

RAPPORT ANNUEL
2007

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB



Photo Groupe SNCB

RAPPORT ANNUEL

2007

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	6
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	9
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	11
1. Volume des plaintes	12
2. Motifs des plaintes	17
3. Résultats des interventions	19
4. Avis	21
4.1. Considérations Générales	21
4.2. Nombre d'avis rendus	22
4.3. Résultats	23
4.4. Evolution des avis	24
5. Quelques données générales	25
5.1. Evolution du nombre de voyageurs	25
5.2. Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres	26
5.3. Evolution du baromètre de qualité	27
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	29
1. Evolution du nombre des plaintes	30
1.1. Service des trains	37
1.1.1. Horaires	38
1.1.2. Retards et ruptures de correspondances	46
1.1.3. Compositions	56
1.1.4. Suppressions	58
1.1.5. Offre train	62
1.1.6. Avis "service des trains"	64

1.2. Titres de transport	81
1.2.1. Titres de transport en service intérieur	82
1.2.2. Cartes train	86
1.2.3. Formules Pass	91
1.2.4. Titres de transport en service international	92
1.2.5. Autres titres de transport	94
1.2.6. Avis “titres de transport”	99
1.3. Qualité du service offert à la clientèle	108
1.3.1. Personnel	109
1.3.2. Information	115
1.3.3. Infrastructure	120
1.3.4. Service à la clientèle	123
1.3.5. Conditions Générales	126
1.3.6. Réservations	127
1.3.7. Annonces	130
1.3.8. Langue	132
1.3.9. Entretien	134
1.3.10. Avis “Service offert à la clientèle”	137
1.4. Divers	154
1.4.1.. Sécurité et Accident	155
1.4.2. Dégâts/Souillures	158
1.4.3. Concessions	160
1.4.4. Avis “Divers”	163
1.5. Bagages, Vélos et Colis	165
1.5.1. Objets perdus	166
1.5.2. Vélos	168
1.5.3. Avis “bagages, vélos et colis”	172
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	174
QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	177

AVANT-PROPOS

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

Vous trouverez ci-après le quinzième 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 2007.

Voici 15 ans que la fonction de médiateur a vu le jour.

Elle désigne un groupe de collaborateurs enthousiastes qui se place du point de vue du client tout en tenant compte des intérêts légitimes du Groupe SNCB. Sa mission est définie par la loi : défendre les droits des clients du Groupe SNCB et tendre vers une amélioration structurelle.

Grâce à ses 15 ans d'expérience, ce groupe jouit d'une grande expertise et maîtrise de nombreux aspects de la vaste structure complexe et en perpétuelle évolution que représente le Groupe SNCB. Actif sur l'ensemble du territoire belge, le Groupe SNCB réunit des personnes de tous horizons aux formations les plus diverses et est responsable de la principale composante des transports publics, ce qui en fait un point de mire pour la population, de l'une ou l'autre manière, et une source de débats, d'interprétations, de développements de visions, d'analyses, de satisfactions, mais aussi d'exaspérations. Il est un lieu où se côtoient différentes générations technologiques, infrastructures anciennes et nouvelles, méthodes de travail traditionnelles et gestion moderne, routine et audace, résignation et ambition, engagement et indifférence, de sorte qu'il reflète l'ensemble de la société.

Le rôle de médiateur nécessite à la fois distance et implication, engagement et réserve, persévérance et renoncement.

Il impose une réflexion et une remise en question permanentes. Il exige une recherche constante d'informations et de solutions, et implique de tenir compte de toutes les parties prenantes et des sensibilités propres à chacune d'elles, mais aussi à chaque individu.

Bref, un travail passionnant.

Nous tenons dès lors à remercier vivement tous les clients, tous les collaborateurs du Groupe SNCB, tous les décideurs - au sens large du terme - à tous niveaux et toutes personnes qui nous ont accordé leur confiance. Sans eux, nous n'aurions pas pu réussir.

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :

Médiateur auprès du Groupe SNCB
Cantersteen, 4 1000 BRUXELLES
(à la gare de Bruxelles-Central)

ou vous lui adressez un fax :

02 525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone :

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

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.

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

Le rapport annuel 2006 a traité deux thèmes de manière approfondie, à savoir la régression de la ponctualité déjà constatée à l'époque et le problème des personnes à mobilité réduite.

Concernant la ponctualité, il a été établi que la méthode utilisée était correctement appliquée, mais que c'était la méthode en soi qui devait être remise en question : « Elle montre comment une méthode de calcul bien connue, sur base de données correctes, ne reflète pas exactement la réalité qui se cache derrière le phénomène étudié . Autrement dit : cette façon de faire ne peut se révéler un argument pertinent dans un débat avec des clients qui livrent spontanément leurs expériences quotidiennes. Ceux-ci n'apprécient pas tellement que des statistiques, fruits d'une évaluation peu conforme à la réalité, minimisent ou nient leurs déboires et les problèmes pratiques qui y sont liés. Il est vrai que face à une faible ponctualité, la société de transport ne dispose pas d'arguments pertinents en avançant des moyennes générales. »¹

Le Groupe SNCB n'a pas ignoré, cette fois-ci, ces réflexions. Des représentants des usagers du train avaient également exprimé leur mécontentement quant à la méthode utilisée pour calculer la ponctualité. Il n'était pas question de douter de l'application de la méthode, laquelle a été approuvée par divers audits, mais bien d'adapter le système proprement dit, demande à laquelle le Groupe SNCB a accédé. L'objectif est d'obtenir des chiffres davantage révélateurs de la réalité vécue par le client. Nous y reviendrons plus loin dans ce rapport.

Quant à la ponctualité en soi, pour 2007, la situation est très simple : niveau tout à fait insatisfaisant. Comme nous l'avons déjà affirmé à maintes reprises, tout tourne autour de la ponctualité.

Entre-temps, la réorganisation de l'activité au sein du Groupe SNCB dans le cadre de la scission en trois entreprises distinctes se poursuit. Vu la structure complexe d'une entreprise de telle envergure, ce n'est assurément pas une sinécure. Cela peut parfois comporter des inconvénients imprévus, comme c'est le cas pour l'accueil des personnes à mobilité réduite dans les gares. Elles s'inquiétaient, à certains endroits, des possibilités d'accueil encore existantes. Une concertation plus souple et une meilleure communication (interne) auraient peut-être permis d'éviter un certain nombre de problèmes. Toutefois, la prédisposition mentale à tenir compte de cette donnée sociale fondamentale dans tous les aspects est également importante ; tout ne peut pas se résumer à un problème d'infrastructure et de personnel.

Nous y reviendrons également plus tard.

Entre-temps, la « Success Story » du train s'est poursuivie. Ainsi, fin 2007, le nombre de voyageurs, en service intérieur, atteignait les 192,2 millions.

A tous égards, 2007 fut une année particulièrement difficile pour le Groupe SNCB. Le personnel des gares et de train a dû s'occuper de multiples problèmes, une tâche loin d'être enviable. Le nombre de plaintes introduites auprès du médiateur est d'ailleurs éloquent. Le mécontentement s'est également largement fait ressentir au niveau des contacts téléphoniques. C'est dès lors dans l'affairement que le médiateur a clôturé sa 15^e année d'existence.

¹ Rapport annuel 2006, page 39

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 6.259 plaintes dont 129 étaient irrecevables. 6.130 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 6.130 dossiers abordés en 2007 représentent dans les faits 6.830 personnes (10 pétitions pour 710 signataires), auxquels il faut encore ajouter les contacts téléphoniques (environ 11.000) pour cerner au mieux notre activité quotidienne.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 6.130.

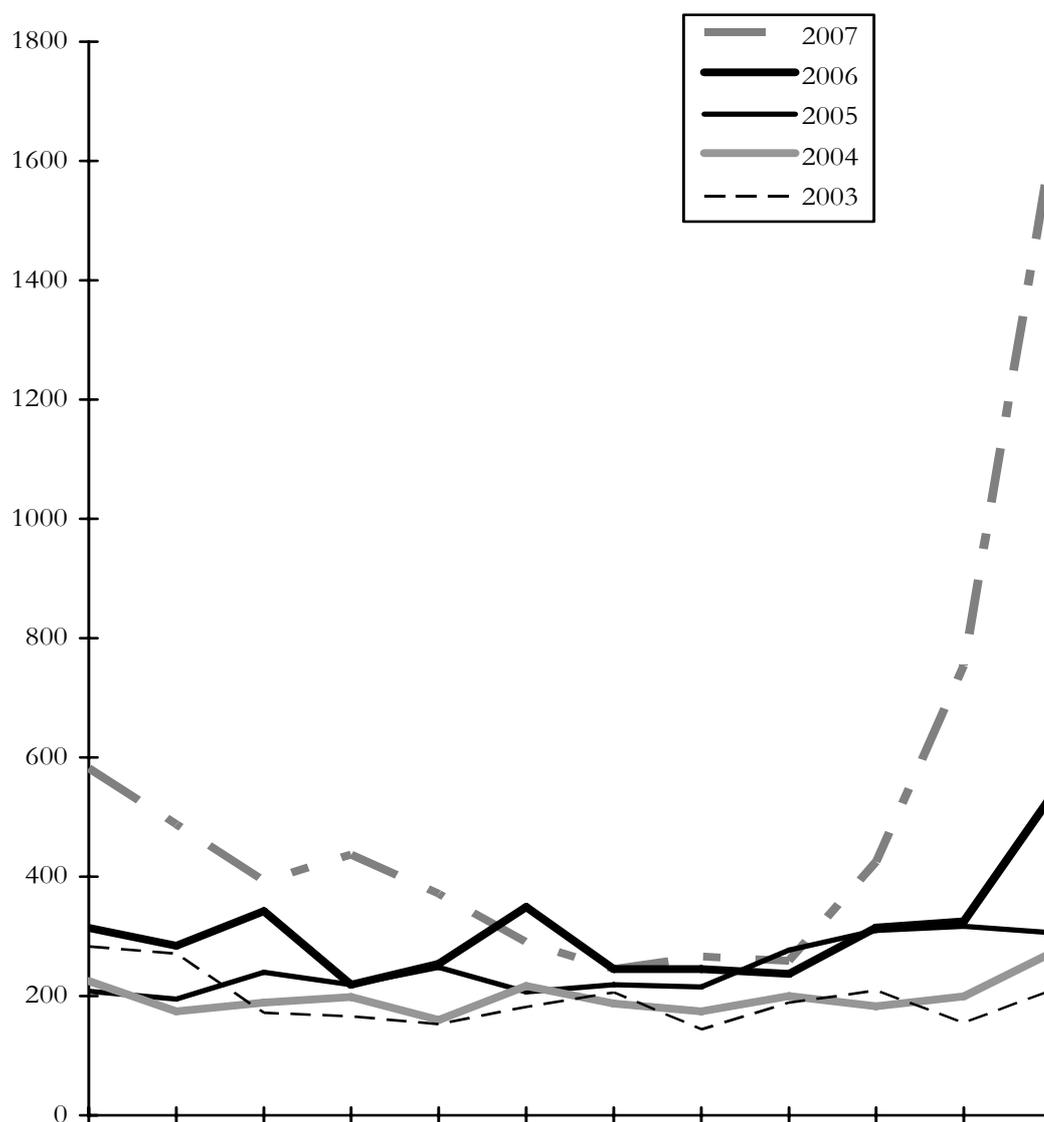
Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

Dossiers (du 1er janvier au 31 décembre)	Rapport annuel 2003	Rapport annuel 2004	Rapport annuel 2005	Rapport annuel 2006	Rapport annuel 2007
Néerlandophones	1.618	1.654	2.051	2.734	5.123
Francophones	721	724	910	930	1.007
Total	2.339	2.378	2.961	3.664	6.130

Evolution du nombre des plaintes

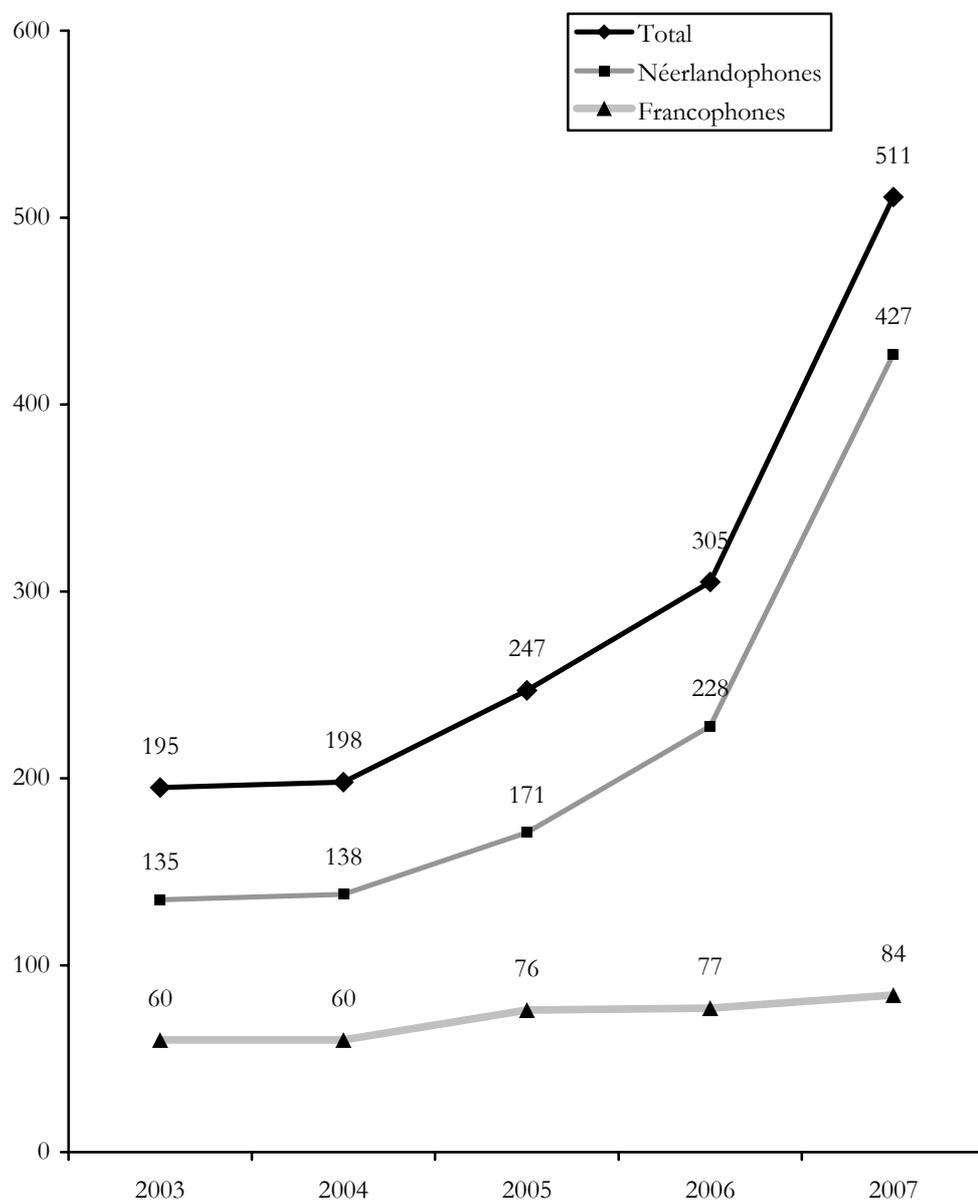
Le développement réel de nos activités peut se mesurer en comparant le nombre moyen de dossiers reçus chaque mois durant les précédents exercices.

Nombre de plaintes par mois de 2003 à 2007



Evolution du nombre des plaintes

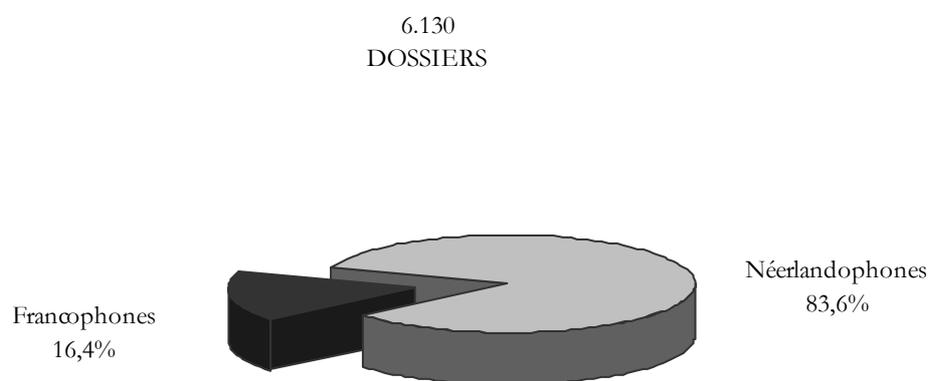
Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 2003



Les dossiers 2007

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

- 5.123 dossiers néerlandophones¹;
- 1.007 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le médiateur a été contacté par téléphone – surtout durant le dernier trimestre - à au moins 11.000 reprises en 2007.

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

La plupart du temps, il s'agissait de réactions directes et de manifestations de mécontentement du client (retards, correspondances ratées, manque de places assises,...), questions d'actualité (attestations fiscales, modifications des horaires) ou rumeurs entendues. Pour les questions portant sur les nouveaux produits et/ou réglementations, les clients sont dirigés vers les services compétents du Groupe SNCB.

Cette année, nous avons reçu un nombre marquant d'interrogations relatives aux fréquents retards de trains (interrogations émanant des employeurs également), et aussi aux nouveaux horaires annoncés avant la fin de 2007, alors que ceux-ci n'étaient pas encore officiellement diffusés.

La scission des activités du Groupe SNCB en trois sociétés pose un sérieux problème de communication. Pas mal de personnes, de firmes et d'instances officielles doivent contacter rapidement « une personne » ou « un service » au sein du Groupe SNCB et n'y arrivent pas car elles ne disposent que de références de l'ancienne structure SNCB. En désespoir de cause, elles aboutissent souvent chez le médiateur (via le central téléphonique du Groupe SNCB) qui, s'il le peut, les met sur la bonne voie.

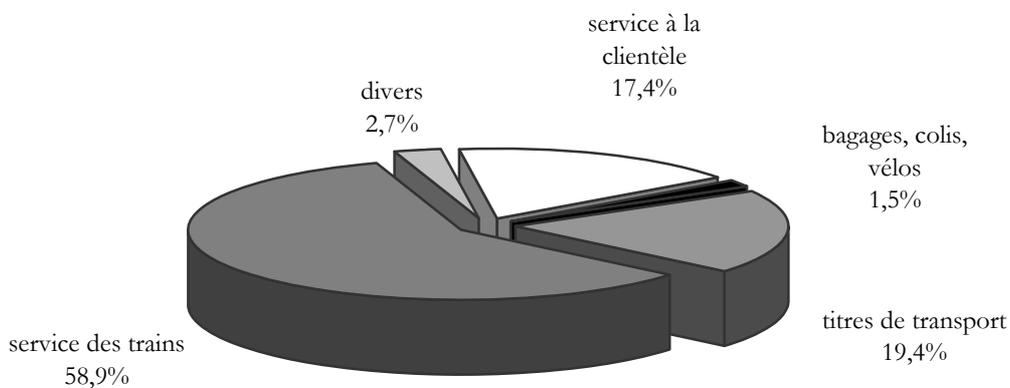
2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 6.130 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 :

- 3.612 concernent le service des trains ;
- 1.189 ont trait aux titres de transport ;
- 1.068 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 167 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...)
- 94 se rapportent aux bagages, vélos et colis.

Répartition par groupes



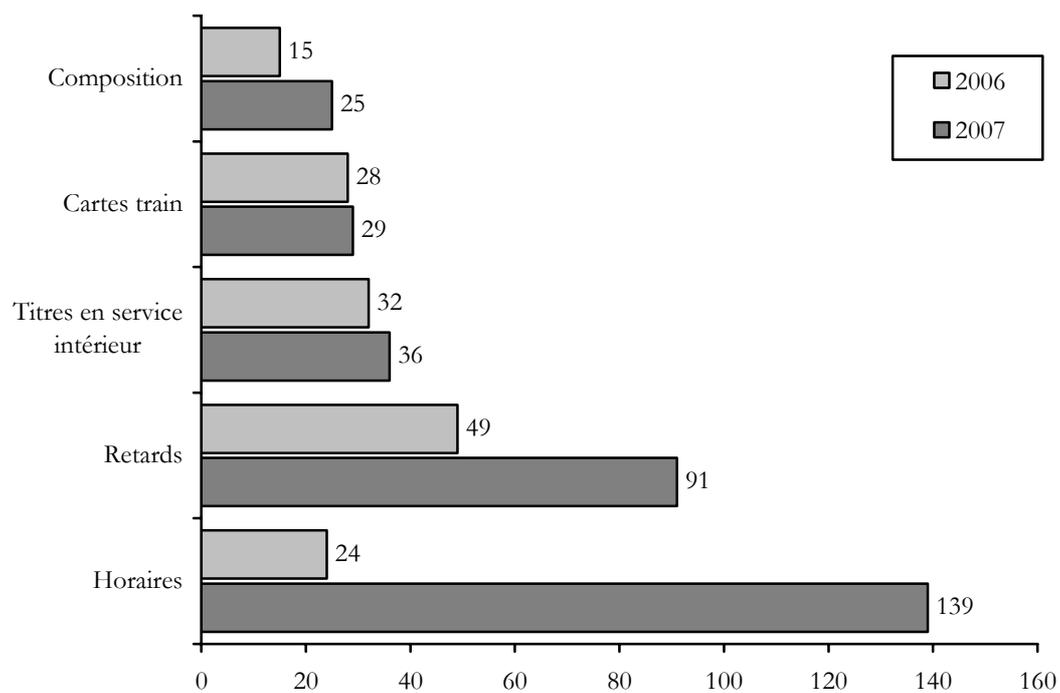
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (service des trains, titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, ...).

Top cinq toutes catégories confondues

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

- Horaires :	1.664
- Retards :	1.095
- Titres en service intérieur :	426
- Cartes train :	352
- Composition :	298

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

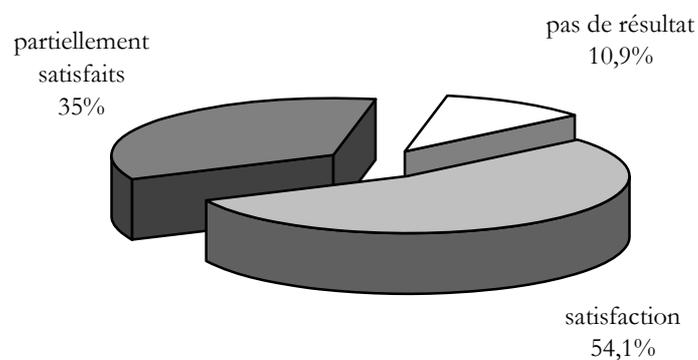


3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 6.130 dossiers introduits auprès du médiateur, 2.630 étaient toujours en traitement fin décembre 2007.

Les 3.500 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.893 ont obtenu satisfaction ;
- 1.226 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 381 n'ont pas obtenu de résultat.



89,1 % 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 54,1 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client.

Dans 35 %, le client est partiellement resté sur sa faim :

- le fait qu'il reçoive une réponse correcte ne signifie pas nécessairement que le problème sous-jacent a été résolu. Ainsi, le Groupe SNCB reconnaît, par exemple, que la capacité de certains trains aux heures de pointe est insuffisante. Ceux-ci circulent vers une gare « tête de ligne » (comme celle de l'aéroport) et doivent y faire tête à queue. Cette opération est donc rendue malaisée. Le Groupe SNCB pourrait résoudre ce problème grâce à des voitures à double étage. Cependant, il ne peut le faire tant qu'il n'a pas reçu les voitures, pourvues d'un poste de conduite, déjà commandées ;
- par exemple, quand le client voudrait pouvoir acquérir des produits internationaux dans la petite gare de sa localité. Après avoir examiné la question, l'entreprise ferroviaire consent à ce que le client puisse enlever, dans la gare, les billets internationaux (trains classiques), commandés par une autre voie (par exemple, Internet). Cependant, elle n'entrevoit pas de solution pour les réservations des trains à grande vitesse. Un autre exemple : après la suppression officielle des emplacements protégés pour vélos, le Groupe SNCB accepta que les abonnés déposent leur engin dans un autre endroit de la gare, jusqu'à expiration de leur abonnement.

Bien que le bilan pour le client soit en grande partie positif, un retournement de situation n'est pas impossible : dans un certain nombre de cas, le Groupe SNCB demande à son client de se montrer patient, par exemple parce que la recherche d'une solution à son problème prendra un peu de temps ou, parce qu'il résoudra ce problème lors de l'établissement des nouveaux horaires. Toutefois, s'il ne tient pas sa promesse, il s'expose à une nouvelle plainte du client « partiellement satisfait ». Un autre exemple avec le même résultat : un voyageur déplore qu'à Bruxelles-Midi, il y ait encore des cendriers, malgré l'interdiction de fumer. Il demande l'enlèvement de ceux-ci et le placement de davantage de panneaux « interdiction de fumer ». Le Groupe SNCB promet d'agir en ce sens. Quelques semaines plus tard, le client constate que rien n'a été fait.

Dans 10,9 % des cas, la médiation n'a abouti à aucun résultat, soit parce que le Groupe SNCB ne pouvait en aucune manière répondre à la requête (légitime) du client, soit parce que la procédure a été interrompue en concertation avec les parties.

4. AVIS

4.1. CONSIDERATIONS GENERALES

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2. NOMBRE D'AVIS RENDUS

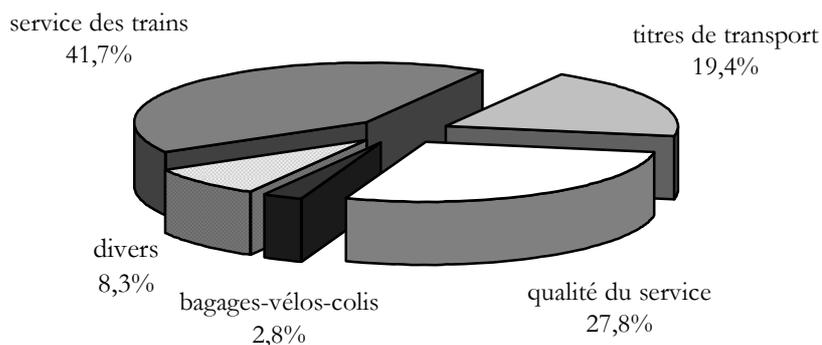
Le médiateur a émis 36 avis durant cette année :

- 19 ont été rendus en néerlandais ;
- 17 ont été rendus en français.

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

- 15 étaient relatifs au service des trains ;
- 10 concernaient la qualité du service ;
- 7 avaient trait aux titres de transport ;
- 3 concernaient les divers ;
- 1 concernait la rubrique « bagages-vélos-colis ».

Classement des avis par groupe



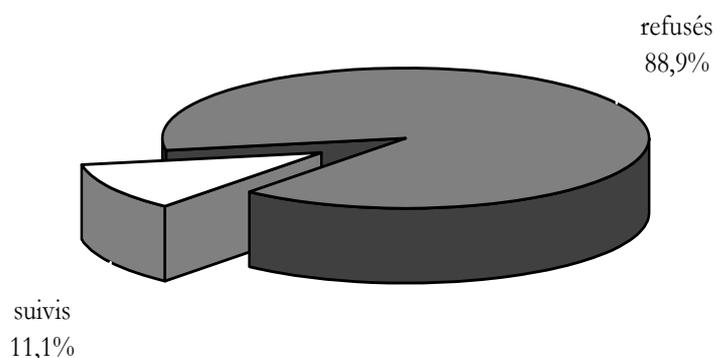
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin décembre 2007, réponse aux 36 avis émis.

Ainsi, 32 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB et 4 l'ont été.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 11,1 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 88,9 % des autres cas.

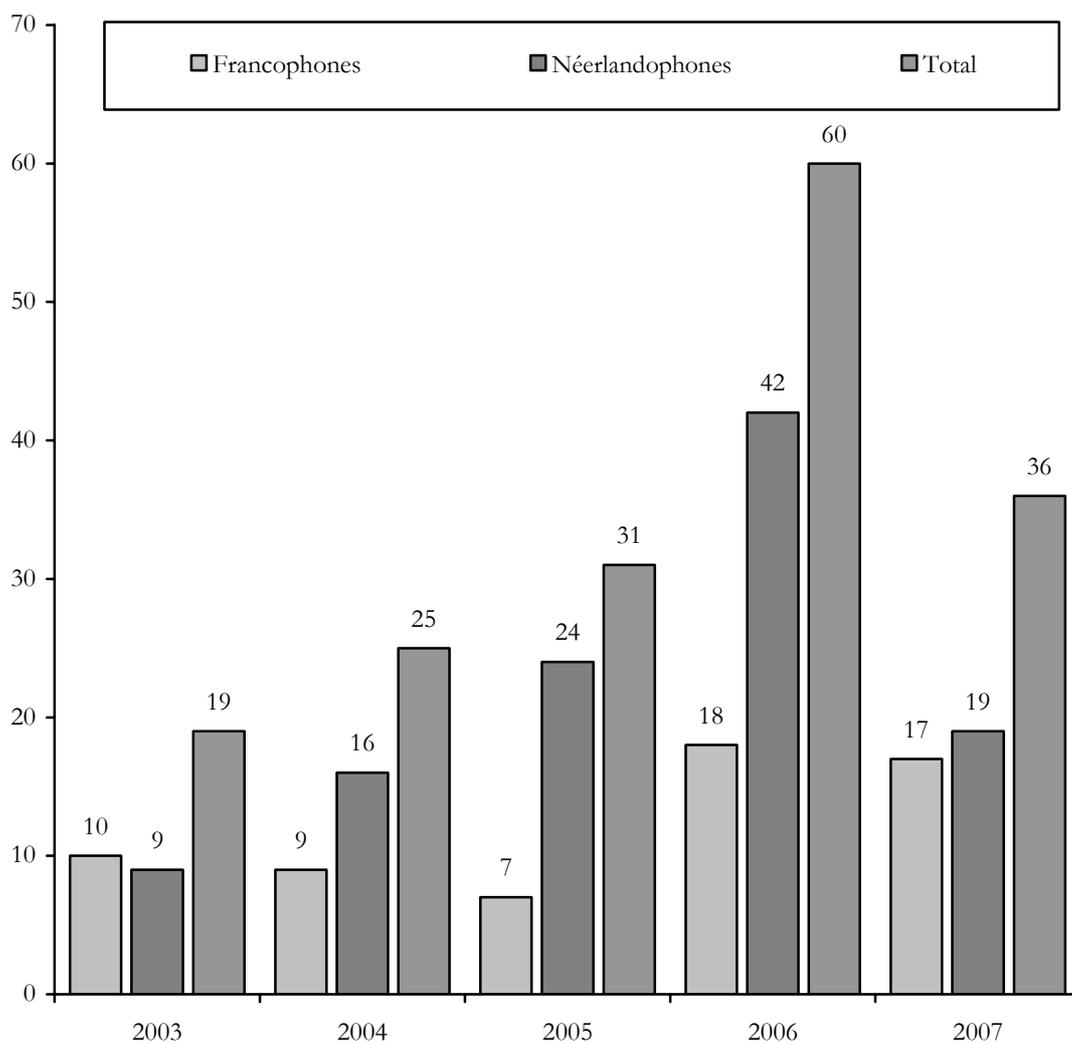


Chaque année, on pose la question au médiateur sur le faible nombre d'avis acceptés. Et c'est bien une réalité ! Or dans la pratique, il apparaît clairement que des avis repoussés constituent la base d'un débat interne au sein du Groupe SNCB pour finalement trouver, entièrement ou partiellement, une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

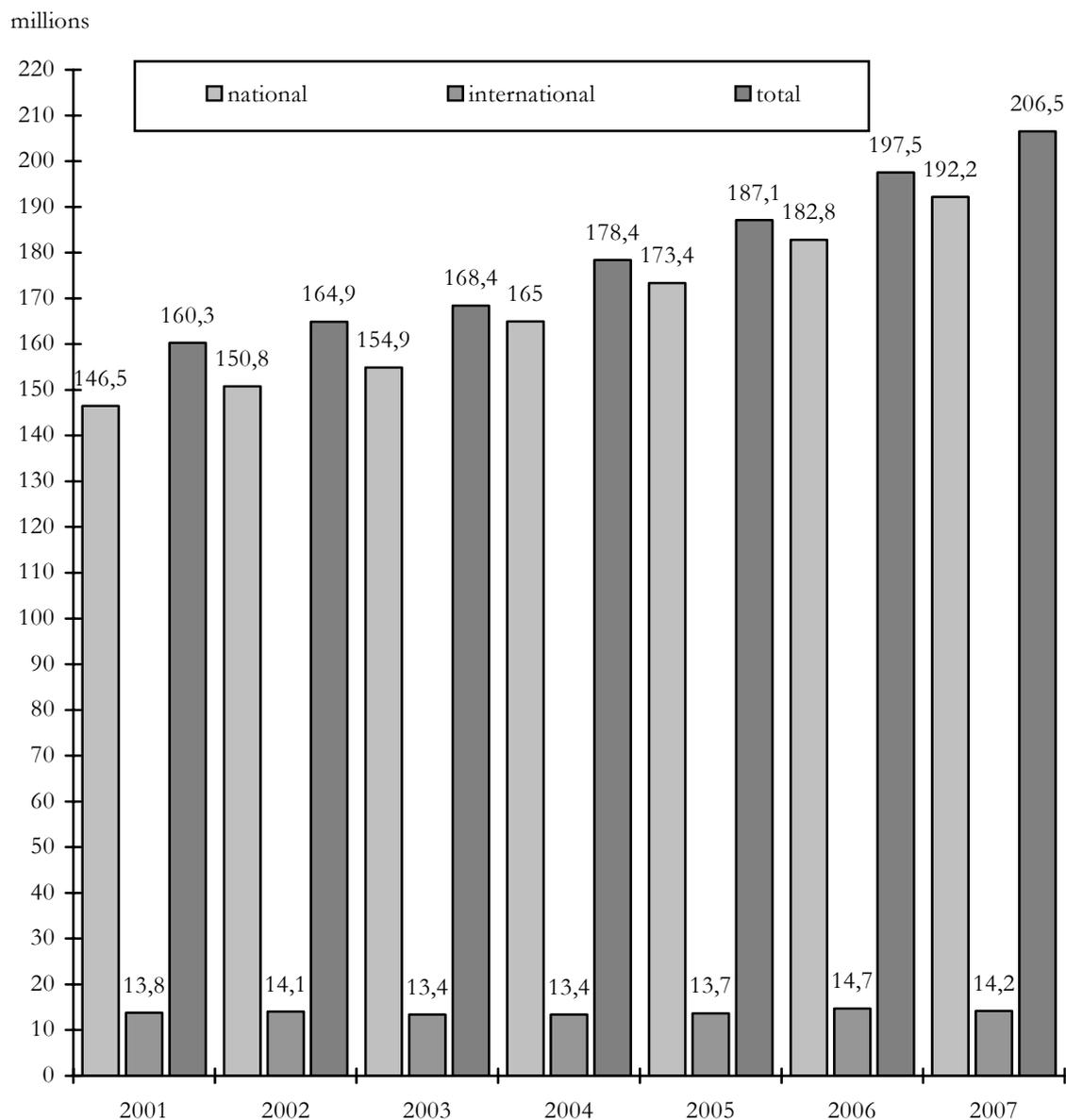
4.4. EVOLUTION DES AVIS

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

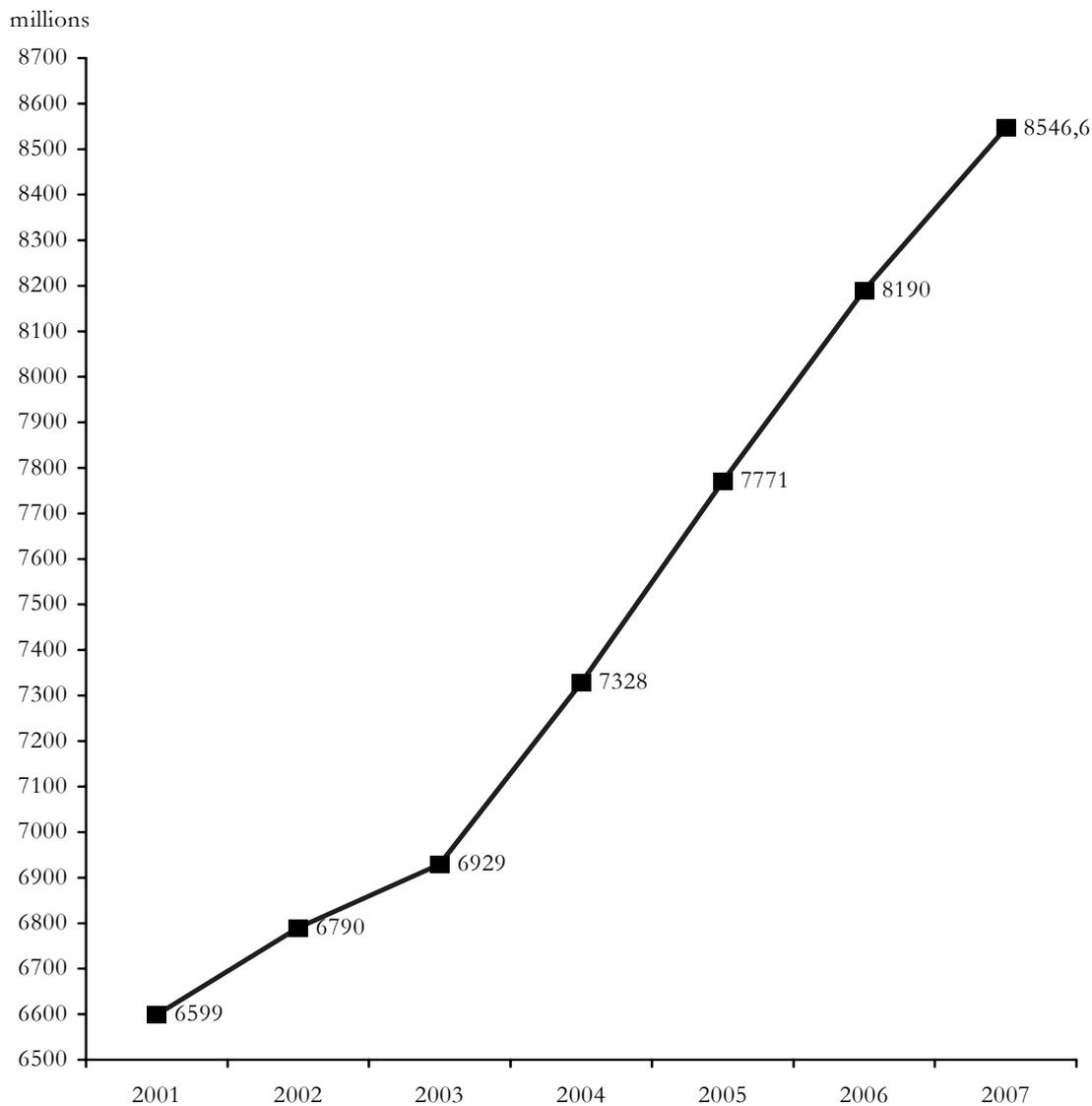


5. QUELQUES DONNEES GENERALES

5.1. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS



5.2. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS-KILOMETRES¹



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)

5.3. EVOLUTION DU BAROMETRE DE QUALITE

Les aspects du baromètre de qualité 2002-2007

Moyennes sur une échelle de 10	2002	2003	2004	2005	2006	2007 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Satisf. générale de la clientèle	7,15	7,25	7,44	7,44	7,33	7,31	7,24	7,26	7,12
Accueil et service ds les gares	7,07	7,17	7,29	7,30	7,20	7,29	7,33	7,20	7,15
Propreté dans les gares	non mesurée	non mesurée	non mesurée	6,59	6,56	6,64	6,71	6,70	6,66
Confort à bord des trains	7,01	7,13	7,29	7,21	7,12	7,21	7,21	7,02	7,00
Propreté dans les trains	6,31	6,43	6,71	6,67	6,74	6,83	6,86	6,76	6,68
Fréquence des trains	6,67	6,76	6,87	6,92	6,72	6,66	6,89	6,59	6,37
Ponctualité des trains	6,54	6,74	7,01	7,00	6,64	6,36	6,62	6,23	5,85
Qualité de l'info ds les trains	6,77	6,86	7,04	7,08	6,93	6,91	7,00	6,82	6,69
Personnel à bord des trains	7,62	7,70	7,80	7,71	7,67	7,61	7,79	7,62	7,64
Personnel dans les gares	7,21	7,28	7,41	7,40	7,31	7,34	7,45	7,30	7,26
Qualité de l'info ds les gares	7,24	7,28	7,39	7,38	7,27	7,27	7,34	7,23	7,09
Le prix	6,59	6,66	6,86	6,93	6,88	7,03	7,08	7,00	6,98

Source: SNCB SA

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



Photo Groupe SNCB

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES PLAINTES

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

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

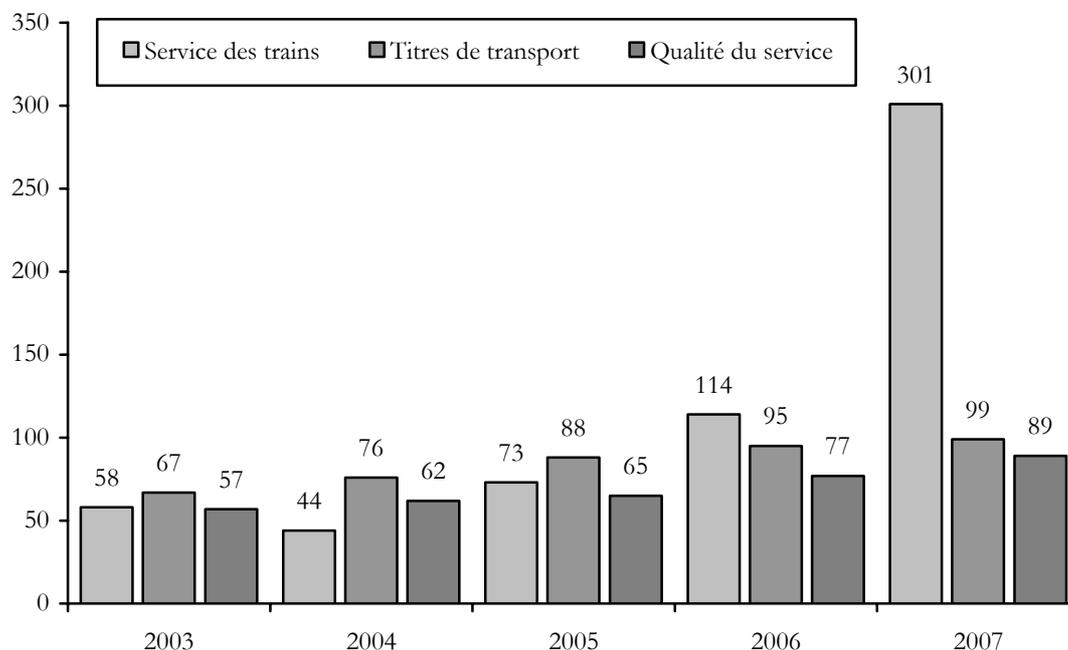
Evolution des principales catégories de plaintes

Le « service des trains » affichait 58 dossiers en 2003, 44 en 2004 pour regimber à 73 plaintes en 2005, à 114 en 2006 pour atteindre 301 en 2007.

