge	Aux guichets
Boom	Aux guichets
Braine-l'Alleud	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Braine-le-Comte	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Bruges	A la consigne de bagages et au poteau d'accueil dans la salle d'attente
Bruxelles-Central	Au guichet 1
Bruxelles-Luxembourg	Aux guichets
Bruxelles-Midi	Au kiosque info côté "Horta" (en cas d'absence : côté « Fonsny »)
Bruxelles-National-Aéroport	Aux guichets
Bruxelles-Nord	Au kiosque info
Charleroi-Sud	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Ciney	A l'entrée de la gare
Courtrai	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Coxyde	Aux guichets
Deinze	Aux guichets
Denderleeuw	Dans la salle d'attente (près des guichets)
De Pinte	Aux guichets
Diest	Aux guichets
Dinant	A l'entrée de la gare

Gare	Le point d'accueil se trouve :
Dixmude	Aux guichets
Eeklo	Aux guichets
Enghien	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Essen	Aux guichets
Eupen	Dans la salle d'attente
Flémalle-Haute	Dans la salle d'attente (à hauteur du guichet)
Fleurus	Dans la salle d'attente (à hauteur du guichet)
Furnes	Aux guichets
Gand-Dampoort	Aux guichets
Gand-Saint-Pierre	A la consigne des bagages
Geel	A l'entrée de la gare
Gembloux	A l'entrée de la gare (près du couloir sous-voies)
Genk	A l'entrée de la gare (près du couloir sous-voies)
Gouvy	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Grammont	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Haacht	Aux guichets
Hal	Aux guichets
Hasselt	Aux guichets
Heist-op-den-Berg	Aux guichets
Herentals	Aux guichets
Huy	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Izegem	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Jambes	A l'entrée de la gare
Jemelle	Aux guichets
Kapellen	Aux guichets
Knokke	Aux guichets
Kontich	Aux guichets
Kortemark	Aux guichets
Kwatrecht	A l'entrée du point d'arrêt (près du couloir sous-voies)
La Louvière-Sud	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Landegem	Dans la salle d'attente

Gare	Le point d'accueil se trouve :
Landen	Aux guichets
La Panne	Aux guichets
Lede	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Leuze	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Libramont	Aux guichets
Lichtervelde	Aux guichets
Liège-Guillemins	Dans la salle d'attente (près de la consigne de bagages)
Lierre	Aux guichets
Lobbes	Dans la salle d'attente (à hauteur des guichets)
Lokeren	Dans la salle d'attente (à hauteur des guichets)
Louvain	Aux guichets
Louvain-La-Neuve-Université	Au guichet dans la galerie commerçante
Luttre	Dans la salle d'attente (à hauteur des guichets)
Malines	Aux guichets
Marbehan	Aux guichets
Mariembourg	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Marloie	Aux guichets
Menin	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Mol	Dans la salle d'attente
Mons	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Mouscron	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Namur	A l'entrée de la gare (près des ascenseurs)
Neerpelt	Dans la salle d'attente
Ninove	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Nivelles	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Noorderkempen	Dans la salle d'attente
Ostende	A la consigne de bagages
Ottignies	A l'entrée de la gare
Poperinge	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Puurs	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Renaix	Dans la salle d'attente (près des guichets)

Gare	Le point d'accueil se trouve :
Rivage	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Roulers	Dans la salle d'attente (près des guichets)
St-Ghislain	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Saint-Nicolas	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Saint-Trond	Aux guichets
Spa	Dans la salle d'attente (à hauteur des guichets)
Tamines	Dans la salle d'attente (à hauteur des guichets)
Termonde	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Tielt	Aux guichets
Tirlemont	Aux guichets
Tongres	Aux guichets
Torhout	Aux guichets
Tournai	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Turnhout	Aux guichets
Verviers-Central	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Vielsalm	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Virton	Aux guichets
Walcourt	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Waremme	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Welkenraedt	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Wetteren	Aux guichets
Ypres	Dans la salle d'attente (près des guichets)
Zottegem	Dans la salle d'attente (près des guichets)

17 gares collaborant avec des sociétés de taxis pour le transport des personnes à mobilité réduite d'une gare sans assistance vers une gare offrant une assistance.

Gare	Le point d'accueil se trouve :
Blaton	A gauche de la gare (près des râteliers à vélos)
Burst	Au quai n° 1 (jouxtant le parterre de fleurs)
Ede	A gauche de la gare (près des râteliers à vélos)
Erembodegem	A côté de la porte d'entrée de la salle d'attente (sous la marquise)
Haaltert	A l'abri sur le quai n° 2 (près du parking)

Gare	Le point d'accueil se trouve :
Herzele	A côté de la porte d'entrée de la salle d'attente (sous la marquise)
Liedekerke	A gauche de la gare (près des râteliers à vélos et du parking)
Lierde	A côté de la porte d'entrée de la salle d'attente (sous la marquise)
Lommel	En dehors de la gare (côté du quai, sous la marquise)
Péruwelz	A gauche de la gare (près du marché couvert)
Quaregnon	A l'entrée principale de la gare (près de l'accès du passage sous-voies)
Quévy	A gauche de la gare (près des toilettes publiques)
Quiévrain	A gauche de la gare (près des guichets-conteneurs)
Scheldewindeke	A l'abri en brique sur le quai n° 2
Ternat	A côté de la porte d'entrée de la salle d'attente (sous la marquise)
Zeebrugge-strand*	Devant la gare (près de la porte d'entrée)
Zele	A côté de la porte d'entrée de la salle d'attente (sous la marquise)

SITUATIONS VECUES

2011/0073 Le client est aveugle et doit demander de l'assistance tous les jours pour ses déplacements dans le cadre de ses trajets domicile-travail. Etant donné que la procédure qui passe par le Call Center est trop compliquée, il demande à le faire directement par e-mail. Le Groupe SNCB accepte et transmet au client une adresse e-mail qu'il pourra utiliser à cet effet.

2011/3596 Le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme transmet au médiateur la plainte d'une personne à mobilité réduite (PMR).

La cliente, qui se déplace en chaise roulante, désire se rendre à Marmande (France) pour y passer ses vacances. Trois semaines avant la date du voyage, elle réserve le service d'assistance PMR auprès du Groupe SNCB.

Lors de la correspondance en gare de Mouscron, personne n'est présent pour lui porter assistance et elle voit son train partir sans elle. Le personnel de gare ne peut lui trouver de taxi adapté et la voilà contrainte de rebrousser chemin et de postposer son voyage au lendemain, non sans avoir pris les mesures adéquates (achat d'un nouveau titre de transport pour le voyage aller, échange du billet retour, modification de la date de location de la villégiature…).

Le Groupe SNCB explique l'origine des problèmes décrits : tout viendrait d'un dysfonctionnement informatique. Le personnel de gare n'avait tout simplement pas été informé de son arrivée et n'était donc pas préparé à recevoir la cliente.

Le Groupe SNCB accepte de rembourser intégralement le prix de la seconde réservation pour son voyage « aller », ainsi que les frais de transport adapté. En outre, elle offre 80€ en bons voyage afin de compenser le surcoût engendré par l'échange de son titre de transport retour, les frais de téléphone, …

La cliente estimerait plus juste de recevoir 80€ en cash. Cette demande ne paraît pas déraisonnable au vu des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du Règlement 1371/2007, ainsi que des dommages forfaitaires fixés par l'article 18 de la loi antidiscrimination du 10 mai 2007.

1.3.6. AVIS

2010/6994 Le 13 décembre 2010, le client embarque à Bruxelles-Central dans le train L annoncé pour Anvers ; sans aucune communication, le train, juste après Bruxelles-Nord, est tout d'un coup détourné vers Ottignies. Le client subit ainsi 1 heure de retard.

Le Groupe SNCB indique que, le 13 décembre, le train L à destination d'Anvers est parti à Bruxelles-Nord de la voie 11 alors que le train IR dans lequel le client s'est finalement retrouvé est parti de la voie 7 ; l'entreprise ne comprend pas d'où vient la confusion mais elle s'excuse tout de même pour le désagrément.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur fait remarquer que le client est parti de Bruxelles-Central et non de Bruxelles-Nord. Normalement, le train IR part de la voie 3 alors que le train pour Anvers arrive voie 5. D'après l'enquête menée par le médiateur, il appert que, le 13 décembre, le train IR a été dévoyé au dernier moment vers la voie 5, d'où il est parti juste avant celui pour Anvers.

Parce que la confusion existe et que le client a subi un retard d'une heure, le médiateur propose d'offrir un billet cadeau au client.

Cette proposition a été rejetée par le Groupe SNCB :

- le client reconnaît lui-même que l'annonce (du changement de voie) a probablement été faite mais que les voyageurs ne l'ont pas entendue ;
- le train qui arrive est toujours annoncé sur les tableaux de quai, de sorte que le client aurait dû constater que le train à quai n'était pas celui pour Anvers. Le client était-il peut-être distrait par des discussions avec d'autres voyageurs ?

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que le changement de voie du train IR a fait l'objet d'une décision. Dans une telle situation, l'information doit être annoncée plusieurs fois à Bruxelles-Central vu que les quais n'y sont accessibles que via de très longs escaliers (environ 45 marches) dépourvu de sonorisation. Il n'y a donc rien de suspect à ce que le client concède que le message a probablement été fait mais que les voyageurs ne l'ont pas entendu, par exemple parce qu'ils étaient en train de descendre les escaliers à ce moment-là ou que l'annonce s'est perdue au milieu du bruit des trains qui passent.