Les « titres de transport » affichaient une moyenne de 67 plaintes en 2003, 76 en 2004, 88 en 2005, 95 réclamations mensuelles en 2006 et 99 en 2007.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 57 dossiers en 2003, 62 en 2004, 65 en 2005, 77 en 2006 et enfin 89 en 2007.

Graphique par moyenne mensuelle



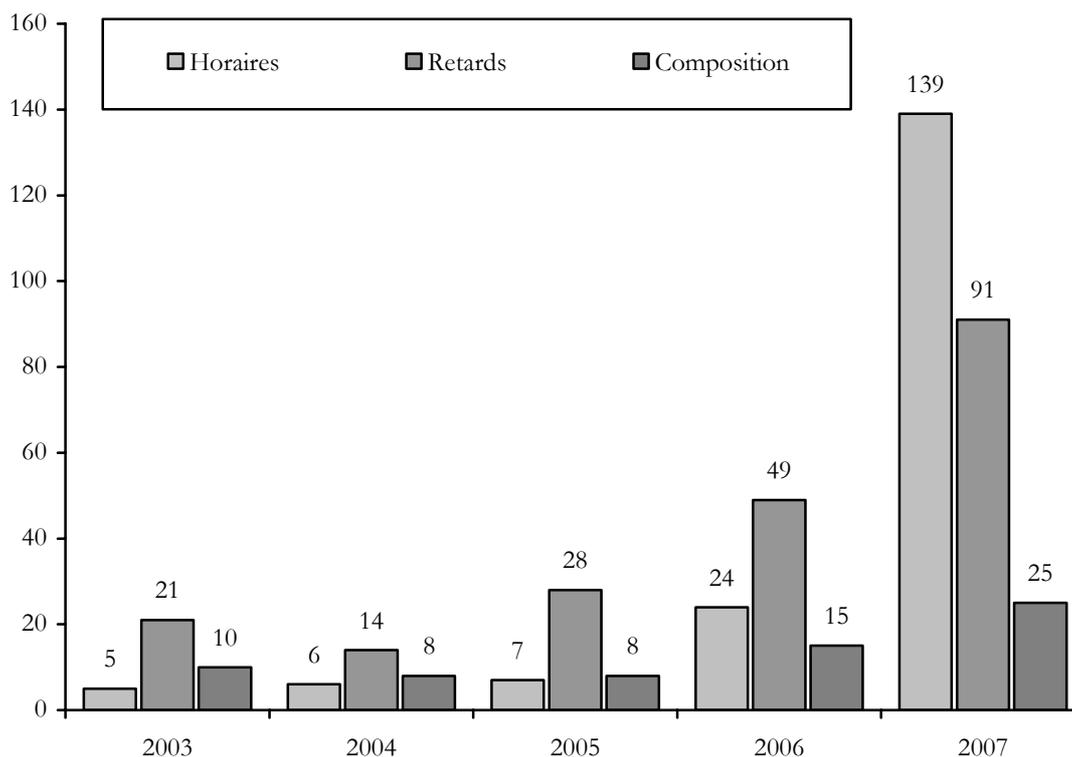
Groupe « Service des trains » : évolution des catégories les plus importantes

En 2003, la moyenne des plaintes relatives aux « horaires » était de 5 dossiers par mois. Elle atteignait 6 dossiers en 2004, poursuivait son évolution pour atteindre 7 dossiers en 2005, 24 en 2006 et explosait à 139 dossiers en 2007. Il est clair que les nouveaux horaires mis en place le 9 décembre 2007 sont principalement la cause de cette augmentation spectaculaire.

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 21 en 2003, 14 en 2004, 28 en 2005 pour bondir à 49 en 2006 et augmenter encore à 91 en 2007.

La rubrique « composition » qui connaissait une moyenne mensuelle de 10 dossiers en 2003, revenait à 8 dossiers en 2004 et 2005 pour atteindre 15 dossiers en 2006 et 25 en 2007.

Graphique par moyenne mensuelle



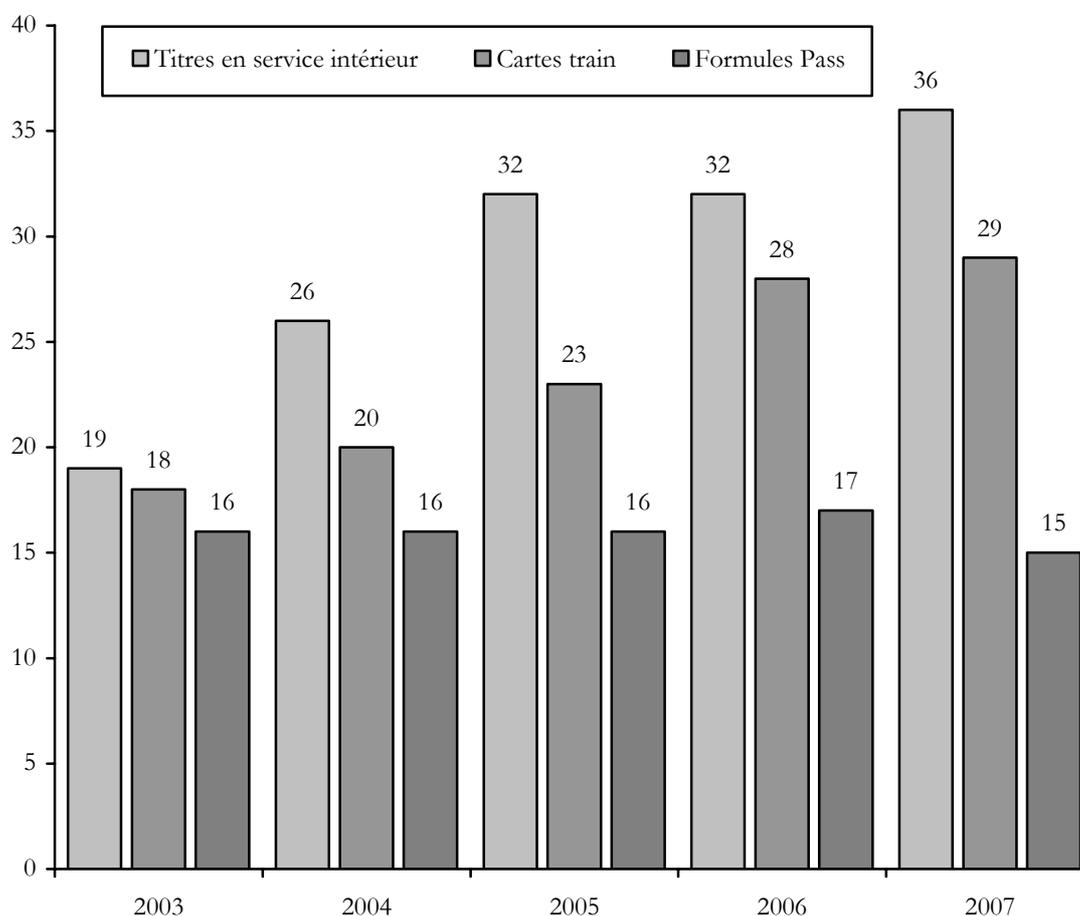
Groupe « Titres de transport » : évolution des catégories les plus importantes

Les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 19 dossiers en 2003, 26 en 2004, 32 en 2005 et 2006 et enfin 36 en 2007.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 18 dossiers en 2003, 20 en 2004, 23 en 2005, 28 en 2006 et 29 en 2007.

Les « formules Pass » affichaient une moyenne de 16 dossiers en 2003, 2004 et 2005 pour passer à 17 dossiers en 2006 et revenir à 15 en 2007.

Graphique par moyenne mensuelle



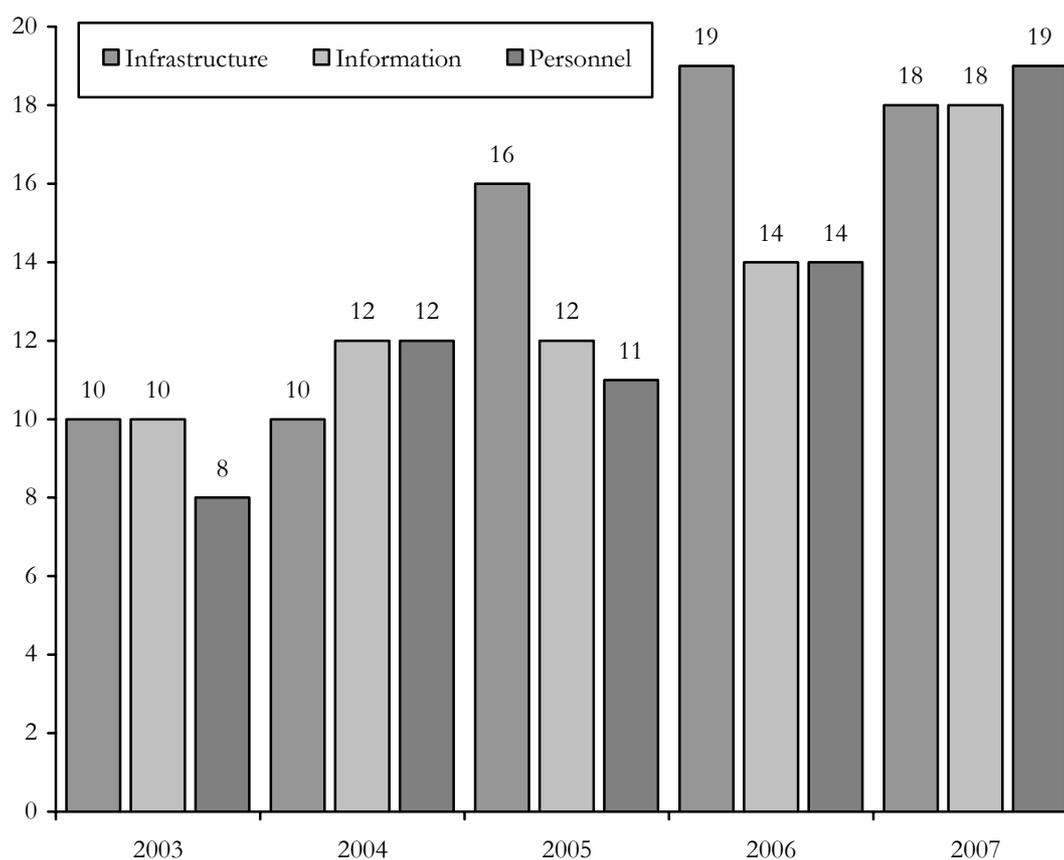
Groupe « Qualité du service offert à la clientèle » : évolution des catégories les plus importantes

La rubrique « personnel » affichait une moyenne de 8 dossiers en 2003 pour grimper à 12 en 2004, 11 en 2005, 14 en 2006 et enfin 19 en 2007.

L'« infrastructure » a connu une moyenne mensuelle de 10 dossiers en 2003 et 2004, 16 en 2005, 19 en 2006 et 18 en 2007.

La rubrique « information » présentait une moyenne de 10 dossiers en 2003, 12 en 2004 et en 2005, 14 en 2006 et 18 en 2007.

Graphique par moyenne mensuelle



Evolution des plaintes par catégorie

A partir des 3 groupes de plaintes¹ les plus importants, nous avons établi un tableau récapitulatif reprenant le nombre le plus élevé de dossiers introduits annuellement.

Catégorie	RA. 2003	RA. 2004	RA. 2005	RA. 2006	RA. 2007
Horaires	61	75	88	283	1.664
Retards	255	166	332	583	1.095
Titres de transp. en serv. intérieur	223	308	380	383	426
Cartes train	219	242	274	340	352
Compositions	118	92	92	178	298
Suppressions	106	46	167	120	294
Personnel	92	148	134	165	231
Information	116	144	148	172	218
Infrastructure	117	120	195	225	216
Service à la clientèle	126	109	126	160	205
Correspondances	76	76	107	139	186
Formules Pass	194	193	195	203	185
Titres de transp. en serv. internat.	131	106	149	130	162
Offre train	74	75	85	68	75
Autres titres de transport	41	60	63	79	73

¹ service des trains, titres de transport et service à la clientèle

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

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

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

Textes encadrés

Les textes encadrés sont repris littéralement des instructions du Groupe SNCB (SNCB-Holding S.A., SNCB S.A. et Infrabel S.A.) concernant le sujet traité lorsque la source indique nommément l'une de ces 3 entreprises.

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



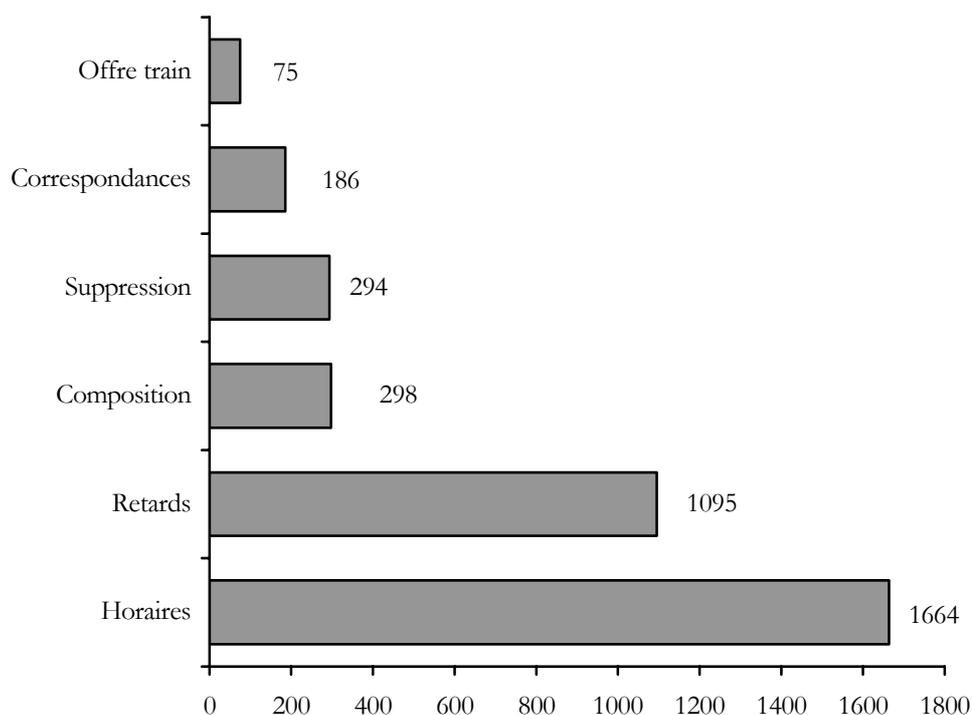
Photo Groupe SNCB

1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 3.612 dossiers, soit 58,9 % 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. HORAIRES

Au fur et à mesure que le Groupe SNCB réalise les travaux d'infrastructure prévus, il tient à les exploiter concrètement. Cela crée non seulement de nouvelles possibilités, mais permet également des modifications d'un certain nombre de flux du trafic : dédoublement d'un train, augmentation de la vitesse, réduction d'un trajet, etc. Bref, les horaires changent. Ce n'est toutefois qu'une cause de changements d'horaires parmi d'autres. Ainsi, des modifications peuvent également être apportées, par exemple, en raison d'une demande accrue pour un arrêt à proximité d'un zoning industriel ayant connu un essor récent considérable et qui représente dès lors un potentiel important de voyageurs. Tous ces changements sont suivis de près par les clients. Même avant l'annonce officielle, les rumeurs peuvent déjà susciter de grandes inquiétudes et de nombreuses questions adressées au médiateur.

Les entreprises aussi s'intéressent aux modifications envisagées. Certaines posent explicitement la question quelques mois avant l'adaptation. Leurs intentions sont très positives, à savoir adapter éventuellement quelque peu leur organisation du travail en fonction des heures de départ et d'arrivée des trains empruntés par leurs collaborateurs. A cet égard, le Groupe SNCB ne fait pas preuve d'une grande flexibilité en tant qu'interlocuteur. Malgré les demandes pressantes, il n'est pas disposé à diffuser publiquement des informations avant la conférence de presse officielle. Cette dernière a chaque fois lieu relativement tard, à peine deux à trois semaines avant l'entrée en vigueur des nouveaux horaires. Comme évoqué dans ce rapport, l'agencement du temps avant et après le travail représente, pour les clients, un véritable casse-tête. Toute l'organisation familiale et sociale de la journée est axée sur un emploi du temps mûrement réfléchi dont le point d'arrivée (le matin) ou de départ (le soir) correspond généralement au trajet en train.

Lorsqu'un train en direction d'un quartier résidentiel ou professionnel est dédoublé pour la première fois, il suscite un réel engouement : il est perçu comme un moyen supplémentaire d'effectuer le trajet domicile/travail avec aisance et dans un laps de temps déterminé.

Si l'on modifie ensuite considérablement l'horaire de ce train pour l'une ou l'autre raison, on peut, même si cela semble relativement anodin vu de l'extérieur, bouleverser l'organisation quotidienne des personnes intéressées. Si, par ailleurs, le schéma des correspondances sur le trajet domicile/travail s'en voit compliqué, voire interrompu de façon régulière, la situation devient encore plus difficile à accepter.

Si, dans ces moments, l'entreprise ferroviaire non seulement omet d'informer correctement les usagers mais, de surcroît, n'a pas d'arguments clairs à avancer pour justifier ces changements, ceux-ci seront particulièrement mal perçus.

Ces deux dernières années, le médiateur a reçu à la fin de l'année civile, à chaque fois au moment de la présentation des nouveaux horaires, de nombreuses remarques par téléphone et plaintes à traiter. En outre, en 2007, le nouvel horaire est entré en vigueur dans un contexte de ponctualité défaillante, si bien que bon nombre de clients fidèles étaient déjà exaspérés. Il n'a pas toujours été aisé de déterminer si les problèmes étaient propres au nouvel horaire (par exemple, délai trop court pour les demi-tours, temps insuffisant pour le trajet en raison des nombreux arrêts prévus, mauvaise estimation de la capacité mise en œuvre) ou s'ils résultaient d'un manque chronique de régularité du trafic ferroviaire.

En 2007, le médiateur a constitué 1 664 dossiers de plaintes concernant les (nouveaux) horaires, au lieu de 283 en 2006 et 88 en 2005.

Il va de soi que tout changement s'avère favorable pour certains et défavorable pour d'autres. Vu l'impact social considérable des possibilités et chances de déplacement, qu'elles soient collectives ou individuelles, les réactions face aux changements sont toujours très marquées et deviennent de plus en plus organisées. Il importe donc pour le Groupe SNCB, qui doit mettre au point cet ensemble particulièrement complexe, de bien justifier les choix opérés.

Voici quelques années, la SNCB avait annoncé qu'elle développerait un tout nouveau plan de transport basé sur les demandes concrètes des voyageurs. Ce projet a cependant dû être postposé car « certains travaux d'infrastructure n'ont pas pu être mis en œuvre en temps opportun ». Lorsque le médiateur se renseigne sur cette intention initialement ambitieuse et digne d'éloges, il n'obtient pas vraiment de réponse.

Toutefois, les plaintes traitées montrent clairement la nécessité de pouvoir débattre des choix opérés lors de la mise sur pied du plan de transport, et ce à la lumière de critères mûrement réfléchis et bien structurés. Pour ce faire, il importe d'adopter une méthode transparente. En effet, cette démarche doit permettre d'adapter l'offre à la demande réelle. À cette fin, il convient de répertorier les flux de déplacements pour pouvoir les comparer à l'offre de transport.

De plus, il est, en toute logique, également nécessaire d'analyser le potentiel de clients, actuel mais aussi futur sur la base des développements prévus. Cette opération requiert l'utilisation de modèles qui permettent d'effectuer différentes simulations (pour le trafic ferroviaire et la capacité de transport). Heureusement, cette tâche peut être simplifiée par l'utilisation de logiciels spécialisés.

Face à la volonté du Groupe SNCB de jouer un rôle actif, voire de devenir un pionnier dans l'expérience de la mobilité, le médiateur souhaite évoquer une suggestion faite en son temps au commissaire du gouvernement lors de la préparation de plusieurs objectifs repris dans le contrat de gestion.

Il existe dans notre pays des plans régionaux d'aménagement du territoire. Ceux-ci comprennent trois parties : une contraignante, une informative et une directrice. Dans le cadre de la planification des investissements (tant en termes d'infrastructure, que de matériel ou de mise sur pied de sondages et de concertations), cette dernière est particulièrement importante pour l'ambition du changement de modèle et le rôle futur de la mobilité. Il en va de même pour l'élaboration d'un plan de transport axé sur l'avenir.

Un plan de transport élaboré de manière logique selon des critères clairs et présentant des objectifs bien spécifiques permettrait au Groupe SNCB de mener un débat transparent et cohérent avec le monde extérieur (clients, groupes d'action, entreprises, monde politique) et, en fonction de cela, d'utiliser ses moyens de manière plus efficace.

La concertation avec l'extérieur laisse toutefois encore à désirer. En tant que jeune société de mobilité, cette concertation constitue pourtant l'un des instruments de base pour rechercher constamment une optimisation de l'offre dans un environnement social aux schémas de déplacements variables, tant au niveau de l'espace que des modes de transport utilisés.

Les plaintes reçues au sujet des modifications des horaires introduites fin 2007 ont commencé à affluer à partir de septembre, avec une montée en flèche à partir d'octobre. Début 2007, le médiateur avait déjà reçu une série de protestations à la suite des changements d'horaires survenus le 10 décembre 2006.

Ceux-ci étaient placés sous le signe d'un réagencement des sillons de la jonction Nord-Midi après la mise en service de voies supplémentaires entre Louvain et Bruxelles et du nouveau viaduc à Forest.

- Les clients ont été nombreux à réagir aux changements au niveau des gares desservies par la ligne 60 (Saint-Nicolas/Termonde/Bruxelles-Midi).
- Les bouleversements du schéma de correspondances et l'immobilisation prolongée (pour l'accouplement et le désaccouplement) à Denderleeuw concernant les trains de la ligne 90 (Grammont/Denderleeuw) et ceux vers Bruxelles n'ont pas non plus été appréciés par les navetteurs.
- Etaient tout aussi désemparés les usagers qui doivent se rendre d'une gare bruxelloise à Diegem, gare qui dessert le site industriel autour de l'aéroport.
- Les modifications au niveau de la desserte du Quartier européen de Bruxelles (Bruxelles-Schuman, Bruxelles-Luxembourg et Etterbeek) étaient bien supérieures à celles attendues par les clients.
- Enfin, la réduction de la desserte de la gare de Liedekerke a suscité l'incompréhension.

Début janvier 2007, l'alimentation en électricité dans la région bruxelloise a été sérieusement perturbée pendant plusieurs mois à la suite d'un incendie survenu dans la gare de Bruxelles-Midi. Ont alors été introduites des limites de vitesse strictes qui ont nécessité une adaptation des horaires, tant et si bien que les « nouveaux » horaires de décembre 2006 n'ont en réalité jamais été appliqués.

Au cours de cette période de crise et après, ces derniers ont fait l'objet de différentes modifications en vue de fluidifier le trafic, mais la situation ne fit que s'aggraver, assurément en termes de ponctualité (voir ailleurs dans ce rapport).

Malgré tout, le Groupe SNCB a pu compter, jusqu'à un certain point, sur la compréhension de ses clients.

La période critique ne s'est vraiment présentée que lorsque de nouveaux horaires ont une fois de plus été introduits, à savoir le 9 décembre 2007.

Comme nous l'avons déjà signalé, en octobre 2007, des clients s'étaient déjà manifestés à la suite de rumeurs qui circulaient à ce sujet. Le mécontentement avait alors été canalisé notamment par divers groupes de travail et/ou comités d'action.

Lorsque le Groupe SNCB a enfin accepté de communiquer le nouveau plan de transport, il ne lui restait plus suffisamment de temps (ni de volonté) pour y apporter des corrections pourtant judicieuses.

C'est ainsi que le 9 décembre 2007, de nombreuses lignes ont fait l'objet de modifications (trop) importantes.

- Dans la Campine (ligne 15 - Turnhout/Bruxelles), les horaires ont été décalés de 30 minutes, si bien que pour cette liaison, il subsistait une seule connexion directe possible (les autres trains IC arrivant trop tôt ou trop tard à Bruxelles pour les heures de bureau) ; les « solutions » avancées avec une correspondance à Anvers-Berchem se sont avérées inapplicables en raison de la capacité insuffisante des trains mis en service et du temps de correspondance incertain à Anvers-Berchem.
- Toujours sur la ligne 15, les navetteurs des gares situées entre Herentals et Lier (Nijlen, Bouwel, Kessel) sont trop souvent abandonnés à leur sort.
- Sur la ligne 25 très prisée (Anvers/Malines/Bruxelles), l'offre s'est vue *de facto* réduite de 4 à 3 trains par heure ; ainsi, la gare d'Anvers-Berchem a été moins souvent desservie étant donné que le train Benelux ne s'y arrêta plus. A Malines, des correspondances empruntées par des écoliers ont également été rompues.
- Sur la ligne 53a (Louvain/Malines), le trafic est passé d'un train toutes les demi-heures à une répartition 20/40 nullement appréciée par les clients des gares intermédiaires, car cela rompait des schémas de correspondance à Malines comme à Louvain. Par ailleurs, le trajet Louvain/Anvers est prolongé de 7 minutes.
- La ligne 59 Gand/Anvers est passée de 2 à 3 trains par heure, ce qui en soi est positif, si ce n'est que les trains s'arrêtant dans les gares de banlieue d'Anvers-Sud et de Gentbrugge de plus en plus fréquentées sont insuffisants. En outre, les correspondances avec la ligne Gand/Eeklo ne sont pas optimales.
- Sur la ligne 60 Termonde/Bruxelles, le train P dévié voici un an vers Bruxelles-Luxembourg le soir (voir « Situations vécues ») est de nouveau prévu à partir de Bruxelles-Midi. La capacité de transport proposée ne suffit toutefois pas pour le nombre important de navetteurs qui se présentent.

- Au départ, la nouvelle fréquence des trains sur la ligne 58 Gand/Eeklo ne tenait nullement compte des besoins des écoles d'Eeklo ni d'un important centre médical de Sleidinge.
- Sur l'axe très fréquenté Côte/Bruxelles, le Groupe SNCB met en service, depuis le 10 décembre 2007, des voitures à deux niveaux (M6) pour un (dés)accouplement avec la liaison IC Knokke-Blankenberge/Hasselt-Tongres à Bruges et Landen. Toutefois, en raison de sérieux problèmes techniques, il n'est plus question d'atteler ou de dételer des voitures. C'est ainsi que le train roule jusque Knokke et qu'une navette transporte les voyageurs de Blankenberge jusque Bruges, ce qui réduit considérablement le confort pour ces usagers.
- La desserte du Quartier européen de Bruxelles par les trains provenant d'Ostende/Gand a également été revue, cette fois en raison des travaux entrepris à Etterbeek pour l'aménagement du Réseau Express Régional (RER) autour de Bruxelles. Il en va de même pour les usagers venant des directions Hasselt/Louvain, Alost/Denderleeuw et Halle/Malines.
- Sur la ligne 12 Essen/Anvers/Bruxelles, la desserte reste problématique (notamment au niveau d'Anvers-Luchtbal). Vilvorde devient difficilement accessible. Il s'agit pourtant d'une gare importante pour les correspondances vers de plus petites gares de la périphérie bruxelloise industrialisée et de la zone du canal (ligne 26).
- Sur la ligne 89 Courtrai/Denderleeuw, les voyageurs en provenance et à destination d'Audenarde et de Lierde/Grammont sont confrontés à des problèmes de correspondance à Zottegem.

La situation est donc loin d'être simple pour le voyageur étant donné que ces nouveaux horaires exigent une adaptation (trop) drastique de ses déplacements et de son organisation sociale et professionnelle qui en dépend.

Par ailleurs, lorsque les horaires des trains ne s'accordent pas avec ceux des écoles, les établissements au même titre que les parents s'inquiètent : qu'advient-il de ces écoliers qui traînaient à proximité des gares et que penser des conséquences qu'une telle situation peut engendrer ?

De surcroît, des modifications au niveau du matériel utilisé ont été introduites en même temps que les nouveaux horaires. Dans un tel contexte où simultanément, le client se voit contraint d'emprunter un train différent en raison de changements de l'offre et la SNCB modifie drastiquement le matériel exploité ainsi que la composition pour de nombreux trains, il est inévitable de rencontrer des problèmes de suroccupation.

Si l'on ajoute à cela l'afflux continu de nouveaux clients, attirés par la politique tarifaire séduisante de l'autorité de tutelle, notamment pour les déplacements domicile/travail et domicile/école, il apparaît clairement que le Groupe SNCB est confronté à un sérieux problème de capacité. Nous y reviendrons.

Enfin, l'entrée en vigueur des nouveaux horaires s'est également accompagnée, comme mentionné précédemment, d'une aggravation du manque de ponctualité qui se faisait déjà ressentir depuis le printemps 2007.

Les problèmes d'accouplement et de désaccouplement de l'IC Knokke-Blankenberge/Hasselt/Tongres ont joué un rôle prépondérant à cet égard : ces trains sillonnent en effet le pays d'Ouest en Est et leurs retards influencent inévitablement la ponctualité des trains des autres lignes qui s'insèrent sur cette liaison, au même titre que les correspondances à réaliser.

Il n'est dès lors pas aisé pour le voyageur de concrétiser ses objectifs de mobilité en fonction, d'une part, de la modification profonde et souvent radicale des horaires et, d'autre part, du respect des engagements sociaux, familiaux et professionnels qui lui incombent.

Le Groupe SNCB et le médiateur ont été submergés de plaintes et remarques des voyageurs insatisfaits (exaspérés), qui manifestaient à juste titre, via les instances et canaux les plus divers, leur mécontentement. De plus en plus, les usagers du train se sont unis en groupes de travail et autres comités d'action.

Le Groupe SNCB avait annoncé sa volonté d'intervenir rapidement. Dès le 7 janvier 2008 (à peine 4 semaines après l'introduction des nouveaux tableaux), diverses corrections avaient déjà été apportées. La communication à cet égard a bien reçu toute l'attention requise.

Une deuxième vague d'adaptations (moins étendue) a eu lieu le 4 février 2008, sans grande publicité cette fois.

Le client a indiqué au médiateur que malgré la mise en œuvre de modifications ça et là, ses questions à ce sujet n'avaient trouvé aucun écho auprès du Groupe SNCB. C'est surtout la décision prise « dans la plus stricte intimité » de ne plus scinder la liaison IC Knokke-Blankenberge/Hasselt-Tongres qui a suscité la colère, chez les clients comme dans les rangs du personnel. Ce point n'a fait l'objet d'aucune communication. Plusieurs semaines plus tard, Bruxelles annonçait encore la division du train. C'est seulement par la suite que la nouvelle situation a été mise en lumière, d'abord au compte-gouttes puis plus en détail. L'irritation (justifiée) était particulièrement grande chez les voyageurs désireux de se rendre à Blankenberge, qui devaient à présent prendre une correspondance à Bruges. La comparaison du flux de voyageurs n'a pas tardé à poindre. De fait, les clients à destination de Blankenberge se sont demandé pourquoi c'était précisément eux qui devaient changer de train. Une fois encore, le Groupe SNCB s'est enfermé dans son mutisme avant d'enfin avancer une explication claire et acceptable : étant donné que les chiffres de Knokke et Blankenberge sont plus ou moins similaires, il a été décidé d'insérer une correspondance pour ceux qui disposaient du plus de temps pour ce faire, à savoir les passagers à destination de Blankenberge. Le prochain rapport annuel traitera ce point de manière plus approfondie.

Par ailleurs, les horaires d'été (juin 2008) apporteront également leur lot de changements (comme le train P tant attendu sur la ligne 15).

Affaire à suivre.

SITUATIONS VECUES

2007/0057 Le client déplore les nouveaux horaires introduits le 10 décembre 2006 : les trains directs Saint-Nicolas/Bruxelles s'immobilisent 14 minutes à Termonde. Le client se demande pourquoi.

Le Groupe SNCB indique que le long temps d'arrêt à Termonde résulte de la correspondance entre le train IC L Saint-Nicolas/Bruxelles et le train L Gand-Malines. Il ajoute qu'en décembre 2007, l'horaire sera de nouveau adapté et que les remarques du client seront alors prises en considération dans la mesure du possible.

2007/0095 et 1042 Depuis l'introduction des nouveaux horaires le 10 décembre 2006, le train P 7095 venant de Termonde ne circule plus vers Bruxelles-Midi mais vers Bruxelles-Luxembourg, tandis qu'en soirée le train P 8095 ne part plus de Bruxelles-Midi mais de Bruxelles-Luxembourg. Les navetteurs de la ligne 60 vers Bruxelles-Nord, Bruxelles-Central et Bruxelles-Midi protestent contre ce changement.

Le Groupe SNCB justifie cette décision du fait de l'indisponibilité de sillons supplémentaires sur la jonction Nord-Midi à la suite de la mise en service du tronçon à quatre voies Louvain/Bruxelles et du viaduc de Forest.

Dans d'autres dossiers, le Groupe SNCB indique que l'horaire des trains P 7095 et 8095 de/vers Bruxelles-Luxembourg au lieu de Bruxelles-Midi a été modifié à la demande des voyageurs de la région de Termonde.

En réponse aux interrogations du médiateur quant au mode d'exécution de l'étude sur les besoins, le Groupe SNCB explique qu'il a mené une enquête auprès de tous les voyageurs utilisant la ligne 60 entre 7 h 00 et 8 h 15. Cette étude révèle que plus de 350 voyageurs empruntent le rail vers le quartier européen durant la pointe matinale. Etant donné que le Groupe SNCB comptait attirer un certain nombre de voyageurs supplémentaires, le train P 7095 a été dévié vers Bruxelles- Luxembourg.

(Signalons toutefois qu'en réponse à une question parlementaire, le Groupe SNCB tenait il y a peu des propos précisément contraires : étant donné le nombre insuffisant de voyageurs vers le quartier européen, le Groupe SNCB n'a PAS jugé opportun d'établir une liaison directe de Termonde vers Bruxelles-Schuman et Bruxelles-Luxembourg).

Rétrospectivement, il est apparu que cette intervention n'avait rien d'un succès retentissant étant donné que seuls quelques nouveaux voyageurs ont été séduits. Dès lors, cette liaison a fait l'objet d'une nouvelle « évaluation » en vue du nouveau service des trains de décembre 2007.

2007/0098 Dans une pétition, 224 navetteurs de la région de Grammont ont exprimé leurs griefs concernant les nouveaux horaires des liaisons Grammont/Zottegem/Gand et Grammont/Denderleeuw/Bruxelles :

- temps de voyage allongé vers Gand en raison d'un arrêt prolongé à Zottegem (12 à 13 minutes) ;
- idem pour la liaison CR vers Bruxelles via Denderleeuw.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB expose les causes des problèmes évoqués par ses clients (il a fallu assurer des correspondances à Zottegem et, à Denderleeuw, le train CR de Grammont est accouplé à une rame de Zottegem). Le Groupe SNCB s'excuse pour les désagréments occasionnés. Dans le cadre de l'établissement des nouveaux horaires pour décembre 2007, il conviendra de chercher une solution visant la réduction des arrêts prolongés.

2007/0109 (+ 20 dossiers similaires) Le client se plaint du nouvel horaire : en raison de l'avancement de l'heure de départ du train P 7967 à Denderleeuw (7 h 04 au lieu de 7 h 08), la correspondance avec le train L 1777 venant de Ninove n'est plus possible. Déjà bondé, le train suivant de Denderleeuw vers Bruxelles (l'IR vers Bruxelles-National-Aéroport de 7 h 14) doit maintenant accueillir en plus les voyageurs du train L 1777.

A compter du 5 mars 2007, le Groupe SNCB fera de nouveau circuler le train L 1777 selon l'ancien horaire de manière à rétablir la correspondance avec le train P 7967 à Denderleeuw.

1.1.2. RETARDS ET CORRESPONDANCES

En 2007, le médiateur a reçu 1.095 plaintes qui concernaient spécifiquement un retard et 186 plaintes au sujet d'un retard ayant entraîné une rupture de correspondance.

Ensemble, ces deux catégories représentent environ 20,9 % du nombre total de plaintes.

ANNEE	PLAINTES INTRODUITES AUPRES DU MEDIEATEUR				
	T=total nombre plaintes	service des trains		retards	
		nombre	en %	nombre	en %
2000	2416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2486	728	29,3	253	10,2
2003	2339	690	29,5	255	10,9
2004	2378	530	22,3	166	7,0
2005	2961	871	29,4	332	11,2
2006	3664	1371	37,4	583	15,9
2007	6130	3612	58,9	1095	17,9

Retards, ponctualité, ponctualité et ponctualité

Depuis 2000, les chiffres relatifs aux dossiers ouverts au sujet de retards sont vraiment éloquentes.

Ils illustrent parfaitement le sentiment vécu par les fidèles clients des chemins de fer depuis lors. A ce titre, 2004 était véritablement un grand cru. Un an plus tard, plus particulièrement en automne, le bât de la ponctualité blessait à nouveau. A la lumière de ces éléments, il importe de savoir si le degré d'attention qui est accordé à cet aspect est le même pour tout le monde.

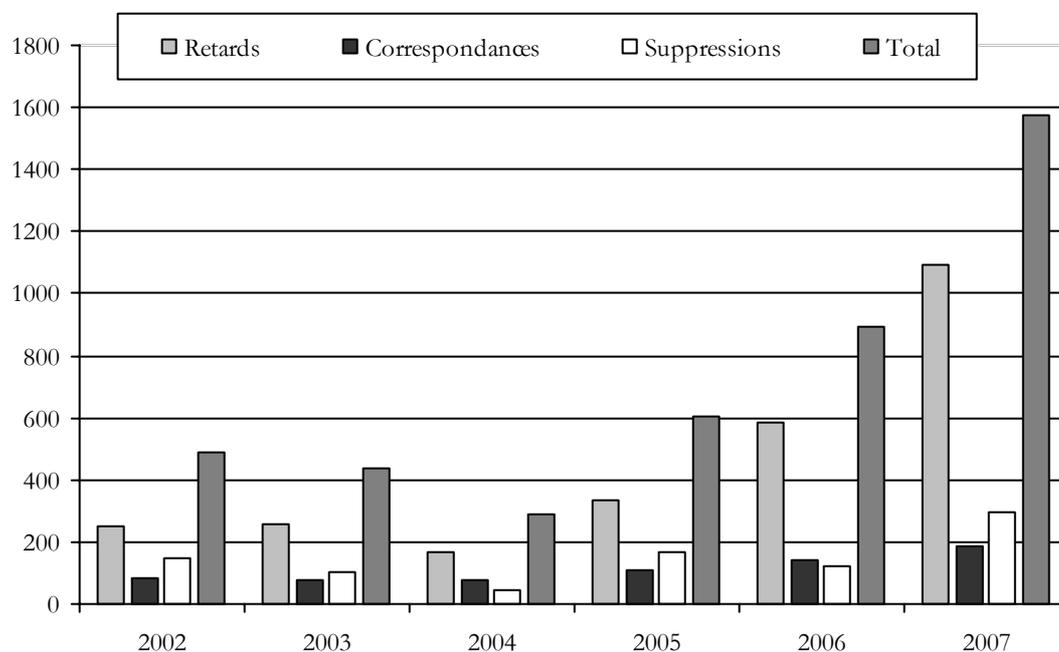
Depuis mars 2006, il est évident que la ponctualité, aussi regrettable que cela puisse paraître, doit à nouveau s'inscrire au sommet de l'ordre du jour. Dans notre rapport annuel 2006¹, nous indiquions que la vague de doléances quant à la ponctualité défailante n'avait pas donné lieu à une réaction immédiate.

Aujourd'hui, la situation est tout autre. Dans une effervescence qui frise l'obsession, de nombreux cheminots travaillent en effet à l'analyse des systèmes, trafics et procédures. Objectif visé : la restauration de la ponctualité et le regain de confiance des clients quant à la fiabilité des horaires. Une telle approche s'avérait indispensable. De fait, certains clients fidèles ne rédigent pas un courrier ou ne se manifestent pas à tout va, mais ne mâchent pas leurs mots lorsque la coupe est pleine. Leur verdict est sans appel : les services ferroviaires étaient médiocres.

Le graphique ci-dessous indique l'évolution du nombre de dossiers ouverts auprès du médiateur au sujet des retards, des correspondances et des suppressions de trains au cours des six dernières années.

¹ Rapport annuel 2006, p. 181

Evolution du nombre de plaintes relatives à la ponctualité



Même s'ils traitent du même thème, le discours du Groupe SNCB et celui des clients fidèles sont singulièrement différents.

Quand les voyageurs évoquent les retards, le Groupe SNCB sort des statistiques. Il fait circuler des locomotives, des voitures, des automotrices. Il inscrit ensuite tous ces mouvements sur des graphiques. Il place alors quantité de chiffres dans des grilles, et en déduit que la ponctualité du réseau est bonne.

Les clients ont parfois le sentiment d'être des fantômes ou de participer effectivement à un jeu de trains – avec aiguillages et signalisation – mais sans en occuper les rôles principaux.

Pour le client, le voyage n'est pas une fin en soi. Par le biais de sa mobilité, il aspire à un résultat bien précis : l'organisation pratique de sa vie, sur le plan privé et professionnel.

Souvent, la plainte du client décrit de manière très pointue et saisissante la situation chaotique à laquelle il est confronté quotidiennement : sa vie devient de plus en plus une succession abrupte d'obligations familiales et professionnelles exécutées à un rythme effréné, le tout sans grande marge de manœuvre. Il se rend de son domicile à son lieu de travail en passant par les cases garderie, gare, train, puis, après le labeur quotidien, va retrouver ses enfants et sa famille, avec éventuellement un petit détour pour les achats de première nécessité. D'ordinaire, ces tâches sont réparties entre les deux partenaires, qui se passent le flambeau le cas échéant.