Dans une situation idéale, le prochain train qui arrive est annoncé automatiquement et bien à l'avance sur les écrans mais, le 13 décembre, ce n'était pas une situation normale vu que le trafic était perturbé (avec un changement de voie comme conséquence). Le train a été inséré manuellement dans la succession programmée des convois, et il arrive bien souvent que l'écran soit modifié alors que le train (un autre que celui annoncé à l'origine) arrive déjà à quai.

En cas de trafic perturbé, il est de la plus grande importance d'annoncer les modifications à temps et certainement plusieurs fois. Si cela avait été le cas le 13 décembre, il n'y aurait eu aucun problème.

Au final, on ne peut nier que le client a encouru un retard d'au moins 1 heure.

Le médiateur invite le Groupe SNCB à offrir un billet cadeau au client.

L'avis a été suivi par l'entreprise ferroviaire.

2011/2953 La cliente voyage quotidiennement vers Lille à l'aide d'une carte train. Elle désire savoir si elle a droit à un Billet cadeau.

Le Groupe SNCB explique que le Billet cadeau est le fruit d'une campagne de promotion qui ne s'adresse qu'aux détenteurs d'une carte train pour le réseau intérieur, pas le trafic transfrontalier.

Le médiateur signale que le Billet cadeau représente une compensation pour la compréhension et la patience dont chaque abonné a fait preuve lors des retards des 18 derniers mois.

Chaque titulaire d'une carte train validée entre le 1er janvier 2011 et le 1er mai 2011 a normalement reçu un Billet cadeau. La pratique et les plaintes ont montré que ce n'est pas le cas.

La cliente possède une carte train valable et a elle aussi été confrontée aux retards et autres problèmes.

Selon la règle de compensation, le retard est toujours enregistré lors de l'arrivée du train dans sa gare d'arrivée belge ou dans une gare après la frontière, dans le cadre du service transfrontalier de la SNCB.

Lille est une gare frontière qui est desservie par la SNCB dans le cadre du trafic transfrontalier (voir article 24 du Contrat de Gestion).

D'après celui-ci, la SNCB remplit un rôle social de grande importance en accomplissant ces missions de service public. L'une d'entre elles est le transport transfrontalier de voyageurs. C'est-à-dire le transport par train de service ordinaire sur la partie du trajet national, et ceci jusqu'aux gares des réseaux voisins, telles que définies dans l'article 24 du Contrat de Gestion.

Lille fait partie de ces gares.

Le client est en possession d'une carte train et voyage quotidiennement par train de service ordinaire jusqu'à Lille.

Il remplit donc toutes les conditions pour obtenir un Billet cadeau et le médiateur demande au Groupe SNCB de lui accorder ledit billet.

Le Groupe SNCB rejette la proposition du médiateur car le Billet cadeau est un geste de la SNCB pour les titulaires d'une carte train de service intérieur.

D'après le Contrat de Gestion (voir texte en italique plus bas), le client satisfait à ces conditions :

B. Les trois missions de service public de la SNCB

Art. 5. Pertinence sociale - missions de service public

Au sein du Groupe SNCB, la SNCB est chargée de l'organisation et de l'exploitation des activités de transport ferroviaire.

Au sein d'un cadre financier strict, la société joue, au travers de toutes ses activités, un important rôle social, et ce avant tout en ce qui concerne les missions de service public

Les missions de service public comprennent:

1. le transport intérieur de voyageurs assuré par les trains du service ordinaire, ainsi que les dessertes intérieures par trains à grande vitesse;

2. le transport transfrontalier de voyageurs, c'est-à-dire le transport assuré par les trains du service ordinaire pour la partie du trajet national non couverte au titre du point 1 et jusqu'aux gares situées sur les réseaux voisins définies à l'article 24 de ce contrat;

3. les prestations que la SNCB est tenue de fournir pour les besoins de la Nation.

Deuxième mission: le transport transfrontalier de voyageurs par des trains du service ordinaire

Art. 24. Trafic transfrontalier

La SNCB assure, en accord avec les instances étrangères, des dessertes transfrontalières avec des trains du service ordinaire jusqu'aux gares juste après la frontière:

- en Allemagne: Aix-la-Chapelle;

- en France: Lille;

- au Luxembourg: Luxembourg, Trois vierges, Rodange;

- aux Pays-Bas: Maastricht (avec un minimum de 12 trains par jour et par direction), Roosendaal.

Le Contrat de Gestion conclu entre la SNCB et l'Etat belge précise la manière dont la SNCB exécute ces missions de service public.

La SNCB doit respecter ce contrat et ne peut pas le renier de la sorte.

Sur base de ces arguments, le médiateur émet l'avis suivant :

« Puisque le client satisfait à toutes les conditions donnant droit à un Billet cadeau, il serait juste que le Groupe SNCB lui accorde un billet de compensation. »

Celui-ci maintient sa position.

2011/4038 En juin, le client, retraité du Groupe SNCB, fait l'acquisition de 5 billets « Stand Alone Redevance Diabolo » pour lui-même et sa famille au guichet d'une gare située en région namuroise.

Le jour du voyage, il apprend par l'accompagnateur de train la parution en janvier d'un Avis interne au Groupe SNCB stipulant la suppression de cette redevance pour ses agents (en activité et pensionnés) et leurs ayants droit. Le client demande donc le remboursement des billets.

Le Groupe SNCB refuse : Le billet « Stand Alone - Redevance Diabolo » n'est pas un titre de transport valable et n'est donc de ce fait ni remboursable, ni échangeable.

Insatisfait par cette réponse, il s'adresse au médiateur, qui émet une proposition de conciliation. Dans celle-ci, il insiste sur le fait que si le préposé au guichet n'avait pas failli à sa mission d'information, le client, non au fait de la modification réglementaire, n'aurait jamais acheté les billets et n'aurait donc pas dû en demander le remboursement.

La Société est donc invitée à rembourser les redevances injustement perçues.

Cette proposition est rejetée par l'entreprise ferroviaire, car le client avait, via l'Intraweb, accès à l'information. Elle rappelle que le billet « Stand Alone » n'est pas remboursable et passe sous silence la responsabilité du guichetier.

L'avis rendu par le médiateur insiste de nouveau sur la défaillance du préposé au guichet et sur le fait que non seulement la recherche et l'accès à l'information sur l'Intraweb ne sont pas des plus simples mais également peu pertinents vu le nombre minime d'avis qui concerne les agents retraités.

Le Groupe SNCB campe sur ses positions. De plus, il mentionne le souhait de ne pas créer un précédent.

Malgré ce refus, le médiateur poursuit sa mission en renvoyant un courrier au Groupe SNCB dans lequel il lui fait remarquer que son propre site Internet mentionne encore l'obligation pour les détenteurs de libre parcours de s'acquitter de la redevance à quelques exceptions près, dont les agents SNCB ne font pas partie. Il demande donc au Groupe de revoir sa position.

Celui-ci refuse sous couvert que le site de la SNCB est surtout destiné à la clientèle et ne reprend pas les avantages accordés aux agents.

Lorsque le client informe le médiateur que son accès à l'Intraweb est strictement limité par son statut de pensionné, celui-ci relance ses investigations qui le mèneront aux constatations suivantes. Via son compte Intraweb, le client n'a effectivement pas pu avoir accès à l'information sur laquelle l'argumentation du Groupe SNCB repose. De plus, il apparaît qu'aucune publication dans les différentes revues du Groupe ne mentionne ladite modification ; que du contraire, la dernière publication en la matière date de janvier 2009 et porte sur l'application de la Redevance à tout un chacun, y compris les agents SNCB.

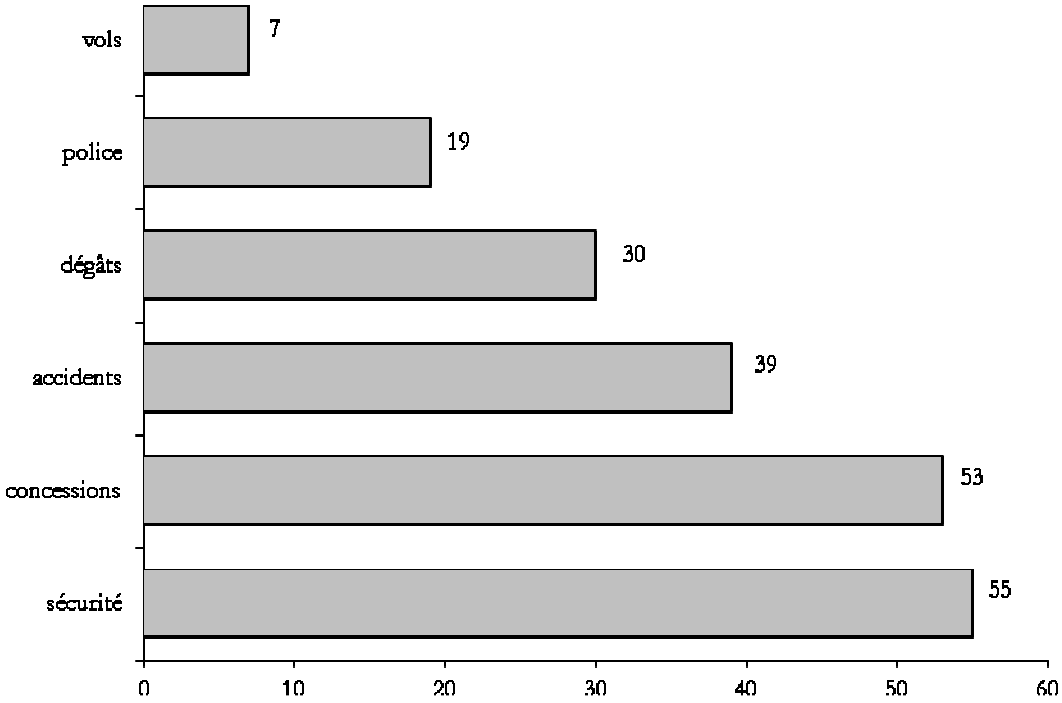
Compte tenu de ces éléments supplémentaires, le médiateur se demande comment le client aurait pu avoir accès à l'information si ce n'est auprès du préposé au guichet qui lui a vendu les billets. Il réitère donc une nouvelle fois une révision de la position du Groupe SNCB.