Cette situation entraîne donc fréquemment l'élaboration d'un emploi du temps très précis, dans lequel vient s'intercaler le voyage en train. En conséquence, si celui-ci ne se déroule pas comme prévu, tout le programme est bouleversé. Ce ne sont pas des minutes d'attente à supporter, ce sont des événements inattendus à gérer, de nouvelles initiatives à prendre, des personnes à prévenir. Il s'avère donc que l'intervalle ferroviaire est comme le plat consistant d'un menu à plusieurs services qu'a choisi le consommateur de rail. Si le Groupe SNCB sert un met au goût saumâtre et pesant sur l'estomac, le client éprouvera bien des difficultés à digérer le tout, même si les autres ingrédients sont de qualité.

Le retard pour le voyageur n'est pas une barre sur une ligne, des chiffres dans une case, mais un poids qui peut peser lourdement avant, pendant et après son déplacement. Les effets peuvent être multiples, varier d'une personne à l'autre, et se développer parfois en cascade. Et il n'est pas toujours aisé de les maîtriser.

En tout état de cause, une chose est sûre : toute perturbation profonde et surtout trop fréquente de l'organisation (très) bien huilée provoque une levée de boucliers chez les clients.

Sans compter le manque à gagner en termes de productivité enduré par les employeurs via les multiples retards, d'où leur mécontentement. A cet égard, les employés signalent que leur employeur ne tolère pas (plus) les retards matinaux. Le temps ainsi perdu doit donc être récupéré d'une manière ou d'une autre. Le retard des trains exerce alors un double impact sur leur vie. Par ailleurs, le « quality time » est également rappelé au bon souvenir du médiateur. Nombre de clients n'y voient pas un terme propre à un magazine, mais bien une réalité en fonction de laquelle ils ont organisé leur carrière et qui, parfois, les a amenés à préférer le train à la voiture, afin de mieux gérer ce temps précieux.

Aujourd'hui, le temps n'est plus uniquement de l'argent. Voilà une réalité qui se fait clairement ressentir.

Nul ne peut nier que les causes des retards peuvent être uniquement ferroviaires (propres à l'infrastructure, au matériel roulant, au personnel de l'entreprise ferroviaire, ...) ou être dus à des cas de force majeure (météorologiques, actes de tiers, ...).

Le transporteur ne peut assumer la responsabilité que des premiers, et ne peut que limiter, le mieux possible, les dégâts des deuxièmes.

Quelles que soient les circonstances qui perturbent l'exploitation, la première démarche à entreprendre est d'informer correctement et rapidement les voyageurs sur l'origine des retards, et sur les mesures qui seront prises pour y remédier. Si les Chemins de Fer ne sont pas responsables, leurs collaborateurs sur le terrain subiront déjà moins la grogne des passagers. Et si ceux-ci perçoivent qu'on s'occupe d'eux efficacement, ils en éprouveront moins de dépit.

La réaction du Groupe SNCB face aux retards a indubitablement changé au fil du temps. En effet, il brandit beaucoup moins vite les chiffres généraux relatifs à la ponctualité, alors que c'était systématique il y a peu.

Dans ses précédents rapports, le médiateur avait expressément mis en question la méthode utilisée en la matière (voir l'introduction) !

Les chiffres publiés par les chemins de fer ne reflétaient nullement l'expérience vécue par le client au quotidien.

Après concertation avec les parties concernées (dont le médiateur), le Groupe SNCB a dès lors annoncé l'adoption d'une nouvelle méthode de mesure de la ponctualité. Ceci se traduit non seulement par une précision accrue et l'aspiration à un chiffre de ponctualité davantage révélateur de la réalité vécue sur les rails, mais aussi par une plus grande transparence de toute cette problématique grâce à la publication trimestrielle des données de ponctualité via Internet (www.infrabel.be).

... En plus des indices globaux de ponctualité (avec et sans neutralisation), une série de statistiques supplémentaires relatives à la ponctualité seront publiées à partir de 2008 :

- distinction entre heures de pointe, heures creuses & week-ends pour la ponctualité globale et la ponctualité des 10 lignes radiales vers Bruxelles ;
- ponctualité globale en fonction du type de train (IC,IR, L, P).

Par ailleurs, ces chiffres figurent déjà sur l'internet pour le premier semestre de 2007.

À partir de 2008, les chiffres suivants pourront aussi être publiés :

- ponctualité de 8 grandes relations: IC A (Oostende - Eupen), IC B (Bruxelles - Amsterdam), IC C (Antwerpen - Kortrijk), IC D (Herstal - Tournai), IC E (Knokke - Blankenberge), IC J (Bruxelles - Luxembourg), IC H (Schaerbeek - Mouscron) et IC I (Antwerpen - Charleroi) ;
- indice de ponctualité supplémentaire tenant compte des résultats relevés dans un certain nombre de points de mesure intermédiaires situés le long du trajet du train ;
- la ponctualité à l'arrivée dans plusieurs grandes gares situées en dehors de Bruxelles : Antwerpen-Centraal, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Liège, Namur et Charleroi ;
- indice de ponctualité supplémentaire tenant compte d'une pondération en fonction du nombre de voyageurs dans les trains ;
- nombre de correspondances réalisées dans une sélection de gares : Brugge, Gent-Sint-Pieters, Zottegem, Antwerpen - Centraal, Mechelen, Leuven, Mons, Charleroi, Namur et Liège .

Source : La Chambre, Doc 52 0946/001

Comme le révèle l'expérience du médiateur, réfléchir du point de vue du client constitue un bon exercice dans la mesure où il permet de mieux évaluer comment ce client perçoit des informations spécifiques que le Groupe fournit avec les meilleures intentions. Force est de constater qu'une telle approche est encore trop rare à l'heure actuelle.

Il en va de même pour les retards. Le client n'a cure de connaître laquelle des trois entreprises du Groupe peut être incriminée pour les retards fréquents ou chroniques. En revanche, il tient à savoir si le Groupe SNCB peut influencer sur l'origine de ces retards. S'il s'agit d'une tempête, d'un suicide ou d'un accident sur un passage à niveau, il fera alors généralement preuve de compréhension. Mais comme en témoignent nos entretiens, le client digère mal l'estimation chiffrée de la responsabilité de chacun. Le client s'intéresse avant tout à la fiabilité des trains. Peu lui importe que 91,4 % ou 92,1 % des trains soient à l'heure. Il veut de la fiabilité. Sur la base de son expérience, il veut être à même de déterminer une certaine marge dans laquelle il est quasi sûr d'arriver à temps ou d'avoir la correspondance prévue (train, bus, avion). Or, la fiabilité a quelque peu faibli en 2007. Il est de plus en plus fréquent d'entendre dire que l'on prend « un train d'avance pour être sûr ». Voilà un signal d'alarme pour les responsables.

Il semble logique qu'au niveau interne, les chiffres traduisent les différentes responsabilités. Toute progression passe inéluctablement par des analyses, des décisions et des actions précises. Néanmoins, le monde extérieur nourrit une seule préoccupation, en l'occurrence le client veut que les délais soient respectés et ne connaît qu'une seule sorte de retard : celui avec lequel il arrive à destination.

Par ailleurs, les diverses catégories de retard invoquées soulèvent certaines questions intéressantes chez les clients.

Lorsque le Groupe SNCB impute les retards aux « mouvements des voyageurs », que doit-on en conclure ?

- Les « mouvements des voyageurs » vont-ils crescendo depuis 2005 ?
- Si aux heures de pointe, des voyageurs dans des gares bondées doivent changer de quai à tout bout de champ, est-ce leur faute ? Lorsque des flux de voyageurs circulant en sens opposé se retrouvent pratiquement figés en raison de couloirs ou d'escaliers trop étroits, en sont-ils responsables ?
- Lorsque des trains sont supprimés et que les clients de deux trains sont contraints de « s'entasser » dans un seul, doit-on leur donner tort ?
- Lorsqu'un train arrive en retard, mais juste à temps pour que ses passagers prennent en toute hâte une correspondance, laquelle ne pourra partir qu'en retard en raison de l'afflux de ces voyageurs de dernière minute qui s'engouffrent à l'intérieur, doit-on les blâmer ?
- Et lorsque les portes d'une voiture ne fonctionnent pas et que les clients, dans le train comme sur les quais, doivent se précipiter vers une autre voiture, peut-on le leur reprocher ?

Si telle est la définition des mouvements des voyageurs, il est urgent de revoir le concept dans son intégralité.

Certes, le médiateur ne conteste pas le fait que dans certains cas, les clients occasionnent des retards dont ils sont bel et bien les responsables, mais il reste convaincu que, dans l'ensemble, il s'agit là de cas isolés.

Le nombre de trains supprimés demeure une lourde pierre d’achoppement dans le débat sur les retards. Ce chiffre a enregistré une hausse spectaculaire en 2007.

Le tableau ci-dessous indique l’évolution depuis 2000.

Année	Ponctualité sans neutralisation ¹	Ponctualité avec neutralisation ¹	Nombre de trains totalement ou partiellement supprimés
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

¹ Source: Infrabel s.a.

² Source : Chambre réponse du 16/10/2006 à la question écrite n°964 p. 27357.

³ Ce chiffre élevé doit être mis en rapport avec le nombre important de trains supprimés suite à des actions sociales.

L'essentiel est de savoir comment les trains supprimés doivent être pris en considération dans les statistiques sur la ponctualité.

Actuellement, le Groupe SNCB n'en tient pas compte dans ses statistiques, ce qui fournit naturellement une image biaisée de la ponctualité. Sachant que le nombre de trains supprimés a presque doublé, nous avons toutes les raisons de nous en préoccuper. Même si un train supprimé a déjà parcouru la majeure partie de l'itinéraire prévu, il ne faut pas en minimiser l'impact : le client doit quand même changer de train et il lui faut plus de temps pour atteindre la destination prévue¹. Une fois encore, le client n'a que faire des statistiques relatives aux « causes de suppression », lesquelles accusent la SNCB, des tiers, Infrabel, B-Holding et d'autres opérateurs. Comme pour la ponctualité, la répartition des responsabilités s'avère particulièrement utile en interne, mais pour le client, une seule chose importe : le train n'arrive pas.

Dans la rubrique « suppressions », nous reviendrons sur l'intégration des trains supprimés dans le calcul de la ponctualité.

Autre source de mécontentement chez plusieurs usagers : la politique à deux vitesses du Groupe SNCB, qui se montre très prolixe en cas de cause extérieure, mais se réfugie dans un mutisme assourdissant lorsque le problème vient de l'intérieur. En outre, certains acceptent mal que l'on prétexte (à juste titre) des travaux sur la ligne en cas de prolongation de la durée de trajets, et qu'en cas de retard (autrement dit de dépassement du retard prévu), on avance à nouveau la même excuse. L'objectif n'était-il pas précisément d'éviter une telle situation ?

Au final, une communication limpide constitue le *minimum minimorum* lorsque la ponctualité fait défaut. Une concertation efficace et rigoureuse entre ceux qui gèrent la circulation ferroviaire en temps réel et le personnel des gares et des trains constitue une absolue nécessité à cet égard. A l'heure actuelle, l'opérateur SNCB apprend à travailler en étroite collaboration avec le « Traffic Control » (voir encadré). L'objectif visé est de suivre la circulation ferroviaire en temps réel afin d'identifier les informations nécessaires pour le client qui se trouve à ce moment dans le train. Pour ce faire, ces informations doivent être communiquées en temps réel à l'accompagnateur de train concerné. Une fois encore, le médiateur invite à « se mettre dans la peau du client ». Ceci signifie qu'en cas de perturbation de la circulation ferroviaire, de retard ou de suppression, il convient de décider selon l'intérêt des clients qui voyagent à ce moment-là : quelles sont les alternatives, la correspondance sera-t-elle obtenue, à quel train donner la priorité pour limiter le retard au strict minimum, quelles informations utiles diffuser pour permettre à l'utilisateur de prendre les mesures nécessaires, quelles autres instances (par exemple De Lijn, le TEC ou des sociétés de taxis) faut-il prévenir des éventuels problèmes qui en découlent, etc.

¹ Rapport annuel 2006, p. 39.

Sur certaines lignes, les clients sont régulièrement confrontés à un phénomène récurrent (par exemple le « remorquage » d'un train sur le même tronçon) et perdent finalement patience, car ils reçoivent des informations vides de sens, des excuses immuables, voire aucune explication (« notre train roule plus lentement en raison du train qui le précède »). Le verdict tombe alors rapidement, et est toujours négatif pour l'image du Groupe.

Le client expérimenté se demande alors à juste titre pourquoi un omnibus qui gêne un train IC n'est pas mis de côté à la première occasion, comme cela s'est produit à plusieurs reprises dans un passé récent, afin de libérer le passage pour le train IC. Le client critique ne comprend pas comment on peut donner priorité à un train de marchandises pour ensuite constater que ce train (en raison de sa longueur) bloque l'accès des trains de voyageurs vers la gare, car lui aussi est arrêté dans cette même gare. De même, il se demande pourquoi un train L peut partir juste avant un train IC dans la même direction, sachant que tous deux utilisent la même voie, ce qui entraînera assurément un retard.

Ce qui nous amène donc au débat sur l'expérience et la connaissance du terrain. L'utilisation de nouvelles technologies autorise la centralisation d'un grand nombre d'opérations. Or, centralisation signifie vue d'ensemble. Toutefois, celle-ci n'est utile que si les éléments sous-jacents sont connus (et le restent) et si les procédures peuvent être harmonisées activement en fonction de ces éléments. Outre la sécurité, nous ne devons nous concentrer que sur un critère : le service offert au client. Pour ce faire, la personne qui tient les rênes doit disposer de suffisamment de connaissances du terrain pour insuffler une valeur ajoutée à toute intervention dans la circulation ferroviaire au niveau central. L'analyse des plaintes révèle que jusqu'à présent, ce n'est précisément pas le cas.

Nous sommes dès lors confrontés à une situation paradoxale : plus la centralisation est importante, plus nous devons tendre vers une centralisation de la connaissance spécifique du terrain, au risque de générer des problèmes et d'éroder l'efficacité. Selon nous, il convient dès lors de consentir de sérieux investissements sur le plan de la connaissance du terrain. Cette nécessité est d'autant plus manifeste en cas d'incidents ou dans des périodes, comme celles vécues en 2007, caractérisées par des retards chroniques, des défaillances multiples du matériel et la suppression de nombreux trains. Le système doit alors subir des adaptations fréquentes et la sensibilité du client face à « tout ce qui sort de l'ordinaire » s'en trouve démultipliée.

Traffic Control

centre de contrôle pour la coordination et la régulation du trafic ferroviaire

Depuis décembre 2006, Infrabel, le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge, dispose d'un Traffic Control unique, qui regroupe les anciens dispatchings national et régionaux. Ce nouveau centre de coordination du trafic, équipé de systèmes de haute technologie, améliore la gestion du trafic en temps réel et permet quotidiennement une diffusion rapide et optimale de l'information vers les voyageurs. Infrabel compte notamment sur ce nouveau centre de contrôle pour garantir et améliorer de manière continue la sécurité et la régularité du trafic ferroviaire.

Pour équiper le nouveau Traffic Control de systèmes de communication et informatiques performants, le département ICT de la SNCB-Holding a développé le projet « Traffic Control Solution ». Grâce à celui-ci, la gestion du trafic ferroviaire a pu être modernisée en s'appuyant sur des technologies de communication évoluées.

Le « Traffic Control Solution » repose sur deux applications informatiques. Le programme A172 enregistre et indique en temps réel la position de tous les trains circulant sur le réseau ferroviaire belge. Cette information est affichée sur un écran graphique, de sorte que le régulateur du trafic peut repérer immédiatement, voire anticipativement, les perturbations sur le réseau. Il peut également identifier les éventuels « conflits » au sein du trafic et peut ainsi intervenir pour en limiter les effets.

Le programme Artweb est, quant à lui, une extension de l'application A172. Il permet en effet à tous les collaborateurs d'Infrabel de consulter en temps réel, via l'Intraweb, l'information fournie par le programme A172. Grâce à Artweb, le personnel peut également renseigner les voyageurs, en temps opportun et de manière précise, sur les perturbations du réseau ferroviaire.

Bref, les tâches du Traffic Control peuvent être résumées comme suit :

- régulation en temps réel du trafic ferroviaire ;
- informations en temps réel sur le déroulement du trafic ferroviaire ;
- analyse et justification des retards ;
- réalisation de parcours en temps réel ;
- coordination en cas d'incidents et d'accidents ;
- exploitation et gestion des lignes à grande vitesse (LGV) 1 ;
- information des autorités ;
- accompagnement et formation.

1.1.3. COMPOSITIONS

Le manque de places assises quand quantité rime avec qualité

Outre la ponctualité et la fiabilité, le confort constitue un facteur de premier ordre pour le client. Aux yeux du client moyen, la disponibilité de places assises apparaît comme une évidence. Pour autant, aux heures de pointe, leurs ambitions doivent être revues à la baisse sur un certain nombre de lignes. De fait, la fréquentation a enregistré une forte croissance au cours des sept dernières années. Force est de constater que l'évolution des places assises n'a pas suivi. Comme indiqué précédemment¹, le Groupe SNCB cherche essentiellement son salut via l'achat de voitures à double niveau et leur mise en service sur les lignes les plus fréquentes. Toutefois, sur certaines lignes, il est difficile, voire impossible, d'augmenter le nombre de trains aux heures de pointe. Sans compter que l'établissement de nouvelles voies est un travail de longue haleine.

Par ailleurs, un nombre particulièrement élevé de trains ont présenté en 2007 des problèmes techniques. Au final, le client (fidèle) ne tarde pas à manifester son mécontentement lorsqu'un train arrive très en retard, voire pas du tout, mais aussi lorsqu'un train est soudainement raccourci, lorsqu'on utilise sans prévenir un matériel différent, moins confortable ou complètement désuet, ou encore lorsque la capacité de transport du train est limitée à long terme.

Pire, le bât blesse encore plus au niveau des capacités lorsque certains trains doivent absorber le flux de voyageurs des liaisons supprimées (de force) à un rythme effréné.

Après plusieurs incidents, les remarques (cyniques, ironiques, sarcastiques) sont parfaitement fondées.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB martèle qu'il doit composer avec une pénurie de matériel roulant, qu'un bon nombre de rames affichent des problèmes et défaillances techniques, que certes de nouvelles voitures sont commandées, mais qu'elles n'ont pas encore été livrées.

De plus, le Groupe SNCB indique souvent la présence de places assises libres à l'avant et à l'arrière du train. Si cette affirmation s'avère parfois exacte, ce nombre de places suffit à peine pour accueillir les clients debout.

¹ Rapport annuel 2006, pp 48-49, Rapport annuel 2005, pp 74-76, Rapport annuel 2003, pp 61-63
Rapport annuel 2001, p 34
Rapport annuel 2000, p 47
Rapport annuel 1999, p 68

De nombreux clients qui doivent encore attraper une correspondance cherchent d'ailleurs une place à proximité de l'escalier menant vers l'autre quai dans la gare de correspondance, une volonté qui ne semble pas être un luxe superflu dans une période caractérisée par les retards chroniques synonymes de temps de correspondance plus serrés. Bref, la pression s'intensifie sur les épaules de chacun. Clients comme membres du personnel sont en proie au stress, à fleur de peau, ce qui annihile une partie du charme inhérent au voyage.

Même s'il apparaît que certains trains peuvent encore être renforcés, l'année 2007 a bien montré que tout renforcement d'un train se faisait aux dépens d'un autre et que, la concertation n'étant pas toujours la même, des clients se plaignaient.

À cet égard, le médiateur a été interrogé à plusieurs reprises sur la rapide migration d'un train vers l'autre. Manifestement, un certain nombre de clients sont suffisamment flexibles pour éviter les « trains à problèmes ». À titre d'exemple, le noeud persistant inhérent à l'accouplement et au désaccouplement des trains à double niveau pendant les heures de pointe, lorsque plusieurs trains circulent dans la même direction (Bruxelles ou la côte), a incité de nombreuses personnes à opter pour un autre convoi. Le problème de capacité se déplace donc partiellement.

Il serait utile que le Groupe SNCB publie les chiffres actuels en termes de places assises ainsi que leur évolution escomptée au cours des cinq prochaines années, de même que la relation entre ces places disponibles et l'évolution de la demande.

Dans ce contexte, le médiateur prône un affinement de l'indice de confort à terme, ainsi que la mise en relation, par exemple, du manque de places assises avec le temps de voyage à parcourir. L'objectif visé doit être la détermination plus systématisée des priorités inhérentes aux nouvelles places assises.

1.1.4. SUPPRESSIONS

Au cours de l'année 2007, les clients ont déposé 294 plaintes auprès du médiateur concernant les trains supprimés.

De même, l'aspect « suppression » entre souvent en ligne de compte dans les plaintes relevant de la catégorie « retards et ruptures de correspondances »¹, car le client les mentionne comme telles. Souvent, ce dernier exprime son mécontentement général sur le service, en l'espèce le manque de ponctualité : « *J'arrive presque chaque jour en retard au travail : tantôt mon train est en retard pour telle ou telle raison, tantôt il est supprimé, tantôt ...* ».

La suppression d'un train peut résulter des raisons les plus diverses : indisponibilité du matériel (locomotive), arrivée tardive du personnel sur place ou impossibilité de le remplacer immédiatement, voie bloquée ou inutilisable (comme après une forte tempête ou en raison d'un vol de cuivre), ou encore action sociale dans le chef (d'une partie) du personnel.

À ce titre, l'année 2007 a connu un certain nombre d'actions sociales ayant entraîné des perturbations, voire l'arrêt total, de la circulation ferroviaire dans une mesure plus ou moins importante. Cette problématique a donné lieu à l'ouverture de 77 dossiers. Les actions surprises, ou celles qui ne permettent pas au client de s'organiser dans un délai raisonnable, sont particulièrement mal perçues. Il convient d'indiquer que les actions des 24 et 31 décembre ont suscité de vives réactions, comme en témoignent les nombreuses plaintes téléphoniques et informelles à leur sujet.

Les 25 (Hasselt et Anvers) et 26 octobre (tout le pays), la grève a seulement duré une heure, mais celle-ci n'avait pas été définie à l'avance, au grand dam des clients.

Tout client voyageant avec un billet, un Pass ou une autre formule commerciale, a pu être remboursé très rapidement.

Pour les détenteurs d'une carte train, le Groupe SNCB établit une distinction entre une interruption provisoire de la circulation ferroviaire et une grève totale :

- en cas de circulation de (plusieurs) trains, il y a lieu de se baser sur les règles de compensation applicables en cas de retard ;
- lorsqu'aucun train n'a roulé, le Groupe SNCB invoque la force majeure et la clause de non-responsabilité² (article 23 § 1) des conditions générales.

¹ Voir pp 52 et 53

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

Même s'il est vrai que la grève plonge le transporteur dans une situation de force majeure qui l'empêche de respecter ses obligations, le médiateur insiste sur le fait que le Groupe SNCB devrait offrir au titulaire d'une carte train la possibilité de bénéficier à une date ultérieure de la prestation prépayée mais non honorée (remboursement forfaitaire de la carte train ou proposition d'un billet de compensation pour un voyage aller-retour à une date au choix sur le trajet et dans la classe tels que définis sur la carte train).

Le Groupe SNCB n'accède pas aux propositions répétées du médiateur, à savoir au-delà des produits existants, la mise sur pied, en concertation avec le secteur des assurances, d'une formule combinée avec assurance annulation permettant notamment au client qui se rend à l'aéroport de s'assurer contre tous frais supplémentaires¹.

Le train Benelux classique Bruxelles/Amsterdam est confronté presque chaque jour à des problèmes techniques de tous ordres. La suppression fréquente de ce train très utilisé par ceux qui doivent prendre l'avion à Schiphol, expose les clients à des problèmes (financiers) considérables.

A l'automne 2007, les cheminots français ont également mené plusieurs grèves (notamment les 18 et 19 octobre et les 15 et 18 novembre) qui ont entraîné des désagréments pour les voyageurs.

Bien que le remboursement ou l'échange des tickets TGV soit tributaire des conditions liées à la formule tarifaire choisie, il est possible, à force de persévérance, d'obtenir une dérogation « pour raisons commerciales » dans un certain nombre de cas.

Comme indiqué précédemment, la suppression de trains (complète ou en cours de route) n'est pas prise en compte dans le calcul du taux de ponctualité. Nous avons déjà traité ce point en détail dans notre rapport annuel précédent².

Dans son avis 11/2007, le Comité consultatif des Usagers indique que « les usagers ont droit à des informations correctes qui s'approchent le plus possible de leur situation réelle :

1. les trains supprimés ne peuvent plus être exclus des statistiques ;
2. leur retard doit être assimilé *de facto* au temps d'attente des usagers pour le train suivant ou la correspondance suivante vers la même destination. »³

¹ Rapport annuel 2005, pp. 66-69

² Rapport annuel 2006, pp. 35-41

³ Le temps d'attente est uniquement correct dans la mesure où le parcours du train emprunté dure aussi longtemps que celui du train supprimé. Cette différence éventuelle doit donc également être prise en compte dans ce temps d'attente.

Après la publication du rapport annuel 2006 et à la suite des commentaires des autres “stakeholders”, le Groupe SNCB a décidé de revoir la méthode de mesure de la ponctualité des trains : il conviendra non seulement d’effectuer la mesure à destination, mais aussi dans les grandes gares intermédiaires où doivent notamment être assurées des correspondances. Les trains supprimés complètement ou sur une partie du parcours seront également pris en considération.

On parle uniquement de « retard » lorsque l’écart par rapport à l’horaire officiel est supérieur à 5 minutes.

Conformément à l’annexe 13 du contrat de gestion (2005-2007) conclu entre l’Etat et la S.A. SNCB, les statistiques en termes de retard sont établies par catégorie :

- maximum 5 minutes de retard,
- retard compris entre 6 et 30 minutes,
- retard supérieur à 30 minutes.

On n'a pas encore pu déterminer clairement la manière d'évaluer l'ampleur du retard d'un train supprimé, autrement dit dans quelle catégorie le classer.

La compensation mentionnée ci-dessus diffère du dédommagement que le client individuel perçoit pour les désagréments vécus. C'est en tout cas une mesure bilatérale dont le client bénéficiera en précisant lui-même le retard qu'il a effectivement subi.

SITUATIONS VECUES

2007/0005 Le 13 octobre, le train Anvers-Central/Anvers-Berchem ne peut partir à cause d'une panne. En conséquence, un client rate la correspondance avec le train Benelux vers Schiphol. Le train suivant est un Thalys. Le voyageur doit acquitter un supplément de 9 €. Il en demande le remboursement.

Le Groupe SNCB lui accorde des « bons voyage » d'une valeur de 8 €.

2007/0447 Un client se plaint de la suppression fréquente du CR 2178 et de l'IC 2207. Le 8 janvier, le CR 2178 n'effectue qu'une partie de son trajet pour limiter le retard qu'il a encouru antérieurement. Comme l'agent préposé à l'essai des freins était malade, un dépanneur a effectué cette opération. Les passagers ont pu poursuivre leur voyage à bord de l'IC 2207.

Le 24 janvier, le CR 2178 est à nouveau supprimé pour résorber un retard précédent, dû à une défectuosité à l'automotrice.

Ce même jour, l'IC 2207 accuse un retard de 10 minutes en cours de route, consécutif à un problème à la caténaire. À son arrivée à Bruxelles-Midi, le retard est de 15 minutes. En outre, s'ajoutent des difficultés pour fermer les portes. Faute de pouvoir y remédier, le train est supprimé.

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour les inconvénients que le client a subis.

2007/0903 Le client déplore la grève surprise du 15 février 2007 à la gare de Termonde. Le train de 7 h 31 en direction de Malines a été supprimé.

Résultat : l'omnibus de 8 heures était comble, surtout qu'il comptait seulement 2 rames au lieu des 4 habituelles.

La personne concernée souffre d'un manque à gagner étant donné que ce retard lui a fait perdre des heures au travail. Vers 16 heures, elle a appelé le bureau d'information de Malines à deux reprises, en vain.

Le Groupe SNCB s'excuse pour les difficultés occasionnées par l'interruption de travail de son personnel et renvoie aux règles de compensation en vigueur en cas de retard.

1.1.5. OFFRE TRAIN

Dans cette rubrique, figurent les plaintes qui ne sont pas étroitement liées à la modification des horaires. Cela signifie que les plaintes, relatives aux « horaires », et qui n'ont pas connu une réelle issue positive, traduisent cependant une certaine insatisfaction des clients à propos de l'offre train comme telle.

Le médiateur a reçu 75 plaintes dans lesquelles les clients déclarent leur mécontentement quant à l'offre train (modifiée) sur la liaison qu'ils utilisent. Ces plaintes concernent différents aspects de l'offre :

- la fréquence est jugée insuffisante, par exemple un seul train par heure ou toutes les 2 heures. Ainsi, cette année, le médiateur a notamment enregistré des protestations à propos du fait que les gares de Schaerbeek et de Bruxelles-Congrès étaient moins bien desservies ;
- l'offre train est répartie inégalement, de telle sorte que le flux des voyageurs se concentre sur un train spécifique dès lors surchargé ;
- les clients requièrent la mise en service d'un train direct sans correspondance ou d'une liaison plus rapide avec moins d'arrêts. Une forte demande émanait des voyageurs venant du Waasland qui circulent via la ligne 60 (Bruxelles/Termonde/Saint-Nicolas) ;
- les clients demandent l'insertion d'un train (plus) tardif, ce qui devrait permettre l'utilisation des transports publics pour assister à un événement ou une manifestation culturelle ; il s'agit d'une demande concernant l'amplitude de l'offre ;
- les futurs utilisateurs du nouvel arrêt Noorderkempem sur la ligne TGV vers les Pays-Bas rongent leur frein étant donné que son ouverture se voit toujours reportée.

De manière générale, le Groupe SNCB avance les raisons qui expliquent l'un ou l'autre problème. Dans un certain nombre de cas, il espère y remédier via l'introduction du prochain nouvel horaire.

SITUATIONS VECUES

2007/0419 Le client déplore le nombre de trains insuffisant entre Mouscron et Bruxelles (seulement un train par heure).

Le Groupe SNCB répond que la desserte de la ligne Mouscron/Bruxelles est conforme aux modalités telles que définies dans le contrat de gestion conclu entre le Groupe SNCB et les pouvoirs publics. Il précise par ailleurs que les résultats des recensements de voyageurs au départ de Mouscron dans les trains de la ligne 94 (Hal/Mouscron) indiquent que l'offre est suffisante.

2007/2235 La cliente habite Courtrai et doit temporairement se rendre à La Panne dans le cadre de son activité professionnelle. Elle accompagne son époux en voiture jusque Ypres, où elle prend le train vers La Panne. La distance totale (par la route) s'élève à environ 38 km. Il semble toutefois que le train d'Ypres vers La Panne fasse d'abord un crochet par Deinze. Le trajet par le rail s'élève donc à 160 km. Or, le prix de sa carte train est également calculé sur la base de cette distance.

Le Groupe SNCB ne dispose d'aucune solution appropriée. Il conseille de prendre le bus à Ypres vers Furnes.

2007/2563 Le client se plaint des problèmes incessants rencontrés sur la ligne 12 (Essen/Anvers) :

- trains bondés aux heures de pointe ;
- utilisation de matériel obsolète ;
- dernières voitures systématiquement fermées en raison de l'exiguïté du quai d'Ekeren ;
- retards dus à la longueur excessive des trajets ;
- absence de trains tôt le matin et tard le soir ;
- escaliers roulants trop étroits dans la gare rénovée d'Anvers-Central.

Le Groupe SNCB promet d'examiner à nouveau la desserte de la ligne 12 dans le cadre du prochain nouvel horaire.

(Le nouvel horaire est bel et bien d'application depuis le 9 décembre 2007, mais les problèmes de la ligne 12 persistent. Début 2008, les voyageurs ont formé un comité d'action, ce qui a entraîné l'ouverture d'un nouveau dossier. Il existerait effectivement des projets visant une meilleure exploitation de la ligne 12, mais ceux-ci n'ont pas encore été concrétisés. Le médiateur suivra l'évolution de la problématique.)

2007/3552 Le client requiert une desserte plus appropriée pour Bruxelles-Congrès.

Le Groupe SNCB indique la mise en service de deux trains supplémentaires à compter du 9 décembre 2007.

2007/3923 Le client s'interroge sur l'ouverture de l'arrêt Noorderkempen prévu à Brecht dans le cadre de l'établissement de la nouvelle ligne TGV vers les Pays-Bas.

Le Groupe SNCB précise qu'à l'heure actuelle, il n'est pas possible d'arrêter une date concrète pour la mise en service de l'arrêt Noorderkempen.

Compte tenu du système de sécurité qui doit être mis en œuvre sur la nouvelle ligne entre Anvers et la frontière néerlandaise en vertu d'une directive européenne, les premiers trains ne pourront probablement y circuler qu'à partir de mi-2008 ; le trafic sera provisoirement limité au trajet Anvers-Central/Noorderkempen.

1.1.6. AVIS “SERVICE DES TRAINS”

2006/2032 Un client et son épouse se rendent à Schiphol pour y prendre un vol vers l'Argentine où ils rendent visite à leur famille. A Roosendael, le train ne va pas plus loin et rebrousse chemin vers Anvers. A leur arrivée, il est trop tard pour atteindre Schiphol. Les voyageurs ratent leur avion.

Le Groupe SNCB répond que :

- le train concerné fut supprimé à partir de Roosendael à cause d'une panne à la locomotive ;
- les passagers devaient y changer de train. Le train de remplacement atteint Schiphol avec 13 minutes de retard ;
- on avait avisé le personnel du train qu'il ne respecterait pas l'horaire prévu de sorte qu'il fallait en prévenir les clients via la sonorisation.

La société de transport rembourse les billets internationaux et compense les intérieurs par deux bons d'une valeur de 5€ chacun.

Le médiateur argue qu'un voyageur ne prend pas plaisir à rester assis dans un train quand on annonce qu'il ne poursuit pas sa route. Il se peut qu'il n'y ait pas eu de communication ou que l'installation n'ait pas fonctionné. L'entreprise ferroviaire prétend que c'est inimaginable. Le processus prévu enjoint l'accompagnateur de parcourir le train quand celui-ci est supprimé avant son terminus afin de s'assurer qu'il n'y ait plus personne. Nous pouvons raisonnablement supposer que les deux clients ne seraient pas restés assis si l'agent les avait invités à descendre. On peut déduire que la communication ne s'est pas déroulée selon le processus réglementaire. Comme cette défaillance a eu des conséquences financières, le médiateur préconise, dans sa proposition de médiation, le remboursement des billets d'avion.

Le Groupe SNCB n'accepte pas celle-ci car :

- les règles internationales ne prévoient pas de compensation pour un retard de 13 minutes ;
- les frais annexes ne sont pas restitués ;
- d'autres passagers n'ont pas évoqué ce défaut d'information.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que le présent dossier ne concerne pas l'indemnisation d'un retard. Il porte sur un train de substitution qui devait amener les voyageurs à destination avec un minimum de retard. Il met l'accent sur le manque d'information et rappelle que les clients, se dirigeant vers un aéroport, avaient tout intérêt à changer de train comme on le leur recommandait.

Il fait allusion aussi à son rapport annuel 2005 (pages 66 et suivantes) où il mentionnait l'« Assurance trains sans souci » des Chemins de Fer Néerlandais, en faveur de sa clientèle dans de nombreuses situations similaires. Mais le Groupe SNCB a écarté pareille initiative sans beaucoup d'explications.

Dans son avis, le médiateur sollicite le remboursement des billets d'avion.

Cependant, l'entreprise ferroviaire n'accepte pas pour les raisons suivantes :

- rien ne prouve qu'on n'ait pas donné aux voyageurs l'information nécessaire ;
- elle n'est tenue que par le contrat de transport conclu avec les clients. Elle l'a honoré en remboursant et compensant les billets.

Une assurance comme celle des NS ne lui convient pas car :

- combiner celle-ci avec un billet vers l'aéroport laisse sous-entendre que les horaires ne sont pas fiables ;
- le Moniteur Belge impose que les tarifs soient uniformes pour tous. Les passagers vers Bruxelles-National-Aéroport devraient payer un supplément pour l'assurance.

Entre-temps, les NS ont mis fin à cette disposition.

2006/2329 Le 22 août 2006, à son arrivée en gare, le train IC 1537 a un retard d'environ 8 minutes (arrivée : 17h37). Le train IC 817 n'attend pas jusqu'à 17h40 pour assurer la correspondance, comme prévu. Les clients sont contraints d'attendre un train omnibus, partant à 18h07, pour poursuivre leur voyage.

Le Groupe SNCB répond que le délai d'attente du train 817 vers Courtrai est de 7 minutes. A cause de travaux en gare, il faut 4 minutes pour passer d'un quai à un autre.

Les parcours des trains sont pointés à plusieurs endroits. Le dernier relevé du train 1537 indique un retard de 8 minutes. Il arrivera donc à 17h37. Si l'on y ajoute les 4 minutes nécessaires au changement de quai, on arrive à 17h41. Or, le train 817 doit partir à 17h40.

Le personnel de la station a bien respecté les temps d'attente prévus. Seul un accord avec le régulateur, qui a une vision globale de la ligne, permet de déroger à ces principes.

L'entreprise ferroviaire espère ainsi éclaircir le problème des temps d'attente.

Le médiateur propose une conciliation. Il examine les correspondances entre les trains IC 1537 et IC 817, les jours de semaine, en août. Il constate que la correspondance entre ceux-ci n'a pas été assurée 7 fois sur 22, alors qu'elle aurait pu l'être. Il sollicite une compensation convenable pour le voyageur qui n'a pas bénéficié du service escompté.

La société de transport rétorque que ce n'est pas possible. Comme tous les clients ne pouvaient changer de train, le délai d'attente attribué n'a pas été épuisé. Il se peut, que dans 6 cas, on ait donné le départ du train 817 après l'embarquement de toutes les personnes en correspondance. Un voyageur ordinaire a besoin de 4 minutes pour changer de quai, un navetteur alerte d'un intervalle plus court. Quatre fois en août 2006, la correspondance était absolument inimaginable. Le Groupe SNCB regrette de ne pouvoir accéder à la requête du médiateur.

Celui-ci émet un avis. Il y fait remarquer que le personnel ne peut savoir si les clients ont réellement besoin de 4 minutes pour passer d'un train à un autre quand ce dernier stationne le long d'un autre quai. En effet, 19 voyageurs sur 20 pourraient le faire aisément en 2 minutes. Si les 4 minutes sont absolument nécessaires au 20^e, le personnel donne le départ après 2 minutes et ce client rate la correspondance.

Les 28 et 31 août, le train en correspondance est parti avant l'arrivée du train 1537, et ce avant l'heure limite de départ (17h40) du train 817. Le 28 août, le train 1537 est arrivé à 17h34. Le train 817 est parti à l'heure prévue (17h33). Le délai d'attente attribué permettait d'assurer la correspondance. Le 31 août : même scénario : 1537 arrivé à 17h35, 817 parti à 17h33.

Dans sa réponse à l'avis, l'entreprise ferroviaire maintient sa position antérieure.

En conséquence, elle ne peut donner une suite positive dans ce dossier.

2006/2348 Une cliente déplore le départ du train avant l'heure prévue. Le 3 juillet 2006, le train 6481 est parti trop tôt et elle a dû recourir à un taxi pour honorer un rendez-vous.

Celle-ci prétend que cet incident est courant. Elle avance comme preuve un billet délivré par l'accompagnateur du train, le 1^{er} juin 2006. Bien que l'heure de départ soit 12h19, celle du titre de transport est 12h17. Elle demande le remboursement des frais de taxi.

Le Groupe SNCB reconnaît le départ prématuré du train. Le Service Central Clientèle en a examiné la bande enregistreuse, fournie par la Direction Trains. Il s'avère que le convoi est resté à quai de 11h17'45" à 11h18'30".

Toutefois, la voyageuse doit avoir conscience qu'elle doit se rendre sur le quai suffisamment tôt pour emprunter un train en vue d'un rendez-vous.

L'entreprise ferroviaire refuse de rembourser le montant payé. Elle n'intervient que lorsque le client rate le dernier train de la journée.

Le médiateur propose une conciliation. Il constate que la société de transport ne se montre pas raisonnable car à la fois, elle admet les faits et refuse d'indemniser.

Dans son avis, il insiste sur le départ avant l'heure du train et fait remarquer que celui-ci était le dernier convoi, permettant à la voyageuse d'arriver à temps à son rendez-vous.

L'article 30 de la loi du 19 juillet 1991, relative aux pratiques du commerce et à l'information des consommateurs, stipule qu'au moment de la conclusion de la vente, le prestataire doit fournir à l'acheteur les informations claires et correctes, portant sur les caractéristiques du produit ou du service, les conditions de vente, tenir compte du droit à l'information exprimé par le client, et de l'usage raisonnable qu'il compte en faire.

La voyageuse s'est informée à l'avance de l'horaire du train. Le Groupe SNCB a établi celui-ci : départ du train L 6481 à 11h19. La régularité est un élément essentiel du contrat de transport. On ne peut y déroger unilatéralement à l'improviste.

Si le Groupe SNCB ne se conforme pas à la règle établie (un horaire qu'il a lui-même conçu), il est juste qu'il prenne en charge les frais de taxi de sa cliente lorsqu'elle rate son rendez-vous (élément essentiel du contrat).

L'entreprise ferroviaire refuse. Elle ne dédommage le voyageur que lorsqu'elle est responsable de la suppression ou du retard du dernier train de la journée.

2006/2716 Un client doit voyager de Huy (6h42) à Namur (7h14), et de Namur (7h29) à Paris-Nord (9h44). A cause d'une panne, le premier train est annoncé à Huy avec environ 25 minutes de retard, soit l'heure d'arrivée réelle à Namur vers 7h44. Face à cette situation, le voyageur emprunte un taxi pour ne pas manquer le Thalys de Namur à Paris-Nord, d'autant plus que son déplacement par le rail est suivi d'un vol au départ d'Orly. Il sollicite le remboursement des frais de taxi (50€).

Le Groupe SNCB répond que des imprévus peuvent retarder les circulations et qu'il a rempli son contrat en amenant le client à destination.

Le médiateur propose une conciliation. Il y indique que le voyageur a acheté un service complet ferroviaire de Huy à Paris, proposé par le Groupe SNCB qui affirme lui-même vouloir répondre aux deux principales attentes des voyageurs telles qu'elles ressortent des enquêtes de satisfaction effectuées régulièrement : la ponctualité et l'information.

L'entreprise ferroviaire a satisfait l'une d'elles en avisant les clients du retard du premier train. Cette initiative va dans le sens des recommandations faites par la société de transport à son personnel d'accompagnement des trains, particulièrement ceux qui acheminent des passagers vers des terminaux de Trains à Grande Vitesse ou des aéroports, lorsque des perturbations d'origine ferroviaire se produisent. Elle a donc permis au voyageur de prendre les dispositions nécessaires pour poursuivre son déplacement.

Il appartient donc ensuite au prestataire de services de pallier les défaillances en matière de ponctualité, présentement le prix du taxi payé par le voyageur. Le médiateur propose que le Groupe SNCB rembourse le montant de 50€ acquitté par le client. Le Groupe SNCB consent à rembourser le billet Huy/Namur bien que celui-ci soit à tarif réduit. Le médiateur émet alors un avis.

Il y fait remarquer que face à la compétition entre les différents modes de transport, le rail doit avoir une politique commerciale offrant un service complet de qualité, tenant compte des attentes de la clientèle, en l'occurrence des horaires et une correspondance fiables. Le médiateur ajoute que l'application des Conditions Générales pour le Transport des Voyageurs ne peut être un substitut du service escompté. Le client n'exige pas un dédommagement des désagréments subis. Il sollicite le remboursement des frais qu'il a dû supporter parce que l'entreprise ferroviaire n'a pu honorer le contrat conclu.

En effet, l'objectif du client, en l'espèce, n'est pas seulement d'arriver à destination (sauf catastrophe, le Groupe SNCB remplit cette partie du contrat de transport), mais surtout d'y parvenir en temps utile. En conséquence, il accorde sa confiance à une société de transport, susceptible d'accéder à son besoin, à savoir voyager aussi facilement et aussi rapidement qu'il téléphone ou qu'il se branche sur Internet, et cela quelle que soit sa destination ou le moyen de transport qu'il utilise. Vu que le Groupe SNCB n'a pu fournir les prestations attendues, il est nécessaire qu'il en assume les conséquences en appliquant un principe commercial primordial aujourd'hui : le service après-vente fait tout son possible pour regagner la confiance du client afin que celui-ci soit malgré tout satisfait de l'entreprise.

Le Groupe SNCB rejette l'avis car il a déjà fait un geste à l'égard du client en lui remboursant son billet, alors qu'il n'y était réglementairement pas obligé et que son personnel a pris toutes les mesures pour informer les voyageurs de la situation.

2006/2889 Une cliente a pris le train à la gare de Bruxelles-Nord, le 16 octobre 2006, en vue de se rendre à la gare de Luxembourg pour un rendez-vous fixé à 12h30. Cette cliente a emprunté le train 2108 dont l'horaire prévu devait l'amener à 11h30 à destination.

Le train est resté à l'arrêt pendant un certain temps et ensuite la cliente a été contrainte de changer de train en gare d'Arlon où elle comptabilisait déjà 50 minutes de retard. Finalement elle est arrivée avec un retard de plus de 2 heures en gare de Luxembourg. Un dérangement à la signalisation était à l'origine de cet important retard.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB n'a pas mis en cause les raisons à l'origine de ce retard et précisant que conformément au contrat de régularité conclu depuis le 12 décembre 2004, une indemnité aux détenteurs de billets internationaux si le retard est supérieur à une heure était prévue. Le Groupe SNCB rappelle que le client peut obtenir une compensation égale à un remboursement de 20% pour autant que la valeur du titre de transport soit égale à 50€ minimum. Dans ce cas, la SNCB a refusé d'octroyer un remboursement à la cliente en raison du fait que son billet n'avait qu'une valeur de 41€.

Le médiateur insiste dans son avis sur le fait que la cliente a connu un retard exceptionnel de 2 heures sur un trajet relevant du trafic international, qui est tout compte fait, assez court (un peu moins de 3 heures). Dans son avis, le médiateur relève également que le titre de transport porte la mention de la CIV et est donc, légalement, soumis aux règles internationales. Dans la pratique, la presque totalité du voyage s'est effectuée sur le territoire belge et les incidents qui ont causé le retard de la cliente ont lieu sur le même territoire belge. La Belgique étant ce qu'elle est, tout voyage de plus de 150 km à partir de Bruxelles devient international, là où en France la traversée de Lille à Perpignan, par exemple, avec les TGV Grandes Lignes s'assimile à un parcours intérieur.

Le médiateur a insisté à nouveau sur la notion de geste commercial, qui semble être totalement écartée depuis la mise en place d'un créneau dont elle ne souhaite plus sortir.

En effet, jusqu'au 11 décembre 2004, la SNCB nous serinait que le trafic international classique n'était soumis à aucun contrat de régularité et qu'aucune compensation n'était prévue en cas de retard. Que du jour au lendemain des règles ont été édictées et qu'elles semblent aujourd'hui figées, même si certains critères (comme un prix minimal) peinent à être remplis au départ de notre pays.

Le Groupe SNCB a refusé une fois de plus d'assumer sa pleine responsabilité en discriminant pour la énième fois les nombreux détenteurs de titres de transport à prix réduit ou inférieur à une norme établie. La SNCB a refusé d'agir commercialement en offrant un billet cadeau à la cliente.

2006/3217 Un client se plaint du retard du train P 7258 du 23 novembre 2006 et de l'absence d'information de l'accompagnateur à ce sujet.

Le Groupe SNCB répond que ce train est parti à l'heure, mais qu'en cours de route, un autre convoi en panne à Bruxelles-Central l'a bloqué. Le train P 7258 a dû rebrousser chemin vers Bruxelles-Nord d'où il est reparti à 9h22. Il est parvenu à Bruxelles-Chapelle à 9h30, soit 34 minutes plus tard que prévu. Quand un conducteur constate une anomalie, il essaie d'abord d'y remédier lui-même.

En cas d'échec, un technicien intervient. S'il ne parvient pas à réparer, on doit remorquer le train. En pareilles circonstances, il est très difficile d'évaluer immédiatement les conséquences sur le trafic. On peut souvent résoudre le problème rapidement, mais ce n'est pas toujours le cas. La société de transport est dans l'impossibilité de vérifier si l'accompagnateur du train concerné a avisé les passagers de cette situation vu qu'il a quitté l'entreprise.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur évoque le train en détresse à Bruxelles-Central, précédant le train P 7258. Le voyageur a porté plainte, le jour même de l'incident. Le 12 janvier, le Groupe SNCB répond qu'il ne peut déterminer si son collaborateur a informé les clients du train. S'il avait traité le dossier immédiatement, il aurait pu interroger son agent à ce sujet. Cette lenteur est préjudiciable à la recherche des éléments nécessaires et frise la négligence.

Rien ne permet d'infirmier donc la bonne foi du voyageur. Le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à offrir un billet cadeau au client en dédommagement de la communication défailante dans le train en question du 23 novembre 2006.

La société de transport n'y consent pas.

Dans son avis, le médiateur renvoie à la lettre de celle-ci du 31 janvier dernier où elle avoue n'avoir reçu les éléments de réponse que le 12 janvier 2007. Cette mention confirme partiellement le point de vue du médiateur, à savoir que la plainte du 23 novembre 2006 n'a pas été traitée avec toute la diligence voulue.

Le médiateur constate que les différents partenaires du Groupe SNCB se rejettent l'un l'autre la responsabilité de la réaction tardive. Le client ne peut en être la victime.

Quand le Groupe SNCB confirme qu'il n'y a pas lieu de douter de la sincérité du voyageur, on attend d'elle qu'elle compense, dans un geste commercial, le manque d'information d'un de ses collaborateurs.

Le médiateur réitère sa requête d'un billet cadeau. Celui-ci est accordé.

2007/0156 Une cliente désire voyager de Liège à Chimay. Elle a deux possibilités pour atteindre sa destination finale :

- train IC de Liège-Palais à Charleroi-Sud, train L de cette dernière gare à Couvin, auto de cet endroit à Chimay ;
- même train IC, autobus de Charleroi-Sud à Chimay.

Elle opte pour cette dernière solution si le train IC a un certain retard et si le train L n'a pu atteindre celui-ci. Elle peut alors emprunter l'autobus, qui part un peu plus tard que le train L.

À cause d'un incident à la caténaire, le train IC est limité à Namur. Après diverses péripéties (transfert des passagers à Jemeppe-sur-Sambre où ils doivent attendre un train détourné par une autre ligne), les voyageurs arrivent à Charleroi-Sud à 1h59 au lieu de 22h19, horaire prévu de l'IC.

La cliente peut bénéficier d'un taxi qui la conduit à Couvin (course prise en charge par le Groupe SNCB), mais doit acquitter un supplément de 20€ pour le trajet Couvin/Chimay.

Le Groupe SNCB n'indemnise pas la voyageuse car sa destination était Couvin, et non Chimay.

Comme l'origine du retard et des conditions de voyage inconfortables (sans boisson et sans nourriture, attente sur les quais en hiver) est ferroviaire, le médiateur sollicite, dans sa proposition de conciliation, des bons de compensation de 17€.

Ce montant résulte du calcul suivant :

- si la cliente avait choisi la première possibilité définie ci-dessus, elle aurait dû assumer personnellement le trajet par la route de Couvin à Chimay, soit 2,52€ en se basant sur le coût estimé par ViaMichelin ;
- si elle avait eu recours à la deuxième, elle aurait dû acquitter le prix de l'autobus, à savoir 3€.

Comme elle a dû déboursier 20€, il serait équitable de restituer la différence entre ce montant et ce qu'elle aurait dû assumer pour atteindre sa destination finale.

Le Groupe SNCB campe sur ses positions en rappelant que la destination du titre de transport était Couvin et non Chimay. Il affirme avoir rempli ses obligations.

Le médiateur émet un avis où il avance les éléments suivants :

- la voyageuse a privilégié une combinaison de transports en commun pour effectuer son déplacement ;
- elle n'a pu réaliser son plan, indépendamment de sa volonté, a subi un retard très important et vécu une situation difficile, et a dû déboursier plus que prévu pour arriver à bon port ;
- elle a fait confiance à une société de transport qui promeut la qualité et désire répondre à l'attente des usagers en matière de rapidité et de mobilité.

Certes, l'entreprise ferroviaire a veillé à conduire la cliente jusque Couvin, et lui a accordé une indemnisation de 2,50€.

Cependant, la voyageuse, outre le retard et le voyage chaotique, a dû payer un supplément de 20€ pour son déplacement parce que le Groupe SNCB n'a pu remplir son contrat.

Le médiateur fait remarquer aussi que la cliente ne demande pas de dédommagement pour le retard et les événements désagréables qu'elle a vécus, mais sollicite une compensation des frais réels qu'elle a dû supporter, soit 20€, moins l'indemnisation déjà accordée (2,50€) et les frais qui en situation normale lui revenaient (2,52€ par la route, ou 3€ en autobus).

De nouveau, le Groupe SNCB rejette cet avis : il a pour obligation d'amener la voyageuse à sa gare de destination, et non à sa destination finale.

2007/1409 Un couple de clients ont prévu d'emprunter le train de Visé à Bruxelles-National-Aéroport pour y prendre un vol vers Valence en Espagne.

À cause de problèmes techniques au train, ils arrivent en retard à Liège-Guillemins et n'ont plus de correspondance pour atteindre l'aéroport à temps. Ils recourent à un taxi et en réclament le coût au Groupe SNCB. Celui-ci consent à rembourser les seuls trajets de leur Rail Pass.

Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que l'origine du contretemps est ferroviaire. Vu que la société de transport a conscience des attentes des voyageurs, notamment la ponctualité, elle a établi un programme de qualité afin d'atteindre cet objectif. En outre, comme le définit un responsable de la consœur suisse du Groupe SNCB, la satisfaction du client est encore plus grande après une expérience négative lorsque le service après-vente intervient efficacement pour en atténuer les effets.

Le médiateur invite donc à dédommager les clients en conséquence. L'entreprise ferroviaire répond que l'indemnisation en cas de retard ne peut excéder le prix du billet et n'accepte pas la conciliation.

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

Le Groupe SNCB a développé une « assurance Qualité » afin de prendre les mesures adéquates, même après le service fourni, pour répondre aux besoins du client .

Dans le présent cas, les voyageurs souhaitaient un déplacement selon l'horaire prévu.

La société de transport a aussi recommandé à ses accompagnateurs, lorsque des retards affectent les trains vers des aéroports ou des gares TGV, de conseiller aux passagers concernés d'utiliser un autre moyen de transport pour ne pas rater leur avion ou leur correspondance. A l'époque actuelle, où le concept de mobilité implique plusieurs modes de déplacement, le Groupe SNCB n'ignore pas que la destination finale des clients n'est pas nécessairement la gare de destination du billet. Celle-ci doit assumer les conséquences d'une défaillance de ses prestations.

Le médiateur sollicite des bons de compensation d'un montant équivalent aux frais de taxi.

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis en reprenant le même argument que dans sa réfutation de la conciliation. En outre, elle met en évidence qu'elle a déjà fait un geste en faveur des voyageurs puisqu'elle leur a restitué la valeur de deux cases de leur Rail Pass alors que les titres de transport à prix réduit ne donnent pas droit à un dédommagement.

2007/1428 + 1462 Deux clients achètent un billet pour Schiphol. Ils veulent emprunter le train IC 608. Celui-ci est supprimé à cause d'une panne de la locomotive. Avec le train IC 4509 vers Anvers et la correspondance avec l'IC 609, ils pourraient encore arriver à temps à Schiphol. Cependant, ils ratent leur vol parce que des travaux sur le réseau néerlandais leur imposent de changer de train, à plusieurs reprises. Les vacances sont à l'eau. Les voyageurs déçus rentrent à la maison.

Le Groupe SNCB déclare qu'il n'était pas au courant de ces travaux et applique la règle d'indemnisation en cas de retard en trafic international voyageurs¹. Il présente ses excuses pour les inconvénients subis mais ne peut donner une suite favorable à la requête de dédommagement.

Le médiateur constate que le client pouvait encore atteindre Schiphol sans trop de retard grâce aux trains IC 4509 et 609. Ces travaux lui ont mis des bâtons dans les roues. Les voyageurs sont très mécontents parce que, si on les avait informés de cette situation, ils auraient pris leur voiture. Dans sa conciliation, le médiateur rapporte qu'après avoir mené son enquête, il apparaît que les services intéressés du Groupe SNCB ont reçu, dix jours avant le début des travaux, un courrier électronique à ce sujet.

L'entreprise ferroviaire ne le nie pas et regrette la communication défailante à ce propos. Elle accorde le remboursement des deux billets (deux fois 21,10€).

Le voyageur n'a pas reçu les informations nécessaires à diverses reprises : ni au moment où il s'est renseigné sur les horaires, ni le jour de l'achat des billets, ni durant le trajet, ni après la suppression de leur train. En conséquence, les clients refusent la restitution du prix de leurs billets. Ils ont raté leur avion et leurs vacances sont tombées à l'eau. Leur compagnie d'assurances refuse de leur rembourser le montant de leur voyage (1.248,50€) parce que « le retard était prévisible et que les NS avaient recommandé à leur clientèle de partir suffisamment tôt ... ».

Le médiateur émet un avis. Il y remarque qu'il n'est pas question dans ce dossier de communication défailante mais d'une négligence flagrante. Il renvoie à la Loi du 14 juillet 1991², relative aux pratiques du commerce et à l'information et à la protection du consommateur (Moniteur Belge du 29 août 1991). Il requiert le remboursement des billets et des frais de voyage.

¹« Pour un retard de plus d'une heure en train international de jour ou de plus de deux heures en train international de nuit, le réseau distributeur rembourse l'équivalent de 20 % de la valeur d'un trajet simple lorsque le prix du titre de transport (y compris la réservation et les éventuels suppléments) pour un trajet simple s'élève à € 50,00 minimum par personne ».

² « Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. »

Il fait allusion aussi à son rapport annuel 2005 (page 67) où il mentionnait l' « Assurance trains sans souci » des Chemins de Fer Néerlandais, en faveur de sa clientèle, appliquée en été 2005. Bien que ce problème soit sensible et puisse avoir quelquefois de graves conséquences sociales, le Groupe SNCB n'y a pas encore réagi.

Celui-ci rejette l'avis. En effet, il n'envisage pas la vente d'un billet, combiné automatiquement avec un contrat d'assurance. Toutefois, il reste disposé à rembourser les billets.

(Remarques :

1. Le médiateur n'a jamais évoqué une assurance obligatoire, mais facultative.
2. Lorsqu'il l'a suggérée, dans son rapport annuel 2005, l'entreprise ferroviaire n'a jamais réagi. Ni sur l'étude d'une telle formule, ni sur une autre proposition de cette nature. Il est alors remarquable que l'entreprise ferroviaire, à peine au courant que les NS ont abandonné cette initiative, ait immédiatement opposé cet argument pour clore le débat.

Que vaut une telle attitude dans le cadre d'une politique effective de « customer care » ?)

2007/1827 + 1828 Le 18 avril, à cause du retard du train P 5317, deux clients ratent, à Termonde, leur correspondance avec le train 8382 vers Lokeren.

Le Groupe SNCB présente ses excuses et déclare qu'il ne peut jamais tout à fait exclure pareilles situations. Il fait remarquer, en même temps, au voyageur qu'un délai d'attente de 3 minutes est prévu entre les deux trains (arrivée du P 5317 à 17h30, du P 8382 à 17h42) quand le train P 5317 est annoncé avec 12 minutes de retard.

Ce jour-là, le train P 5317 atteint Termonde à 17h41. Le train vers Lokeren devait donc l'attendre (comme ce fut le cas, le 10 avril). Le médiateur propose une conciliation. Il constate qu'une décision arbitraire est la cause de cet incident. Le client en fut tout retourné. Il a droit à un dédommagement des désagréments subis.

L'entreprise ferroviaire admet la rupture de correspondance du 18 avril (mais n'en fournit pas les raisons). Cependant, elle renvoie en même temps aux principes de compensation des retards, en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2006.

Le voyageur est parvenu à sa gare de destination avec un retard inférieur aux 120 minutes prescrites. La société de transport ne peut donner une suite favorable à sa demande de dédommagement.

Le médiateur émet alors un avis. Il y précise qu'il n'est pas question de retards mais de délais d'attente non respectés. La clientèle en a connaissance via des affiches spéciales. Il y a donc erreur. Le voyageur a au moins droit à recevoir des explications et/ou des excuses.

Le Groupe SNCB ne suit pas cet avis et invoque à nouveau la réglementation en la matière et l'article 23 § 1 des Conditions Générales, stipulant que « Le titulaire d'une Carte Train ne peut prétendre à aucun remboursement ni indemnité en cas d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains ».

Vu que le délai d'attente n'a pas été respecté, l'entreprise ferroviaire ne peut invoquer un de ces arguments (qu'elle n'a d'ailleurs jamais défini en tant que tels). Elle doit donc examiner une nouvelle fois l'avis, y donner une réponse circonstanciée, libellée autrement, et l'assortir d'une compensation éventuelle vu que le client a subi un retard évitable.

Elle répond qu'elle considère la rupture de correspondance du 18 avril comme « une perturbation du trafic ».

Les règles de compensation sont, quoi qu'il en soit, d'application.

Comment et pourquoi l'incident s'est produit, le voyageur et le médiateur n'ont plus qu'à le deviner.

2007/2942 Un couple de clients achètent un voyage d'Arlon à Paris-Est, en train IC d'Arlon à Luxembourg et en TGV de cette dernière gare à Paris-Est.

À cause d'une avarie de la voie à Mont-Saint-Guibert, le premier train parvient en retard à Luxembourg et ne permet pas aux voyageurs d'emprunter le deuxième.

Ceux-ci doivent attendre un autre TGV pendant près de 6 heures et se procurer de nouveaux billets pour un montant de 137,60€.

Les clients en demandent le remboursement.

Le Groupe SNCB leur répond négativement car la réglementation internationale ne prévoit d'indemniser un retard que si les voyageurs possèdent des billets d'une valeur de 50€ minimum par personne et par trajet. Or, ce n'est pas le cas.

Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que les clients ne sollicitent pas un dédommagement du retard subi. Les règles internationales évoquées ne sont donc pas d'application. Les voyageurs ont dû surseoir à leur déplacement à cause d'un événement indépendant de leur volonté. Le prestataire ne peut exiger une somme supplémentaire pour un service qu'il n'a pas fourni.

L'entreprise ferroviaire refuse cette conciliation.

Elle invoque un accord qui désigne le responsable dans cette affaire, à savoir le transporteur de l'endroit et du moment où les passagers n'ont pu poursuivre leur voyage.

Elle ajoute que ce responsable doit prendre les mesures pour que les clients poursuivent leur voyage, sans majoration de prix.

Bien que le problème soit survenu en Belgique, le Groupe SNCB estime qu'il ne doit pas assumer les erreurs d'un autre réseau et transmet le dossier aux Chemins de fer luxembourgeois.

Le médiateur émet alors un avis.

Il y précise les éléments suivants :

- l'incident à l'origine du retard était connu au moins 2 heures avant l'arrivée du train IC à Luxembourg ;
- en outre, des travaux prévus entre Libramont et Neufchâteau ne pouvaient que perturber davantage la circulation de ce train ;
- le Groupe SNCB savait que les passagers n'arriveraient pas à temps à destination ;
- elle devait donc agir en conséquence pour pallier cet inconvénient ;
- en effet, en pareilles circonstances, il recommande à ses accompagnateurs de trains vers des aéroports ou des gares TGV d'inviter les voyageurs concernés à utiliser un autre moyen de transport pour arriver à bon port ;
- s'il avait pris pareille initiative, les clients auraient pu recourir à un taxi et atteindre Luxembourg à l'heure du TGV ;
- de plus, comme il l'a fait remarquer précédemment, les voyageurs devaient pouvoir emprunter un autre TGV sans bourse délier ;
- il reconnaît que la cause des désagréments s'est produite sur son territoire et que ses consoeurs ont commis des erreurs ;
- tout comme une compagnie aérienne, lorsqu'elle ne peut offrir le service demandé, prend ses clients en charge (hôtel, boissons et nourriture) et les place dans un autre vol sans supplément, l'entreprise ferroviaire doit commercialement agir dans le même sens ;
- de même, à l'instar d'un commerçant qui a vendu un grand cru, se révélant imbuvable, le remplace sans hésitation et ne renvoie pas l'amateur au viticulteur, le Groupe SNCB doit se considérer comme l'interlocuteur privilégié de ses voyageurs à qui il a vendu des produits ;
- les clients n'ont pas à supporter une situation qui leur est étrangère, ni les manquements d'autres sociétés de transport.

Le médiateur demande au Groupe SNCB de rembourser les voyageurs du supplément acquitté et de régler ensuite cette affaire avec ses consoeurs.

L'entreprise ferroviaire maintient son refus en se basant sur l'accord entre les sociétés ferroviaires.

Celui-ci prévoit que la société de transport, où la rupture de correspondance a eu lieu (Luxembourg), gère le dossier. Les clients doivent réclamer le montant indûment perçu auprès de celle-ci.

Finalement, les chemins de fer luxembourgeois remboursent le montant payé par les voyageurs.

2007/3310 Le 18 août 2007, la cliente devait se rendre de Tournai à Lille où elle comptait emprunter, à 8h36, un TGV à destination de Marseille. A 7h32, une annonce a été diffusée sur les quais de la gare de Tournai afin de prévenir les voyageurs que le train ICD 927 avait 10 minutes de retard. A 7h42 une nouvelle annonce faisait état de la suppression pure et simple du train. La plaignante s'est alors renseignée auprès du préposé à la vente. Celui-ci l'a renvoyée vers le sous-chef de gare qui n'a pu que lui remettre un formulaire de plainte.

Devant cette inertie, la cliente a pris, à ses frais, un taxi afin de rejoindre Lille où elle a pu prendre le TGV. Cette solution lui a coûté 60 € qu'elle a réclamés au Groupe SNCB. La Société a refusé d'intervenir dans les frais de taxi et s'est contentée de rembourser le titre de transport valable de Tournai à Lille, soit 7,10 €. Aux questions posées par le médiateur, le Groupe SNCB a répondu que le convoi IC927 était arrivé avec 23 minutes de retard à Tournai et que le dispatching avait décidé de limiter le train dans cette gare. Les voyageurs à destination de Lille ont été acheminés par le train suivant et sont arrivés à destination avec 67 minutes de retard. La Société ajoute qu'aucune mesure n'a été prise par le personnel de la gare de Tournai afin que la cliente ne rate pas sa correspondance avec le TGV à Lille-Europe.

Dans sa conciliation, le médiateur fait remarquer que si la cliente n'avait pas pris la décision d'utiliser un taxi, elle aurait raté son TGV. Elle aurait dû racheter un billet plus onéreux pour le TGV suivant, sans être certaine qu'il y avait encore des places libres en cette période de grands départs. Dans le meilleur des cas, elle serait arrivée à Marseille avec plus de deux heures de retard par rapport à son plan de voyage. Le médiateur ajoutait que si la cliente avait acheté un nouveau billet et demandé le remboursement de celui qui n'avait pas été utilisé, cela aurait coûté plus cher à la Société que les frais de taxi.

Il demandait que le Groupe SNCB offre des bons de compensation pour un montant de 60 €. Il a refusé de suivre la conciliation, arguant du fait que si la cliente avait pris le train suivant, la SNCF aurait pu lui délivrer un nouveau billet sans frais supplémentaires. Il mentionnait également l'existence d'un accord entre les sociétés ferroviaires dans le cadre du transport international des voyageurs par lequel la SNCF devait tout mettre en œuvre pour acheminer la voyageuse vers sa destination finale en lui octroyant une autorisation en fonction des trains qu'elle aurait dû emprunter (TGV ou autres). Cet accord ayant été signé par la SNCB et par la SNCF, se devait d'être respecté.

Dans son avis, le médiateur faisait remarquer que le personnel de la gare de Tournai n'avait jamais signalé l'existence d'un tel accord et assuré à la cliente qu'elle serait prise en charge par la SNCF pour l'amener à destination sans frais supplémentaires. Il estimait également que la responsabilité du Groupe était engagée car l'origine de l'évènement qui a empêché la cliente de suivre son plan de transport initial était d'ordre ferroviaire (problème de signalisation ayant entraîné le retard de l'ICD 927).

Il maintenait sa demande de bons de compensation afin de dédommager la cliente et souhaitait que le personnel de la gare de Tournai soit clairement informé de l'existence de l'accord pris entre les Sociétés de transport afin d'éviter le retour à pareille situation.

L'avis a été refusé par le Groupe SNCB qui a estimé que la plaignante avait choisi unilatéralement de prendre un moyen de transport alternatif et, ainsi, de renoncer à sa qualité de cliente. Elle aurait empêché les réseaux ferroviaires de remplir leurs obligations découlant dudit accord.

2007/3774 Une cliente possédait un billet « Senior » pour un voyage en 1re classe dans un TGV de Bruxelles à Valence, le 18 octobre 2007. Elle avait acquitté un montant de 95,90€. A cause d'un arrêt de travail sur le réseau français, la cliente est contrainte de différer son déplacement. Elle échange son titre de transport pour le lendemain. Comme le mouvement social se prolonge, elle reporte son voyage au 20 octobre dernier. A cette date, elle ne peut acquérir qu'un billet au prix normal, en 2e classe cette fois, au prix de 109,80€. Elle en sollicite le remboursement.

Le Groupe SNCB refuse en précisant qu'il n'a pu remplir ses obligations car la grève est un cas de force majeure. Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que si la société de transport était dans l'impossibilité matérielle d'acheminer les voyageurs, consécutivement à l'absence de trains, le jour prévu, elle pouvait offrir une place à la cliente, un autre jour. Elle pouvait échanger le billet sans supplément. En effet, aucun élément extérieur ne l'empêchait de prévoir le problème vécu par les acheteurs, d'éviter à ceux-ci de déboursier davantage et d'opposer résistance au système informatique de vente normal. Le médiateur ajoute que l'initiative de procurer une formule de voyage, identique à celle détenue par la cliente, dépend de la seule volonté du prestataire de services et n'entre pas dans les cas de force majeure. Il propose donc que le vendeur restitue à la voyageuse la somme de 13,90€.

L'entreprise ferroviaire refuse. Elle indique que les billets inutilisés à cause de la grève pouvaient être remboursés et que les échanges se faisaient en fonction des formules de voyage encore disponibles dans les trains suivants. Le médiateur émet alors un avis. Il y développe certains éléments. La cliente a dû surseoir à son déplacement et a atteint sa destination avec deux jours de retard. Elle ne pouvait donc en plus différer son projet jusqu'à une date où une formule de voyage identique à celle achetée initialement aurait été enfin disponible.

Le Groupe SNCB avance qu'il ne pouvait agir autrement vu qu'il était face à un obstacle insurmontable. Or, la définition de celui-ci est un fait qui s'oppose à l'action de quelqu'un, qui ne peut être vaincu par la volonté.

Le médiateur constate que dans la situation vécue par la voyageuse, il y a deux phases principales : la circulation du TGV choisi par la cliente, le 18 octobre 2007 et le remplacement du titre de transport lié à celui-ci par un "Senior", 2e classe, coûtant 109,80€.

Il faut donc reconnaître que, d'une part, le TGV est un élément matériel dont l'entreprise ferroviaire ne peut maîtriser toutes les composantes (voies, caténaires, voitures, personnel roulant, intendance, ...), et, d'autre part, la formule de voyage est une donnée théorique que le vendeur peut moduler à loisir en fonction de critères commerciaux ou autres et que seule une panne de son système de fourniture (en gare, par téléphone ou via Internet) pourrait l'en empêcher.

Il est certes incontestable que la société de transport se trouvait, concrètement, dans l'impossibilité, faute de conducteur et d'accompagnateurs, d'acheminer la cliente à destination comme celle-ci le souhaitait.

Cependant, le prestataire de services avait toute latitude, s'il le voulait, d'offrir à la cliente la place dans le TGV du 20 octobre dernier sans supplément.

Soit il pouvait intervenir dans son système informatique de vente afin que les réservations qui n'ont pu être honorées, consécutivement à l'absence de trains du 18 octobre 2007, puissent être échangées, certes en fonction des disponibilités, mais sans que les voyageurs doivent bourse délier.

Soit, s'il s'avérait que cette initiative présentât des difficultés, la société de transport pouvait, a posteriori, rembourser le surplus acquitté par les consommateurs. En effet, la grève exerçait une contrainte sur l'exploitation du réseau, non sur celle de la vente. En outre, il est inéquitable que le fournisseur engrange un bénéfice supplémentaire pour un service de moindre qualité.

On peut prendre l'exemple d'un cycliste qui acquiert un vélo à un certain prix et qui se révèle défectueux. On peut raisonnablement imaginer que si le commerçant ne peut en pallier les anomalies, il décidera cependant de remplacer l'engin par un modèle de même type et n'exigera pas un supplément si entre-temps, les conditions de vente ont changé. Enfin, le médiateur conclut que la voyageuse n'exige pas de dédommagement pour le voyage en 2e classe, ni pour l'ajournement de son déplacement. Celle-ci désire uniquement récupérer le coût supplémentaire, exigé indépendamment de sa volonté vu qu'aucun obstacle matériel n'empêchait le prestataire de services d'agir en ce sens.

Il invite le Groupe SNCB à accorder à la cliente des bons valeur correspondant à la différence entre la première formule de voyage, librement choisie, et la deuxième imposée, à savoir 13,90€. L'entreprise rejette l'avis car la grève est une cause externe. Elle ajoute qu'elle ne peut intervenir dans le système de vente de la SNCF, ni assumer financièrement les coûts supplémentaires supportés par les clients, la vente internationale n'étant pas subsidiée.



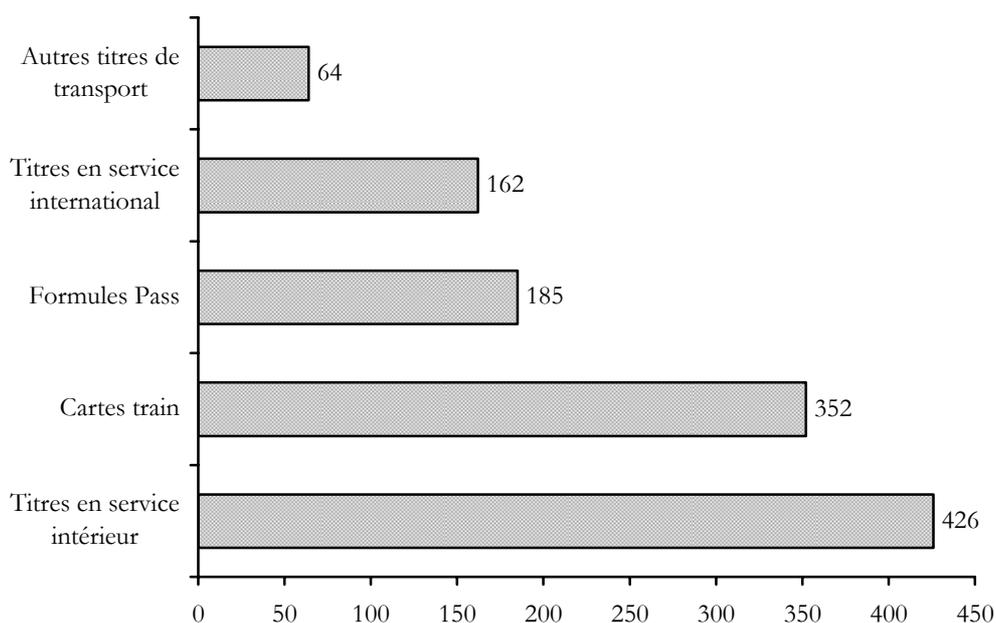
Photo Groupe SNCB

1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1.189 dossiers et 19,4 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le second groupe en importance. Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

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

Plaintes par catégories



1.2.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

Home Printing : du pour et du contre

Depuis le 1^{er} février 2007, le billet “transport accompagné des petits animaux domestiques”, “carte pour le transport des vélos/tandems accompagnés” et le billet “journalistes” sont vendus via internet.

Depuis le 1^{er} février 2004, le client peut acheter et imprimer ses titres de transport en service intérieur par Internet. Ce projet a été développé à l’origine comme un service aux voyageurs prenant le train dans un point d’arrêt non gardé et n’ayant pas l’opportunité d’acheter un titre de transport. Entre-temps, la gamme de produits disponible par le biais de ce système de vente en ligne s’est considérablement étoffée, proposant même une vaste offre internationale.

Le voyageur peut imprimer lui-même ses billets pour :

- le trafic intérieur ;
- les trains classiques vers le Luxembourg et les Pays-Bas ;
- les formules Thalys non échangeables et non remboursables (Smilys, Offre Dernière Minute et certaines promotions temporaires), pour autant qu’elles ne comprennent pas une extension « Toute gare belge » ;
- Treski, le train vers la neige autrichienne.

Pour les autres produits internationaux, le client reçoit un code dossier de sept lettres avec lequel il peut récupérer ses billets dans l’une des 104 gares vendant des produits internationaux.

Le service Trafic international veut, dans les prochaines années, stimuler davantage la vente de billets par Internet. D’ici fin 2008, la vente au guichet ne sera plus possible que dans 35 gares. Les 69 autres gares ferroviaires offriront alors uniquement un service pour l’enlèvement des billets réservés par le biais d’un Call Center ou d’Internet.

La possibilité de faire varier le prix du produit en fonction du canal de vente est d'ailleurs à l'étude en ce moment. Aux Pays-Bas, un ticket acheté au guichet est plus cher que le même obtenu via Internet¹.

L'achat par Internet présente bien entendu également des avantages au client. Il peut, chez lui ou au bureau, choisir calmement la formule et l'itinéraire les mieux adaptés. Cela lui évite en outre de faire la file au guichet.

On peut toutefois se demander si ce système comporte aussi des inconvénients pour le client.

- Les conditions d'utilisation

L'*e-billet Week-end* ne permet pas le retour à partir d'une gare autre que celle de destination du voyage aller (sauf si cette dernière est une gare côtière) ; la date du retour doit être fixée lors de l'achat de ce produit.

En revanche, si le voyageur se procure un billet de ce type à un guichet, il lui est loisible de choisir depuis quelle gare il reviendra (en l'indiquant simplement lors de l'achat) et quand (vendredi après 19 h 01, samedi ou dimanche).

Pour l'*e-billet « Un jour à la mer »*, le retour est possible depuis l'une des gares côtières. Pour la formule « *Un jour en Ardennes* », par contre, cette possibilité n'est toujours offerte que lors de l'achat au guichet.

- La délivrance du titre de transport

Le client peut également prolonger sa carte train en ligne. La validation est alors envoyée par courrier, le jour ouvrable suivant, à son domicile (ou à une autre adresse de livraison au choix). Ce système ne tient cependant pas compte des jours fériés éventuels, de sorte que certains billets de validation arrivent tardivement chez le client, engendrant des soucis administratifs supplémentaires pour les deux parties : à la fois l'achat et le remboursement des billets achetés en attendant et le traitement des dossiers d'irrégularité établis à ce propos.

Une solution consisterait à prévoir une preuve d'achat provisoire que le client imprimerait chez lui par Internet et qu'il garderait jusqu'à la réception du billet de validation original.

Le contrôle de cette « preuve de paiement » pourrait se faire sur présentation du billet de validation original à la gare (après que l'agent de contrôle a établi dans le train un formulaire C170, comme c'est déjà le cas pour le règlement gratuit concernant une carte train).

Par ailleurs, l'achat de billets en ligne est possible uniquement par le biais du navigateur Internet Explorer de Microsoft, une entreprise déjà rappelée à l'ordre par la Commission européenne pour sa position monopolistique. Les clients souhaitant utiliser Mozilla-Firefox ou Safari sont par conséquent lésés.

¹ De Standaard Online, jeudi 20 mars 2008

Le Groupe SNCB a indiqué qu'il travaillait en effet pour l'instant exclusivement avec Internet Explorer, pour des raisons budgétaires. Ce problème devrait être résolu en temps utile. Il faut donc attendre.

Lorsqu'un client achète un e-billet le week-end, il reçoit un billet au prix plein, alors qu'il avait droit à un (e-)billet Week-end (50 % de réduction). Par Internet, il n'est évidemment pas aussi simple pour un profane de savoir à quelles réductions il peut prétendre. Au guichet, le voyageur aurait peut-être été informé immédiatement de cette possibilité...

Ne serait-il pas plus simple à cet égard d'informer immédiatement le client lors de l'achat d'e-billets de l'existence de « Sefora » (ou de placer un lien vers cet outil) ?¹

Il s'agit d'un programme faisant office de guide dans la multitude de tarifs proposés par le Groupe SNCB et accessible par le site de ce dernier via la rubrique « *Voyager en Belgique* » puis « *Combien coûte votre voyage ?* ». En saisissant quelques données et sa catégorie d'âge, le client bénéficie ainsi toujours de la formule la plus avantageuse.

Enfin, la disponibilité des tarifs promotionnels pour les TGV peut être consultée uniquement après avoir saisi une date au risque de constater alors qu'il n'y a plus de possibilité. En effet, pour des raisons techniques, il est impossible de consulter une liste des promotions encore disponibles. Le client doit chaque fois essayer plusieurs dates pour voir si l'offre est encore envisageable ou non.

- Les conditions de remboursement et d'échange

L'erreur est humaine, même au guichet. Le Groupe SNCB adopte à cet égard une approche commerciale consistant, en cas de présentation d'un nouveau billet correct, à souvent accorder le remboursement du billet émis par erreur.

Cette attitude est malheureusement encore trop peu appliquée lors de l'achat par Internet.

Le client imprime les e-billets avec son imprimante, sur une feuille A4 vierge. Ces titres de transport sont nominatifs et ne peuvent être cédés. Le client peut dès lors, si nécessaire, imprimer le billet plusieurs fois.

Et c'est là que le bât blesse... Les e-billets ne peuvent être échangés ou remboursés parce que le Groupe SNCB part du principe qu'une fois l'e-billet imprimé, il peut en réalité être réimprimé, et donc utilisé, par le client une ou plusieurs fois.

Le médiateur a par ailleurs constaté à cet égard qu'il existe une différence interne au Groupe SNCB dans le traitement de ces dossiers, selon qu'ils concernent le trafic national ou international.

¹ Rapport annuel 2006, pages 80-83

Ainsi, pour le trafic national, il arrive qu'un remboursement d'e-billet soit accordé en guise de geste commercial et compte tenu de certains éléments du dossier (maladie, date du voyage, présentation d'un nouveau billet, etc.). En revanche, pour le trafic international (impliquant des billets plus chers et donc une perte plus importante pour le client), le Groupe SNCB refuse résolument toute forme de compensation s'il n'est pas responsable des problèmes survenus lors de la délivrance.

Le client qui, en achetant son billet par Internet, allège la charge de travail du système de vente du Groupe SNCB, est en fait « récompensé » par un service réduit lors de la vente (conditions d'utilisation différentes) et de l'après-vente de ces produits, à cause de limitations techniques au niveau de la fourniture et du contrôle de ces billets.

A l'aide des exemples suivants, le médiateur souhaite une fois de plus solliciter l'adoption de conditions d'utilisation uniformes ainsi qu'un traitement plus convivial et commercial des dossiers relatifs aux demandes de remboursement d'e-billets à la suite d'une erreur, d'une maladie, etc.

SITUATIONS VECUES :

2007/4135 Le client achète sur Ticket on line un billet Amsterdam/Bruxelles pour un voyage en date du 16 novembre 2007. Il paie 63,20 € pour le voyage aller-retour. Les circonstances font qu'il doit partir un jour plus tôt. Il demande dès lors l'échange de ses billets Internet le 12 novembre 2007.

Bien que le client demande l'échange de son e-billet avant que celui-ci soit valable, le service du Groupe SNCB compétent pour le trafic international refuse tant un échange qu'un remboursement. Le client doit acheter de nouveaux billets.

2007/4608 Le client achète par Internet, le 24 novembre 2007, un billet aller-retour pour Bruxelles et paie 12,20 €. Dans le train, l'accompagnateur lui apprend qu'il avait droit à un billet Week-end (coûtant 6,80 €). Il demande le remboursement de la différence au service du Groupe SNCB compétent pour le trafic intérieur. Celui-ci compense cette différence avec des bons d'une valeur de 6 €.

1.2.2. CARTES TRAIN

Cartes train scolaires et Campus

A partir du 1er février 2007, le prix des cartes train scolaires valables tous les jours diminue. En effet, le client ne paiera plus que 20 % du prix d'une carte train trajet.