Deux mois après ce courrier, le médiateur est toujours en attente de la décision de l'entreprise ferroviaire, qu'il relancera jusqu'à l'obtention d'une réponse argumentée.

1.4. DIVERS

Cette rubrique comporte 203 plaintes (3,17 % du total).

Plaintes par catégorie



1.4.1. SECURITE ET ACCIDENTS

En 2011, le médiateur est intervenu dans 94 dossiers concernant des accidents et des situations dangereuses.

Le médiateur constate à nouveau qu'en hiver, certains quais, voies d'accès et parkings ne sont pas dégagés suffisamment tôt.

Le Groupe SNCB déclare qu'en cas de fortes chutes de neige ou pendant les périodes de gel, ses services mettent tout en œuvre pour dégager la neige et le verglas des quais dans les plus brefs délais. Ainsi, du sel est répandu jusqu'à trois fois par jour sur les quais. En cas de prévision de chutes de neige et de formation de verglas, du sel est même répandu à titre préventif.

Selon le Groupe SNCB, les conditions météorologiques extrêmes n'ont pas permis de dégager la neige et le verglas de tous les quais et parkings, malgré tous les efforts fournis.

Lorsqu'un voyageur tombe sur un quai non dégagé et qu'il veut introduire un recours, le Groupe SNCB demande qu'il prouve la négligence, c'est-à-dire qu'il démontre que les mesures nécessaires n'ont pas été prises provoquant ainsi la chute.

Le Groupe SNCB attend du voyageur qu'il tienne compte des conditions météorologiques pendant son déplacement, qu'il fasse preuve de la prudence requise et qu'il sache que le sol à l'extérieur peut être glissant.

Le Groupe SNCB part du principe que du sel doit être répandu en cas de neige et de verglas mais il ne vérifie pas si cela a réellement été fait, alors qu'il devrait savoir par expérience que son sentiment ne correspond pas toujours à la réalité.

Il ne se conduit pas ici en bon père de famille et ce faisant, il ne respecte pas son devoir d'attention.

En 2011, le médiateur intervient également pour les victimes tombées dans toutes sortes d'escaliers (ou escalators) et en montant ou descendant du train.

Il est également intervenu pour les voyageurs qui sont mécontents parce qu'ils ne peuvent plus monter dans le train une fois le signal de départ donné. Lorsque le voyageur ignore cette interdiction, il reçoit un bulletin de régularisation de 12,50€ (montant forfaitaire avec paiement immédiat dans le train). Si le client refuse de payer cette somme, l'accompagnateur du train dresse un constat d'un montant de 60€.

Si l'examen du dossier révèle clairement que le voyageur a ignoré l'interdiction de monter dans le train, le Groupe SNCB reste sur sa décision et le client doit payer la somme exigée.

Il est bon de répéter encore l'importance du strict respect des règles de sécurité. La procédure de départ se déroule dans un ordre donné, où différents signaux et actions doivent se suivre avec précision.

Vingt secondes avant le départ du train, l'accompagnateur indique par des coups de sifflet que les portes vont se fermer.

Dans une gare sécurisée par des signaux, un train ne peut partir qu'après que le conducteur a reçu une double autorisation. Ainsi, il ne doit pas seulement obtenir l'autorisation du poste de signalisation par le biais d'un grand signal lumineux (cette autorisation dépend, entre autres, des aiguillages et de l'absence de tout autre trafic ferroviaire pouvant présenter un risque), mais il doit également être averti par l'accompagnateur du train que celui-ci est prêt à partir (par exemple après avoir vérifié que toutes les portes, sauf celle par laquelle il doit monter lui-même dans le train, sont correctement fermées).

Après que l'accompagnateur du train a fermé les portes, il donne au conducteur l'autorisation de partir. Il le fait en manipulant l'IOT (Indicateur Opérations Terminées) qui se trouve sur le quai. L'IOT est relié à un petit signal lumineux, une couronne de six lampes blanches ou orange, avec une lampe rouge à l'intérieur.

Lorsque l'accompagnateur du train a activé l'IOT, la lampe rouge s'allume pendant 10 secondes. Pour l'accompagnateur du train, cela signifie qu'il doit se tenir prêt au départ et il se rend alors au plus vite à la seule porte restée ouverte.

En effet, au bout de 10 secondes, la lampe rouge est remplacée par la couronne avec les six lampes blanches ou orange, ce qui indique au conducteur du train qu'il peut effectivement partir.

Cependant, le petit signal lumineux est également associé au grand signal. La couronne avec les six lampes ne s'allume que lorsque le grand signal donne le feu vert. Cela signifie que dans la pratique, il peut s'écouler plus de 10 secondes avant que le petit signal passe de la lampe rouge à la couronne de six lampes. Par conséquent, l'accompagnateur du train ne peut jamais savoir non plus avec certitude pendant combien de temps la lampe rouge va rester allumée après qu'il a actionné l'IOT et donc, il ne sait pas précisément à quel moment le train partira.

Pour éviter que les voyageurs montent dans le train au moment où il se met en marche (et éventuellement qu'ils tombent ou, pire encore, qu'ils chutent entre le train et le quai), il est formellement interdit à l'accompagnateur du train de laisser monter des voyageurs après que lui-même a passé la seule porte restée ouverte.

Jusqu'au moment du départ effectif du train, il existe donc une zone grise qui est très dangereuse. D'une part, du point de vue des clients, il reste une porte ouverte (à savoir la porte par laquelle l'accompagnateur du train monte) et, d'autre part, le train est prêt à partir. Le client estime donc qu'il peut encore embarquer et l'accompagnateur, qui est responsable des voyageurs, doit l'en empêcher pour des raisons de sécurité. A chaque instant, le train peut partir.

Cette situation délicate est souvent source de discussions. Pour l'accompagnateur du train, cette situation est très malaisée à gérer. Dès qu'il a donné le signal « opérations terminées », il est civilement responsable de tout accident éventuel.

Lorsque l'accompagnateur de train interdit fermement à un voyageur de monter dans le train, ce dernier ne peut pas toujours faire preuve de compréhension.

Les retards, les correspondances promises mais non assurées ou, dans des cas exceptionnels, le départ anticipé du train sont autant de raisons pour le client d'essayer d'encore monter dans le train.

Le client ne s'interroge manifestement pas sur les risques qu'il court lui-même et qu'il fait courir à l'accompagnateur. En cet instant, il pense uniquement aux conséquences : arriver trop tard au travail, laisser les enfants plus longtemps à la garderie, manquer un rendez-vous, participer trop tard à une activité, arriver en retard à un examen, rater la correspondance avec un autre train ou un bus, ...

Ce ne sont clairement pas des motifs pour mettre en péril sa propre sécurité et celle de tiers.

SITUATIONS VECUES

2011/0307 Le client veut encore monter dans le train au moment où celui-ci est sur le point de partir. Il est d'abord poussé à l'extérieur, puis tiré vers l'intérieur et il reçoit une amende de 60€. Securail est également appelé à la rescousse.

Le Groupe SNCB explique la procédure.

Dans ce dossier, le Groupe SNCB ne veut poser aucun geste commercial.

2011/1507 + 2011/1514 Le 15 mars 2011, le client effectue un voyage en groupe à Bruxelles avec 47 personnes. Lors du voyage retour, à Bruxelles-Central, les portes se ferment avant que tout le monde soit monté. Une accompagnante est coincée entre les portes et se blesse.

Le Groupe SNCB s'excuse et propose un Rail Pass en compensation.

2011/1709 Le 7 mars 2011, la cliente tombe sur le quai parce qu'elle a marché sur une dalle défoncée. Elle se blesse (son sourcil saigne, son genou droit et sa main gauche sont écorchés). Son pantalon a également été déchiré dans sa chute.

Le Groupe SNCB est prêt à indemniser les dommages.

2011/2166 Le client se plaint qu'à Vilvorde, un voyageur a actionné l'ouverture d'urgence et a sauté du train en cours de marche. Le convoi a continué de rouler avec une porte ouverte que l'accompagnateur de train n'a pu fermer qu'à Malines.

Le Groupe SNCB explique que l'accompagnateur a effectivement trouvé une porte ouverte peu de temps après le départ de Vilvorde. Il est resté à hauteur de celle-ci et a gardé un œil attentif sur la situation.

Selon le Groupe SNCB, l'accompagnateur du train aurait dû faire arrêter le train. Un entretien de fonctionnement et un accompagnement éventuel par un coach suivront.

2011/4492 Le client s'est blessé à la suite d'un accident au niveau de Nijlen. Le Groupe SNCB explique que le train a dû freiner en urgence en raison d'un accident de personnes. Etant donné que l'incident est dû à un cas de force majeure, le Groupe SNCB ne peut pas en être tenu responsable.

1.4.2. CONCESSIONS

En 2011, les plaintes concernant les parkings pour les navetteurs avaient surtout trait à leur gestion et au fait que la neige et le verglas n'avaient pas toujours été dégagés en hiver.

Pour le navetteur, selon la gare, il n'est pas toujours évident de savoir sur quel domaine il se trouve exactement.

Les parkings de la gare de Denderleeuw en sont un bon exemple.

Jusqu'il y a peu, huit zones de stationnement étaient proposées dans les environs de la gare. Elles sont situées sur la Spoorweglaan, la Stationsplein, la Stationsstraat, la Kouterbaan et la Loskaai.

Selon l'endroit où le voyageur veut stationner sa voiture, il a besoin d'un billet spécifique. S'il veut laisser sa voiture dans le parking situé à côté du bâtiment de la gare, sur la Stationsstraat, il doit demander un billet ou un abonnement au guichet. Cependant, s'il choisit le parking situé sur la Kouterbaan, il doit acheter son billet ou son abonnement au distributeur automatique ou au bureau mobile d'OPC (Optimal Parking Control).

Les malentendus sont donc inévitables : vous possédez un ticket mais vous vous garez au mauvais endroit et recevez donc une amende.

A partir du 6 février 2012, le stationnement dans les environs de la gare de Denderleeuw devient plus clair.

Les voyageurs peuvent stationner côté Kouterbaan, sur le nouveau parking Station P1. Le précédent parking a été réaménagé et offre suffisamment de places pour 1.000 voitures ; il est accessible 24h/24 et 7 jours/7.

B-Parking et la commune de Denderleeuw exploitent le parking ensemble.

Ce dernier, constitué de quatre zones de stationnement situées à l'arrière de la gare, sera administré par B-Parking.

B-Parking applique plusieurs formules de stationnement en fonction du titre de transport utilisé, de l'emplacement du parking et du fait que l'utilisateur voyage ou non en train.

Ainsi, un voyageur paie 20€ pour le parking de la gare de Zottegem pour un abonnement d'un mois et un autre qui souhaite parquer sa voiture à la gare de Denderleeuw (à partir du 6 février 2012) paie 30€ (20€ pour un voyageur qui réside à Denderleeuw).

Avant que le client puisse utiliser un abonnement de stationnement, il doit acheter une carte de stationnement unique (10€). Avec cette carte, après validation, le client a accès au parking équipé de barrières. Il peut alors faire activer la carte de stationnement successivement pour plusieurs abonnements.

Les voyageurs possédant une Carte train bénéficient d'un tarif préférentiel pour l'abonnement de stationnement si la durée de celui-ci est inférieure ou égale à la période de validité de la Carte train.

Un abonnement de stationnement garantit une place de parking au client et ce, pendant toute la durée de l'abonnement en question. Même si le panneau d'information à l'entrée du parking indique COMPLET, ce client pourra y accéder.

A l'achat d'une Carte train Mi-temps, d'une Carte Campus, d'un Go Pass 10, d'un Rail Pass, d'une Key Card et d'une Carte 10 voyages, le voyageur peut acheter en même temps une carte 5 ou 10 accès.

Une carte de ce type peut être utilisée exclusivement dans le parking choisi, qui est lié à la gare d'achat, et elle est valable un an à partir de la première utilisation. Cependant, elle ne peut pas être validée sur une carte de stationnement et elle n'est pas échangeable.

En dehors de la carte de stationnement et de la carte d'accès, B-Parking met un ticket de stationnement à disposition. En tant que voyageur occasionnel, si le client veut utiliser le parking pendant quelques heures ou une journée complète, il bénéficie du tarif préférentiel réservé aux voyageurs. Si le client possède un titre de transport en ordre, il peut faire valider son ticket de parking au guichet. Selon la gare, le voyageur bénéficie d'une remise pouvant aller jusqu'à 75%. Le ticket de parking ne peut être payé qu'avec des cartes de paiement.

B-Parking pense également aux riverains. Ceux-ci peuvent utiliser le parking à des conditions spéciales, grâce à un abonnement spécifique.

Le riverain achète une carte de stationnement unique sur laquelle plusieurs validations peuvent être activées.

L'abonnement pour riverains est validé pour un mois et il est valable de 18h00 à 8h00 les jours de la semaine, et toute la journée le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Bien que B-Parking ait une formule de stationnement (carte 5 ou 10 accès) pour les « clients fidèles occasionnels », un client avec une Carte train validée pour 1, 3 ou 12 mois qui veut garer sa voiture occasionnellement ne peut pas bénéficier de la formule tarifaire avantageuse du parking.

B-Parking accepte de lui proposer une formule préférentielle uniquement si le client ne gare pas sa voiture occasionnellement mais tous les jours au parking de la gare.

Ce raisonnement est en contradiction avec l'objectif de réaliser un transfert modal et inciter les navetteurs à utiliser les transports publics dans le cadre de combinaisons souples avec d'autres modes de transport, entre autres la voiture.

Dans le cadre de la mobilité en réseau, il doit être possible, pour les titulaires de cartes train qui souhaitent utiliser un parking à l'occasion, d'acheter une carte d'accès (carte 5 ou 10 accès) en tant que clients fidèles.

Il serait utile que le Groupe SNCB étudie cette possibilité. Dans tous les cas, elle est en accord avec la flexibilité associée à l'application concrète de la mobilité en réseau.

SITUATIONS VECUES

2011/0160 Le client veut utiliser les toilettes à Bruxelles-Midi à 22h05. Selon le panneau des horaires d'ouverture, celles-ci sont accessibles jusqu'à 22h30 mais l'entrée est bloquée par les volets roulants qui sont partiellement abaissés et le client ne peut plus accéder aux sanitaires.

Le Groupe SNCB déclare que l'exploitation commerciale de toutes les concessions, dont les toilettes, est assurée par des entreprises privées.

Cependant, l'exploitant est obligé de respecter les horaires d'ouverture affichés. Le Groupe SNCB indique que des toilettes de nuit sont également disponibles pour les voyageurs dans la même zone de la gare de 22h à 06h00.

Le Groupe SNCB a signalé à l'exploitant que les horaires d'ouverture devaient être respectés.

2011/1270 La cliente doit aller d'urgence aux toilettes. Etant donné qu'elle n'a pas de monnaie sur elle, l'exploitante ne la laisse pas entrer, même après avoir promis d'aller demander de l'argent à son époux après utilisation. Lorsque la cliente utilise les toilettes malgré tout, la responsable ouvre la porte avec sa clé.

Le Groupe SNCB lui fera savoir que son attitude est inadmissible et il s'excuse auprès de la cliente.

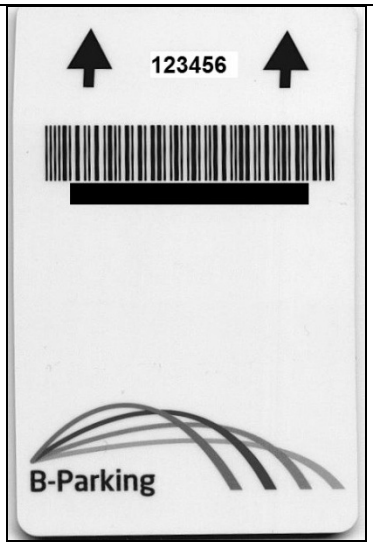
2011/2497 + 2011/2534 + 2011/2659 + 2011/3779 + 2011/4271 + 2011/5102 Le Groupe SNCB fait savoir, par le biais d'un flyer, que le parking de la gare à Malines-Nekkerspoel sera payant à partir du 16 mai 2011. Le client achète un abonnement de stationnement, valable 1 an à partir de cette date. Par la suite, il s'avère que le parking ne sera payant qu'à partir du 1er juin 2011.

Le client demande une compensation ou une prolongation gratuite de son abonnement de stationnement déjà payé.

B-Parking offre au client un bon valeur de 20€.

2011/6341 Le samedi 26 novembre 2011, le client doit payer 14€ d'amende de stationnement (tarif journalier) car son ticket de stationnement pour le Parking P1 à Hasselt n'est pas en ordre. Or, les samedi, dimanche et jours fériés, le tarif journalier ne s'élève qu'à 6€.

Le Groupe SNCB s'excuse pour cette erreur et rembourse 8€.



Carte de parking / carte d'accès

Avant de pouvoir utiliser votre abonnement de parking, il vous faudra d'abord acheter une carte de parking ou carte d'accès. Celle-ci s'achète au guichet de la gare de votre choix.

Cette carte vous appartient. Elle ne peut être ni échangée, ni remplacée ni remboursée.

Vous pouvez activer votre carte de parking pour plusieurs abonnements successifs si vous le souhaitez.

Par contre, les abonnements pour des parkings différents ne peuvent pas se chevaucher dans le temps.