Le prix de la carte Campus diminue également, le client ne paiera plus que 35 % de la carte train scolaire mensuelle valable tous les jours.

De ce fait, les détenteurs d'une carte train scolaire annuelle valable tous les jours bénéficient d'un remboursement. Celui-ci s'effectue suivant les règles générales publiées au Fascicule I article 23 §4b (résiliation).

En ce qui concerne les cartes train validées annuellement et les cartes train + réseau urbain, elles font l'objet d'une circulaire 3 B-VG du 01.02.2007 reprenant les modalités spécifiques de remboursement.

Source : SNCB SA

Petit rappel

Depuis longtemps déjà, l'autorité de tutelle et le Groupe SNCB encouragent l'utilisation des transports publics pour les déplacements professionnels. L'un des incitants est la « gratuité » de la carte train pour le trajet entre le domicile et le lieu de travail¹.

L'avantage de cette formule est que le voyageur ne doit plus payer lui-même sa carte train. Par souci de commodité ainsi que pour l'économie que cela représente, la validation choisie dans ce cas est souvent de type annuel, la somme conséquente que le voyageur devait auparavant déboursier lui-même n'étant plus un obstacle. Cette solution revêt par ailleurs un aspect pratique : le client ne doit plus se présenter régulièrement au guichet pour renouveler « gratuitement » son billet de validation.

Malheureusement, avec ce système, le voyageur perd de vue le délai de validité de sa carte train et il arrive que, lors d'un contrôle, un accompagnateur de train attentif constate soudainement que la date limite est dépassée depuis un certain temps déjà.

¹ Une carte train est dite « gratuite » lorsque l'employeur conclut avec le Groupe SNCB une convention tiers payant et prend à sa charge 80 pour cent du prix de la carte train pour son personnel, l'État fédéral intervenant alors pour les 20 pour cent restants, de sorte que le travailleur ne doit rien payer.

Un règlement gratuit n'étant possible que pour un billet de validation périmé depuis un jour ouvrable tout au plus, le client est alors passible d'une amende. Pour ce dernier, cette amende paraît toutefois très injuste puisqu'il voyage quand même « gratuitement » et qu'il n'avait nullement l'intention de frauder étant donné que la facture de la carte train est de toute façon réglée. Il n'est pourtant pas rare qu'avant d'arriver à un accord à l'amiable, une polémique apparaisse entre le client et le Groupe SNCB, situation qu'il faut éviter.

Dans son rapport annuel 2005¹, le médiateur indiquait au Groupe SNCB qu'il serait intéressant d'envoyer un rappel aux titulaires d'une carte train quelque temps avant que celle-ci arrive à échéance.

Cette proposition a été rejetée à l'époque sur la base des arguments suivants :

1. Le client reste responsable de la validité de sa carte train, même si c'est un tiers qui la paie. On constate en effet une nonchalance croissante chez les clients à mesure qu'ils doivent fournir eux-mêmes moins d'efforts pour leur titre de transport.
2. Vu le nombre considérable de titulaires d'une carte train, la tenue à jour d'une base de données sur la clientèle est tout sauf évidente. De plus, tous les clients ne disposent pas d'une adresse électronique.

Le Groupe SNCB avait toutefois conclu en indiquant qu'il travaillait à un projet devant permettre une gestion plus efficace de la clientèle.

Il s'avère que ce projet est maintenant finalisé et que la proposition du médiateur d'envoyer un petit rappel aux titulaires d'une carte train se concrétise.

Ainsi, depuis peu, le Groupe SNCB envoie, 15 jours avant la date d'échéance du billet de validation, un rappel aux titulaires d'une carte train, pour autant qu'il dispose de l'adresse électronique des clients concernés.

Dans ce courrier électronique, le Groupe SNCB conseille à ses clients de prolonger leur carte train en ligne, en cliquant sur un lien mentionné dans le rappel. Le billet de validation est alors envoyé gratuitement au domicile du client par courrier. Cette option est disponible jusqu'à dix jours avant la nouvelle date de validité. Passé ce délai, le voyageur peut s'adresser au guichet de la gare.

Les voyageurs intéressés peuvent ajouter leur adresse électronique à leurs données personnelles sur le site Web du Groupe SNCB (www.sncb.be) en cliquant sur le bouton du smiley (en bas à gauche de l'écran) dans la rubrique « Voyager en Belgique ».

¹ pp 38-39

SITUATION VECUE

2007/1569 Une cliente a à sa disposition une carte train annuelle valable jusqu'à fin février 2007. A la suite de son repos d'accouchement, elle reprend le train le 4 avril. L'accompagnateur de train remarque que sa carte est périmée et établit un formulaire C170. Il lui conseille de faire renouveler son titre de transport sans interruption et avec effet rétroactif et ce, pour éviter l'amende. Au guichet, elle constate que cela n'est pas possible et que l'amende est maintenue.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB fait remarquer que la carte train étant arrivée à échéance depuis plus d'un jour, le règlement gratuit n'est plus possible. Il adopte cependant un point de vue commercial en remboursant la surtaxe forfaitaire de 60 € diminuée des 7,10 € de frais administratifs.

Remboursement au prorata en cas de force majeure

Dans pratiquement tous ses précédents rapports annuels¹, le médiateur a insisté pour qu'une approche plus conviviale soit adoptée à l'égard du titulaire d'une carte train qui doit renoncer à l'utilisation de son abonnement pour un cas de force majeure : le Groupe SNCB devrait, dans ces situations, calculer le remboursement prorata temporis.

Chaque fois que le médiateur a reçu une plainte afférente à cette problématique, il a prié le Groupe SNCB de surmonter sa (traditionnelle) crainte des « abus » et d'adopter une approche qui tienne davantage compte du client.

¹ Rapport annuel 2005, p. 38
Rapport annuel 2004, p. 98
Rapport annuel 2003, pp. 37-38
Rapport annuel 2002, pp. 56-60
Rapport annuel 2000, pp. 60-61

Rapport annuel 1999, p. 90 et pp. 116-117
Rapport annuel 1998, p. 56
Rapport annuel 1997, pp. 74-76
Rapport annuel 1996, p. 62

Après une première percée en 2004, le Groupe SNCB a présenté la solution structurelle suivante le 18 octobre 2007 (voir cadre).

Le médiateur est satisfait de cette solution et estime qu'elle représente un progrès dans la relation unissant le Groupe SNCB et ses clients fidèles.

Remboursement prorata temporis

« Puisque la position commerciale adoptée en 2002 appelle davantage de nouvelles questions que de réponses, le service clientèle a développé la proposition suivante afin de parvenir à une ligne directrice commerciale plus claire pour son personnel et à une position plus univoque pour sa clientèle.

- Tout client titulaire d'une carte train mensuelle, trimestrielle ou annuelle,
- ne pouvant utiliser sa carte train pendant une période ininterrompue de 14 jours calendrier pour un cas de force majeure,
- où l'on considère (au moins) comme force majeure :
 1. une hospitalisation attestée par un certificat médical ;
 2. une maladie attestée par un certificat médical (sans distinguer les certificats autorisant/interdisant les sorties) ;
 3. un séjour dans un établissement pénitentiaire, attesté par ce dernier ;
 4. un long séjour imprévu à l'étranger (p. ex. imposé par l'employeur), attesté par un document justificatif ;
 5. un licenciement soudain, attesté par un document (C4 ou autre) de l'employeur,

peut s'adresser au Service Central Clientèle¹ pour demander un remboursement prorata du billet de validation de sa carte train pour la période d'inutilisation (à condition que le montant du remboursement après déduction des frais administratifs² soit positif).

Le billet de validation original doit être remis pour pouvoir prétendre au remboursement. »

Source: Groupe SNCB SA

1 SNCB S.A., Direction Voyageurs National, Service Central Clientèle, Bureau B-VN.062 (section 13/6), Avenue de la Porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles.

2 Depuis le 1^{er} février 2008, les frais administratifs s'élèvent à 4,50 €

Nouvelle tarification pour les cartes train scolaires valables tous les jours combinées à un trajet TEC

Jusqu'à présent, la combinaison des trajets train + bus (ou tram) est calculée en additionnant les kilomètres parcourus des deux sociétés et en y appliquant le tarif de la SNCB. Les importantes diminutions de prix des cartes train scolaires de la SNCB en février 2006 et 2007 ont eu pour conséquence que le prix du titre de transport combinant le train et le TEC est devenu moins cher que le prix de l'abonnement TEC identique sans le train. Cette situation est illogique : une carte train + bus TEC sur un trajet ne peut pas être moins chère qu'un abonnement TEC seul sur le même trajet.

La Société Régionale Wallonne des Transports a revu sa convention avec la SNCB.

Une nouvelle tarification est mise en vigueur à partir du 1er décembre 2007. Celle-ci est basée sur le tarif officiel du TEC.

Les clients sont avertis par une lettre personnalisée des modifications de prix et conditions d'utilisation du titre de transport.

Toutes les cartes train combinées à un trajet TEC seront bloquées à partir du 1er décembre 2007 mais resteront néanmoins valables jusque la fin de la validité du billet de validation.

Il est donc nécessaire d'introduire une nouvelle demande de carte-mère.

Contrairement aux règles générales Cartes Train concernant la distance limite de taxation pour une carte combinée à un trajet TEC (200 km), la distance limite de taxation pour une carte train scolaire combinée à un trajet TEC est de 150 km.

Le prix de la nouvelle carte train s'obtient en additionnant le prix SNCB (maximum 150 km) et le prix TEC.

Le prix total résultera de l'addition :

- du prix réduit de 20% de l'abonnement TEC équivalent pour le trajet en bus ou tram ;
- du prix de la SNCB pour le trajet en train avec 80% de réduction par rapport à une Carte Train Trajet.

Source : SNCB SA

1.2.3. FORMULES PASS

Un Go Pass gratuit au 16^e anniversaire ?

Au printemps 2007, l'autorité de tutelle a annoncé qu'à partir du 1^{er} mai, chaque jeune de 16 ans recevrait un bon valeur échangeable au guichet contre un Go Pass gratuit.

Pourtant, le médiateur a enregistré une quarantaine de plaintes formelles de parents inquiets dont le fils ou la fille a fêté son 16^e anniversaire en 2007 et à qui le Groupe SNCB n'a pas envoyé de bon valeur. Il a également reçu de nombreux appels téléphoniques à cet égard.

Nous avons vite compris ce qu'il en était. L'action spéciale, lancée par les pouvoirs publics, est entrée en vigueur à partir du 1^{er} mai 2007. Chaque jeune fêtant ses 16 ans après cette date a bel et bien reçu par la poste, dans le mois de son anniversaire, un bon pour un Go Pass gratuit.

Le problème est que cette date précise de début n'a pas été annoncée dans la campagne promotionnelle, de sorte que la mesure a suscité beaucoup d'incompréhension chez les parents d'enfants ayant atteint les 16 ans en 2007, mais avant le 1^{er} mai.

SITUATION VECUE

2007/1978 Le client a eu 16 ans en janvier 2007. Il estime anormal de ne pas avoir reçu un Go Pass gratuit alors que des condisciples, nés plus tard dans l'année, en ont bénéficié. Le Groupe SNCB rappelle que l'initiative émane de l'autorité fédérale. A partir du 1^{er} mai 2007, tout jeune allant fêter ses 16 ans recevrait un bon pour un Go Pass. Cette action ne concerne pas ceux ayant eu leur 16^e anniversaire avant cette date. Le Groupe SNCB n'a pas de pouvoir d'intervention sur cette mesure instaurée par le pouvoir fédéral.

1.2.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

(In)disponibilité de certaines formules à tarif réduit

Le médiateur enregistre encore toujours des plaintes sur la disponibilité/l'indisponibilité de certaines formules TGV à tarifs réduits, annoncées à grand fracas, pour certains trains et/ou certaines destinations. La personne intéressée doit en effet être très rapide puisque l'offre est limitée. Même lorsque l'acheteur potentiel réagit immédiatement, il n'est pas rare qu'il n'obtienne pas le produit désiré.

Lors de l'examen et du traitement de telles plaintes, il est toujours difficile de savoir a posteriori quels tarifs préférentiels étaient encore (ou non) disponibles au moment où le client s'est manifesté (guichet, Telesales, Internet).

Le Groupe SNCB continue à compliquer la situation et ne fournit que très rarement des informations concrètes ; dans la grande majorité des cas, il se retranche derrière un manque de collaboration de Thalys, d'Eurostar ou des Chemins de fer français (TGV) qui gèrent l'offre de places (et la politique tarifaire) dans les trains concernés, ou il invoque le fait que les informations relatives, notamment, aux chiffres d'occupation des TGV sont très sensibles et donc confidentielles.

Le médiateur et le client doivent alors se contenter de la confirmation (promesse) formelle que tout s'est passé dans les règles.

Dans notre précédent rapport annuel¹, nous mentionnions des problèmes survenus dans le cadre d'une campagne pour des billets Thalys très bon marché, laquelle s'était poursuivie normalement alors que les clients ne pouvaient déjà plus se procurer de billets.

Le médiateur n'était manifestement pas le seul à émettre des réserves quant à de telles pratiques : la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF "Economie, PME, Classes moyennes et Energie"² a également dressé un procès-verbal d'avertissement pour violation de l'article 23 § 9 de la Loi sur les pratiques du commerce.

Ce dossier est toujours pendant, au même titre que les plaintes introduites par le biais du médiateur.

¹ Rapport annuel 2006, pp. 100-102

² Anciennement : Inspection générale économique

SITUATIONS VECUES

2007/1616 Un client se plaint de l'application et de la disponibilité des tarifs en Thalys. Le 19 février 2007, dans une gare, il commande un voyage de groupe (17 personnes) à Paris, les 17 et 19 mai. Il reçoit cinq formules Smilys et 12 Mezzo-Plus. Le 10 avril 2007, le voyageur apprend, via les médias, l'existence d'une promotion dont il n'a pas eu connaissance. Il demande un dédommagement.

Le service Clientèle Thalys se fait le porte-parole du Groupe SNCB et explique les modalités d'octroi de son offre. Il en ressort concrètement que si les tarifs préférentiels sont vendus, les clients ne peuvent voyager qu'en acquittant un montant plus élevé. En outre, la vente est ouverte trois mois avant les dates choisies par le client. Il y avait donc peu de chances que le jour de l'achat (10 avril), il y eut encore 17 places à bas prix pour les 17 et 19 mai, respectivement samedi et jour férié.

Les promotions ne sont valables qu'au moment de leur diffusion officielle et ne peuvent être accordées rétroactivement. Ce processus peut être assimilé à une période de soldes. Celui qui achète quelque chose avant celle-ci et en voit le prix diminué plus tard, ne peut prétendre à un remboursement. Les réductions ne sont pas accordées a posteriori.

Thalys International ne peut donc donner satisfaction au voyageur.

2007/2652 Une cliente n'est pas satisfaite du processus de vente des billets Thalys. Le 22 juin, elle se présente pour acheter un voyage à effectuer le 22 septembre. Elle apprend qu'il n'y a plus de formules avantageuses parce que la mise à disposition des billets fut avancée de deux semaines.

Le Groupe SNCB explique pour quelle raison les formules sollicitées par la voyageuse, le 22 juin (trois mois avant le déplacement), étaient vendues. La SNCF (Chemins de Fer Français et propriétaires des TGV) décida unilatéralement, le 1er juin, de mettre sur le marché, à l'occasion du championnat du monde de rugby, des places à partir du 4 juin.

La cliente a donc reçu, lors de sa première démarche, une information exacte au guichet (« il n'y a plus de formules bon marché »).

Le Groupe SNCB a pris immédiatement les mesures nécessaires pour que les clients potentiels en soient avertis (autocollants sur les brochures, adaptation du site Internet, deux avis dans le journal Metro).

1.2.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

Quand une carte de réduction constitue-t-elle un titre de transport ?

L'annexe 8 du contrat de gestion conclu entre l'État fédéral et l'opérateur SNCB S.A. mentionne une série de personnes bénéficiant d'une réduction sur le prix d'un billet de train en raison de critères sociaux, patriotiques ou professionnels. Lorsque cette réduction dépasse 50 %, elle équivaut à la gratuité du transport.

Le Groupe SNCB reçoit une compensation de la part de l'autorité ayant édicté cette mesure.

28 catégories bénéficient de la gratuité du transport et 23 autres voyagent à moitié prix, et ce à la charge du SPF Mobilité et Transports.

Auparavant, le service public compétent délivrait une carte ou attestation spécifique à chaque catégorie, ayant chacune leurs propres format, couleur, présentation et délai de validité, ce qui engendrait bien entendu une situation confuse et embrouillée que le vendeur au guichet et l'agent de contrôle avaient de plus en plus de mal à démêler.

En 2004, le Groupe SNCB a retravaillé son offre de produits. Deux simplifications tarifaires ont été opérées cette année-là (le 1^{er} février et le 1^{er} octobre). Une des modifications a été l'accroissement de certaines réductions (anciens combattants et enfants de familles nombreuses). La réduction légale est passée de 25 à 50 %, et les personnes ayant droit à 75 % de réduction pouvaient dorénavant voyager gratuitement (sauf en première classe).

Il existe actuellement trois systèmes de cartes de réduction pour lesquels les clients doivent uniquement présenter leur carte de réduction valable pour voyager gratuitement :

1. Contrairement aux autres enfants de moins de 12 ans (y compris les titulaires d'une carte VIPO), les enfants en possession d'une carte Familles nombreuses ne doivent pas nécessairement être accompagnés d'un client payant et aucune limitation horaire ne leur est applicable. Les enfants en possession de la carte Familles nombreuses n'ont dès lors plus besoin d'une carte train scolaire pour leurs déplacements entre le domicile et l'école. La carte leur donne également droit à une réduction de 75 % lorsqu'ils souhaitent acheter un surclassement. Depuis novembre 2006, cette carte ne doit par ailleurs plus être renouvelée chaque année. Les enfants de moins de 12 ans reçoivent une carte valable jusqu'à l'année de leur douzième anniversaire.

Remarquons toutefois qu'il est regrettable que les enfants en possession d'une carte VIPO, une réduction que les parents obtiennent sur la base d'une intervention majorée dans le remboursement des soins de santé, ne puissent profiter de ces avantages.

En effet, les limitations pour le transport gratuit concernant les enfants de moins de 12 ans leur sont bel et bien applicables. Leurs parents, dont il a été reconnu de fait qu'ils avaient droit à une réduction pour des motifs sociaux, doivent donc tout de même leur acheter une carte train scolaire...

2. Les journalistes peuvent, avec leur carte de réduction, également voyager gratuitement en deuxième classe et bénéficient d'une réduction de 75 % lorsqu'ils achètent des billets de première classe.
3. Les titulaires d'un statut de reconnaissance nationale et leurs ayants droit peuvent voyager gratuitement en première et deuxième classes avec leur carte pour motifs patriotiques.

L'acceptation de ces cartes de réduction comme titres de transport gratuits ne s'est pas faite sans coup férir.

Dans le rapport annuel de 2004¹, nous soulignons déjà le fait que le personnel de train réprimandait souvent à tort les enfants de moins de douze ans lorsque ceux-ci présentaient leur carte de réduction Familles nombreuses en guise de titre de transport. Il s'avère que cette réglementation n'engendre plus maintenant que de rares problèmes.

Concernant les cartes de réduction des journalistes, c'est principalement la reconnaissance d'une carte de réduction valable qui posait problème. Jusqu'à l'année dernière, un journaliste pouvait présenter trois cartes de réduction différentes en guise de « titre de transport » :

- la carte de réduction pour les journalistes reconnus par l'Association générale des journalistes professionnels de Belgique (AGJPB) – au fond jaune et au format « carte d'identité » ;
- le laissez-passer national de presse belge, délivré par le Service public fédéral Intérieur – au fond bleu et au format « carte bancaire » plastifiée ;
- le coupe-file de presse périodique, délivré par le Service public fédéral Intérieur – au fond vert, au format « carte bancaire » plastifiée et dont la période de validité s'étend de 2007 à 2011.

Il arrivait régulièrement qu'on demande à un journaliste détenant une carte de réduction valable de payer malgré tout un billet. Le plus souvent, le Groupe SNCB réglait ensuite ces dossiers sans frais et en présentant ses excuses.

Actuellement, le journaliste peut obtenir une carte de réduction identique pour tous les membres de la profession en présentant une attestation de l'AGJPB ou de l'AJPP (l'Association des Journalistes de la Presse Périodique). Le problème de reconnaissance (dans les deux sens du terme) par le personnel est donc réglé.

Le Groupe SNCB pousse plus loin l'harmonisation de l'offre. Il tente, dans la mesure du possible, d'intégrer, en termes d'aspect et d'utilisation, les cartes de réduction et les « cartes gratuites » dans le système mis au point pour les cartes train : une carte mère établie par le Groupe SNCB (sur la base d'une attestation délivrée par l'autorité compétente) et pourvue d'un numéro structuré (à 12 chiffres) ainsi que d'une photo

¹ pp 38-41

d'identité. La carte mère est accompagnée d'un billet de validation pour lequel une nouvelle attestation doit être présentée chaque année.

Ce format est très familier au vendeur et au personnel de train.

Réduction pour raisons patriotiques

A partir du 1er février 2007, les titulaires d'un statut de reconnaissance nationale et leur ayant droits bénéficient de la gratuité de transport en 1e et 2e classes. La SNCB délivre une carte unique permettant la gratuité chez les sociétés SNCB, De LIJN, STIB et TEC. Il s'agit d'une carte de type "carte train" avec une carte-mère et un billet de validation valable 10 ans. Cette carte vaut titre de transport et donne également droit au transport gratuit. Elle ne nécessite pas l'achat d'un billet à € 0,00!

Mesure transitoire : la carte actuelle de type "bancaire" sera encore acceptée jusqu'au 31/01/2008. Cette carte donne à la SNCB droit au transport gratuit en 1e et 2e classes. Elle ne nécessite pas l'achat d'un billet € 0,00!

Source : SNCB SA

Les trois cartes de réduction mentionnées ci-dessus qui sont délivrées par le Groupe SNCB (la Ligue des Familles s'accroche à la carte verte) et donnant droit au transport gratuit en deuxième classe prennent toutes trois la forme d'une carte train. La carte mère est valable pendant 10 ans, la validité du billet de validation dépend du code de réduction.

Une carte de réduction de ce genre peut donc en principe être considérée comme un type de carte train. Sa validité est également vérifiée de la même manière lors du contrôle. (La différence avec une carte de réduction classique est que pour cette dernière, le voyageur doit être en possession d'un billet et éventuellement prouver avec sa carte qu'il a droit à cette réduction lors de l'achat de ce billet ou lors du contrôle.)

Cela signifie que ces cartes de réduction sont également soumises aux restrictions s'appliquant à la carte train classique. Une (nouvelle) validation peut seulement commencer à courir dans les 30 jours précédant ou suivant la réalisation de l'opération. Les attestations délivrées par les services publics compétents sont toutefois valables pour une année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre inclus), de sorte que la période de validation n'est pas nécessairement la même que celle indiquée sur l'attestation. Il en va de même pour toutes les validations suivantes.

Il serait, selon nous, plus logique d'établir la première validation jusqu'à la fin de l'année civile concernée et chaque nouvelle validation pour l'année civile entière.

Le médiateur a proposé d'appliquer à ces cartes de réduction, constituant un titre de transport en deuxième classe, la même réglementation en termes de contrôle et de procédure de règlement.

Le Groupe SNCB rejette toutefois cette proposition en invoquant le fait qu'une carte de réduction n'est pas toujours un titre de transport, prenant l'exemple de la carte « Journalistes ». *« Elle sert de titre de transport en 2^e classe et de carte de réduction en 1^{ère}. Pour ne pas devoir instaurer différentes procédures de règlement en fonction de l'utilisation de cette carte, il a été décidé de la placer sous la catégorie des cartes de réduction. Par ailleurs, les cartes Journalistes, Motifs patriotiques et Familles nombreuses restent des cartes de réduction, même si cette réduction s'élève à 100 % du prix. »*

Le fait est et reste qu'une carte de réduction offrant une réduction de 100 % en deuxième classe constitue un titre de transport permanent à l'image d'une carte train de deuxième classe. Aucun des deux titres de transport n'est valable en première classe. La différence est qu'un titulaire de carte train doit acheter un surclassement et qu'un journaliste doit acheter un billet de première classe moyennant une réduction de 75 %. Dans ce cas, il doit donc pouvoir présenter un billet de train distinct...

Dès lors, le médiateur ne comprend pas bien pourquoi un règlement gratuit en cas d'oubli de ces cartes de réduction en deuxième classe ne peut pas être géré de la même manière.

Cet oubli est alors considéré comme une « infraction excusable » pour laquelle le voyageur doit, après avoir présenté son titre de transport valable (carte de réduction), payer 7,20 € de sa poche pour les frais administratifs. Un règlement gratuit est pourtant, comme pour les cartes train classiques, parfaitement réalisable précisément avec les mêmes moyens techniques et suivi administratif.

Par ailleurs, le Groupe SNCB adopte une attitude extrêmement bureaucratique lorsque l'usager perd sa carte : bien qu'un duplicata de la carte mère et du billet de validation se fasse sans problème en gare pour le concept « Carte train », le Groupe SNCB impose ici au titulaire de demander une nouvelle attestation à l'autorité compétente. Le règlement du nouveau dossier peut prendre jusqu'à 2 mois.

Est-ce vraiment nécessaire ? Le Groupe SNCB dispose en effet de toutes les attestations ayant servi pour établir tant la carte mère que les validations. Une plus grande souplesse en la matière nous semble nécessaire.

SITUATIONS VECUES

2007/1471 Le petit-fils du client (6 ans) est en possession d'une carte de réduction « Familles nombreuses », mais a quand même dû acheter un billet.

Le Groupe SNCB a confirmé que l'enfant de 6 ans pouvait voyager gratuitement avec sa carte de réduction « Familles nombreuses » et a dès lors remboursé intégralement le billet délivré indûment.

2007/2624 Ayant perdu son portefeuille, le voyageur ne peut pas présenter son laissez-passer de presse lors du contrôle dans le train. Il reçoit donc un formulaire C170 et l'accompagnateur lui explique le règlement gratuit pour la carte train.

Le client se présente immédiatement aux guichets de la gare. Comme le bureau des renseignements est fermé, le guichetier en service lui explique qu'il ne peut pas régler le dossier et qu'il doit se représenter plus tard. Le journaliste revient quelques jours plus tard. L'employé affirme qu'il ne peut pas clôturer le dossier automatiquement, car il s'agit d'un laissez-passer de presse. Le client se rend finalement au bureau de règlement de Bruxelles-Midi. On lui demande alors de payer 7,10 € de frais administratifs étant donné que le délai de règlement gratuit est écoulé.

Lorsqu'il introduit une plainte à ce sujet, il reçoit du Groupe SNCB l'explication correcte concernant son « infraction excusable ». Il est prié de régler les frais administratifs.

Lorsque l'attention du Groupe SNCB est attirée sur le fait que le client a reçu plusieurs fois l'explication concernant le règlement gratuit pour la carte train et qu'à ses yeux, les choses devraient en toute logique se passer de la sorte, le Groupe SNCB décide finalement, en guise de geste commercial, de régler le dossier gratuitement. Les 7,10 € de frais administratifs sont remboursés au client.

1.2.6. AVIS “TITRES DE TRANSPORT”

2006/0802 Le 6 mars 2006, une cliente désire acheter 2 billets « aller (8 avril)/retour (10 avril) » Thalys pour Paris. Le guichetier renseigne une promotion à partir de cette date, vendue seulement sur Internet. La cliente ne parvient pas à obtenir cette réservation par Internet et retourne à la gare. Après vérification, on constate que l’offre Internet portait bien sur les dates et trains choisis. Le vendeur en conclut que la promotion est épuisée et délivre des billets plus chers MEZZO à 89€ par personne.

Le Groupe SNCB répond que durant les mois de vacances, les formules à bon marché, comme promo Flash, étaient moindres et que souvent elles sont très vite vendues.

Le vendeur a conseillé à la cliente de réserver par Internet, sans s’assurer que le tarif promo Flash était encore disponible.

Le médiateur propose une conciliation. L’entreprise ferroviaire reconnaît que la plupart du temps, les voyageurs acquièrent rapidement les tarifs avantageux. Toutefois, elle ne peut jamais préciser ce qui est encore en vente à un moment bien déterminé.

Le guichetier pouvait aussi bien à la première visite qu’à la deuxième (après une vaine consultation d’Internet) vérifier que la cliente pouvait bénéficier de la promotion Flash aux dates et heures désirées.

La voyageuse ne saura jamais clairement si l’offre était disponible ou pas. N’a-t-elle pas été alléchée par la publicité d’une formule qui n’existait plus ? Le Groupe SNCB devrait pouvoir réfuter cette affirmation avec de plus solides arguments. Ce flou artistique ne satisfait pas la cliente et la plonge dans un doute bien fondé.

Le médiateur invite la société de transport à répondre concrètement : la voyageuse pouvait-elle acheter la promotion Flash aux dates et pour les trains sélectionnés ? Dans l’affirmative, le Groupe SNCB doit restituer la différence de prix sous forme de chèques voyage ou de bons valeur. Celui-ci rejette la conciliation. La formule avantageuse était vendue via Internet du 6 au 12 mars 2006 pour des voyages entre le 10 mars et le 1^{er} mai 2006. 15.000 places de ce type étaient sur le marché, dans les différents Thalys. Le 6 mars, 34 réservations étaient enregistrées. On ne peut hélas déterminer plus tard pour quels trains et à quelles dates.

La cliente affirme qu'Internet n'offrait plus le tarif choisi. Cela ne constitue pas la preuve que lesdites places n'étaient pas ou plus disponibles selon le choix de la voyageuse.

Le médiateur émet un avis. Il y fait référence à l'article 24 § 1 de la Loi sur les pratiques du commerce : le vendeur doit prouver entre autres que les éléments matériels d'un message publicitaire sont mesurables et contrôlables, à savoir la quantité, la disponibilité et la réalité des produits ou services.

Bien qu'elle ait finalement répondu aux demandes de renseignements, l'entreprise ferroviaire ne s'est pas pliée tout à fait aux dispositions légales. Jusqu'à preuve du contraire, elle peut supposer qu'elle a promu un produit qui finalement n'existait pas ou n'était effectivement pas vendu.

Le Groupe SNCB ne fait que supposer sans apporter aucune confirmation. Il regrette même de ne pouvoir hélas se conformer à la Loi.

Le médiateur émet un avis. Il y demande à la société de transport d'en tirer ses conclusions et de rembourser la différence de prix déboursée par la voyageuse.

Le Groupe SNCB refuse. Si la cliente n'a pu obtenir la promotion flash, c'est qu'à ce moment-là, il n'y en avait plus. Une fois de plus, aucun élément matériel n'était ce point de vue.

2006/3648 Un client, âgé de 68 ans, sollicite un billet pour voyager d'Enghien à Visé. Il reçoit un billet Week-end d'un montant de 13,60€ alors qu'il peut obtenir un titre de transport au tarif « Senior », au prix de 4€. S'il est impossible de connaître les termes réellement échangés entre celui-ci et le personnel de la gare, en pareilles circonstances, le doute doit profiter à l'acheteur, qui remplit les conditions requises pour bénéficier de l'offre « Senior ».

En effet, si le service après-vente fait tout son possible pour regagner la confiance du client, la satisfaction du client concerné sera encore plus grande après qu'avant l'incident.

En outre, il s'avère que le voyageur s'est bien rendu à Visé, à cette date, pour participer à une vente de pigeons, confirmée par la Présidente de la Société Colombophile. Le médiateur propose donc que l'entreprise ferroviaire accorde un billet "cadeau" au voyageur.

Le Groupe SNCB refuse car le client doit vérifier le billet qu'il achète. Le médiateur émet un avis.

Il y fait remarquer que le client actuel désire un service adapté à sa situation, particulièrement le meilleur prix. À cet égard, le vendeur ne peut pratiquer un processus commercial uniforme, mais doit adapter son comportement à la personne qui fait appel à lui (l'aspect physique est un signe).

De plus, communiquer, surtout dans une relation économique, implique, non seulement d'écouter son vis-à-vis, mais d'échanger avec celui-ci afin de répondre à ses attentes.

L'entreprise ferroviaire a d'ailleurs matérialisé cet objectif de meilleure formule tarifaire, en créant, sur son site Internet, un module de calcul sous l'intitulé « Combien coûte votre voyage » (voir à ce sujet notre rapport annuel 2006, pp80 à 83). Elle avait précisé que cet instrument était aussi réclamé par son personnel.

Le voyageur désirait atteindre un objectif bien précis : se rendre à Visé pour participer à une manifestation.

Il apparaît que le client s'est effectivement déplacé dans ce but puisqu'après avoir acheté son titre de transport à 8h57, il a suivi l'horaire prévu pour arriver le plus rapidement à destination, notamment en empruntant le train L 5361 de Liège-Guillemins (départ : 11h18) à Visé (arrivée : 11h35). On peut donc conclure que le demandeur est bien l'utilisateur du billet « Week-end ».

Enfin, on peut légitimement prétendre que le vendeur présent ce jour-là vers 9h avait une « certaine » latitude pour s'enquérir des désirs d'un voyageur de 68 ans, même si ce dernier ne paraît pas son âge.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à accorder au client un bon d'achat d'une valeur de 8€ (correspondant à deux billets « Senior ») afin de compenser la différence entre le prix du billet "Week-end" vendu au client et celui du titre de transport auquel il pouvait prétendre.

La société de transport maintient son refus en répétant que l'acheteur doit vérifier si le billet correspond à son souhait.

2006/3854 Une cliente emprunte un train de Huy à Bruxelles. A cause d'une avarie à l'automotrice, celui-ci ne peut poursuivre sa route et est garé à Namur à 9h56.

Il s'ensuit que le train suivant subit un retard de 77 minutes. Outre l'arrivée tardive à destination, la cliente n'a pu prester ses activités professionnelles à l'heure voulue.

L'entreprise ferroviaire ne peut limiter son activité au seul acheminement des voyageurs à destination, mais doit aussi tenir compte de l'objectif visé par ceux-ci quand ils ont recours au rail. Etant donné l'ampleur du retard et les dommages financiers subis par la voyageuse, le médiateur propose que le Groupe SNCB lui accorde un billet cadeau. Celui-ci refuse car il a rempli son contrat d'amener la passagère à destination. Le médiateur émet alors un avis.

Il y rappelle que le client veut se déplacer aussi facilement et aussi rapidement qu'il utilise son téléphone ou Internet, vers n'importe quelle destination ou avec n'importe quel moyen de transport. Pour atteindre cet objectif, l'entreprise ferroviaire doit donc veiller à s'adapter à l'exigence de facilité et de souplesse du voyageur d'aujourd'hui, sous peine d'être dépassée par la concurrence. Comme la cliente n'a pas bénéficié du niveau de qualité qu'elle escomptait, il serait légitime de lui accorder une indemnisation. En plus du temps perdu, la voyageuse a subi un manque à gagner professionnel.

D'autre part, si l'article 47 du contrat de gestion détermine les compensations en cas de retard, celui-ci n'interdit pas d'indemniser, dans des circonstances exceptionnelles, le client sous une autre forme. Un tel geste serait semblable à celui du gérant d'un magasin, faisant partie d'une chaîne commerciale, prenant l'initiative d'offrir un cadeau, dont il dispose en réserve, à un acheteur, en compensation d'un désagrément que celui-ci a subi.

De cette façon, le cadeau n'est pas monnayable, mais est agréable au consommateur.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à offrir un billet cadeau à la cliente. La société de transport rejette l'avis car le contrat de gestion ne prévoit pas d'indemniser en pareilles circonstances.

2007/0421 Le 22 décembre 2006, un couple de personnes âgées devait voyager de Bruxelles à Saint-Raphaël par le TGV 9826. Pour ce faire, les clients avaient acheté des titres de transport de première classe pour un montant total de 398€.

Les billets qu'ils possédaient étaient échangeables et remboursables à 100 % si restitués avant l'heure de départ du train et à 50 % si restitués après celle-ci.

Le couple s'est embarqué 10 minutes avant le départ du train pour s'apercevoir que les places attribuées se trouvaient dans le salon et que les appuie-tête ne disposaient pas de serviettes de protection.

Estimant que les conditions de transport n'étaient pas conformes au montant engagé, ils se sont adressés à l'accompagnateur qui n'a pu proposer une solution de remplacement. Plutôt que de voyager dans ces conditions, ils ont décidé de débarquer du train, de demander le remboursement des billets et d'en acheter d'autres pour un départ ultérieur.

A 9h50 (heure de départ du train), les clients se trouvaient déjà dans la file d'attente devant le guichet désigné pour effectuer ces opérations.

Lors du remboursement, ils se sont vus accorder un remboursement de 50 % du prix initialement payé.

Le Groupe SNCB, saisi de la plainte, a refusé de rembourser un supplément à ce qui avait déjà été restitué. Il estimait que les voyageurs avaient eu de la chance (!) d'obtenir des places à bord du TGV en ayant réservé seulement 15 jours à l'avance. Il ajoutait que s'ils étaient restés à bord du train, d'hypothétiques bonnes âmes auraient cédé leurs places aux voyageurs mécontents de leur sort.

Le médiateur estimait pour sa part qu'il n'y avait pas à palabrer de la pertinence des raisons pour lesquelles les voyageurs avaient décidé de quitter le train et que le fond du problème se situait sur l'heure à laquelle ils s'étaient présentés au guichet pour obtenir le remboursement. Il ajoutait que, preuve matérielle à l'appui (coupon d'attente du guichet), les clients étaient dans la zone d'attente à 9h50 et que le TGV était parti à 9h50'40". Ces quelques secondes avaient donc coûté la somme de 199 € à ces personnes qui, de plus, avaient racheté d'autres billets pour un montant de 400€ pour circuler plus tard dans la journée.

Le Groupe SNCB rétorquait que les clients avaient pris le risque d'être hors délais pour un remboursement de leurs billets, vu l'imminence du départ ; argument spécieux s'il en est. Le médiateur a demandé que soit remboursée la totalité des billets initialement achetés ou soient offerts aux clients des bons d'une valeur égale à valoir lors de leur prochain voyage. Le Groupe SNCB a refusé de se ranger à l'avis, répétant que les voyageurs avaient pris une décision hâtive, se mettant en porte-à-faux pour restituer leurs billets dans les temps impartis à un remboursement intégral.

2007/1248 Lors de son voyage, une cliente n'est pas munie de sa carte Campus. Elle en avise l'accompagnateur du train au moment du contrôle. Ce dernier rédige un constat d'irrégularité C 170 et dit à la voyageuse qu'avec ce document, elle peut aller jusqu'à sa gare de destination. Elle y apprend qu'elle doit acquitter le montant de 64,80€, figurant sur le C 170. Le contrôleur a mentionné qu'il s'agissait d'une carte train oubliée et la régularisation gratuite ne vaut pas pour une carte Campus.

Le Groupe SNCB explique que la cliente, lors du contrôle, n'a pu présenter de titre de transport valable et que son collaborateur a agi correctement. Il réduit le montant forfaitaire de 60€ à 7,10€ de frais administratifs. La voyageuse est donc redevable de 11,70€, y compris le prix du trajet.

Le médiateur propose une conciliation. La copie de la carte Campus montre que la cliente avait complété la ligne de son déplacement. Celle-ci en avait acquitté le prix et était donc de bonne foi.

Dans sa réglementation, l'entreprise ferroviaire dispense les possesseurs d'une carte train du montant forfaitaire lorsqu'ils ont oublié leur titre de transport. Or, les Conditions Générales définissent la carte Campus comme carte train. Si le voyageur peut prouver qu'il avait indiqué son voyage sur sa carte Campus, il n'y a pas de différence avec une carte train préalablement payée. En conséquence, la carte Campus peut profiter de la gratuité.

La société de transport réplique qu'elle ne peut prendre en considération le montant du voyage vu que la carte Campus était remplie. L'objectif et les conditions d'utilisation des deux produits sont différents. Le Groupe SNCB ne peut les traiter de la même façon en matière d'irrégularités.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer :

- La cliente a suivi exactement les recommandations de l'accompagnateur, mais l'espoir que celui-ci avait fait naître en elle s'est évanoui au guichet ;
- La position de l'entreprise ferroviaire sur les différences de traitement des irrégularités, relatives à ces deux titres de transport ne tient pas sur le fond. La carte Campus est une carte train et la ligne du voyage était complétée.

Il se demande en outre si le Groupe SNCB est sérieux en incluant un produit dans une catégorie, mais en l'excluant quand cela lui convient. Celui-ci se range à l'avis et ne réclame pas les frais administratifs.

2007/1300 Un client acquiert des billets Thalys pour Paris-Nord, aller le 24 février 2007 et retour le 25. Avant le séjour, il a réservé une nuitée du 24 au 25. Le 24, les voyageurs montent dans le train.

Lors du contrôle, l'accompagnateur constate que les titres de transport sont libellés 23 et 24 février. L'agent délivre de nouveaux billets pour l'aller et les clients en achètent d'autres à Paris-Nord pour le retour.

Le voyageur en demande le remboursement (deux fois 166€).

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour le malentendu qui s'est produit au guichet lors de la réservation. Toutefois, le client est responsable car il lui appartient de vérifier les titres de transport au moment de l'achat. Si ceux-ci ne correspondent pas à ses souhaits (par exemple, erreur de date), le vendeur peut y remédier immédiatement.

Par la suite, l'entreprise ferroviaire ne peut reconstituer avec précision ce qui s'est dit lors de la réservation. Elle ne peut donc rembourser les billets.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur constate que la société de transport attribue l'entière responsabilité de l'incident au voyageur. Celui-ci doit assumer a priori les conséquences du quiproquo qui a eu lieu. Pourtant, le client était en droit d'obtenir les billets de son choix. C'est le service minimum auquel il peut prétendre. Si le vendeur n'avait pas perdu de vue cet aspect important du service, il pouvait constater l'erreur et la rectifier.

Le médiateur a mis l'accent dans de nombreux dossiers, mais aussi dans son rapport annuel, sur la nécessité de relire les principales données des billets avec le client.

Si faute il y a, elle n'en incombe pas au seul client, mais aussi au vendeur. Il s'agit donc d'une responsabilité partagée. Le médiateur suggère de dédommager les voyageurs en remboursant le montant des billets (166€).

Dans sa réponse au client, le Groupe SNCB affirme qu'il est impossible de déceler l'erreur commise lors de la réservation. Le voyageur peut très bien s'être trompé en donnant la date du voyage. Pour éviter de telles méprises, celui-ci doit toujours vérifier ses titres de transport lorsqu'il les reçoit. De même, le vendeur relit normalement les données qui y figurent avec l'acheteur. D'après celui-ci, cela n'a pas été fait.

L'entreprise ferroviaire repousse la conciliation.

Le médiateur émet alors un avis. Il invoque la position même de la société de transport, à savoir qu'elle ne peut confirmer ou infirmer la relation du client. Cependant, à ses yeux, le voyageur porte l'entière responsabilité du malentendu. En tant qu'entreprise commerciale, elle doit pouvoir envisager qu'un de ses collaborateurs se méprenne.

En outre, elle admet que le vendeur doit relire les billets avec le client pour que ceux-ci correspondent exactement à ses souhaits. Or, tel semble n'en avoir pas été le cas. Compte tenu de ces éléments, les deux interlocuteurs en assument ensemble la responsabilité.

Le Groupe SNCB rejette l'avis.

2007/03/1456 Le 17 décembre 2006, un monsieur accompagné de sa famille désirait se rendre de Charleroi à Aix-la-Chapelle. Dans une gare du Hainaut, le préposé à la vente a suggéré au client de profiter de l'offre « Billets Shopping ». Il a donc confectionné trois billets promotionnels jusqu'à Liège-Guillemins et ensuite trois billets internationaux jusqu'à Aix-la-Chapelle. Pour le plus jeune enfant, un seul billet valable pour le passage frontière. Total des achats : 93€.

Arrivé à Liège et disposant d'un temps de correspondance assez long, le client s'est renseigné au guichet sur le tarif appliqué au départ. Là, le guichetier lui a fait remarquer que son collègue aurait pu lui proposer des billets « Shopping » jusqu'à Welkenraedt et, à cet endroit, l'achat de billets « Aixpress-Ticket » pour poursuivre le trajet. Cette formule aurait coûté 45,70€, soit un gain de 47,30€.

Le client s'est vu refuser sa demande de remboursement, car le Groupe SNCB arguait que les billets « Aixpress-Ticket » n'étaient pas disponibles dans la gare de départ. En effet, ces billets spécifiques ne sont délivrés que dans les gares situées sur les trajets concernés, soit Pepinster, Verviers-Central ou Welkenraedt pour les adultes et les enfants de 6 à 12 ans, ou Liège-Guillemins et Angleur pour les enfants de 6 à 12 ans.

Il maintenait que le guichetier avait proposé un tarif avantageux et que celui-ci n'était pas censé deviner les souhaits exprimés par la clientèle et détourner un produit de l'esprit pour lequel il a été conçu.

A cet argument, le médiateur a relevé que le client avait juste exprimé le souhait de se rendre de Charleroi à Aix-la-Chapelle, sans préciser quel type de billets il voulait acquérir, laissant le soin au spécialiste de lui proposer le tarif le plus attractif. Bien qu'il admettait que le tarif proposé par le vendeur fût moins onéreux que le billet international de bout en bout, force était de reconnaître qu'il existait une meilleure solution encore.

Le médiateur se posait également la question de savoir pourquoi seules les gares des zones concernées et les accompagnateurs de train dans les mêmes zones avec leur machine « Ibis » étaient habilités à délivrer les billets « Aixpress-Ticket ».

Pour sa part, la société de transport prétendait que ce titre de transport était réservé aux « transfrontaliers ». Sans vouloir jouer sur les mots, le médiateur faisait remarquer que d'où qu'ils viennent, les clients arrivant à Welkenraedt, à Verviers ou Pepinster, seraient devenus *de facto* des « transfrontaliers », à savoir des personnes – d'où qu'elles viennent – qui traversent une frontière. Par ailleurs, aucun règlement n'empêche un voyageur résidant n'importe où en Belgique ou ailleurs d'acheter un billet « Aixpress-Ticket ».

Dans son avis, le médiateur demandait au Groupe SNCB soit de rembourser la différence entre ce qu'avait payé le plaignant et ce qu'il aurait pu obtenir en bénéficiant de la formule « Shopping » et des billets « Aixpress-Ticket », soit de lui offrir des bons de voyage pour un montant de 47,30€. Il réclamait également que le personnel de vente indique aux voyageurs concernés l'existence des titres de transport transfrontalier et leur fournisse un minimum de renseignements à leur sujet. L'avis a été refusé par le Groupe SNCB : celui-ci reste sur ses positions et continue d'être persuadé que son personnel de vente a rempli sa mission correctement.



Photo Groupe SNCB

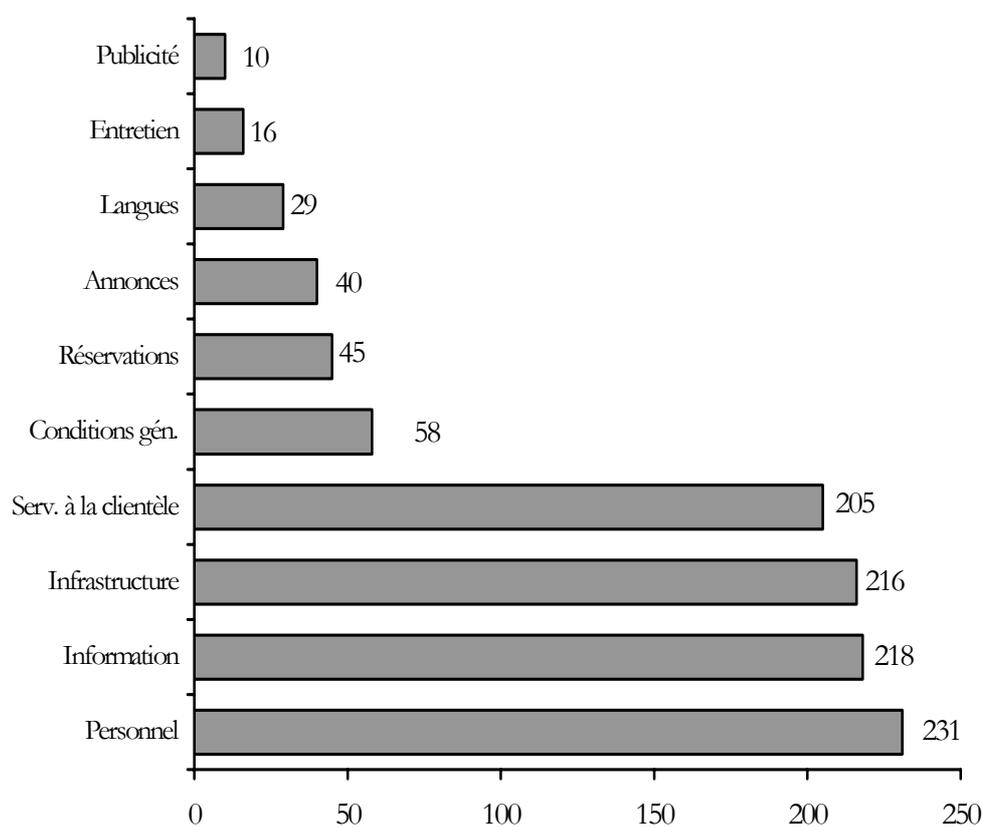
1.3. QUALITÉ DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Le client a estimé dans 1.068 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 17,4% du nombre total de plaintes.

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

Plaintes par catégorie



1.3.1. PERSONNEL

Il va de soi que les membres du personnel du Groupe SNCB qui sont en contact direct avec le client sont davantage exposés aux réactions négatives de ce dernier que leurs collègues du service interne. De même, ils doivent être pleinement conscients du fait que le client critique les observe et les juge sans cesse. Face à cette situation, une seule attitude est possible : offrir un service irréprochable en toutes circonstances.

Dans cette perspective, on n'insiste jamais assez sur la fonction d'exemple que le personnel de première ligne doit assumer.

Les enquêtes sur la qualité indiquent que le client tient le personnel en haute estime (voir 2^e partie, 5.3.). Comme partout, nul n'est toutefois à l'abri d'incidents qui exaspèrent le client et l'amènent à déposer plainte.

Un membre du personnel qui occupe les places de stationnement réservées aux personnes handicapées, un préposé au guichet qui fait attendre le client pendant qu'il entretient une conversation téléphonique prolongée et manifestement privée, un collaborateur qui ignore l'interdiction de fumer, un accompagnateur de train qui s'assied à tort en première classe pendant les déplacements de service, voilà autant d'attitudes que le client réproouve et qui l'incitent à mettre la main à la plume.

Le préposé au guichet est à disposition du client pour le renseigner et pour lui vendre des titres de transport. Ce faisant, il s'expose à un certain nombre d'erreurs :

- une réduction à laquelle le client a droit n'est pas octroyée ;
- bien que le client demande « *la formule la plus économique* », il reçoit un billet (plus) onéreux ;
- l'employé réagit de manière inappropriée car le client lui donne trop de pièces de monnaie à son goût (voir encadré) ;
- les personnes qui demandent une attestation de retard pour leur employeur se voient parfois rabrouées ;
- bien que le moment soit idéal pour réaliser une carte mère pour une carte train ou pour une carte de réduction sur-le-champ, l'employé somme le client de revenir « *plus tard* » (quand l'affluence est encore moindre) ;
- dans un certain nombre de cas, le client reçoit insuffisamment de monnaie, phénomène qui, s'il se reproduit à plusieurs reprises au même guichet ou avec le même vendeur, doit susciter des interrogations ;
- dans un certain nombre de situations où le client attend une attitude serviable ou empathique de la part de l'employé du Groupe SNCB, il se heurte parfois à un mur d'indifférence.

La quantité maximale de pièces devant être acceptées est de **50 pièces au total**, quelle que soit leur valeur (par exemple 20 pièces de 2 € et 30 pièces de 1 €)

Source : SNCB SA

Au-delà des missions à caractère commercial, le personnel ferroviaire doit également constater et sanctionner les infractions et irrégularités. Le voyageur qui n'a rien à se reprocher sera d'autant plus choqué si le contrôleur lui formule une remarque à cet égard, voire le verbalise. En outre, même l'attitude responsable de l'accompagnateur de train peut faire l'objet d'une mauvaise interprétation par le client.

Par exemple, l'accompagnateur de train qui, après le signal de départ, respecte parfaitement les dispositions de sécurité rigoureuses en n'autorisant plus le client à monter dans le train, et remplit ainsi correctement son rôle, sera rarement félicité par les usagers.

Pour autant, le problème ne vient pas toujours de la perception du client :

- certains accompagnateurs de train tendent vers un comportement hostile, humiliant, arrogant, brutal, agressif, hautain, etc. à l'égard du client, comme en attestent plusieurs plaintes introduites non pas par la « victime » proprement dite, mais bien par un voyageur qui a été témoin de l'incident sans y être impliqué ;
- les règles en matière de transport gratuit pour les enfants de moins de 12 ans ne sont pas bien connues de tous et il arrive que des amendes soient infligées à tort ;
- il en va de même pour la mise en œuvre des modalités en vigueur pour le personnel de police en uniforme qui, dans un certain nombre de cas, emprunte les transports gratuitement (voir encadré) ;
- le client dénonce également la fermeture trop hâtive ou la non-ouverture des portes du train, ce qui l'empêche de monter ou de descendre.

Le client tient parfois rigueur au personnel de gare de son attitude revêche lorsqu'il lui demande une attestation de retard pour son employeur ou, pour le client à mobilité réduite, une aide qui lui est indispensable et qui, parfois, a même été convenue au préalable avec la gare.

Encore trop souvent, le personnel brille par son absence lorsque les clients en ont le plus besoin.

Enfin, un conducteur de train qui arrête un bout de la rame au-delà du quai ou qui passe outre un arrêt prévu et oblige donc le client à poursuivre le voyage jusqu'à la gare suivante ne peut pas s'attendre, de toute évidence, à recevoir les félicitations du voyageur.

Gratuité Police fédérale / Police locale		
En UNIFORME	En CIVIL	
Tout type de déplacement	en prestation de service	<u>pas</u> en prestation de service
<p>Gratuité uniquement en 2^e classe;</p> <p>Le personnel des trains peut demander à voir la carte de service (= carte de légitimation) afin de contrôler l'identité du voyageur</p> <p>Signalement de leur présence <u>dans la mesure du possible et en tenant compte des circonstances de lieu et de temps</u>, au personnel des trains avant l'embarquement.</p> <p>Intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en cas d'incidents, à toute requête du personnel des trains (agressions ou menaces d'agression). - de leur propre initiative lors d'incidents, quand ils sont témoins d'incidents qui se déroulent. 	<p>Achat d'un Pass Activités Policières</p> <p>+ présentation de la carte de service à chaque requête de l'accompagnateur de train.</p>	<p>Achat d'un titre de transport au tarif normal</p> <p style="text-align: right;">Source : SNCB SA</p>

Le Groupe SNCB réagit généralement de manière appropriée à ce genre de plaintes : dans la mesure du possible, il fournit au client une explication complète sur l'incident, la législation en vigueur et les procédures prescrites. L'intervention déplacée d'un employé n'est pas tolérée, l'attitude inappropriée de certains membres du personnel est désapprouvée à juste titre. Le Groupe SNCB rappelle alors les employés concernés à l'ordre et les convie, le cas échéant, à un recyclage visant à améliorer leur efficacité en son sein.

Des situations concrètes, comme une plainte introduite par le biais du médiateur, donnent parfois lieu à la mise en scène de situations réelles pour montrer à chacun ce qu'il (ne) faut (pas) faire.

Le client reçoit systématiquement des excuses, la réparation du dommage encouru et, dans un certain nombre de cas, selon le préjudice subi, un geste commercial sous la forme d'un billet « cadeau », d'un billet de compensation ou d'un bon valeur.

SITUATIONS VECUES

2007/0247 Le client souhaite se procurer un billet à la gare et le préposé au guichet poursuit une conversation téléphonique qu'il interrompt seulement lorsque le train entre en gare. Résultat : le client rate son train et une réunion extrêmement importante pour lui. Il demande un dédommagement et le remboursement du billet inutilisé.

Le Groupe SNCB s'excuse pour le comportement inadapté du préposé au guichet et rembourse le billet inutilisé.

2007/0497 La cliente fait la navette sur la liaison Zottegem/Bruxelles. A la suite de la perturbation de la circulation ferroviaire le 26 janvier 2007 sur la ligne 89 en raison d'un accident de personne à Burst, la cliente doit transiter par Gand. Etant donné que le train est surchargé, elle cherche, comme beaucoup d'autres, une place en première classe avec sa mère. L'accompagnateur de train leur demande toutefois de payer un supplément ou de retourner en deuxième classe. Les clientes choisissent la deuxième option et l'accompagnateur de train les suit, mais une fois arrivés en deuxième classe il leur fait la leçon, devant une foule de passagers.

D'autres clients titulaires d'un billet de deuxième classe sont néanmoins autorisés à rester en première classe : après une discussion, l'accompagnateur de train jette l'éponge.

La cliente trouve cette attitude discriminatoire et demande des excuses.

La SNCB explique les circonstances de l'incident et s'excuse pour le piètre service.

2007/1475 Le client veut acheter un billet à l'avance au guichet de la gare pour le jour suivant. Cependant, à 19 h 45, tous les guichets sont déjà fermés. Etant donné que le distributeur automatique de billets est également hors service, le client rentre bredouille.

Le Groupe SNCB confirme que le guichet de la gare a été fermé un peu trop tôt. Les distributeurs automatiques de billets étaient effectivement défectueux ce jour-là, mais ils ont été réparés le lendemain. Le Groupe SNCB s'excuse pour le désagrément occasionné.

Après que le médiateur lui a indiqué le préjudice subi par le client, à savoir un déplacement inutile en voiture, le Groupe SNCB offre en sus un billet de compensation.

2007/1621 Un client malvoyant avec son chien d'assistance et muni de sa canne blanche reçoit une remontrance de l'accompagnateur de train car il se trouve en première classe. Le client trouve cette remarque déplacée.

Le Groupe SNCB présente ses excuses au client pour le comportement de l'accompagnateur de train.

2007/1675 Un client emprunte le rail avec un petit groupe d'autres voyageurs, dont ses petits-enfants assis dans une poussette, via une gare intermédiaire vers Turnhout. Dans celle-ci, un changement de voie est annoncé au dernier moment : tout le monde n'arrive pas à temps dans le train et le groupe est séparé : un enfant de onze ans, complètement paniqué, se rend seul à Turnhout.

Le Groupe SNCB présente ses excuses et offre deux billets « cadeau ».

2007/2023 Le fils de la plaignante paye un billet de train d'une valeur de 8 € avec un billet de 20 €. Le guichetier lui rend la somme de 2 €. Le jeune homme s'étonne de ne pas recevoir les 10 € restants. Le guichetier lui remet alors un formulaire pour remboursement par la banque.

Le Groupe SNCB fait savoir qu'elle a pris contact avec la plaignante afin de présenter ses excuses et lui rembourser la somme due.

2007/2080 Le client déplore le comportement d'un accompagnateur de train qui a prêté son stylo à un voyageur dans le train pour remplir un Go Pass. Le client ne comprend pas pourquoi c'est possible alors que par le passé, sa fille a dû payer une amende élevée précisément pour avoir utilisé un stylo.

Le Groupe SNCB s'excuse pour le comportement arbitraire de l'employé concerné. Sur la base de cette plainte, il soulignera à nouveau, dans le cadre du suivi permanent et de la formation de ses contrôleurs, l'importance d'une approche uniforme et appropriée.

2007/2304 Un client voyage via Gand-Saint-Pierre vers Bruxelles. Le train a plusieurs minutes de retard et le client ainsi que plusieurs autres voyageurs demandent à l'accompagnateur de prendre contact avec la Gestion du trafic à Gand afin d'inviter le train vers Bruxelles à patienter pour assurer la correspondance. L'accompagnateur de train répond sèchement : « Si vous ne voulez pas manquer votre correspondance, prenez un train plus tôt la prochaine fois » et conclut par un sourire en coin.

La correspondance désirée n'est pas obtenue et les clients doivent attendre 19 minutes pour la liaison suivante.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB indique que l'accompagnateur de train a adopté un comportement trop attentiste en ne fournissant pas d'informations directes. Il s'excuse pour le service non rendu.

Ici, le Groupe SNCB essaie toutefois d'expliquer à demi-mot que l'accompagnateur de train aurait dû annoncer clairement, d'une part, qu'il allait prendre contact avec la Gestion du trafic à Gand et, d'autre part, qu'il ne pouvait pas garantir que l'on puisse/veuille faire attendre le train vers Bruxelles pour assurer la correspondance.

2007/2771 Le client achète au guichet deux billets vers Gand pour assister au départ du « *Tour de France* ». Il demande la formule la plus économique (il possède une carte de réduction VIPO) et paie 22 € pour 2 personnes. Par la suite, le client constate qu'il existait un billet spécial pour seulement 8 € par personne.

Le Groupe SNCB s'excuse car le préposé au guichet n'était pas au courant de l'existence d'un billet promotionnel. Il rembourse la différence.

2007/2844 Le 19 juillet, le client prend contact par téléphone avec la gare voisine. Il est automatiquement mis en communication avec le numéro d'information central du Groupe SNCB. Le client demande des renseignements concernant l'échange de tickets de TGV. Parce qu'il ne comprend pas directement l'explication fournie, l'employé le traite d'idiot. Le client trouve cette situation inacceptable.

Le Groupe SNCB s'excuse pour le comportement inapproprié de cet agent. Son supérieur hiérarchique est chargé de mener une enquête.

2007/3431 Le client prend place à Bruxelles-Central dans une voiture réservée pour un grand groupe d'écoliers. Le client ne l'a pas remarqué et est apostrophé de manière peu amène par l'accompagnateur.

Dans un premier temps, le Groupe SNCB indique qu'il n'y avait aucune réservation de groupe dans le train concerné et que l'accompagnateur de train ne se souvient de rien. Par ailleurs, celui-ci est un employé au parcours sans faute, qui a toujours été poli avec le client et qu'il s'efforcera toujours de trouver une solution acceptable pour les voyageurs.

Après une enquête plus approfondie, le médiateur réplique que le train concerné faisait en réalité l'objet de deux réservations à la date des faits ; il demande une enquête supplémentaire.

Au cours d'un entretien ultérieur avec son supérieur hiérarchique, l'employé concerné avoue finalement que ses remarques envers le client étaient inutiles et à éviter. Le Groupe SNCB présente ses excuses.

1.3.2. INFORMATION

La notion de « retards » a occupé une position centrale dans le paysage ferroviaire de 2007.

Une fois de plus, il est apparu que c'est précisément quand les clients en ont le plus besoin que les informations diffusées dans les trains et les gares laissent à désirer.

Le Groupe SNCB dispose pourtant d'un certain nombre d'instruments afin de transmettre très rapidement aux collaborateurs qui en ont besoin des informations fiables sur la circulation ferroviaire perturbée.

Lors du lancement du projet IRT, le Groupe SNCB indiquait qu'il considérait l'information immédiate du client en cas de circulation ferroviaire perturbée non seulement comme une bonne idée, mais également comme un devoir pur et simple pour tous les membres du personnel. Lorsque la fourniture des services ne se déroule pas comme prévu, il faut en informer le voyageur aussi précisément que possible.

Face aux craintes justifiées quant à un enlisement du projet IRT lors de la scission de l'ancienne SNCB en trois entreprises, un département du Groupe SNCB a été chargé de la coordination des opérations.

Au sein de la Direction Réseau (Infrabel SA), la cellule Traffic Control est responsable du suivi et de la régulation du trafic ferroviaire en temps réel. Toutes les informations à ce sujet sont également mises à disposition en temps réel.

On peut naturellement se demander ce qu'il advient ensuite de ces informations.

C'est pourquoi l'opérateur SNCB a prévu un instrument parallèle en plus du Traffic Control. Ce « Dispatching Voyageurs » se trouve dans l'environnement immédiat de Traffic Control. Les collaborateurs de l'opérateur SNCB observent actuellement le fonctionnement de Traffic Control et se familiarisent avec ses méthodes de travail. Le Dispatching Voyageurs devrait être opérationnel pour le 1^{er} octobre 2008.

Chaque équipe de Traffic Control (les anciens Dispatchings régionaux) accueille déjà un collaborateur de l'opérateur qui agit comme un agent de liaison entre Traffic Control et la Direction Voyageurs. La plupart du temps, il s'agit d'un accompagnateur de train qui connaît très bien le terrain. Il contacte ses collègues à bord des trains afin de les informer régulièrement sur les problèmes et/ou incidents qui apparaissent.

Pour ce faire, les (nouvelles) possibilités techniques disponibles sont utilisées de manière optimale : des annonces sont envoyées par SMS simultanément à plusieurs accompagnateurs de train. Cela procure un gain de temps précieux car, autrement, les employés sont enclins à s'entretenir brièvement sur les problèmes avec chaque interlocuteur.

Depuis juin 2006, l'ensemble des 2.800 accompagnateurs de train de la SNCB possèdent leur propre appareil mobile de poche, baptisé Ibis. L'accompagnateur allume l'Ibis pour tout type d'information sur les horaires et équipements dans les gares, et l'utilise pour la vente de billets dans le train ainsi que pour effectuer l'ensemble de son travail administratif¹. Via ce canal, l'accompagnateur de train pourra également, dans un proche avenir, disposer à son domicile (avant le début de son service) de toutes les informations concernant les perturbations de la circulation ferroviaire.

En avril dernier, l'opérateur ferroviaire SNCB a fait part de son intention d'établir en outre une communication directe et interactive avec les voyageurs². Cette évolution n'exonère cependant pas le Groupe SNCB d'optimiser ses canaux d'information « classiques ».

Ainsi, le Groupe SNCB avait d'abord refusé d'accéder à une suggestion des clients de proposer en ligne les affiches jaunes des gares principales, officiellement par peur que le client considère ces informations comme une « vérité absolue » et perde de vue d'éventuelles annonces concernant un changement de voie. Six mois plus tard, il revoyait sa position et mettait à disposition (décembre 2007) les affiches de 58 gares via le planificateur d'itinéraires ARI. Finalement, la mention du numéro de quai, reprise sur les affiches jaunes, a disparu en toute discrétion du site web.

Ceci s'explique-t-il par le fait qu'après l'introduction des nouveaux horaires le 9 décembre 2007, la situation sur le terrain s'écartait trop des données des tableaux ?

Quoi qu'il en soit, il est apparu au cours de l'année 2007 que les informations pertinentes en cas de retards chroniques étaient souvent incomplètes, voire absentes. Les initiatives mentionnées ci-dessus, qui sont positives en soi, devront se concrétiser et permettre de reléguer au passé certaines expériences vécues en 2007. Comme indiqué précédemment, face à un manque chronique de ponctualité, le client est extrêmement sensible à l'absence d'informations ou l'inexactitude de ces dernières. Une politique de formation continue et rigoureuse en la matière semble plus que nécessaire.

Un « route planner » comme guide

Avec ses 60.000 visiteurs par jour, le site Internet de la SNCB est un des plus consultés de Belgique.

Le programme des horaires y jouera, sans aucun doute, un rôle de plus en plus important. Depuis le 22 février 2007, une feuille de route intermodale a remplacé la simple fourniture des horaires ferroviaires (www.sncb.be <<http://www.sncb.be>>). Tous les transports en commun belges (train, tram, bus, métro) y figurent.

¹ <http://www.microsoft.com/belux/fr/presspass/2006/sncb.msp>

² <http://www.microsoft.com/belux/fr/presspass/2008/railways.msp>

Grâce à cette application, les clients peuvent planifier leur voyage de porte à porte, également pour les trajets hors rail. Il leur suffit de mentionner le point de départ et la destination pour obtenir leur itinéraire.

Toutefois, ce module est susceptible d'être encore quelque peu amélioré.

Le médiateur souhaite que la rubrique « Information » indique au voyageur les données fournies par les affiches jaunes des gares. Il en résulterait des correspondances plus aisées et des déplacements en gare mieux réglés, notamment pour les personnes à mobilité réduite.

La feuille de route indique toujours les liaisons les plus rapides, de sorte que les clients reçoivent un horaire avec un délai de correspondance de 5 minutes, alors que dans la même gare, il y a une autre correspondance, une vingtaine de minutes plus tard. Le client inexpérimenté ne ressent peut-être pas la nécessité de prendre les jambes à son cou, dans une gare de correspondance, pour poursuivre son voyage...

Un autre inconvénient des « liaisons les plus rapides » : elles ne sont parfois pas accessibles aux clients, munis d'un titre de transport ordinaire. Ces particularités ne sont seulement fournies qu'après réception de l'horaire détaillé. Apparaît alors une petite phrase : « Indication : cet itinéraire n'est pas autorisé pour n'importe quel titre de transport (plus d'info...) ».

Quand le client clique sur « plus d'info », il reçoit l'information que l'itinéraire n'est pas autorisé, par exemple, car il dépasse son point de destination pour y revenir en rebroussant donc chemin.

Cette indication est donc très importante. L'ignorant, le voyageur devra acquitter un montant forfaitaire lors du contrôle. Il va de soi que le client aurait tout intérêt à ce que cette « indication » ressorte d'une façon plus claire...

SITUATIONS VECUES

2007/5783 Un client estime qu'un train Thalys ne devrait pas figurer comme correspondance fournie par le « route planner » dans un horaire en trafic intérieur.

Le Groupe SNCB fournit la réponse suivante. Lorsqu'un voyageur consulte l'horaire sur le site Internet, l'article « moyens de transport » lui offre plusieurs possibilités. S'il désire n'emprunter que des trains intérieurs, il peut opter pour un horaire « sans les trains internationaux » comme Thalys.

2007/1678 Un client revient en train de Bierges (Walibi). Le programme lui a fourni une proposition de voyage trop longue via Ottignies, et qui prend beaucoup plus de temps.

Le Groupe SNCB signale que le voyageur avait demandé un itinéraire au départ d'un arrêt TEC au lieu d'une gare. Il a reçu un autre résultat. L'entreprise ferroviaire présente ses excuses.

2007/1122 - 2008/0747 Une cliente demande l'aide pour établir son itinéraire sur le site Internet du groupe SNCB.

Elle estime que le programme n'est pas d'une consultation aisée. Le médiateur lui fournit par téléphone les informations nécessaires.

Numéros de téléphone utiles de la Groupe SNCB

Renseignements

Renseignements téléphoniques et réservations	02/528 28 28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran ¹	02/555 25 25 (F) 02/555 25 55 (N)
ARIdisc (indicateur électronique)	02/528 35 91
Adresse électronique Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (tarif interzonal)	070/66 77 88
Service clientèle Eurostar (tarif international)	+44 1777 77 78 79 02/40067 76 (l'appel est transféré vers la Grande-Bretagne au tarif intérieur)

Commander des voyages en groupe en français

Téléphone	065/58 23 62
Téléfax	065/58 23 04
E-mail	groupes.national@b-rail.be

Commander des voyages en groupe en néerlandais

Téléphone	09/241 23 68
Téléfax	09/241 23 67
E-mail	groepen.nationaal@b-rail.be

Adresses Internet

Site francophone	http://www.sncb.be
Site néerlandophone	http://www.nmbs.be

Sécurité. Numéro d'urgence gratuit

Téléphone	0800 / 30230
-----------	--------------

¹ Uniquement pour les renseignements en service intérieur.

1.3.3. INFRASTRUCTURE

Depuis le 1^{er} janvier 2005, l'ancienne SNCB a été scindée en trois entreprises¹ :

- la SA B-Holding : sa principale mission consiste à garantir la coordination et la collaboration entre les filiales SNCB et Infrabel.
- la SA SNCB : l'exploitant ferroviaire, l'entreprise qui assure le service. Ses deux missions essentielles résident dans l'organisation du transport des voyageurs (circulation ferroviaire nationale et internationale) et du transport de marchandises.
- la SA Infrabel : le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge.

Ensemble, elles forment le Groupe SNCB.

Cette restructuration a eu lieu à la suite de directives européennes et en vue d'une libéralisation (échelonnée) du trafic ferroviaire européen.

Le transport de personnes, à savoir la mission de la SA SNCB, a fait l'objet d'une profonde réorganisation baptisée *New Passengers*. Dans ce contexte, du personnel de la SA Infrabel a été transféré à la SA SNCB au 1^{er} novembre 2007. En effet, l'ancienne organisation SNCB, qui se composait essentiellement de personnel de vente et d'accompagnement, ne permettait pas d'offrir tous les services nécessaires inhérents à l'exploitation ferroviaire. Elle devait donc reprendre toutes les missions et tâches liées à l'organisation et à la vente qui reviennent à l'exploitant ferroviaire et étaient assurées par la SA Infrabel.

Bien entendu, une telle réorganisation synonyme de transfert d'*un certain nombre* de membres du personnel ne s'effectue pas sans coup férir, d'autant plus que les descriptions des postes ont également subi des modifications. Si l'on peut prévoir ou jauger à l'avance une partie des effets, il subsiste malgré tout diverses conséquences inattendues ou mal estimées.

Certains agents occupaient (chez Infrabel) un poste au contenu assez vaste mais aussi très utile. Ils prenaient notamment en charge la distribution du courrier, des services internes en tout genre, mais aussi l'accompagnement des personnes à mobilité réduite.

A la suite de la réorganisation, plusieurs de ces tâches ont été remises en question. La SA SNCB a dû prendre en charge des missions essentielles pour lesquelles il n'y avait pas de personnel disponible initialement. Le point le plus frappant à cet égard concerne l'accompagnement des personnes à mobilité réduite. Assistées depuis toujours par du personnel ferroviaire qu'elles connaissaient bien, elles risquaient de se retrouver du jour au lendemain livrées à elles-mêmes.

Parfois, la communication à ce sujet était particulièrement malheureuse, voire inexistante dans le pire des cas. Dès que l'horizon de la SA SNCB s'est dégagé, des mesures (provisoires) ont été mises en œuvre.

¹ Voir rapport annuel 2004, page 9

SITUATIONS VECUES

2007/6305 - 2007/6263 - 2008/0348 - 2008/0352 - 2008/0353 - 2008/0354 -
2008/0356 - 2008/0357 - 2008/0358 - 2008/0370 - 2008/0390 - 2008/0391 -
2008/0392 - 2008/0422 - 2008/0467 - 2008/0493 - 2008/0570

Depuis fin décembre, divers clients sont entrés en contact avec le médiateur. Ils ont appris qu'à la suite d'une restructuration, à compter du 15 janvier 2008, l'accompagnement des personnes en fauteuil roulant dans un point d'arrêt non gardé (PANG) ne serait plus possible.

Jusqu'alors, ils y bénéficiaient d'un service de bonne qualité fourni par le personnel d'une gare voisine. Cet arrêt étant situé à proximité d'un institut médico-pédagogique, les réactions ne se sont pas fait attendre.

Le Groupe SNCB confirme ce remaniement et indique qu'il est à la recherche d'une solution avec le directeur régional et les chefs de zones.

Fin janvier, il a annoncé que dans l'attente d'un règlement définitif, il adopterait la solution suivante.

Les personnes à mobilité réduite peuvent s'adresser au centre d'appel (02 528 28 28) pour bénéficier d'un accompagnement dans ce PANG. Pour ce faire, ils doivent tenir compte de la réglementation et prendre contact avec le service concerné au moins 24 heures à l'avance. Cette règle n'a pas toujours été rigoureusement suivie par le passé ; les voyageurs comme le personnel y dérogeant régulièrement.

La gare voisine desservie par du personnel met son chargeur à disposition le matin. La gare principale située plus loin propose un agent de manœuvre l'après-midi, tandis qu'une autre gare prend le relais le week-end.

2008/0170 - 2008/0193 - 2008/0306 - 2008/0428 - 2008/0490 - 2008/0535 -
2008/0558 - 2008/0641 - 2008/0706

Plusieurs clients ont déposé plainte après avoir pris connaissance de la suppression de la possibilité de traverser les voies pour les voyageurs. Ils s'inquiètent surtout de la sécurité des usagers, qui doivent dès lors circuler le long du passage à niveau, au beau milieu d'une circulation dense.

Le Groupe SNCB confirme la suppression de la traversée en question et justifie cette mesure par le fait qu'à partir du week-end des 26 et 27 janvier 2008, il n'y aura plus d'agent de surveillance (Infrabel) dans la gare, mais seulement un préposé au guichet de la SA SNCB.

« A la suite de cette nouvelle situation, qui supprime toute surveillance dans la gare, il a été décidé de fermer définitivement la traversée des voyageurs. Un certain nombre d'éléments supplémentaires viennent étayer cette décision :

- 1. Grâce à la suppression de la traversée, il n'est plus nécessaire de fermer la dernière voiture de certains longs trains aux heures de pointe (celles-ci étaient fermées étant donné que leurs portes pouvaient donner sur le renforcement du quai à hauteur de la traversée des voies, ce qui représentait un danger pour les voyageurs descendant du train).*
- 2. Les voyageurs peuvent utiliser un chemin bien plus sûr via le passage à niveau, puis emprunter la voie publique, et ce sans perdre beaucoup de temps.*
- 3. La situation a été examinée et il est apparu que ceci n'entraînera aucun problème pour les voyageurs qui doivent prendre une correspondance avec les bus partant de la place de la gare. En tout état de cause, la société De Lijn a été mise au courant.*

Grâce aux bacs à fleurs à la fin du quai, les voyageurs ne peuvent plus passer entre les voies et les barrières. Cela les empêche donc de vouloir traverser directement le passage à niveau et dès lors de mettre leur vie en danger. Quant aux barrières, elles obligent les voyageurs qui viennent du quai à traverser le passage à niveau derrière elles, ce qui permet à ces derniers de garder un œil sur les signaux lumineux du passage à niveau. Les voyageurs ont été informés de cette modification par le biais d'un prospectus ».

En conclusion, le Groupe SNCB estime que cette situation a été résolue par la mise en place d'un certain nombre de bacs à fleurs et la distribution d'un folder.

Il reconnaît toutefois le caractère dangereux de la situation et annonce l'instauration d'une période transitoire d'un mois pendant laquelle le personnel de surveillance (SA Infrabel) restera présent, durant la semaine, de 6 à 22 heures.

Enfin, le Groupe SNCB a invité son service de surveillance interne à être particulièrement vigilant pour cette gare.

Affaire à suivre, bien entendu.

1.3.4. SERVICE A LA CLIENTELE

En 2007, les erreurs de communication internes ou les situations imprévisibles (retard ou suppression de trains) ont également exercé de temps à autre une incidence négative sur l'aide aux personnes à mobilité réduite. Dans ces cas, le Groupe SNCB a présenté ses sincères excuses, parfois accompagnées d'un billet cadeau, selon la situation rencontrée.

Plusieurs plaintes ont par ailleurs révélé que la communication envers le client n'avait pas toujours été claire quant au délai d'introduction d'une demande d'assistance. Au final, les clients en sont venus à s'interroger sur la nécessité ou non d'informer la gare au moins 24 heures à l'avance.

Le Groupe SNCB conseille à ses clients de prendre contact bien à l'avance, au moins 24 heures avant le voyage en train, avec la gare de départ ou avec le centre d'appel (02 528 28 28 – choisir « autres services » dans le menu, disponible entre 8 heures et 18 heures).

Jusqu'il y a peu, cette information se trouvait uniquement :

1. sur le site du Groupe SNCB (www.sncb.be), en accédant successivement aux rubriques *Voyager en Belgique*, *Infos pratiques*, *Voyageurs à mobilité réduite* et *Conseils utiles* ;
2. dans la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite »¹.

1. En ce qui concerne le site.

1.1. Au cours de l'été 2007, des progrès ont été réalisés via l'insertion d'un lien plus rapide. Désormais, l'utilisateur qui clique sur *Voyager en Belgique* aperçoit directement un lien (en bas à gauche) vers toutes les informations relatives aux voyageurs à mobilité réduite.

Malheureusement, ce n'est qu'après avoir parcouru tout un menu et avoir cliqué sur la rubrique *Conseils utiles* qu'apparaissent pour la première fois les informations sur la nécessité de s'annoncer ou non au moins 24 heures à l'avance.

A la demande du médiateur, le Groupe SNCB a tout de suite accepté de signaler déjà sur la première page la mention « ...minimum 24 heures avant... ». Il s'agit de toute évidence d'un pas en avant vers l'instauration d'une communication limpide avec le client.

1.2. Le médiateur a constaté dans plusieurs dossiers que les voyageurs qui n'ont pas besoin d'équipements spéciaux pour leur accompagnement (les malvoyants notamment) consultent généralement les capacités d'accueil d'une gare donnée uniquement. De cette manière, ils ne prennent pas connaissance de l'avertissement relatif au délai de 24 heures.

Exemple : lorsqu'il consulte les capacités d'accueil de la gare de Gand-Saint-Pierre, le client reçoit les informations suivantes : « *Présence du personnel pour l'accueil des voyageurs à mobilité réduite de 0 h 00 à 24 h 00* ». Il part donc du principe que le personnel est disponible en permanence toute la journée.

¹ Edition 2007, p. 17

Ce n'est que si le client fait défiler la page plus bas qu'il aperçoit, sous le titre « *Facilités pour voyageurs avec mobilité réduite* », le texte suivant : « *Important : Les facilités mentionnées dans le tableau ci-dessous sont communiquées sous réserve de modifications. Nous vous invitons, dès lors, à contacter les gares de départ et de destination au moins 24h avant votre voyage.* »

Par conséquent, le médiateur a demandé au Groupe SNCB de déplacer ce dernier texte (ou de le répéter) afin d'éviter autant que possible tout malentendu. Le Groupe SNCB a promis que les heures de disponibilité du personnel seraient adaptées à la situation rencontrée sur le terrain. Il s'est également engagé à examiner la possibilité de déplacer le texte concerné (ou de le répéter). Toutefois, à ce jour, aucune modification n'a encore été apportée pour ces deux points.

2. Pour sa part, la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite » contient les informations suivantes :

« Prenez contact avec votre gare de départ suffisamment à l'avance, ou téléphonez entre 8h00 et 18h00 au numéro 02/528.28.28 (choisissez dans le menu « autres services »). Si vous vous adressez au Call Center pour l'organisation de votre voyage ou si vous voyagez en chaise roulante, vous devez absolument avertir 24 heures à l'avance afin d'en régler l'organisation. »

Une interprétation possible de ce texte peut être que le client doit demander ce service « impérativement » 24 heures à l'avance uniquement lorsqu'il contacte le centre d'appel ou qu'il se déplace en chaise roulante.

Les autres voyageurs doivent pour leur part contacter la gare de départ « bien à l'avance ». L'année dernière, certains voyageurs se sont annoncés auprès d'une gare une vingtaine de minutes avant le départ, mais aucun membre du personnel n'était disponible pour aider les voyageurs en question à ce moment.

Le médiateur a dès lors demandé au Groupe SNCB de préciser le contenu de la formule « bien à l'avance ». Selon le Groupe SNCB, « bien à l'avance » signifie : « *une période suffisante pour informer le personnel concerné. Il est difficile de définir une plage de temps spécifique étant donné que la situation diverge souvent d'une gare à l'autre, selon le moment où la demande est effectuée, etc.* »

Le médiateur a indiqué au Groupe SNCB que si cette information demeurerait telle quelle dans la nouvelle édition de la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite », le client éprouverait les pires difficultés à déterminer quel délai il doit prendre en considération pour informer la gare de départ à temps, c'est-à-dire « bien à l'avance ».

Le Groupe SNCB a, par la suite, approuvé ce commentaire. Il accédera à la demande du médiateur et remplacera le terme « bien à l'avance » dans la nouvelle édition de la brochure par « 24 heures à l'avance ».

Nous conseillons dès lors au client de toujours informer la gare de départ au moins 24 heures à l'avance, et ce même s'il ne se déplace pas en chaise roulante. Ceci permet aux gares concernées de mettre au courant le personnel de toutes les gares (y compris celles des correspondances) et de prévoir à temps les éventuels équipements nécessaires.

Enfin, eu égard aux voyageurs qui ont besoin d'un accompagnement quotidien (ou très fréquent, domicile/lieu de travail ou domicile/transport scolaire), le mieux est de fournir à l'avance une liste hebdomadaire ou mensuelle au centre d'appel. Sur le terrain, le médiateur constate que cette pratique est déjà monnaie courante et que l'organisation locale des gares connaît très bien les « clients fixes », heures de départ et d'arrivée incluses, dans les gares de départ comme d'arrivée.

SITUATION VECUE

2007/2095 Une collaboratrice d'une organisation pour aveugles et malvoyants attend avec un voyageur aveugle vers 16 h 20 dans une gare, devant la porte fermée du bureau d'accueil pour les personnes à mobilité réduite. Lorsqu'ils demandent de l'aide dans la gare, ils sont renvoyés d'un endroit à l'autre et finissent par rater leur train.