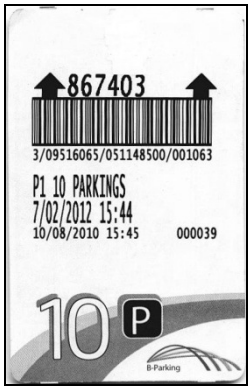
Abonnements

Il y a 4 types différents:

- par semaine
- par mois
- par trimestre
- par an

Attention: deux abonnements de durées différentes ne peuvent pas se chevaucher.

Source: www.b-parking.be



Carte d'accès

Une carte d'accès vous donne droit à 5 ou 10 accès dans un parking.

Cette carte s'achète au guichet de la gare.

Cette carte est exclusivement valable dans un seul des parkings de la gare où elle a été achetée.

Un accès parking correspond à un stationnement avec une entrée et une sortie de parking endéans les 24 heures.

La carte de 5 ou 10 accès est valable 1 an à partir de sa première utilisation.

Cette carte ne peut être ni échangée ni remboursée.

Comme utiliser la carte 5 ou 10 accès?

Vous pouvez acheter une carte 5 ou 10 accès **uniquement lors de l'achat** d'un des produits train suivants:

- **Carte Train Mi-Temps**
- **Campus**
- **Go Pass 10**
- **Rail Pass**
- **Key Card**
- **Carte 10 voyages**

Ce produit ne peut pas être chargé sur une carte d'abonnement de parking.

Source : www.b-parking.be

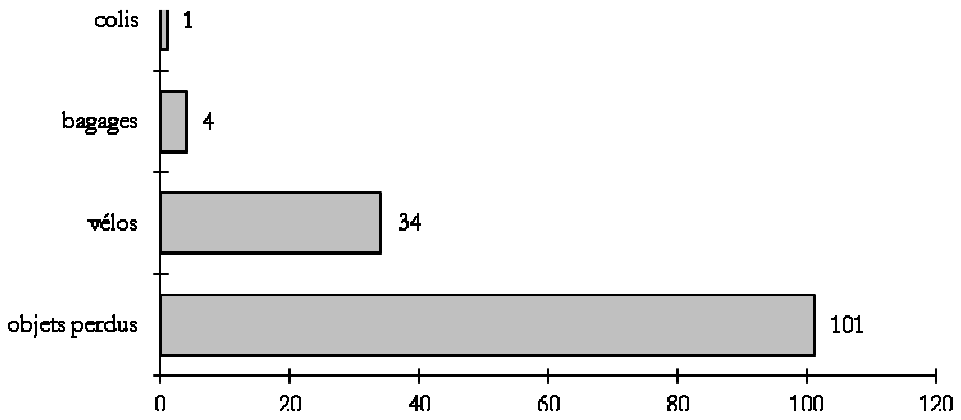
1.5. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 139 plaintes, soit 2,17 % du nombre total des plaintes.

Celles-ci concernaient :

- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- des problèmes lors de l'acheminement des vélos ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



1.5.1. OBJETS PERDUS

Au mois de mai, le Groupe SNCB a annoncé que la loi du 6 avril 2010 relative à la conservation obligatoire auprès d'un transporteur ferroviaire des bagages et marchandises perdus, abandonnés ou non réclamés était entrée en vigueur.

Comme indiqué dans le Rapport annuel 2010[1], un objet trouvé était conservé deux mois à la gare terminus du train concerné en application de la loi précédente du 28 février 1860. Si l'objet n'y était pas réclamé, il était conservé 6 mois supplémentaires au Dépôt central des objets trouvés à Bruxelles-Midi. Ensuite, il était transféré au SPF Finances qui en organisait sa vente publique.

En application de la loi du 6 avril 2010, l'objet abandonné est transmis à l'entreprise d'économie sociale « Les Petits Riens » au bout de 50 jours. La première collecte dans les 24 dépôts de gare a eu lieu le 5 mai 2011. Les objets en bon état sont offerts ou vendus par « Les Petits Riens ». Les autres sont recyclés.

Le propriétaire doit donc rapidement faire enregistrer son sac, son ordinateur portable, etc. en tant qu'objet perdu sur le site Web du Groupe SNCB. Il peut le faire en utilisant le formulaire R197. Le client trouvera ce formulaire en utilisant le lien : http://www.b rail.be/nat/apps/lostobjects/index.php?lang=F. « Grâce à ce questionnaire, nous allons essayer de retrouver votre bien ». Ensuite, le client reçoit une lettre portant un numéro de référence du Groupe SNCB. Il est également possible de compléter le formulaire R197 au guichet. L'employé veille alors à la prise en charge du dossier.

Si l'objet est retrouvé, le client est averti qu'il peut venir le chercher à la gare qu'il a indiquée. 3,80€ seront demandés lors de la restitution.

En 2010, 39385 objets ont été abandonnés dans les trains et les gares. Parmi eux, 14505 ont été restitués à leur propriétaire légitime. De quoi parlons-nous concrètement ? Sac de voyage, sac à dos, sac de sport ; veste, chandail, sweat shirt ; gsm ; porte-monnaie, portefeuille ; chemise, chemisier, jupe, robe, t-shirt, pantalon ; agenda, livre, cahier, carte, divers couvre-chefs ; gants ; clés ; parapluies ; etc.

[1] Rapport annuel pp 179 et 180

Trouvés et à nouveau perdus...

La nouvelle organisation ne change (malheureusement) rien à la procédure utilisée pour restituer l'objet à son propriétaire. Comme chaque année, le médiateur a reçu plusieurs messages de voyageurs à qui l'on a d'abord annoncé que leur objet avait été retrouvé, pour apprendre ensuite qu'il était à nouveau introuvable. En ce qui concerne le suivi interne et l'expédition d'objets (précieux) retrouvés, il demeure encore beaucoup de chemin à parcourir.

Des procédures claires sont absolument nécessaires. Ce point est encore ressorti cette année lorsqu'un voyageur s'est présenté indûment (ce que nous n'avons su que plus tard) à l'accompagnateur du train en tant que propriétaire d'un objet qui venait d'être trouvé. Le propriétaire légitime s'est avéré être quelqu'un d'autre... Pour l'accompagnateur qui avait agi en toute bonne foi, ce fut une expérience particulièrement désagréable.

Le médiateur a conseillé au Groupe SNCB de ne pas se montrer uniquement cordial en cas de remise dans le train d'un objet trouvé, mais également professionnel. Il en résulte le message interne suivant : lorsqu'un voyageur vient réclamer un objet trouvé, l'accompagnateur du train effectue un bref contrôle.

Il est effectivement arrivé à plusieurs reprises qu'un objet abandonné dans le train par le client soit retrouvé, puis à nouveau perdu avant que le client ait eu le temps de venir le récupérer.

Les procédures à suivre sont assez simples et logiques.

D'une part : le client qui (a) perd quelque chose, (b) demande que l'on recherche ce qu'il a perdu (formulaire Web R197), (c) reçoit un message selon lequel l'objet a été retrouvé et (d) va le récupérer dans la gare qu'il a indiquée.

D'autre part : un collaborateur du Groupe SNCB (a) trouve un objet abandonné par un client, (b) le remet au personnel de la gare qui (c) l'introduit dans l'application « objets trouvés » et, après (d) avoir repéré une demande de recherche correspondante, (e) avertit le client et (f) envoie l'objet à la gare indiquée par celui-ci.

Des problèmes peuvent survenir pour diverses raisons.

- La procédure n'est pas respectée. Un exemple : le client interroge le personnel de la gare. Celui-ci contacte l'accompagnateur du train qui retrouve l'objet en question et le remet à la gare où le client veut venir le chercher lors du voyage de retour. Rien n'est introduit dans l'application « objets trouvés » et le client ne complète aucun formulaire de recherche. En effet, le personnel veut se montrer « orienté clientèle » et lui éviter ainsi le paiement des frais de conservation (3,80€).

L'objet est effectivement remis « *à quelqu'un* » ou bien est placé « *quelque part* » et il est à nouveau perdu, parfois pendant assez longtemps (jusqu'à ce que quelqu'un le retrouve « *par hasard* ») ou, pire encore, définitivement.

- Lors du transfert du lieu où l'objet a été trouvé vers la gare où il doit être enlevé, les procédures n'ont pas été respectées.

Etant donné que du personnel n'est pas présent partout sur le quai (pour venir chercher ou transborder l'objet), un double accord s'applique :

1. Un transfert ne s'effectue qu'avec certains trains déterminés. Une liste est conservée par le personnel concerné. Ces trains sont « pourvus en personnel » : en principe, le personnel de la gare doit être présent sur le quai lorsque le train arrive.
2. Tant la gare de destination que la gare de transbordement sont averties par la gare expéditrice au moyen d'un « *télégramme »* [1] qu'un objet trouvé sera remis avec un train donné.

Les choses se compliquent lorsqu'aucun employé ne s'occupe du train dans la gare de transbordement ou de destination, lorsque l'accompagnateur du train perd l'objet de vue et ne le remet pas à la gare, lorsqu'aucun télégramme n'est envoyé.

Le Groupe SNCB se montre plutôt revêche dans ces situations et passe par différents stades dans sa communication, allant d'un « Désolé » à une proposition d'indemnisation forfaitaire pour le bagage perdu (60€), en passant par une explication des plus remarquables sur la responsabilité partagée (si le client fait attention à ses affaires et ne les abandonne pas dans le train, elles ne peuvent pas de nouveau être perdues par la suite). Parfois, le client s'en satisfait. Toutefois, lorsque des objets précieux sont à nouveau perdus, il est plus délicat de parvenir à un règlement acceptable.

Le Groupe SNCB devrait rendre ces procédures de transfert beaucoup plus strictes, notamment en imposant un accusé de réception à chaque transfert, qui ne doit pas nécessairement être un document ; un signe d'identification de la personne qui récupère l'objet sur le bordereau de celle qui transfère l'objet pourrait suffire. En effet, l'idée d'un contrôle entraîne souvent des acteurs plus attentifs (« *j'ai quand même signé »*).

SITUATIONS VECUES

2010/5038 Le client dépose sa veste en cuir dans l'espace destiné aux bagages. A une gare x, de nombreux voyageurs descendent et en prenant son bagage, un client emporte par erreur ladite veste. Celle-ci tombe sur le quai. Son propriétaire dort et ne se rend compte de rien. D'autres voyageurs font signe à l'accompagnateur du train que le propriétaire de la veste en cuir était dans le train. Or, un autre voyageur se présente comme étant le propriétaire de la veste et l'emporte. Un peu plus tard, le propriétaire légitime est confronté à ces faits. Il dépose une plainte auprès du Groupe SNCB et demande le remboursement de son vêtement.

[1] Avertissement téléphonique inscrit dans un registre tant par l'expéditeur que par le destinataire et pour lequel un accusé ou un code de réception est échangé.

Après concertation avec le médiateur, le Groupe SNCB accepte d'appliquer les directives relatives à la remise immédiate d'un objet trouvé dans le train. Cependant, il refuse d'offrir au client la moindre indemnisation, « le client a la responsabilité en premier lieu de surveiller ses bagages et le Groupe SNCB n'est absolument pas responsable de leur perte ».

2011/1572 Le client se plaint que son GSM, qui avait été retrouvé, ne lui a pas encore été restitué. Le Groupe SNCB contacte le client et indique au médiateur que l'objet trouvé a été retiré le 24 mars 2011.

2011/2188 Le client n'accepte pas de payer 3,80€ pour récupérer un objet trouvé. Le Groupe SNCB indique qu'il s'agit de frais administratifs pour la conservation et l'enregistrement de l'objet. La recherche d'objets perdus est un service supplémentaire assuré par le transporteur pour aider autant que possible le client.

2011/2444 Le client oublie une enveloppe contenant 41 billets pour Plopsaland dans le train. Il est averti que l'enveloppe se trouve à la gare de Courtrai. Sur place, il s'avère qu'elle a déjà été retirée par « quelqu'un ». Le client envisage d'aller porter plainte à la police.

Le médiateur signale au Groupe SNCB que l'employé concerné n'a pas suivi la procédure prescrite, qui impose la signature d'un formulaire pour réception. Le Groupe SNCB est en tort et le client souhaite être dédommagé.

Le Groupe SNCB demande une preuve de paiement au client et remboursera une certaine somme.

2011/4863 La fille du client oublie sa flûte traversière dans le train le 16 septembre. Celle-ci est retrouvée et remise le jour même au chef de gare. Le 21 septembre 2011, la mère se présente, mais il est alors impossible de retrouver la flûte. Le client exige son instrument ou un remboursement.

Le Groupe SNCB demande la facture originale et verse au client une compensation d'un montant de 517,50 €, qui tient compte de l'âge de la flûte.

1.5.2. VELOS

Bien que « seulement » 34 plaintes aient été reçues dans la catégorie des vélos, celle-ci constitue une véritable problématique. Le vélo en tant que moyen de transport, en amont ou en aval, continue d'avoir un succès grandissant et le Groupe SNCB consent de gros efforts pour rendre la vie plus facile au voyageur à vélo (voir aussi « points vélo » et « Mobilité en réseau » au 1.3. « Qualité du service offert à la clientèle »).

L'époque où le navetteur utilisait de préférence un vieux modèle qu'il laissait à la gare est dépassée depuis longtemps. Un bon vélo coûte cher et son propriétaire veut une bonne place pour le laisser, de préférence au sec et surtout en sécurité : il a donc des exigences de qualité et de sécurité supplémentaires.

Les personnes qui emmènent un vélo pliable dans le train ne se plaignent apparemment pas : en effet, le vélo est surveillé en permanence par son propriétaire.

Le vandalisme, le vol et les dommages dus à une tentative de vol demeurent un gros problème à certains endroits.

Le client demande plus de surveillance (caméras), un système de sécurité efficient, un contrôle d'accès (électronique) suffisant.

Les voyageurs souhaitent en premier lieu des endroits (plus) sûrs pour laisser leur vélo. Aux alentours des (plus) petites gares et des PANG, notamment, le rack à vélos est souvent une simple rangée qui permet de fixer le vélo solidement avec un antivol. Cependant, ces racks restent très vulnérables aux vols et au vandalisme. Il sont généralement situés sur la voirie où ce n'est pas le Groupe SNCB mais la ville/commune qui est chargée de la surveillance, de la sécurité et de l'entretien, ce qui n'est pas une priorité politique partout.

Dans certains lieux, la demande de badges d'accès au parking à vélos est supérieure à l'offre et des clients se trouvent en liste d'attente. Il revient alors au Groupe SNCB de faire comprendre clairement ses intentions (le cas échéant en concertation avec les autorités locales) concernant une augmentation éventuelle de l'offre.

Lorsqu'un rack à vélos payant et sécurisé existe, des problèmes apparaissent parfois en raison de dysfonctionnements du système : le badge d'accès ne fonctionne pas, la serrure ou la porte est défectueuse et reste ouverte, la réparation prend du temps et entre-temps, des vélos disparaissent...

Lorsque le client insiste pour que des enregistrements vidéo soient utilisés grâce à des caméras de surveillance en cas de vol ou de vandalisme, il se heurte à un obstacle : il n'est pas autorisé à regarder les images lui-même (une plainte doit d'abord être déposée à la police), car seul le Parquet peut consulter les images. En soi, ces décisions s'appuient sur de bonnes raisons. Le problème, c'est que tout doit se passer rapidement car les enregistrements ne sont conservés que sept jours. Les vols de vélos sont souvent qualifiés de « petite criminalité ». Ils ne bénéficient pas immédiatement de la première priorité et la demande de consultation des images arrive souvent trop tard.

Nous pouvons alors nous demander quelle est l'utilité de la surveillance par caméras : si celle-ci doit faire plus que simplement effrayer les voleurs, les enregistrements doivent être tenus plus longtemps à disposition.

SITUATIONS VECUES

2011/1036 La cliente se plaint qu'il n'est pas possible de stationner son vélo correctement à la gare d'Anvers-Central. Elle demande où elle peut le placer en sécurité et sous clé, comme à Malines ou Anvers-Berchem.

Quelqu'un a tenté, sans succès, de lui voler son vélo ; seules la selle et sa tige ont été dérobées. Elle demande que le stationnement pour vélos soit sécurisé par un système de badges. Vu l'indisponibilité provisoire de son vélo, elle envoie une demande d'indemnisation pour ses frais de transport en bus entre la gare et son lieu de travail et de remboursement de sa nouvelle selle et de sa tige.

Enfin, la cliente souhaite avoir accès aux images de surveillance pour identifier le voleur.

Le Groupe SNCB indique que celles-ci ne peuvent être consultées qu'après que la cliente a déposé une plainte à la police. Seule cette dernière peut demander à voir ces images, et ce, pour des raisons de protection de la vie privée.

Le Groupe SNCB explique également les projets de racks à vélos sécurisés sous la Place Astrid.

Selon les Conditions de Transport, le Groupe SNCB n'est pas responsable en cas d'accident, de vol, d'effraction, d'incendie et de vandalisme.

2011/1545 Le client se plaint que les serrures du rack à vélos de la gare de Grammont sont défectueuses et qu'aucune alternative n'a été proposée à l'utilisateur.

Le Groupe SNCB confirme les problèmes techniques de ces racks à vélo. C'est pourquoi ils ne sont plus réparés. Le Groupe SNCB reprend la gestion du système existant et remplace systématiquement les serrures électroniques par des serrures mécaniques. Ainsi, un certain nombre de stationnements pour vélos sécurisés peuvent à nouveau être proposés.

2011/2217 En avril 2011, le vélo du client est volé dans un rack. Les emplacements pour vélos sont insuffisants.

Le Groupe SNCB indique que le client peut se mettre en liste d'attente pour obtenir un emplacement dans un stationnement fermé pour vélos.

A la demande du médiateur, qui voulait savoir quelles actions sont entreprises pour, d'une part, augmenter la capacité de stationnement sécurisé pour vélos et, d'autre part, améliorer la sécurité sur le site, le Groupe SNCB répond qu'il fait réaliser une étude en vue de la mise en place d'un nouvel espace sécurisé pour les vélos et les scooters. Securail effectuera également des patrouilles de contrôle régulières.

011/4368 La cliente a un abonnement de parking pour le rack à vélos sécurisé. Elle a payé une caution pour le badge d'accès. Etant donné qu'elle n'utilise plus le rack à vélos, elle souhaite récupérer sa caution ; or le Groupe SNCB ne l'a jamais remboursée.

Celui-ci déclare en outre que, selon ses fiches produit sur l'utilisation des stationnements payants pour vélos, les badges sont remis moyennant paiement d'un prix fixe de 10€. Le badge devient alors la propriété du client et est utilisable immédiatement.

Selon le Groupe SNCB, il ne s'agit donc pas d'une caution au sens premier de ce terme.