Or, le site Web du Groupe SNCB indique, selon le client, une permanence 24 h/24. La cliente se basait sur les informations fournies dans les « *Facilités d'accueil offertes par votre gare* » et n'a pas remarqué les indications quant à la nécessité de prévenir à l'avance, qui apparaissent sous les données relatives aux équipements disponibles (dont elle n'avait pas besoin pour l'accompagnement d'un malvoyant).

Le Groupe SNCB signale que les membres du personnel concernés avaient d'autres occupations à ce moment. La personne aurait dû d'abord prendre contact par téléphone. Le Groupe SNCB présente ses excuses pour le comportement du personnel concerné et confirme que les heures d'accueil de la gare ne sont pas correctes et qu'elles seront adaptées bientôt.

À l'heure actuelle, le site indique toujours un accueil « de 0 h 00 à 24 h 00 » dans cette gare.

1.3.5. CONDITIONS GENERALES

« Carte de train scolaire » pour les plus de 26 ans

Très régulièrement, le client prône l'assouplissement des modalités d'utilisation de certains produits :

- la Key Card devrait pouvoir être utilisée sur une plus grande distance (actuellement 15 km), ce qui rendrait l'utilisation du train plus économique pour certains voyageurs ;
- l'utilité de la restriction d'utilisation du billet Senior (voyages autorisés à partir de 9 h 01) est remise en question par les personnes actives de plus de 65 ans ;
- des voyageurs se demandent pourquoi il faut payer pour emmener un chien ;
- les limitations concernant l'itinéraire autorisé suscitent également des interrogations ;
- les règles de compensation en cas de retard introduites récemment s'avèrent lourdes et insuffisantes, « *une boîte vide* » selon les termes de certains clients.

Par ailleurs, les clients âgés de 26 ans ou plus devraient, dans certaines conditions, pouvoir recevoir une carte train avantageuse lorsqu'ils suivent une formation complémentaire.

Dans notre rapport annuel précédent¹, nous indiquions déjà que puisque les études et formations complémentaires s'imposent progressivement tout au long de la vie active, il faudrait peut-être commencer à envisager une carte train « recyclage » avantageuse, valable pour toute formation de longue durée. Bien qu'à cette occasion, le médiateur se soit demandé à qui il incombait de prendre l'initiative, il n'a reçu pour l'heure pratiquement aucune réponse.

Entre-temps, les demandes des clients pour une carte train de ce type continuent à tomber.

SITUATION VECUE

2007/3821 Un client de 31 ans, entreprend de nouveau des études. Il se plaint de ne pouvoir, vu son âge, bénéficier d'un abonnement scolaire (Campus). Le médiateur lui fait remarquer que les modalités d'octroi de ladite carte ne sont pas établies par le Groupe SNCB, mais par le SPF Mobilité et Transport (Direction Générale du Transport Terrestre par rail, Cité Atrium, rue du Progrès, 56 à 1210 Bruxelles). Le contrat de gestion conclu entre le Gouvernement fédéral et le Groupe SNCB définit l'exécution de ces dispositions. Le pouvoir fédéral compense le manque à gagner de l'entreprise ferroviaire.

¹ Rapport annuel 2006, p. 142

1.3.6. RESERVATIONS

Cette année, le nombre de plaintes relatives aux réservations de groupes n'a pratiquement pas changé. Une fois encore, ces plaintes visent un problème connu et spécifique.

Dans le rapport annuel 2006, le médiateur indiquait déjà que les réservations de groupes aux heures de pointe suscitaient le mécontentement de deux parties :

- les navetteurs, d'une part, car ce type de réservations dans leur train entraîne un manque de places assises ;
- les groupes, d'autre part, qui sont contrariés lorsqu'ils constatent que le nombre de trains dans lesquels on peut réserver aux heures de pointe est limité.

Le Groupe SNCB a établi en 2007 une liste de trains « interdits » pour les réservations de groupes. Cette liste se compose de trains qui, sur la base de leur heure de départ et de leur occupation moyenne, s'avèrent inappropriés (comprenez : interdits) pour les réservations de groupes.

Lorsque les clients contactent le médiateur au sujet d'un train « interdit », ils comprennent généralement la situation une fois informés de l'objectif visé par cette liste.

Pour autant, leur déception est grande lorsqu'ils doivent essayer le refus des services responsables (Gand ou Mons) quelques jours à peine avant le voyage de groupe, et ce même en ayant introduit la demande bien à l'avance. A ce stade, la réservation d'un car n'est plus envisageable en raison du manque de temps. La seule solution de remplacement, plus onéreuse, consiste alors à se procurer différents Pass et à prendre place avec le groupe dans un train bondé.

Ce phénomène se répète tous les ans à la même époque avec l'afflux de demandes pour les excursions scolaires.

Pour éviter de telles situations et faciliter le travail de la cellule de voyages "Groupes" pendant les périodes susmentionnées, le médiateur propose de communiquer clairement au client la liste des trains « interdits » lorsqu'il consulte un horaire sur le site du Groupe SNCB (par exemple via une icône).

Le client aurait ainsi la possibilité de voir directement les trains interdits à la réservation, ce qui lui permettrait de considérer d'autres options en temps opportun (autre heure de départ/autre moyen de transport).

Même si, de prime abord, le Groupe SNCB estime cette suggestion judicieuse, il préfère y renoncer étant donné que cette liste est uniquement destinée à la cellule responsable des réservations de groupes et que les voyageurs doivent *in fine* s'adresser à cette dernière pour leur réservation.

Le Groupe SNCB affirme par ailleurs que les trains présentant un taux d'occupation élevé sont déjà signalés sur le site (petits sièges orange avec une mention avertissant que le nombre de places disponibles est limité en cas de grande affluence).

Ce logo ne confère toutefois aucune certitude. En effet, la suroccupation se base seulement sur une évaluation. Ainsi, un train présentant ce logo peut bel et bien, dans certains cas et selon divers éléments (date, trajet, étendue du groupe, etc.), accepter les réservations.

Par ailleurs, un train dépourvu de ce logo (comme le train P 7312 – départ de Hasselt à 06 h 22) peut être réservé jusque Louvain mais figurer sur la liste noire pour le trajet Louvain/Bruxelles.

Les « petits sièges oranges » ne sont donc pas synonymes de train « interdit ». En d'autres termes, ce logo n'est d'aucune utilité pour le client désireux d'effectuer une réservation de groupe.

Par conséquent, le médiateur se demande pourquoi les informations relatives aux trains « interdits » ne peuvent être communiquées au client de l'une ou l'autre manière. Un simple lien vers un fichier pdf de cette liste suffirait probablement. Elle pourrait alors être modifiée en toute facilité, tout en permettant au voyageur de connaître directement les possibilités de réservation sur la base du numéro du train.

De telles informations engendreraient un énorme gain de temps pour le client comme pour le service concerné.

Sur le plan du transport international, le système des réservations a été remis en question à plusieurs reprises. Comme déjà indiqué sous la rubrique « Autres titres de transport », la disponibilité des tarifs promotionnels des TGV peut uniquement être consultée après saisie d'une date au risque de constater ensuite que tout est épuisé à ce niveau. Pour des raisons techniques, il n'existe aucune liste recensant les promotions encore disponibles. Résultat : le client doit à chaque fois essayer plusieurs dates pour vérifier s'il peut encore bénéficier de l'offre ou non.

SITUATIONS VECUES

2007/2427 Un mois après avoir demandé une réservation de Gand à Bruxelles (arrivée vers 9 h) et de Bruxelles à Gand (arrivée vers 16 h 30), la cliente reçoit enfin une réponse du Groupe SNCB.

Celui-ci lui soumet une proposition avec une arrivée à Bruxelles à 10 h et un retour à Gand à 19 h 06. Le Groupe SNCB s'excuse pour le long temps d'attente et justifie les changements d'heures par la liste des trains « interdits ».

La cliente se dit contrariée, car à aucun moment elle n'a été informée de l'existence d'une telle liste. Si elle avait été mise au courant plus tôt, elle aurait pu choisir une autre solution. Elle se demande pourquoi le site du Groupe SNCB ne fournit aucune information sur l'interdiction de réserver des voyages de groupes dans certains trains.

Le Groupe SNCB présente ses excuses, mais ne juge pas opportun pour l'instant de communiquer cette liste aux clients.

2007/5745 Le client déplore l'impossibilité de consulter la disponibilité des tarifs promotionnels du Thalys vers Cologne et Paris, que ce soit via Internet ou au guichet. A chaque fois, il doit préciser une date pour ensuite constater qu'il n'y a plus de places.

1.3.7. ANNONCES

Lorsqu'un train pénètre en gare, une annonce en précise la destination, ainsi que les premières gares et points d'arrêt à venir.

Parfois, il est dirigé sur une autre voie que celle prévue. Des travaux ou des raisons d'exploitation imposent la plupart du temps ce changement, par exemple quand un autre train en retard occupe la voie initialement réservée ou parce que le train annoncé est lui-même en retard. Ce dernier cas se produit souvent en 2007 et irrite de nombreux clients.

La communication est d'une importance primordiale pour les voyageurs. Elle ne se limite pas à indiquer les changements de voie sur les tableaux et écrans. En effet, le client connaît tellement bien l'organisation locale de « sa » gare au moment où il y arrive qu'il n'a pas besoin de consulter ces moyens d'information pour savoir, en principe, d'où part son train. Les installations de sonorisation doivent donc annoncer suffisamment tôt tout changement de voie et le répéter.

Le Groupe SNCB a établi des temps de correspondance très courts aux heures de pointe. Si le navetteur en correspondance n'est pas correctement et rapidement informé, il perd d'abord du temps en se rendant sur le « mauvais » quai. Soit il rate son train, soit il doit se frayer un chemin, en quatrième vitesse, à travers la foule pour aller sur le « bon » quai.

En outre, une annonce tardive ou erronée est extrêmement gênante et souvent même néfaste pour le voyageur à mobilité réduite - qui a besoin de plus de temps pour se déplacer.

En 2007, le médiateur a reçu 40 plaintes, qui révèlent des lacunes répétées en ce domaine.

SITUATIONS VECUES

2007/0541 Un client déplore que sur la ligne Gand/Grammont, les voyageurs ignorent souvent dans quelle gare le train pénètre. En outre, les tableaux des gares ne sont pas éclairés et ne sont donc pas toujours lisibles. Le passager, qui n'est pas familier de cette ligne, peut facilement dépasser sa destination.

Le Groupe SNCB explique que les vitres des nouvelles rames diesel MR41 sont colorées. Lorsqu'il fait obscur, les tableaux des quais ne sont pas bien visibles. C'est la raison pour laquelle l'entreprise ferroviaire a recommandé à son personnel d'annoncer les gares au moyen de la sonorisation. Elle présente ses excuses pour ces désagréments.

2007/0645 Le 29 janvier 2007, l'annonce d'un train fut erronée. Ce jour-là, il partit de la voie 8 au lieu de 7. Un client a raté son train. Le Groupe SNCB reconnaît cette erreur et réprimanda l'agent concerné. Il ajouta que l'installation de sonorisation fonctionnait normalement et que, dans le courant du mois de mai, de nouveaux écrans équiperont cette gare.

2007/3443 Un client veut emprunter, quai 4, le train P 8281. Celui-ci est dirigé voie 6, sans annonce préalable. Le voyageur rate son train et doit attendre le suivant pendant une heure. Il demande une compensation.

Le Groupe SNCB présente ses excuses. Il dédommage le retard du client en versant 2,50 € de crédit sur son portefeuille électronique.

1.3.8. LANGUE

Les trains sont souvent amenés à sillonner tout le pays, traversant ainsi différentes régions linguistiques. Si au passage d'une région unilingue, une annonce est diffusée dans une langue autre que celle de la région, le client crie parfois au scandale.

Par ailleurs, les noms des gares dont il existe une version officielle en français et en néerlandais sont souvent annoncés dans le désordre, même dans les publications officielles.

Parfois, le client reçoit un billet, un ticket ou une carte de réduction dans une langue autre que celle dans laquelle il s'est exprimé.

A l'exception de quelques excès de zèle, il s'agit généralement d'un banal oubli ou d'une négligence administrative. Le Groupe SNCB s'excuse auprès du client, corrige le cas échéant son organisation et indique aux collaborateurs concernés la législation linguistique à respecter scrupuleusement.

SITUATIONS VECUES

2007/0538 Le client déplore le fait que le Groupe SNCB n'applique pas correctement les lois linguistiques dans la région d'Anvers. En effet, les annonces des trains qui y circulent sont parfois diffusées dans une langue autre que le néerlandais.

Le Groupe SNCB souligne son désir d'appliquer correctement les lois linguistiques :

- lorsque le train se trouve dans une zone unilingue, les annonces sont uniquement diffusées dans la langue véhiculaire de la région concernée ;
- dans une zone bilingue, les annonces sont diffusées dans les deux langues nationales, à commencer par la langue maternelle de l'employé qui diffuse le message ;
- dans les gares bruxelloises, une seule règle est d'application : Bruxelles-Nord et Schaarbeek suivent l'ordre N-F, Bruxelles-Midi et Bruxelles-Luxembourg suivent l'ordre F-N et Bruxelles-Central commence par la langue de la gare de destination.

En cas de non-respect de ce règlement dans le train emprunté par le client, le Groupe SNCB présente ses excuses.

2007/0803 Le client réserve un billet via le site du Groupe SNCB. Le lieu de paiement mentionné sur sa note Visa est « Bruxelles ».

Le Groupe SNCB fait modifier l'indication de service sur la note Visa en « NMBS-SNCB BRU ».

2007/2930 A Bruxelles-Nord, une cliente échange le bon valeur pour un Go Pass gratuit de son fils de 16 ans en parlant exclusivement néerlandais. Elle reçoit toutefois un Go Pass en français. En outre, le guichetier refuse de la servir en néerlandais.

La cliente demande un Go Pass en néerlandais et renvoie celui en français.

Le Groupe SNCB fait parvenir à la cliente un Go Pass en néerlandais et présente ses excuses pour le désagrément encouru.

2007/3483 Lorsqu'un courrier électronique est envoyé vers la boîte de messagerie « irregularites@b-rail.be » du Service Central Clientèle, l'expéditeur reçoit un accusé de réception en deux langues.

Le Groupe SNCB s'adapte à la législation linguistique en vigueur et, à l'avenir, enverra uniquement un accusé de réception automatique dans la langue de la boîte de messagerie concernée.

2007/5197 La cliente appelle le numéro d'information central du Groupe SNCB (02 528 28 28) et choisit le néerlandais. A sa grande surprise, elle entre en communication avec un opérateur francophone qui ne comprend pas sa question et met alors fin à la conversation.

Le Groupe SNCB est étonné que la cliente ait été accueillie en français alors qu'elle avait choisi le néerlandais dans les options linguistiques : le service d'information central dispose en effet d'une section distincte pour chaque langue. Etant donné l'affluence des appels en raison du nouvel horaire, il est possible que l'employé francophone ait pris l'appel pour réduire le plus possible le temps d'attente.

Le Groupe SNCB s'excuse pour cet incident.

1.3.9. ENTRETIEN

Face au nombre assez conséquent de remarques justifiées des clients concernant la propreté, le Groupe SNCB s'est vu contraint de chercher une solution. Le nettoyage des trains dans les postes d'entretien et les gares de départ ne suffisait plus. A l'époque, le programme de nettoyage était uniquement basé sur l'utilisation du matériel et les interventions avaient lieu pendant les heures creuses.

En mars, le Groupe SNCB a lancé le projet B-Clean : la mise en œuvre d'équipes de nettoyage mobiles qui, depuis lors, rangent et nettoient les trains également pendant les trajets.

B-Clean: à partir du 16 mars 2007

...

- Brigades de nettoyage dans les trains "stratégiques"; interventions à bord et à quai
- Attention particulière à l'état des toilettes durant le parcours
- Nettoyage plus fréquents à bord des trains effectuant de longues distances
- Meilleure accessibilité du personnel de nettoyage en vue d'interventions plus ciblées
- Attention particulière à l'égard de trains spéciaux

...

Nettoyage intérieur des trains : chiffres-clés

...

- 50 à 60.000 poubelles vidées par jour
- 22,5 ha de sols dépoussiérés par jour
- environ 3 000 toilettes nettoyées par jour
- 7 jours/7

...

Evaluation du système actuel de nettoyage

La cotation de la propreté des trains (enquêtes satisfaction clientèle) s'est améliorée entre 2002 et 2005 en passant de 6.10 à 6.70, mais des efforts en la matière sont encore fortement souhaités.

A améliorer :

- l'enlèvement des déchets ne se fait pas assez rapidement (canettes, journal Metro, etc)
- les toilettes trop rapidement sales

...

Nettoyage des trains voyageurs : objectifs

...

- Eliminer plus rapidement les salissures gênantes
- Vérifier l'état des toilettes en cours de route
- Montrer clairement au client que la propreté de son train est une priorité pour la SNCB
- Faire remonter l'indice "propreté" dans les enquêtes de satisfaction clientèle

Source : SNCB SA

Ces équipes B-Clean sont chargées d'évacuer les déchets laissés dans les trains et de veiller à la propreté des toilettes. Les clients peuvent reconnaître ces employés à leur T-shirt bleu foncé et à leur pantalon gris. Ils arborent en outre le logo orange de B-Clean sur leur dos et leur poitrine.

En semaine, ils nettoient ainsi quelque 400 trains par jour, remplissant en moyenne 200 sacs poubelles. L'objet le plus souvent abandonné est le journal Métro.

Le week-end, huit gares sont au programme, et ce sont ainsi 150 trains qui sont nettoyés à quai.

En été, la présence des équipes B-Clean est renforcée dans les trains à destination ou en provenance de la Côte. Les trains Thalys circulant entre Anvers et Bruxelles font également partie de leurs attributions.

L'enquête annuelle montre que la satisfaction des clients concernant la propreté dans les trains a progressé ces dernières années, lentement mais sûrement. Il y a cinq ans, la propreté affichait un 6,3/10 dans le baromètre de qualité. Fin 2007, ce score était passé à 6,75/10.

Toutefois, le nombre de plaintes reçues par le médiateur à propos de la propreté n'a pas diminué.

Les voyageurs montrent aussi une certaine insatisfaction au sujet de la propreté dans les gares (principalement les passages souterrains) et les parkings.

Bien que les équipes de nettoyage mobiles et les services de surveillance internes (contre le vandalisme et les personnes urinant n'importe où) soient engagés ici et là, il s'agit avant tout d'un problème social en progression auquel il n'est pas aussi simple de remédier. L'ensemble contribue à l'installation d'un sentiment d'insécurité, phénomène contre lequel le Groupe SNCB tente à grands frais de développer une politique appropriée.

Par ailleurs, dans le cadre des nombreux travaux de rénovation réalisés dans quelques gares, il a été constaté que les ascenseurs ne fonctionnaient pas toujours correctement au moment de la réception des travaux. Cela a également suscité plusieurs plaintes, sans compter les désagréments importants occasionnés à plusieurs clients.

SITUATIONS VECUES

2007/3077 – 2007/3987 – 2007/6304 Le client demande si le passage sous les voies peut être nettoyé (odeur d'urine).

Le Groupe SNCB présente ses excuses et indique que l'équipe d'entretien mobile a reçu comme mission de nettoyer le tunnel à fond et de consacrer à l'avenir le temps nécessaire à son entretien régulier.

Dans un dossier similaire, le Groupe SNCB demande au service de surveillance interne de veiller à lutter contre le phénomène du vandalisme et des personnes urinant “sauvagement”.

2006/3785 - 2007/0170 – 2007/1236 – 2007/1293 – 2007/2493 – 2007/2687 Un client indique en décembre 2006 que l’ascenseur du quai 16 ne fonctionnait pas à 7 h 30.

Le Groupe SNCB impute ce problème au vandalisme. Bien que la réparation de l’ascenseur soit toujours ordonnée immédiatement dans ces cas, il faut parfois attendre des pièces détachées. De plus, comme les concessionnaires des commerces installés dans la gare utilisent également cet ascenseur et que les portes restent donc ouvertes plus longtemps à la cave, les usagers ont parfois l’impression que le matériel est hors service ou en dérangement alors qu’il n’en est rien.

Un examen ultérieur montre cependant que l’ascenseur du quai 16 est davantage sujet à des dérangements et pannes que les autres ascenseurs installés au même moment. La société d’entretien est au courant de ce phénomène et intervient toujours immédiatement lorsque des problèmes sont rapportés.

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour le désagrément causé au client.

Fin mars 2007, le problème semble résolu et le médiateur ne reçoit plus de témoignages concernant le dysfonctionnement de cet ascenseur.

Néanmoins, en juin, le même client contacte de nouveau le médiateur en signalant que c’est cette fois l’ascenseur d’un autre quai qui ne fonctionne pas.

En août, le Groupe SNCB se retourne alors vers le propriétaire du bâtiment qui, à son tour, en septembre, impute la responsabilité du problème au Groupe SNCB.

Celui-ci indique finalement que ses services ont en effet constaté ces derniers mois des pannes fréquentes des escaliers mécaniques et ascenseurs de la gare en question. Ces pannes sont signalées automatiquement à une salle de contrôle qui contacte alors la société d’entretien.

Le Groupe SNCB attribue de nouveau les pannes au vandalisme et à des « abus » (comme l’occupation des ascenseurs par des sans-abri la nuit). La réparation n’a pas été réalisée tout de suite puisqu’il a fallu attendre des pièces de rechange. La porte de l’ascenseur en question a finalement été démontée et envoyée à l’atelier. La réparation a été effectuée et la porte remise en place.

1.3.10. AVIS “SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE”

2006/2101 Un client voyage via Anvers-Berchem vers Schiphol pour s’envoler vers la Sardaigne. Il rate son avion à cause d’une panne de courant sur le réseau néerlandais. Le Groupe SNCB en a eu connaissance à temps, mais n’a pu prendre de mesure à cet égard. Le voyageur a dû déboursier un supplément de 2.325,42€. Il sollicite un accord amiable.

L’entreprise ferroviaire répond que le train fut supprimé à cause de « problèmes techniques » aux Pays-Bas. Les passagers devaient emprunter un train local pour Essen. Des bus les conduiraient ensuite à Roosendaal. Il était impossible de renseigner les clients sur les circulations aux Pays-Bas. En effet, les NS n’informent leur consœur belge que lorsque les parcours franchissent la frontière. Le Groupe SNCB a fait tout son possible pour acheminer les voyageurs à Roosendaal. Là-bas, le transport est du ressort des NS.

Les Chemins de fer belges s’engagent à conduire les clients jusqu’à leur destination, avec ses propres moyens, conformément au contrat de transport. Vu que le voyageur est parvenu à Schiphol, ils ont rempli leurs obligations, bien que le trajet ait duré plus longtemps que prévu. Ils ne peuvent satisfaire la demande de dédommagement du client. Cependant, ils sont prêts à poser un geste commercial en sa faveur en lui remboursant les billets utilisés.

Le médiateur pose les questions suivantes au Groupe SNCB : à quel moment a-t-il connaissance du dérangement à Roosendaal ? Pour quelle raison les voyageurs de l’IC 1809 ignoraient-ils ce qui se passait sur le réseau voisin ?

L’entreprise ferroviaire répond qu’il n’est plus possible de déterminer si la panne et les problèmes consécutifs furent effectivement communiqués à la gare de départ.

Le personnel du train IC vers Anvers-Central ne sait plus si des passagers l’ont interrogé à ce sujet. Cependant, un accompagnateur se rappelle qu’après l’arrivée à Anvers-Berchem, il a entendu un message invitant les clients en direction des Pays-Bas à poursuivre leur voyage jusqu’à Anvers-Central où une correspondance serait assurée.

Comme le personnel de bord n’était pas au courant de la situation sur le réseau NS, il ne pouvait en aviser la clientèle pendant le trajet jusqu’à Anvers-Berchem.

Tant dans sa proposition de conciliation que dans son avis, le médiateur fait remarquer que le Groupe SNCB ne pouvait ignorer les problèmes et que rien ne prouve qu’il ait pris les mesures nécessaires pour informer clairement, en temps utile, les voyageurs.

Le médiateur fait référence à l’avis du 6 juin 2000, formulé par la Commission des Clauses Abusives, suite à la requête du ministre des Transports à son collègue des Affaires Economiques.

Ce document stipule que la Loi sur les pratiques du commerce est d’application pour l’entreprise ferroviaire.

La Commission estime que l'obligation de transporter les clients dans le délai imparti est une des plus importantes prestations du Groupe SNCB et que celui-ci ne peut dégager sa responsabilité civile en cette matière.

La société de transport n'a pas pris les mesures adéquates pour informer rapidement correctement les voyageurs. Si elle l'avait fait, le client pouvait recourir à un transport de remplacement, taxi ou véhicule personnel.

L'entreprise ferroviaire est en porte-à-faux quand elle se réfère au CIV au sujet de sa responsabilité, relative aux dommages consécutifs à un retard. En effet, la plainte du voyageur ne porte pas sur le retard mais sur la communication défailante.

Le Groupe SNCB connaît bien ce problème puisqu'une note interne¹ recommande à son personnel ce qui suit : *«En concertation avec la GRT et en fonction de l'importance du retard et des possibilités, le personnel d'accompagnement propose des alternatives tels des changements d'itinéraire, de gare d'échange ou de moyens de transport : le métro voire le taxi peuvent en effet être des solutions de rechange efficaces en cas de grosses perturbations.»*

Il a omis d'appliquer cette disposition. Il n'a donc pas pris ses responsabilités.

Le médiateur émet un avis, enjoignant le transporteur d'indemniser les frais supplémentaires du voyageur. L'entreprise ferroviaire refuse.

1. Celle-ci rétorque que rien ne signalait des perturbations du trafic dans la région anversoise. Seules les circulations transfrontalières étaient affectées.
2. Le Groupe SNCB a demandé aux NS s'ils étaient prêts à dédommager le client car l'origine de ses déboires était un incident technique sur le réseau néerlandais. Ceux-ci ont refusé en affirmant n'être pas responsables des frais supportés par le voyageur à cause de perturbations dans le service des trains.
3. Les NS ont transmis l'information, relative au dérangement, au Groupe SNCB. En l'espèce, Infrabel l'a répercutée dans chaque cas aux guichets. Il fallait aussi communiquer qu'un transport de remplacement était prévu. Faute de renseignements sur les circulations intérieures des NS, le Groupe SNCB ne pouvait anticiper les problèmes que pouvait rencontrer le client.

¹ Circulaire VG.112/10.6/463/04/RD

4. Les Chemins de fer Belges rappellent que la circulaire évoquée (la vigilance des accompagnateurs de train en des circonstances exceptionnelles) ne concerne que le trafic intérieur. Ces agents ne disposent en tout cas que d'une information incomplète sur les circulations intérieures aux Pays-Bas. Toutefois, le Groupe SNCB veille toujours à organiser un acheminement de remplacement. Ce jour-là, un service de bus fut instauré pour conduire les voyageurs à Roosendaal. A l'arrivée du train IC à Anvers-Berchem, on a invité les passagers, en direction des Pays-Bas, via la sonorisation du train, à transiter par Anvers-Central, à cause de graves perturbations sur le réseau néerlandais. Une correspondance serait assurée dans cette gare. Ce qui eut bien lieu.
5. Comme le groupe SNCB a tout mis en œuvre pour amener les clients à destination et limiter le retard, il ne peut compenser les frais supplémentaires de 2.325,42€. Cependant, il consent, dans un geste commercial, à rembourser le billet du voyageur.

2006/2950 Un client déplore le montant forfaitaire retenu, dans une gare, lors du remboursement partiel d'une carte train annuelle. Il avait fourni une attestation d'hospitalisation. Le médiateur invite le Groupe SNCB à rembourser l'abonnement *pro rata temporis*. Il s'agit en l'occurrence d'un cas de force majeure, et non d'une initiative du voyageur.

L'entreprise ferroviaire répond qu'elle a appliqué la réglementation normalement prévue en cas de maladie. Elle a tenu compte du jour d'hospitalisation du client.

Dans le passé, elle remboursait exceptionnellement *pro rata temporis* lorsque la personne concernée utilisait de nouveau son titre de transport pour voyager. Mais ici, il ne peut en être question car le client a remis son abonnement annuel en gare. En outre, celui-ci allait être périmé lorsque le voyageur quitterait l'hôpital.

La société de transport a donc agi correctement. Il ne serait pas équitable qu'elle fasse autrement, vis-à-vis des autres clients qui annulent leur carte train, pour quelque raison que ce soit, dans une station.

Après examen, le Groupe SNCB est disposé à prendre en considération le jour d'hospitalisation, et non le jour de présentation de l'abonnement, comme date de résiliation. Le voyageur percevra donc davantage.

Toutefois, cette somme demeure encore inférieure à un remboursement *pro rata temporis*.

Dans sa conciliation, le médiateur fait remarquer que seule l'attestation médicale doit servir de base à évaluer le nombre de jours d'utilisation potentielle de la carte train. Pour déterminer la somme à restituer, l'entreprise ferroviaire se base une nouvelle fois sur les pourcentages de retenue, mentionnés dans les Conditions Générales, et qui sont défavorables à la clientèle.

Ce processus ne cadre pas avec l'accord formel conclu avec le médiateur, prévoyant, en cas de force majeure, un remboursement *prorata temporis*. Celui-ci vaut également pour les personnes qui, après leur période de maladie ou d'incapacité, demeurent des clients du rail.

Il paraissait injuste d'assimiler tout simplement ces derniers aux voyageurs qui, de leur plein gré, résilient leur carte train, et mettent ainsi fin à leur relation commerciale avec le transporteur. En conséquence, le Groupe SNCB marquait son accord pour rembourser *prorata temporis* les cas de force majeure. Il traiterait ceux-ci individuellement. Il ajoutait au médiateur qu'il avait informé ses vendeurs de transmettre ces dossiers au Service Central Clientèle. Le présent dossier remplit les conditions pour bénéficier de ces dispositions.

Le client ne pouvait prévoir de demander l'annulation de son abonnement car il fut hospitalisé d'urgence pour une longue période, indépendamment de sa volonté. Contactée par téléphone, son épouse répondit qu'il reprendrait normalement ses activités à la fin de l'année et utiliserait à nouveau une carte train pour se déplacer. Celui-ci n'a donc pas rompu son contrat avec la société de transport, mais fut contraint de le suspendre momentanément. Il ne demandait pas mieux que de renouer cette relation aussi vite que possible.

Dans sa conciliation, le médiateur propose le remboursement *prorata temporis* de la carte train, portant sur l'intervalle de temps durant lequel le voyageur n'a pu involontairement en faire usage.

Le Groupe SNCB répond qu'il a effectué cette opération, sur foi du certificat médical, et selon les conditions prévues.

Comme convenu précédemment, il ne pouvait le faire *prorata temporis*, car ce dossier était fondamentalement différent des autres. En effet, le client n'a plus employé son abonnement, à l'échéance de son billet de validation, contrairement aux voyageurs qui, après leur période de maladie, reprennent leur carte train (poursuivent la relation commerciale) et sollicitent ensuite une restitution partielle.

L'entreprise ferroviaire adopte ainsi la même attitude envers tous les clients. Elle rejette donc le remboursement *prorata temporis*.

Dans son avis, le médiateur met en exergue le cas de force majeure et le désir de l'abonné de rétablir, dès que son état de santé le permettrait, sa relation commerciale avec le Groupe SNCB. De plus, il faut distinguer la résiliation d'une carte train pour force majeure et celle pour raisons personnelles. Le client fait partie, sans nul doute, de la catégorie des voyageurs qui ont dû suspendre temporairement leur contrat commercial à cause de circonstances indépendantes de leur volonté, mais qui avaient l'intention de l'honorer à nouveau plus tard.

Le médiateur fait remarquer que le nombre de clients, susceptibles de renoncer temporairement à utiliser leur carte train, est extrêmement limité. Les conséquences financières pour la société de transport en seraient donc minimales. Cependant, les voyageurs, qu'un cas de force majeure oblige à suspendre momentanément leurs déplacements, apprécieraient davantage l'attitude du Groupe SNCB qu'aujourd'hui. Comme l'entreprise ferroviaire investit financièrement pour redorer son blason, elle ne peut négliger ce point.

Le médiateur invite la société de transport à régler la différence entre le montant déjà compensé et celui que le voyageur aurait perçu, *pro rata temporis*, au moment où il aurait revalidé son abonnement et repris ainsi sa relation commerciale avec le Groupe SNCB.

Celui-ci rejette l'avis.

2006/12/3395 Le 26 août 2006, le client devait se rendre de Quaregnon à Bruxelles-National-Aéroport pour emprunter, à 18h45, un avion à destination de la Tunisie.

Afin d'organiser au mieux son voyage, il a pris la peine de se renseigner au préalable auprès du préposé à la vente de la gare de Quaregnon qui lui a indiqué que le train IRj3715 de 16h03 était le convoi idéal pour se rendre à l'aéroport.

Le jour du départ, le client s'est présenté à l'heure sur le quai de la gare, muni de sa carte Rail Pass.

A 16h04, un train s'est présenté sans qu'aucune annonce sonore n'ait été diffusée. La clientèle présente s'est donc embarquée croyant en toute bonne foi qu'il s'agissait du train IRj3715.

Quelques minutes après le départ, les voyageurs se sont rendu compte que le train prenait la direction de La Louvière-Sud. Le plaignant s'est de suite informé auprès de l'accompagnateur de train qui lui a annoncé qu'il se trouvait à bord du train ICD915 qui circulait en retard.

Le contrôleur a conseillé au voyageur de descendre à Marchienne-au-Pont, sans chercher à résoudre le problème.

Le responsable de la gare de Marchienne-au-Pont a suggéré d'emprunter un taxi alors qu'il existait un train L4266 vers Luttre avec correspondance pour Bruxelles pouvant amener le client à temps à l'aéroport.

La réquisition du taxi s'avérant trop onéreuse, le client a fait appel à un ami possédant une voiture qui, malgré les efforts déployés, n'a pu lui faire avoir son avion.

Le plaignant a dû reporter son voyage au lendemain, s'occasionnant des frais supplémentaires pour un montant de 409,15€.

A la plainte qu'il a introduite auprès du Groupe SNCB en date du 25 octobre 2006, il s'est vu répondre que les annonces en gare ne sont effectuées que lorsqu'il y a un retard supérieur à 5 minutes.

Or, à l'examen de la marche du train ICD915, il apparaît un retard supérieur à 5 minutes et aucune annonce n'a pourtant été diffusée.

De plus, il ne s'agissait pas seulement de signaler l'arrivée du train en retard (le 915), mais surtout d'attirer l'attention de la clientèle sur le fait que le train IRj3715 suivait.

D'autre part, le Groupe SNCB faisait remarquer au client que le matériel utilisé pour les deux trains était différent. Encore fallait-il le savoir !

Malgré qu'il ne reconnaissait pas les erreurs de son personnel, le Groupe SNCB posait un geste commercial en accordant trois billets cadeau au client.

Le médiateur a estimé que si le client s'était retrouvé dans cette situation, c'est au Groupe SNCB et à ses agents, qu'ils soient affectés aux annonces, à l'accompagnement du train ou responsables en gare que la faute en incombait.

Il démontrait à suffisance que la responsabilité de la Société était totalement engagée dans cette affaire et il demandait qu'un geste supplémentaire soit posé envers le plaignant sous forme de bons d'achat d'une valeur de 100€, en plus des billets « cadeau » déjà offerts.

Le Groupe SNCB s'est finalement rangé à l'avis du médiateur.

2007/0027 Une cliente possède un Railflex et sollicite une carte de parking gratuit.

Le Groupe SNCB répond que l'objectif du gouvernement en matière de mobilité est de faciliter l'accès aux gares. Cela n'entraîne pas d'offrir gracieusement des places de parcage à tous les titulaires d'une carte train. Le stationnement gratuit pour chaque voyageur peut souvent être source de problèmes, surtout quand les aires sont saturées, notamment certains parkings faisant partie du projet pilote.

Les titulaires d'une carte train, au minimum mensuelle, bénéficient de cette possibilité. Les autres doivent acquitter un prix modique pour garer leur véhicule parce que l'entreprise ferroviaire, à la demande du gouvernement, veut donner priorité aux déplacements professionnels des navetteurs quotidiens, le plus important groupe de voyageurs.

Dans sa conciliation, le médiateur constate que la voyageuse, munie d'un Railflex, effectue le trajet domicile/lieu de travail. Elle est une abonnée à part entière et peut donc profiter des avantages liés aux cartes train.

La position de la société de transport, à savoir que la gratuité en faveur des possesseurs d'un Railflex pourrait poser des problèmes de capacité, est sujette à caution. Ces clients déposent déjà à coup sûr leur voiture sur ce parking (en payant).

On ne peut naturellement exclure que l'application stricte de cette mesure ne soit favorable à d'autres travailleurs à temps partiel et que ceux-ci en décident de recourir au rail. Le par tage gratuit n'en est-il pas le but final ?

Le Groupe SNCB rétorque que l'article 42 du Contrat de gestion ne le contraint pas d'accorder des places gratuites. Celui-ci évoque un accès prioritaire aux abonnés au prix le plus bas possible.

L'entreprise ferroviaire regrette de devoir maintenir son point de vue.

Dans son avis, le médiateur répète que la cliente, travailleuse à temps partiel, utilise un Railflex de son domicile à son travail. Elle est une abonnée complète et peut être considérée comme telle.

Affirmer que le ministre de tutelle de la mobilité a donné son accord pour que ces voyageurs occasionnels et réguliers puissent profiter d'un tarif de par tage préférentiel ne figure pas comme tel dans le Contrat de gestion.

Le Moniteur Belge définit le Railflex comme une carte train pour travailleurs à temps partiel.

L'article 42 du Contrat de gestion entre l'Etat et le Groupe SNCB stipule que celui-ci devra appliquer un projet pilote pour le 1^{er} septembre 2005 afin d'offrir un par tage gratuit et prioritaire aux « titulaires d'une carte train ». L'Etat ne fait pas de distinction entre les différents abonnés. L'entreprise ferroviaire en tire sa propre interprétation et exclut, de la gratuité des parkings du projet pilote, certains possesseurs de carte train. Le Contrat de gestion est très clair sur ce point et constitue le contrat à exécuter par les deux partenaires, l'Etat et le Groupe SNCB.

Ce dernier ne suit pas l'avis.

2007/1370 Le 17 mars 2006, un client et son épouse effectuent un voyage aller/retour vers Amsterdam. A cause de travaux, que ceux-ci ignoraient, un service de bus de remplacement est instauré. Toutefois, sur le site Internet du groupe SNCB, le service des trains demeurait inchangé.

Les voyageurs ratent leur correspondance vers Amsterdam à Anvers-Berchem.

Le Groupe SNCB répond que des affiches « info-travaux » en gare et qu'une rubrique du même nom sur le site Internet indiquaient ces travaux prévus. Depuis novembre 2001, sur ce dernier, figure, en cas de travaux, un point d'exclamation à côté de l'itinéraire demandé. Il suffit de cliquer dessus. Ensuite, l'information travaux apparaît sur l'écran. Le télétexte de la VRT, la presse locale et l'édition du jeudi du journal gratuit « Métro » donnent aussi ces renseignements.

L'entreprise ferroviaire déplore l'incident vécu par les voyageurs.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur met l'accent sur certains éléments précis du courriel envoyé par le client. Celui-ci a consulté le site Internet du Groupe SNCB. Il a obtenu un horaire « normal », sans renvoi à des retards et/ou travaux. Il n'a appris les changements que le jour même, au guichet de la gare.

Les informations fournies par le télétexte de la VRT et les médias locaux ne parviennent pas nécessairement aux personnes pour lesquelles elles sont conçues. Le « Métro » n'est pas un toutes-boîtes et n'est bien connu que des voyageurs réguliers. La société de transport est en porte-à-faux avec la Loi sur les pratiques du commerce et sur l'obligation d'information. Celle-ci stipule en effet de donner aux consommateurs toutes les informations correctes et utiles sur les caractéristiques du produit ou du service, en l'occurrence les modifications d'horaires et les correspondances afférentes.

Le médiateur propose l'octroi d'un billet cadeau, en dédommagement des déboires que les clients ont essuyés.

Le Groupe SNCB n'accepte pas. Il affirme que les voyageurs disposaient de renseignements complets sur les travaux et de leurs conséquences sur les horaires.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fait remarquer que l'entreprise ferroviaire a certes utilisé les différents canaux d'information disponibles. Cependant, le client, en quête d'un horaire vers Amsterdam, a logiquement consulté les horaires internationaux où les précisions relatives aux travaux et à leurs incidences sur l'exploitation des lignes faisaient défaut. La société de transport n'a donc pas rempli l'obligation légale d'information au consommateur.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à indemniser les voyageurs en offrant un billet cadeau.

L'entreprise ferroviaire refuse. Elle estime s'être conformée à la loi en livrant aux voyageurs, les particularités du voyage, le jour de leur départ, au guichet de la gare.

2007/1525 Un client effectue l'aller/retour d'Amsterdam à Gand, en 1^{re} classe.

- Le 3 mars, dans le train Benelux IC 631, les voyageurs à destination de Gand-Dampoort sont invités à changer de train à Anvers-Centraal, ceux vers Gand-Saint-Pierre doivent transiter par Bruxelles. Le client quitte le train à Antwerpen-Berchem et demande à son frère de venir le chercher à Gand-Dampoort. Le train en correspondance (à Berchem) est en panne. Le voyageur se résout finalement à emprunter le train Benelux suivant via Bruxelles pour atteindre sa destination.

- Le 4 mars, il retourne à Amsterdam, par Bruxelles. Le train Benelux est supprimé et les clients sont contraints d'emprunter un autre train au départ de Bruxelles vers Anvers où la correspondance sera assurée avec (ce qui se révèle après coup) le train Benelux suivant, en provenance également de Bruxelles.

Le voyageur déplore que le site Internet du groupe SNCB n'ait pas mentionné ces modifications, que les informations nécessaires faisaient défaut et que le personnel de train brillait par son absence. Il sollicite le remboursement de son billet, équivalent au montant dont il pourrait bénéficier, dans la même situation, de la part de Thalys.

Il a d'abord formulé sa requête auprès des NS, qui ont refusé. Le Groupe SNCB se défile aussi. Il avait annoncé les modifications d'horaires sur son site Internet, sur le télétexte de la VRT et dans la presse locale. En outre, la réglementation internationale ne prévoit de compensation pour un retard que si le prix du billet simple est d'au moins 50€.

Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que seule la partie trafic intérieur du site Internet mentionnait les travaux du tunnel Kennedy et leurs conséquences sur le trafic. La partie internationale s'en abstenait, notamment ce voyage d'Amsterdam à Gand.