Le médiateur indique que les « Conditions particulières pour certaines prestations complémentaires offerts aux voyageurs » mentionnent qu'une *caution* sera demandée pour obtenir la carte[1].

Contrairement aux Conditions officielles que tout le monde peut consulter, les *« fiches produit »* auxquelles le Groupe SNCB fait référence, ne sont accessibles qu'au personnel.

Le dictionnaire de la langue française Le Petit Robert indique pour le mot *caution* : « Garantie d'un engagement pris pour soi-même ou pour un autre -> cautionnement : assurance, gage, sûreté. *Verser une caution*, de l'argent pour servir de garantie (dépôt de garantie). *Rembourser la caution. Caution bancaire.* ».

Le client loue une place dans le stationnement pour vélos du Groupe SNCB pendant une période donnée. Par conséquent, il est normal que sa caution lui soit remboursée s'il souhaite mettre un terme à sa location.

Après intervention du médiateur, la caution a finalement été remboursée.

[1] Article 6.0.0.3, § 5. Pour les parkings disposant d'un système de contrôle automatique, l'abonné doit être en possession d'une carte délivrée à l'un des guichets de la gare. Une caution de 10 euros est réclamée pour cette carte. Cette carte lui permet d'ouvrir la porte d'accès à son arrivée.

La perte, le vol ou l'endommagement d'une carte ne donne droit en aucun cas à un remboursement (partiel). En cas de détérioration, la caution n'est pas restituée. Une carte qui ne fonctionne pas est échangée au guichet de la gare ou au guichet de surveillance contre une nouvelle carte. Cette disposition ne s'applique pas en cas de détérioration de la carte par l'usager.

1.5.3. AVIS « BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2010/5038 Le client signale avoir déposé sa veste en cuir dans l'espace bagage supérieur. De nombreux voyageurs ont débarqué à Gand et quelqu'un a, par accident, emporté sa veste avec d'autres bagages. Quelques voyageurs attirent l'attention du contrôleur sur le fait que la veste tombée sur le quai provient du train. L'accompagnateur la ramasse et la ramène à bord. Son propriétaire, qui dormait durant les faits énoncés, se voit raconter l'histoire par quelques compagnons de route et constate que le contrôleur a donné sa veste à un voyageur qui a allégué en être le propriétaire.

L'employé concerné se rappelle avoir reçu une veste en cuir des mains d'un voyageur qui l'avait trouvée sur le quai à Bruxelles-Midi. A ce moment, quelques clients dans le train ont frappé à la fenêtre pour lui signaler que le propriétaire de la veste se trouvait encore à bord. Dans le train, il a demandé à qui appartenait la veste et l'a rendue à un homme qui avait répondu positivement. D'après le Groupe SNCB, les voyageurs doivent eux-mêmes surveiller leurs bagages à main. En outre, le Groupe SNCB n'a jamais eu la qualité de dépositaire. Il n'est responsable que des dégâts causés par sa propre faute. Il revient en premier lieu au voyageur de surveiller ses bagages. L'entreprise ferroviaire ne souhaite donc pas indemniser le client.

Le médiateur fait remarquer au Groupe SNCB que même si l'employé a agi de bonne foi, il serait visiblement nécessaire de mettre au point une procédure qui permettrait, dans de tels cas, d'établir de manière certaine l'identité du propriétaire d'un objet. C'est la seule manière de mettre un terme à ces pratiques malhonnêtes. Il enjoint donc le Groupe SNCB d'adapter le système.

Le Groupe SNCB signale qu'il va publier un nouvel avis pour les accompagnateurs de train : Avis 27 B-MO 2011 Objets trouvés et bagages non enlevés – 8.2.2 (p. 13)

« Lorsqu'un accompagnateur de train trouve un OT et qu'un voyageur vient le lui réclamer, il

- vérifie que le client est bien le propriétaire (par exemple en demandant le contenu de la valise, le code pin du GSM ou vérifie les données personnelles si celles-ci sont présentes dans l'OT, etc.),

- encode l'OT dans son IBIS et rédige un D43 adressé à B – MO.211 S. 13/5, auquel on joint le

premier exemplaire du E98, en indiquant que l'objet trouvé le jj/mm/aaaa portant le n° (Id E98) a été restitué le jj/mm/aaaa à … (identité du propriétaire)."

En cas de doute sur l'identité du propriétaire de l'objet trouvé, il sera donc désormais demandé à l'accompagnateur de train de noter l'identité de la personne à qui l'objet est rendu sur un D43.

Le médiateur demande une copie de l'Avis et propose d'y rajouter le conseil de noter l'identité sur le formulaire D43.

Il constate que les suggestions sont prises au sérieux par l'entreprise ferroviaire (création d'un Avis), ce qui démontre également que des précautions doivent être prises pour éviter que de telles situations se reproduisent. Le médiateur propose d'offrir une compensation au client.

Le Groupe SNCB reste d'avis que le client est le premier responsable de la surveillance de son propre bagage et qu'il ne peut être tenu responsable de la perte de la veste. L'entreprise rejette donc la proposition.

Le médiateur admet que le client est le premier responsable de ses effets personnels ; il se fait que dans ce cas-ci, la veste en cuir est devenue à un moment précis un objet trouvé et est donc tombée sous la responsabilité du contrôleur.

Pour rétablir la confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose dans sa conciliation que le Groupe SNCB indemnise le client à hauteur de 60 €, soit le maximum pour un bagage manquant ou endommagé.

La société de transport refuse la conciliation :

- chaque voyageur doit surveiller ses bagages, en bon père de famille ;
- le Groupe SNCB n'a commis aucune faute, vu que l'accompagnateur de train n'a jamais agi en qualité de dépositaire.

Selon le Groupe SNCB, la veste en cuir en question n'a jamais été « prise en possession » par l'accompagnateur de train et ne peut donc pas être considérée comme un objet perdu. L'entreprise ne peut donc accepter la proposition.

Le médiateur fait remarquer dans son avis qu'il est clairement à lire dans la déclaration de l'agent qu'il a trouvé une veste en cuir et qu'il l'a remise à « un » voyageur. Le Groupe SNCB a admis qu'il s'agit là d'une pratique à risque, qui l'a d'ailleurs conduit à rajouter des directives dans l'Avis 27 B-MO 2011 (art. 8.2.1 p. 13). Dans ce dossier, le raisonnement suivant a été de mise : « la veste en cuir n'a jamais été prise en possession ». Cela doit aussi suggérer que la veste n'est pas à considérer comme un « objet perdu ». Avec ce raisonnement, lorsqu'un contrôleur trouve un objet, le confirme ensuite formellement dans un document, mais n'inscrit pas l'objet comme « objet perdu » - ce qui peut paraître totalement arbitraire lorsque la procédure se poursuit - cela ne peut induire aucune responsabilité, uniquement parce que « l'objet n'a pas été pris en possession ». Cette situation comporte des risques et doit donc être évitée à tout prix. Le médiateur propose à nouveau d'indemniser le client à hauteur de 60 €.

Le Groupe SNCB maintient son point de vue et rejette l'avis.

2010/7363 La cliente avait acheté un badge pour accéder à l'abri sécurisé pour vélos de la gare de Gand-Saint-Pierre. Lorsqu'elle a constaté des problèmes avec la porte, elle les a immédiatement signalés au guichet. Le préposé a pris note de sa remarque. Rien de plus. Son vélomoteur est volé et elle en demande le remboursement.

Le Groupe SNCB répond qu'il est clairement indiqué sur le règlement accroché dans le garage que la SNCB Holding ne peut jamais être tenue responsable du préjudice d'un vol. Elle rejette donc la demande d'indemnisation de la cliente.

Le médiateur fait remarquer à l'entreprise ferroviaire que le règlement qui se trouve dans le parking sécurisé pour vélos et vélomoteurs de la gare de Gand indique ceci :

- *« Seuls les utilisateurs en possession d'un badge d'accès valide peuvent accéder au parking pour vélos » ;*
- *« le parking pour vélos est surveillé jour et nuit par caméras » ;*
- *« la SNCB-Holding ne peut être tenue responsable qu'en cas de faute avérée d'un membre de son personnel agissant dans le cadre de ses compétences. La SNCB-Holding ne peut cependant jamais être tenue responsable d'un préjudice découlant d'un vol, de vandalisme ou d'un incendie ».*

Dans son courrier du 20 avril 2011, le Groupe SNCB confirme que la porte d'entrée était défectueuse entre le 21 et le 26 décembre 2010, suite à des travaux de démolition aux quais 11 / 12.

Il est clair que le Groupe SNCB porte lui-même la responsabilité de la porte restée ouverte, ce qui a permis à des personnes sans badge d'accès valide de pénétrer dans le parking.

L'entreprise ferroviaire peut donc *« être tenue responsable en cas de faute avérée de son personnel agissant dans le cadre de ses compétences »*, puisque rien n'a été entrepris pour changer cette situation ou informer les clients du problème.

Pour rétablir la relation de confiance entre le client et l'entreprise, le médiateur propose dans son compromis d'offrir à la cliente un dédommagement pour le vol de son vélomoteur.

Le Groupe SNCB rejette la proposition de compromis et renvoie vers son règlement, qui indique qu'il ne peut « JAMAIS » être tenu responsable d'un préjudice pour vol, vandalisme ou incendie. Il ne peut souffrir d'aucune exception dans ce domaine.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que l'entreprise se réfugie derrière une petite ligne de son règlement et considère simplement tous les autres arguments comme nuls et non avenus.

- le règlement indique également que SEULS des utilisateurs qui disposent d'un badge d'accès valide peuvent accéder au parking ;
- c'est en raison de travaux de démolition aux quais 11 / 12, exécutés pour le compte du Groupe SNCB, que d'autres personnes ont pu pénétrer dans le parking entre le 21 et le 26 décembre 2010 ;
- alors que le Groupe SNCB était au courant du problème, il n'a pris aucune mesure préventive pour garantir la sécurité des vélos et vélomoteurs.

Il est injuste de n'être « JAMAIS » responsable d'un préjudice découlant d'un vol, de vandalisme ou d'un incendie alors que le Groupe SNCB n'a pris aucune mesure afin

d'éviter ceci et alors que la situation lui était connue et qu'il pouvait légitimement s'attendre à ce que cela génère des problèmes.

Le fait qu'aucune mesure n'a été prise est une négligence. Le Groupe SNCB peut donc être reconnu responsable en cas de faute avérée d'un membre de son personnel agissant dans les limites de ses compétences.

Le médiateur invite encore une fois le Groupe SNCB à offrir un dédommagement à la cliente, à hauteur de la valeur de son vélomoteur volé.

Le dossier est encore en traitement.

2. AUTRES DOSSIERS INTRODUITS AUPRES DU MEDIATEUR

Conformément à l'article 11 §2, 1° de la loi du 28 avril 2010, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

En 2009, 151 plaintes (120 néerlandophones, 31 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
0800 55 000

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

2011/0449 L'intéressée est victime d'un attentat à la pudeur dans le quartier de la gare de Malines. Dans ce cadre, elle demande l'identité de plusieurs travailleurs et/ou concessionnaires du Groupe SNCB. Le médiateur n'est pas compétent.

2011/1881 Un riverain se plaint qu'Eandis attend depuis plus de 6 mois une autorisation d'Infrabel pour percer sous les voies afin de pouvoir raccorder son habitation au réseau du gaz naturel. Le médiateur n'est pas compétent.

2011/3452 L'administration communale de Ternat se plaint que les autorités locales ne sont pas informées par le Groupe SNCB lorsque des incidents graves se produisent sur le territoire de la commune. Elle souhaiterait un 'système d'avertissement'.

Le médiateur n'est pas compétent et il transmet l'intervention à Infrabel.

2011/3602 Un riverain se plaint par le biais du service de médiation flamand de problèmes et du non-respect d'accords lors de l'implantation d'une zone verte ou d'une barrière verte entre sa propriété et la voie ferrée. Le médiateur n'est pas compétent et il transmet le dossier à Infrabel.

2011/4559 Un automobiliste arrive une heure en retard au travail en raison d'un bouchon au niveau d'une voie ferrée et il doit accepter une réduction de salaire. Il demande une attestation de retard pour récupérer cet argent.

Le médiateur n'est pas compétent et il transmet le dossier à Infrabel.

2011/4924 La plaignante a été blessée lors de l'accident de train à Buizingen.

Elle n'est toujours pas rétablie et souhaite des informations sur ses droits, la responsabilité du Groupe SNCB et les possibilités de contact avec d'autres victimes.

Le médiateur n'est pas compétent.

2011/5433 Un résident se plaint que des arbres qui se trouvent sur sa propriété, qui jouxte le domaine ferroviaire, ont été élagués sans son autorisation.

Le médiateur n'est pas compétent et il transmet la plainte à la SNCB Holding.

Photo Groupe SNCB

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSION

Cela fait déjà plusieurs années que la ponctualité déficiente jette une ombre sur le service dans le secteur ferroviaire. Cela génère une foule de désagréments pour le voyageur et a des répercussions sur tous les autres aspects de la qualité.

La fiabilité du train en tant que mode de transport en prend un coup et le voyageur expérimenté prévoit – pour autant que cela soit possible – une marge nécessaire pour arriver à temps à destination. Cela se passe toujours au détriment de quelque chose ou de quelqu'un.

Un système de transport public relève et dépend de la réalisation d'un horaire. Cet horaire est à considérer comme un réel engagement et un élément clé de la relation de confiance avec le citoyen.

Si cette promesse ne peut être honorée, les causes doivent alors en être divulguées et des mesures prises. Ce processus est en cours depuis (trop ?) longtemps sans produire de réel résultat. Le Groupe SNCB a avancé une date, décembre 2013. A partir de là, le tout nouveau plan de transport devrait permettre de franchir un grand pas en direction de la qualité totale.

Cela signifie-t-il que le plan de transport soit fondamentalement repensé et restructuré au point qu'un banal dérangement ne se répercute plus systématiquement sur l'ensemble du réseau ? Cela implique-t-il un usage plus efficace du matériel roulant aux heures de pointe ? Cela va-t-il créer de la visibilité dans les schémas de correspondance dans les grandes gares, pas seulement avec les autres trains mais aussi avec les autres modes (bus, trams) ? Peut-on s'attendre à une offre complète aussi durant les week-ends ?

L'offre de transport fait face chaque année à une demande en forte croissance. Les nombreux problèmes techniques du matériel ferroviaire, tant ancien que nouveau, combinés au plan de transport actuel inefficacement structuré font que de nombreux clients voyagent quotidiennement de manière inconfortable. Il ne s'agit malheureusement pas d'un épiphénomène. Chaque navetteur peut en témoigner. Il passe parfois bien du temps avant que le train coutumier apparaisse à nouveau sur le quai dans sa composition complète, ou que le dérangement soit oublié. A la grande frustration de chacun, et du personnel de train aussi.

Le Groupe SNCB s'excuse et renvoie aux plans pour améliorer la régularité, au nouveau matériel qui arrive et aux investissements dans la nouvelle infrastructure, qui doit faciliter le trafic ferroviaire. Trop souvent, le Groupe SNCB préfère échapper à un dialogue difficile et répétitif avec son client en renvoyant vers la procédure de compensation des retards. Cette compensation n'est pas une finalité en elle-même. La meilleure indemnisation est celle qui ne doit pas être appliquée parce que les causes des retards ont été circonscrites.

Ce n'est pas parce que le voyageur reçoit une compensation qu'il est satisfait et qu'il ne formulera plus ni question ni plainte justifiées. De nombreux voyageurs ont des revendications très explicites : donnez-nous de préférence des trains à l'heure, des places assises en suffisance, une bonne information … voilà de quoi il retourne, voilà ce que nous allons continuer à réclamer. Au quotidien, dans le cadre de l'organisation de leur vie, c'est beaucoup plus important qu'une quelconque forme de réparation matérielle. Le Groupe SNCB ne peut l'ignorer.

Celui-ci fait aussi régulièrement allusion au nombre croissant de voyageurs pour justifier l'un ou l'autre évènement. Les chiffres parlent effectivement d'eux-mêmes : le train remporte un grand succès. Cela fait réfléchir, étant donné que les objectifs européens visent un changement modal structurel, un scénario dans lequel le train joue un rôle crucial.

La mission est donc complexe, mais claire : même dans le futur et en cas d'économies imposées, l'ambition sera de réaliser ce changement de mode de transport. Abandonner n'est pas une option. Des contacts avec les voyageurs, il ressort régulièrement qu'ils se sentent avoir été roulés : d'abord, des mesures politiques bien intentionnées et réfléchies les encouragent à prendre le train. Ensuite, on se rend compte que les trains n'offrent pas assez de places, que le matériel ne suit pas, mieux encore, qu'il existe même des plans pour détricoter éventuellement une partie de l'offre, sans offrir des alternatives concrètes. On ne peut reprocher à ces citoyens de considérer cela comme une rupture de confiance (certains parlent même de rupture de contrat). Dans les rapports annuels précédents, le médiateur parlait déjà de sa préoccupation de voir poursuivre les investissements afin qu'un service public de qualité et performant, avec le train comme colonne vertébrale, puisse continuer à voir le jour durablement. N'oublions pas l'héritage du sous-investissement du siècle dernier.

Pour la réalisation d'une offre de qualité sans cesse perfectible, miser sur une collaboration intense et liée au résultat entre les divers modes, avec une responsabilité collective de tous les acteurs au regard du but à atteindre, n'est pas un choix mais une nécessité. Que les chemins de fer se muent en société de mobilité, qui accompagne de manière active les voyageurs de leur domicile à leur destination par divers modes de transport et avec une grande flexibilité n'est pas un choix mais une nécessité. Que tous les acteurs échangent les informations entre eux et coordonnent leurs propres cycles de politiques d'entreprise n'est pas un choix mais une nécessité. Seule une synergie de tous les moyens peut répondre au mieux au besoin de mobilité dans un cadre budgétaire réaliste, besoin défini d'après les nécessités réelles des voyageurs.

Les structures doivent y être subordonnées.

Les structures sont des moyens, non des buts en soi. La société a droit à un service public de bonne qualité, orienté clientèle, payable et orienté vers le futur. Toutes les autres considérations doivent en tenir compte.

Bruxelles, le 31 mars 2012.

Jean-Marc JEANFILS	Guido HERMAN
Médiateur	Ombudsman

LE RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES

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,

au Service de Régulation du transport ferroviaire et de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National.

Le rapport annuel est ensuite présenté à la presse et mis gratuitement à la disposition du public.