Le télétexte de la VRT, la presse régionale belge et le journal gratuit « Métro » ne sont pas accessibles à un habitant des Pays-Bas.

Comme la société de transport n'a pas agi en conformité avec la Loi sur les pratiques du commerce et sur l'obligation d'information, le médiateur invite celle-ci à offrir un billet cadeau de 1^{re} classe au client.

Le Groupe SNCB refuse. Il répond que des « infos juridiques » sur la page d'accueil du site Internet dégage la responsabilité du transporteur sur les informations qui y sont diffusées. De plus, le module international est du ressort de la firme Hafas.

Le médiateur émet un avis. Il y affirme que l'entreprise ferroviaire ne peut se soustraire, aussi cavalièrement, avec des « infos juridiques » à ses obligations légales en matière d'information.

En outre, le module des horaires internationaux porte le logo du Groupe SNCB.

Le médiateur enjoint donc celui-ci à dédommager le voyageur pour les désagréments subis.

La société de transport rejette l'avis car la page « Voyager en Belgique » comportait toutes les indications utiles. De plus, le client pouvait consulter la rubrique « travaux ».

Le groupe SNCB ajoutait encore - seulement à ce stade du processus - que le voyageur avait acheté son billet aux NS de sorte qu'il appartenait à ceux-ci d'indemniser le retard encouru.

2007/2436 Un client voulait se rendre à l'aéroport avec le train IC 2215. A cet effet, il consulte la brochure des trains partant d'Alost et y arrivant, et en conclut l'existence d'un train direct. Il a failli rater son avion. Il a dû recourir à un taxi (coût : 58€).

Lorsque des trajets comportent des correspondances, le document mentionne, en italique de couleur bleue (au lieu de noire), un changement possible. Le voyageur ne retrouve pas cette information importante dans les deux premières pages, définissant le mode d'emploi de la brochure (légende). Il demande le remboursement des frais de taxi.

Le Groupe SNCB répond que « l'horaire du train vers Bruxelles-National-Aéroport figure en bleu ». Le service concerné va tenir compte des remarques du client et adapter les éditions futures du document. L'entreprise ferroviaire présente ses excuses, mais ne prend pas en charge les frais de taxi du voyageur.

Dans sa conciliation, le médiateur rappelle que la brochure indique bien les correspondances en bleu. A cause de lacunes, le client ne pouvait s'y retrouver. Certes, d'éventuelles adaptations du document permettront aux voyageurs d'y voir clair. Cependant, pour le client, le mal est fait. Il a dû déboursier 58€, faute d'une information précise. Le médiateur invite la société de transport à accorder une compensation.

Le Groupe SNCB accepte partiellement et offre un billet cadeau de 2^e classe au voyageur.

Le médiateur émet un avis. Il y fait remarquer que celui-ci ne correspond pas réellement au prix du taxi. Il invoque l'article 30¹ de la Loi du 14 juillet 1991, relative aux pratiques du commerce et à l'information et à la protection du consommateur (Moniteur Belge du 29 août 1991).

Le mécontentement du client est facile à comprendre :

- 1) La société de transport reconnaît implicitement une information insuffisante, source d'une interprétation erronée.
- 2) Aussi bien ce problème (les correspondances manquées ou périlleuses, train-avion, en général, la plupart du temps conséquences d'une communication incomplète ou bancale) que tant d'autres exposés, depuis de nombreuses années, au Groupe SNCB, sans parler des arguments convaincants avancés, ont suscité peu (ou pas) de réactions. On en retire l'impression que celui-ci laisse tomber ses clients, au moment ils ont le plus besoin d'aide.

A ce sujet, le médiateur rappelle à l'entreprise ferroviaire le rapport annuel 2005 (p67). Il y fait allusion à l'assurance « Trains sans souci », que les NS ont lancée à l'été 2005.

¹ *Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible.*

Le Groupe SNCB rejette l'avis. Il déclare qu'en cas de doute, le voyageur devait demander davantage de renseignements au personnel de vente ou de contrôle ou via le numéro général d'informations 02.528.28.28. Il ajoute de nouveau qu'il tiendra compte des remarques du client pour la prochaine édition des brochures. Toutefois, il n'envisage pas le remboursement des frais de taxi.

Il poursuit sur la suggestion d'une assurance : « Quand on combine, automatiquement, la vente d'un billet vers l'aéroport avec un contrat d'assurance, on fragilise les voyages en train. De plus, il faut tenir compte que le Moniteur Belge prescrit une adaptation des tarifs valable pour tous. Si les billets vers Bruxelles-National-Aéroport sont majorés d'un tel supplément, les simples visiteurs de l'aéroport devraient l'acquitter également.

Après avoir pris contact avec les NS, nous pouvons faire savoir que ceux-ci ont renoncé à cette assurance 'Trains sans souci' ».

Le médiateur fait remarquer qu'

1. il n'a jamais prôné une assurance obligatoire, mais facultative.
2. en lançant cette proposition, dans son rapport annuel 2005, il n'a jamais obtenu de réaction de la part du Groupe SNCB. Ni sur un éventuel examen de cette formule, ni sur une autre suggestion de même nature. Il est alors remarquable que l'entreprise ferroviaire, à peine au courant que les NS ont abandonné cette initiative, ait immédiatement opposé cet argument pour clore le débat.

Que vaut une telle attitude dans le cadre d'une politique effective de « customer care » ?

2007/2667 Une cliente et sa grand-mère (senior) désirent se rendre à Utrecht. Elles demandent clairement la formule la moins coûteuse pour partir, un mercredi matin, vers 8h. Ce jour-là, elles constatent qu'elles peuvent seulement embarquer à partir de 9h, avec le billet senior. Elles parviennent à destination avec un retard considérable et doivent donc écourter leur séjour. La voyageuse déplore l'information défailante lors de son achat.

Le Groupe SNCB répond que son vendeur ne peut être mis en cause vu que les clientes ont sollicité le prix le plus intéressant. Concernant le retard, il renvoie aux règles régissant le transport international des voyageurs¹. Il ne peut donc dédommager. Il présente ses excuses pour les désagréments subis.

Le médiateur fait remarquer que la voyageuse a certes souhaité une formule avantageuse, mais qu'elle ne s'est pas limitée à celle-ci. Il ajoute qu'à ses yeux, le vendeur n'a pas complètement tenu compte des critères de choix de la cliente.

Il fait référence à l'article 30² de la Loi du 14 juillet 1991, relative aux pratiques du commerce et à l'information et à la protection du consommateur (Moniteur Belge du 29 août 1991).

Dans sa conciliation, il propose que l'entreprise ferroviaire indemnise commercialement la voyageuse pour ces faits (et pour le retard consécutif).

La société de transport n'accepte pas car la cliente a exprimé, lors de l'achat, trois « conditions » incompatibles : le prix le plus bas, une personne de plus de 65 ans et un départ à partir de 8h. Le préposé ne pouvait en satisfaire que deux en délivrant un billet senior. Une compensation en retard international est réglementairement exclue. L'évocation de la Loi sur les pratiques du commerce n'est pas pertinente, car la voyageuse pouvait connaître les conditions et restrictions d'utilisation au moyen des brochures et/ou du site Internet du Groupe SNCB.

¹ Pour les trains qui ne proposent pas une politique spécifique en matière de compensation des retards, c'est la règle générale prévue dans les Conditions Générales de la CIV (Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages) qui s'applique, à savoir :

- pour un retard de **plus d'une heure** en train international de **jour** ou de **plus de deux heures** en train international de **nuit**, le réseau distributeur rembourse l'équivalent de **20 %** de la valeur d'un trajet simple lorsque le prix du titre de transport (y compris la réservation et les éventuels suppléments) pour un trajet simple s'élève à € 50,00 minimum par personne.

² « Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. »

A ce propos, le médiateur émet quelques réserves. Quand le client exprime certains désirs, n'appartient-il pas au vendeur de dire ce qui est réalisable et ne l'est pas ? N'est-il pas du ressort du client de déterminer ses priorités (formule la moins chère ou départ à temps) ? Quand le voyageur a dû rassembler toute l'information, quelle est alors la responsabilité du guichetier quand le client lui exprime clairement ses desiderata ? Un vendeur en formation réussirait-il son examen si on lui posait une question comme la requête de la voyageuse et s'il y répondait comme l'agent en question ?

Le médiateur émet un avis. Il y invite de nouveau l'entreprise ferroviaire à faire un geste commercial en faveur de la cliente.

Celle-ci le rejette et refuse toute compensation. A ses yeux, son collaborateur a répondu aux attentes principales de la voyageuse. Son arrivée tardive à Utrecht, à cause de cette information, est toute relative puisque les clientes y sont restées deux jours. En outre, les directives internationales ne prévoient pas de compensation en ces circonstances. Les questions du médiateur sur la responsabilité et la formation des vendeurs restent sans réponse.

2007/2743 Le 2 juillet 2007, une cliente désire effectuer le voyage Anvers/Eindhoven, via Roosendaal pour prendre un vol vers Reykjavík. Le train Benelux IC 616 est supprimé. Sur le quai, un agent de la gare lui suggère d'emprunter le train Benelux suivant, une heure plus tard. Le client rate l'avion. Comme il ne peut échanger son billet, il doit payer des frais supplémentaires très élevés.

Par la suite, il s'avère que le Groupe SNCB a diffusé une information incomplète : il n'a pas indiqué la possibilité d'emprunter le train local 2767 vers Roosendaal. Grâce à celle-ci, la voyageuse aurait pu prendre son vol.

L'entreprise ferroviaire répond qu'à Malines, un dépanneur devait intervenir pour desserrer un frein à vis bloqué du train IC 616.

L'agent de surveillance d'Anvers-Central appliquait un avis général et dirigeait les passagers de l'IC 616 vers le train Benelux suivant. Il ne disposait pas des horaires des NS. Seul le centre d'informations pouvait prescrire un autre itinéraire.

Dorénavant, le personnel sera à même d'inviter les voyageurs vers les Pays-Bas à prendre place dans le train local en direction de Roosendaal d'où ils pourront poursuivre leur déplacement avec les trains intérieurs néerlandais.

Le Groupe SNCB ajoute qu'il organise du transport collectif et n'a pas à tenir compte de l'objectif des clients. Rater un avion est par conséquent un incident imprévisible dont il n'est pas responsable. Il a remboursé le billet mais ne prend pas en charge les autres frais.

Dans sa conciliation, le médiateur précise que la voyageuse avait exposé son problème au personnel de la société de transport et que celui-ci lui a renseigné le train Benelux suivant.

Il apparaît que ce n'était pas la meilleure solution. Bien qu'il ne disposât pas des horaires des NS, l'agent concerné ne pouvait ignorer que dans sa gare, un train L vers Roosendael précédait le train Benelux suivant.

En possession d'une information exacte, la cliente pouvait, en changeant de train à Roosendael, atteindre l'aéroport à temps. Ne pouvait-on pas diffuser par haut-parleurs que le premier train vers les Pays-Bas était le train L vers Roosendael ?

Dans une lettre à la voyageuse, l'entreprise ferroviaire a affirmé qu'elle avait utilisé tous les moyens disponibles. Cela ne tient pas debout.

Le Groupe SNCB rétorque qu'il assure un transport collectif sans prendre en considération la motivation de sa clientèle, qu'il n'a donc pas à assumer les conséquences de perturbations. On peut l'admettre dans la mesure où il ignore le but suivi par les voyageurs et où il a fait tout son possible pour employer les moyens à sa disposition.

Or, il n'a pas dispensé toutes les informations utiles et a donc agi avec insouciance (il n'a pas agi en « bon père de famille »). Il l'a admis tacitement en disant qu'à l'avenir, le personnel pourra conseiller aux clients vers les Pays-Bas d'emprunter le train local pour Roosendaal. Il est alors également responsable des inconvénients subis.

Le médiateur suggère à l'entreprise ferroviaire d'indemniser au moins la moitié des frais supportés par la voyageuse.

La société de transport refuse pour les motifs suivants :

- seul le centre d'informations est apte à fournir des horaires ;
- il est impossible, après coup, de déterminer la nature exacte de l'échange verbal ;
- elle met tout en œuvre pour informer correctement les clients, même en cas de trafic perturbé. Toutefois, on ne peut exclure des lacunes.

Le médiateur émet un avis. Il y rappelle que si le Groupe SNCB considère le seul centre d'informations comme responsable en ce domaine, il n'en demeure pas moins que, sur le terrain, ses autres collaborateurs y participent. L'entreprise ne peut dégager sa responsabilité en cette matière. Elle est garante du contenu et doit donc en supporter les erreurs et les manquements. Le législateur est très clair à ce sujet (art. 1352 du code civil).

Il est trop facile d'invoquer, par après, l'impossibilité de restituer vraiment les propos échangés. Ce problème se pose aussi pour les renseignements donnés par les canaux officiels, à savoir le centre d'informations.

Le médiateur ne met pas en cause la volonté du Groupe SNCB de communiquer idéalement avec sa clientèle. Il affirme qu'en l'occurrence, elle l'a fait partiellement. La société de transport ne peut que l'admettre honnêtement.

Il est clair que la voyageuse aurait pu prendre son vol si elle avait disposé de renseignements exacts. Il n'est pas juste qu'elle acquitte seule la facture consécutive à une communication défailante.

Le médiateur invite le Groupe SNCB à prendre la moitié des frais à sa charge.

Celui-ci rejette l'avis pour les raisons suivantes :

- il n'est responsable des informations erronées de ses collaborateurs que si celles-ci font partie de leurs attributions ;
- son collaborateur était confronté à un nombre très important de voyageurs « éperdus ». Il ne pouvait déterminer les objectifs de chacun d'eux. Il ne pouvait, à ce moment-là, que répondre à la demande du client, soucieux de poursuivre son voyage. Ni lui, ni l'entreprise n'ont donc commis de faute contractuelle.

2007/3334 Une cliente effectue un voyage en Thalys d'Antwerpen-Berchem à Paris-Nord. À cause d'une panne de climatisation, les passagers doivent supporter une chaleur excessive. Le personnel de bord doit même distribuer des rafraîchissements. En conséquence, la voyageuse sollicite une indemnisation.

La SNCB présente ses excuses mais n'accède pas à cette demande. Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que Thalys annonce à ses clients un service de qualité, à savoir un voyage « *dans l'univers douillet de Thalys* », à bord de « *voitures climatisées* » (voir « www.thalys.com »). Il rappelle que dans une relation commerciale de qualité, le consommateur peut éprouver de nouveau un certain sentiment de satisfaction si le vendeur s'efforce de compenser les inconvénients subis. Il ajoute qu'aujourd'hui, une entreprise commerciale ne peut limiter la relation avec le client au seul achat d'un produit ou d'un service. Elle doit tenir ses promesses, en l'occurrence la climatisation, et indemniser l'acheteur s'il n'a pu bénéficier de l'offre complète.

La société de transport refuse la conciliation car une défaillance technique peut atteindre tous les moyens de transport et celle-ci a été réparée. Le médiateur émet alors un avis.

Il y précise qu'un achat ne se limite pas à une transaction financière. Le fournisseur doit tenir ses promesses. Un voyage en train, comme un repas dans un restaurant (mets et boissons de qualité, ambiance et service agréables), combine divers éléments, à savoir sièges confortables, propreté, éclairage, température appréciable. La cliente n'a pas bénéficié d'une partie importante du service. Le médiateur rappelle un principe commercial actuel : le client ne désire pas seulement être transporté, il souhaite une offre globale de différentes prestations.

Il ajoute que Thalys prévoit même dans sa propre réglementation, relative à des incidents dans le service restauration, d'accorder un bon valeur en dédommagement. L'entreprise ferroviaire y évoque aussi un geste commercial de même nature pour des raisons diverses. Une climatisation inefficace peut relever de celles-ci.

Le médiateur reprend l'exemple du restaurateur. Si celui-ci ne peut offrir le menu réservé à cause d'une panne électrique, il servira, si possible, des plats de remplacement mais ne les facturera certainement pas au même prix.

Le médiateur invite donc le transporteur à agir de même et sollicite un bon valeur de compensation.

La SNCB accepte cet avis et accorde à la cliente des bons voyage, correspondant à un tiers du prix du billet, soit 18€.

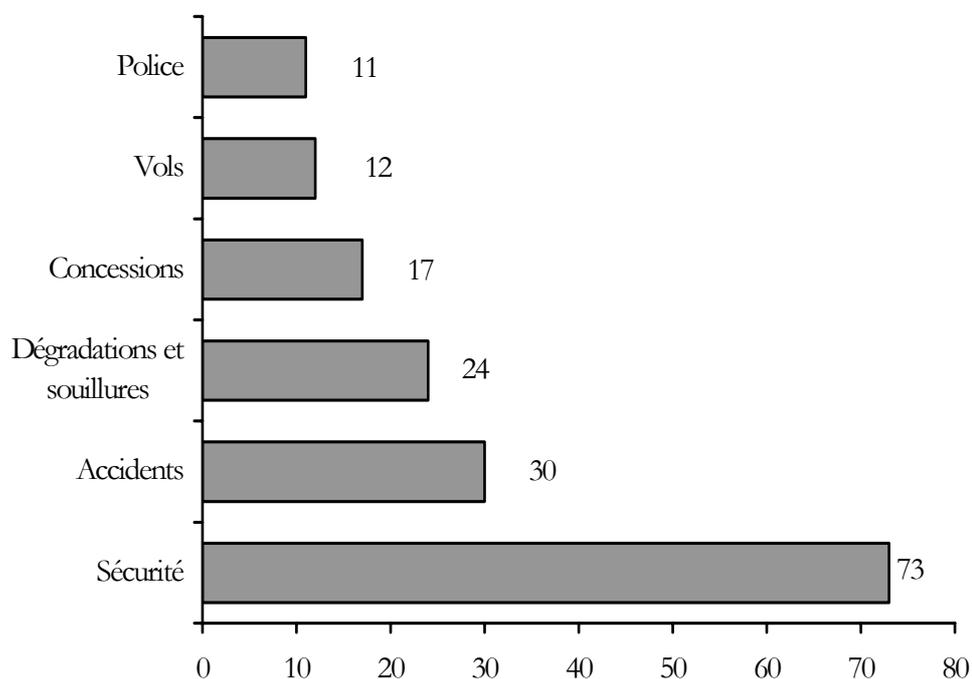


Photo Groupe SNCB

1.4. DIVERS

Cette rubrique comporte 167 plaintes (2,7 % du volume total).

Plaintes par catégorie



Les 167 plaintes de la rubrique « Divers » ont principalement trait à l'aspect « sécurité » d'un certain nombre de situations ferroviaires. D'une part, les accidents et les incidents qui ont entraîné des dommages physiques et/ou matériels chez le client. D'autre part, le sentiment d'(in)sécurité (police et vols).

Ensuite, d'autres plaintes concernent les souillures et/ou dégradations du matériel à charge de certains clients et les différends avec les concessionnaires.

1.4.1. SECURITE ET ACCIDENT

Il faut ici prendre la sécurité au sens large du terme : il s'agit à la fois du client victime d'un vol dans le train ou la gare et du voyageur qui ne se sent pas en sécurité à la suite de l'un ou l'autre événement, mais également des dossiers concernant des situations engendrées par des travaux dans des gares, des conditions météorologiques qui rendent les quais ou les escaliers glissants par exemple, de l'affluence ou encore des bousculades lors de l'embarquement ou du débarquement.

Concernant le premier aspect, précisons d'emblée que le Groupe SNCB essaie d'assumer ses responsabilités face à un problème de société dépassant ses compétences. Il souhaite d'ailleurs mener une politique générale coordonnée et ciblée, en collaboration et en concertation avec les autres instances concernées.

Le médiateur est régulièrement contacté lorsqu'il arrive quelque chose à un voyageur au cours de son déplacement.

Le législateur part du principe que le transporteur est civilement responsable des accidents dont sont victimes les voyageurs lors de l'exécution du contrat de transport.

Très schématiquement, cela signifie que la responsabilité du Groupe SNCB peut être engagée pour les conséquences de ces accidents, sauf en cas de force majeure ou lorsque l'accident est dû à un facteur étranger au Groupe SNCB.

Dans ce dernier cas, c'est par exemple l'imprudence du voyageur lui-même ou le comportement de tiers qui est à l'origine de l'accident. Un exemple classique : la bousculade entre les voyageurs, source de chutes.

Il est extrêmement important que le voyageur qui est victime d'un accident en informe immédiatement le personnel présent. L'expérience montre que le Groupe SNCB réagit avec beaucoup de réserve, pour ne pas dire de manière récalcitrante, aux dossiers dans ce domaine qui ne lui parviennent que quelque temps après les faits.

Il convient de saluer les efforts importants que le Groupe SNCB fournit pour renover en profondeur ses gares et arrêts (et, souvent, les environs de la gare également) ou les adapter aux nouveaux besoins de ses clients. Bien entendu, cette médaille a son revers : on peut difficilement interdire complètement l'accès à la gare pendant les rénovations. Le client doit donc traverser ou longer la zone de chantier, ce qui engendre des risques spécifiques en termes de sécurité, auxquels le Groupe SNCB, étant donné sa responsabilité civile en l'espèce, doit prêter une attention particulière.

Comme sur n'importe quel chantier, tous les entrepreneurs et les sous-traitants ne s'équivalent pas en termes de respect des règles de sécurité. De plus, tout le monde n'a pas l'expérience de travaux dans une gare qui reste ouverte et où se posent d'ailleurs des risques bien spécifiques.

D'importants travaux de rénovation sont ainsi en cours dans une grande gare bruxelloise. L'année dernière, il s'agissait notamment de remplacer le revêtement de sol de l'entresol et des quais. Chaque jour, le navetteur devait trouver un nouveau passage pour traverser une zone de chantier sans cesse changeante. On retrouvait du sable çà et là sur les sols et la couche inférieure en béton, rendant l'assise traîtreusement glissante. Les endroits où l'ancien revêtement avait été retiré ajoutaient d'un coup une marche plus haute ou plus profonde aux escaliers, surprenant bien des voyageurs. Après quelques incidents et plusieurs interventions de clients et du personnel ainsi que du médiateur, le Groupe SNCB a fait apporter quelques adaptations afin d'améliorer la sécurité.

Le nouveau revêtement de sol a par ailleurs été pourvu de dalles cloutées pour guider le client malvoyant dans ses déplacements dans la gare. Ces personnes, qui devaient auparavant demander l'aide du personnel, peuvent maintenant la plupart du temps se débrouiller seules.

Toutefois, la désorientation du client aveugle, ne se doutant de rien, fut grande lorsqu'un jour, dans le cadre d'une action menée en concertation avec les commerçants locaux (le but étant d'attirer l'attention de clients potentiels vers la nouvelle zone commerciale pas encore entièrement terminée à l'époque), les dalles cloutées, devenues habituelles (et indispensables), furent recouvertes par un grand tapis rouge. Il s'avère par ailleurs que le tapis n'avait pas été bien fixé, gênant le passage de nombreux clients (entre autres avec les trolleys). On imagine aisément les désagréments.

Si l'on peut comprendre les intérêts commerciaux des concessionnaires, ceux-ci ne doivent toutefois pas primer sur la sécurité du client. Le Groupe SNCB ferait bien de peser le pour et le contre de ce type d'initiatives, lesquelles, moyennant quelques adaptations mineures, devraient pouvoir se dérouler sans problème.

SITUATIONS VECUES

2007/1575 Un client se blesse en sautant du train pour aider une dame âgée tombée entre le quai et le train au moment du départ de celui-ci.

Le Groupe SNCB indique être prêt à rembourser les frais médicaux du « sauveteur ».

2007/2599 Le client chute à un endroit où le revêtement de sol a été retiré. Il se casse une jambe et déchire son costume.

Une discussion s'engage au sein du Groupe SNCB pour savoir qui est responsable de l'accident.

Celui-ci n'a pas été notifié immédiatement au personnel de gare. Infrabel S.A. refuse dès lors toute intervention dans les frais que le client doit supporter.

2007/2909 La cliente se plaint du fait que les portes se sont fermées alors qu'elle voulait descendre après ses deux sœurs. Elle se retrouve bloquée entre les portes qui, heureusement, se rouvrent automatiquement, lui permettant enfin de descendre.

Le Groupe SNCB présente ses excuses à la cliente ; il va indiquer à l'accompagnateur de train concerné qu'il doit veiller à ne fermer les portes que lorsque le mouvement des voyageurs est entièrement terminé.

2007/3298 + 3301 Alors que la cliente descend du train, les portes se referment alors qu'elle n'est pas encore sur le quai ; elle doit sauter précipitamment du train et se blesse au bras et au pied. D'autres voyageurs sont contraints de rester dans le train jusqu'à la gare suivante.

Le Groupe SNCB est prêt à rembourser les frais médicaux et offre en outre un billet cadeau à la cliente pour les désagréments subis.

Un autre voyageur n'ayant pas pu descendre reçoit également un billet cadeau.

1.4.2. DEGATS/SOUILURES

Ce groupe de plaintes rassemble à son tour deux types de griefs :

- des signalements de détériorations et/ou de l'état de saleté de toilettes, gares, trains, etc. ;
- des amendes imposées aux clients surpris avec leurs chaussures sur les banquettes.

SITUATIONS VECUES

2007/2462 Le fils du client est pris en infraction parce qu'il a posé ses pieds sur la banquette dans le train. Le montant forfaitaire de 12,50 € est d'abord demandé mais le formulaire de constat (C170) reprend finalement un montant de 60 €.

Le Groupe SNCB clôture le dossier après paiement de 12,50 €, le tarif applicable en cas de souillure du matériel.

2007/2124 Le fils du client, âgé de 13 ans, a un pied sur la banquette. L'agent de contrôle le somme de nettoyer la banquette, ce qu'il fait. Puis, l'agent lui redemande de frotter la banquette. Le client obtempère en soupirant. L'accompagnateur demande alors le titre de transport du client, qui lui montre sa carte train. Il lui annonce qu'il doit descendre au prochain arrêt et garde sa carte train. A l'arrivée en gare, il jette la carte train sur le parking bordant le quai. Le client qui s'était posté à la porte a dû sortir pour ramasser sa carte train. Là-dessus, les portes se sont refermées et le train est parti.

Le Groupe SNCB indique que l'agent de contrôle a surpris le client avec les pieds sur la banquette. Lorsqu'il lui a demandé de nettoyer la banquette, il ne l'a fait que superficiellement, raison pour laquelle il lui a redemandé de répéter l'opération ; ce qui aurait provoqué la colère du client. L'employé a alors perdu son sang-froid et a jeté la carte train du client en dehors du train. Il est conscient d'avoir mal agi et présente ses excuses.

2007/3884 – 2007/4893 Le client fait la navette avec trois autres jeunes. Ils entrent dans le train (Break) et avancent.

Ils auraient alors détérioré le revêtement mural du train (placage orange). Selon eux, le revêtement était déjà abîmé et ils n'auraient qu'agrandi l'entaille.

L'accompagnateur de train les a accusés de vandalisme, a appelé le service de sécurité et a noté l'identité de trois des quatre voyageurs. Il se serait montré agressif verbalement.

(La plainte a initialement été déposée par le jeune dont l'identité n'avait pas été notée. Il a dès lors demandé l'aide du « Kinderrechtencommissariaat ». Ce n'est que plus de deux mois plus tard que les trois verbalisés ont également introduit une plainte.)

Le Groupe SNCB indique que lors du trajet en question, l'attention du conducteur du train, qui guidait un conducteur aspirant, a été attirée par du bruit et des rires. En ouvrant la porte du poste de conduite, il a vu que des jeunes arrachaient des morceaux de bois de placage du mur. Lorsqu'ils l'ont remarqué, ils se sont enfuis vers une autre voiture. Le conducteur a appelé l'accompagnateur par le système de communication interne.

Le conducteur a pu désigner les jeunes et l'accompagnateur leur a demandé leur carte d'identité. Un constat d'irrégularité a été établi pour trois jeunes, pour détérioration du matériel. Pour des raisons confuses, aucun constat n'a été établi pour le quatrième jeune.

Au vu des faits, le Groupe SNCB n'est pas prêt à déroger aux dispositions légales et maintient le montant de 60 €, l'amende forfaitaire pour la détérioration du matériel.

Le dossier n'est toujours pas élucidé étant donné que le premier jeune, qui avait introduit la plainte auprès du médiateur, et les trois autres, dont l'identité avait été notée, se rejettent maintenant la responsabilité des dégâts occasionnés.

1.4.3. CONCESSIONS

Dans cette rubrique, les clients font état de désaccords avec un concessionnaire ou de dysfonctionnements des installations ou des appareils (sur un parking, un distributeur de friandises, les toilettes).

Les concessionnaires connus du Groupe SNCB sont en fait les propriétaires des distributeurs de boissons et de friandises, les exploitants des toilettes dans certaines gares et, dernière catégorie mais non des moindres, quelques exploitants de parkings.

La relation concessionnaire/client se passe très bien dans la majorité des cas. En cas d'amende pour stationnement irrégulier, par exemple, parce que pour l'une ou l'autre raison, un client distrait n'a pas placé sa carte de parking derrière le pare-brise, le médiateur constate que l'amende est souvent retirée lorsque la carte valable peut être présentée par la suite.

Nous avons déjà évoqué les conclusions de l'évaluation du projet « stationnement gratuit » lancé en août 2005 dans douze grandes gares¹.

Il est apparu que le résultat ne répond pas toujours aux attentes :

- l'offre de places s'avère insuffisante par rapport à la demande ;
- les voyageurs qui, auparavant, venaient à la gare à pied, à vélo ou en bus, reprennent la voiture pour parcourir cette courte distance.

En juillet 2007, un message du Groupe SNCB indiquait qu'il envisageait éventuellement de refaire payer ses titulaires d'une carte train dans ces douze grandes gares dès début 2008. Bien entendu, les réactions de clients inquiets ne se sont pas fait attendre.

Le Groupe SNCB a répondu à ces voyageurs qu'il escomptait en effet revoir sa politique en matière de parkings. Toutefois, le système actuel est toujours en vigueur et les gares faisant partie du projet pilote continuent d'offrir, pour l'instant, un parking gratuit aux titulaires d'une carte train.

Une question qui revient souvent concerne les tarifs qui seront appliqués dans ces gares.

Au 1^{er} février 2008, le prix d'un ticket de parking pour les voyageurs « habituels »² variait en fonction de la gare où le client laissait sa voiture. Les tarifs fluctuaient donc d'un parking à l'autre (variation d'ailleurs parfois étayée par de très bons arguments).

¹ Rapport annuel 2006, p. 131

² Sont ainsi considérés les détenteurs d'une carte train (à l'exception des cartes Railflex et Campus) ou d'un libre-parcours nominatif.

Dans un dossier à ce sujet, un client a reçu l'explication suivante de la part du Groupe SNCB :

« Plusieurs paramètres entrent en ligne de compte pour la réorganisation des parkings voyageurs :

- garantir des places aux voyageurs titulaires d'une carte train ;
- offrir un stationnement de bonne qualité ;
- proposer une tarification différenciée en fonction du type de gare/d'usager et du marché local (autrement dit, le prix des places de stationnement dans les environs) ;
- obtenir des recettes suffisantes pour couvrir les frais ;
- ne pas décourager l'utilisation du vélo et d'autres moyens de transport en commun (bus, tram, métro). »

Les informations concernant les tarifs appliqués dans les différentes gares sont disponibles sur le site du Groupe SNCB en cliquant successivement sur « *Voyager en Belgique* », « *Infos pratiques* » et « *Abonnement de parking* ».

Le client peut ensuite consulter les tarifs pour les voyageurs habituels, occasionnels et les non-utilisateurs du train. Avec tous ses renvois (1, 2, 3 et 4) et ses notes de bas de page, cette liste n'est ni très claire ni facile à consulter. Il serait peut-être plus aisé pour le client d'accéder à ces informations pour chaque gare (par exemple dans la rubrique « *Facilités dans les gares* »).

Par ailleurs, la note de la page précédente l'indique déjà, les titulaires d'une carte Railflex et Campus restent (une fois de plus) sur la touche. Dans ses rapports annuels précédents¹, le médiateur a déjà pointé du doigt cette discrimination. Il veut de nouveau attirer l'attention sur le fait qu'une carte Railflex est une carte train à part entière². Néanmoins, nous pouvons aussi annoncer à cet égard une bonne nouvelle. La gare de Genk dispose depuis le 10 mars 2008 d'un parking où le stationnement gratuit est offert aux :

- (Parking 1) titulaires d'une carte train ou d'un libre-parcours pour le Parking 1 ;
- (Parking 2) usagers du train (voyageurs occasionnels).

Un voyageur occasionnel peut ainsi demander une autorisation de stationnement lors de l'achat de son billet. Il lui suffit de placer le document derrière son pare-brise pour se garer gratuitement sur le Parking 2 (derrière la gare). Les voyageurs en possession d'un Go Pass, d'une Key Card, d'une carte Campus ou Railflex (!) obtiennent cette autorisation après avoir montré la ligne complétée de leur carte pour le jour en question.

Nous ne pouvons que saluer ce projet et espérons qu'il servira d'exemple.

¹ Rapport annuel 1996 p. 60, Rapport annuel 1998 p. 51, Rapport annuel 1999 p. 41, Rapport annuel 2000 p. 56 et Rapport annuel 2005 p. 130.

² Voir entre autres le Moniteur belge du 22 septembre 2005 – AR du 5 juillet 2005 portant approbation du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la société anonyme de droit public Société nationale des Chemins de Fer belges – Adendum – annexe 9 : « Par « cartes train », on entend les cartes train trajet, les cartes train réseau et le railflex (destiné aux travailleurs à temps partiel) pour circuler sur le réseau de... la S.N.C.B. ».

SITUATIONS VECUES :

2007/4526 Le client achète une canette de coca dans un distributeur d'une gare. L'appareil prend l'argent mais aucune canette n'en sort.

Le Groupe SNCB transmet immédiatement la plainte au concessionnaire concerné en demandant de rembourser le montant de 2 €.

2007/0256 Le client se plaint des toilettes dans une gare : bien qu'elles soient payantes, on n'y trouve ni savon ni possibilité de se sécher les mains.

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour le désagrément et l'exploitant des toilettes est contacté pour rectifier la situation.

2007/3836 Le client dispose d'un abonnement de parking gratuit. Bien que celui-ci soit validé du 2 août 2007 au 1^{er} septembre 2007 et placé derrière le pare-brise, le préposé inflige une amende le 1^{er} septembre : cette date ne serait pas comprise dans la période de validation.

Le responsable du service clientèle de la société de parking concernée confirme, après vérification de l'abonnement, l'annulation du montant réclamé.

1.4.4. AVIS « DIVERS »

2005/2663 La présente affaire est de même nature que celle du dossier 2005/2811.

La personne avait temporairement déposé son véhicule sur le parking de Huy pour accueillir un groupe de voyageurs. Elle ignorait les nouvelles dispositions en matière de parpage et avait dû acquitter 25€.

Le Groupe SNCB n'a pas remboursé, ni compensé cette somme.

2005/2811 Une cliente dispose d'un abonnement mensuel de Tirlémont à Bruxelles, valable du 1er au 31 août 2005. Lorsqu'elle se déplace, elle gare son véhicule dans le parking de la gare de Tirlémont. Du 11 au 22 de ce mois, la cliente est en vacances. De retour, le 24 août 2005, elle dépose sa voiture, comme d'habitude, sur l'aire de parpage. Le soir, une invitation à payer 25€ est apposée sur le véhicule. La voyageuse n'avait nullement l'intention de déposer illégalement son véhicule vu qu'en toute bonne foi, elle ignorait les clauses du nouveau contrat de parpage et que l'entreprise ferroviaire en avait confié la gestion à un tiers.

En cette période suivant de près l'instauration du nouveau système de parpage, il eut été raisonnable de ne réclamer à la cliente que le montant de 3,30€. En pareilles circonstances, le Groupe SNCB ne peut pas se désintéresser du sort de ses fidèles clients, d'autant plus que la cliente, en tant qu'abonnée, était en droit de bénéficier du parpage gratuit à Tirlémont. Faute d'une réaction compréhensive et positive, le Groupe SNCB doit inviter son sous-traitant à agir commercialement, ou si tel n'est pas le cas, en assumer la responsabilité et dédommager elle-même sa cliente, vu que le document "Forfaitaire parkeervergoeding van het bindend intern parkingreglement" porte les deux sigles, celui du sous-traitant et NMBS.

Dans sa conciliation, le médiateur propose que le Groupe SNCB accorde des bons d'achat d'une valeur de 25€, correspondant au montant du parpage. Celle-ci refuse car elle n'assure plus la gestion des parkings. Le médiateur émet alors un avis. Il y fait part des éléments suivants. Le Groupe SNCB a confié la gestion d'une partie de ses aires de parpage à une société privée. En outre, il a accordé la gratuité de stationnement dans un certain nombre de gares à ses abonnés. Les clients se sont trouvés face à une situation nouvelle alors qu'il en fut autrement pendant de longues années. Ces modifications et les nouvelles installations liées à celles-ci furent sources de nombreux litiges d'automobilistes avec le sous-traitant.

D'une part, l'entreprise ferroviaire ne prenait pas clairement position et renvoyait les clients à cette dernière. D'autre part, cette société n'a pas transigé, dans la plupart des cas, en faveur des clients, surtout si ceux-ci avaient déjà acquitté le montant réclamé.

Toutefois, lorsque les plaignants n'ont payé que le droit de parcage, elle ne s'est plus manifestée. On pourrait en déduire, en pareilles circonstances, que les récriminations des clients étaient, pour le moins, fondées.

Il en résulte que les utilisateurs des aires de parcage, ayant versé la somme exigée, tout en défendant leurs droits auprès de du sous-traitant, se trouvent victimes de l'absence de réaction de celle-ci.

Vu que ces problèmes concernent, aux yeux des clients, à la fois le Groupe SNCB et le gérant des infrastructures ferroviaires, il paraît opportun que la société de transport règle face au silence de ce dernier, ces dossiers d'une façon commerciale. Dans le présent dossier, la cliente était abonnée et pouvait donc bénéficier de la gratuité de parcage. Le médiateur invite le Groupe SNCB, soit à solliciter de son partenaire le remboursement de 21,70€, soit le montant de 25€ payé par la cliente, diminué de 3,30€, correspondant au parcage de sa voiture, soit à prendre en charge elle-même cette restitution, sous une forme ou une autre.

L'entreprise ferroviaire rejette cet avis, car seul le gestionnaire privé peut prendre position dans ce litige, vu qu'il a encaissé le prix du parcage.

2006/0269 Ce dossier porte sur le même problème que les 2005/2663 et 2811.

Le client a déposé son véhicule au parking de Tirlemont. La borne de paiement était défectueuse et l'éclairage très faible. Le voyageur n'a pu trouver une autre borne pour acquitter son dû.

La société de parcage lui a donc réclamé 25€ au lieu du droit prévu et n'a pas voulu restituer la différence.

Le Groupe SNCB a refusé d'intervenir.

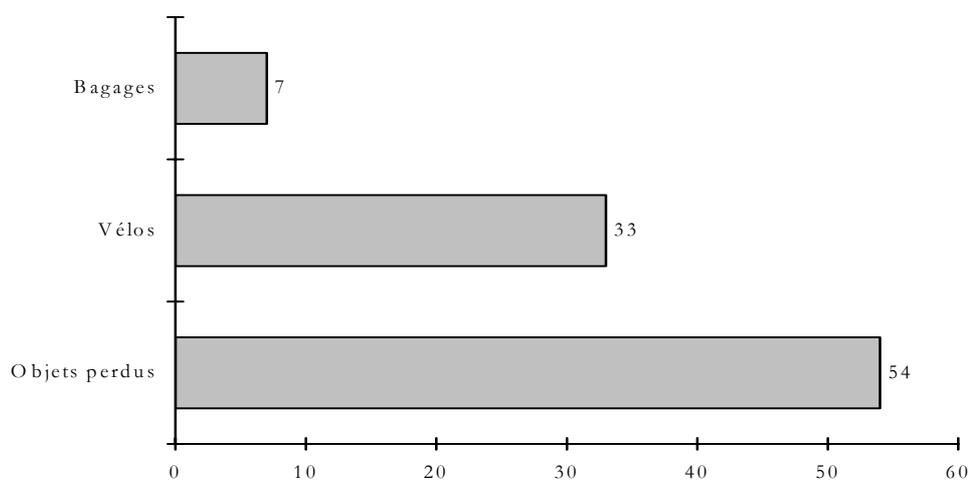
1.5. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 94 plaintes, soit 1,5 % 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

Depuis quelque temps, le client, qui a oublié ou perdu un objet personnel dans une gare ou dans un train, peut introduire une demande officielle de recherche via le site Internet du Groupe SNCB, et en cas de découverte, faire expédier celui-ci dans une gare de son choix.

Il peut aussi entreprendre cette démarche lui-même, se rendre dans une gare et y rédiger le formulaire ad hoc avec un vendeur.

Les voyageurs estiment que ce nouveau processus améliore considérablement les choses. Il permet de suivre le dossier au sein des différents services de l'entreprise ferroviaire. En plus, plus on est tôt sur la balle, meilleurs sont les résultats. La plupart du temps, le propriétaire légitime récupère rapidement son bien.

Quand l'objet reste introuvable après un délai de six mois, la société de transport en avise le client et clôture donc le dossier.

Toutefois, subsistent des problèmes, relatifs au suivi interne et à l'acheminement des objets (de valeur) retrouvés. Encore trop souvent, ceux-ci disparaissent de nouveau lors de l'expédition.

En outre, en pareilles circonstances, le Groupe SNCB fait des difficultés. Il affirme qu'en fin de compte, seul le voyageur doit assumer la responsabilité de sa négligence, de sa distraction, de sa nonchalance, causes premières de la perte. Il devait mieux surveiller ce qui lui appartient.

Quand il s'avère que l'objet perdu s'est, une nouvelle fois, volatilisé après avoir été retrouvé, l'entreprise ferroviaire ne consent à accorder une compensation « commerciale » au client qu'après la ferme intervention du médiateur. Encore ce dédommagement ne couvre-t-il généralement pas la valeur de ce bien.

Le Groupe SNCB doit encore veiller davantage à cet aspect du service qui revêt tant d'importance aux yeux du voyageur.

SITUATIONS VECUES

2007/1164 La fille d'un client a laissé son sac à main contenant notamment son portefeuille, la clé du cadenas de son vélo, des boucles d'oreille sur la tablette du guichet. Le vendeur s'en aperçoit et remet le sac à des jeunes, présents dans la salle d'attente, et leur demande de rattraper la jeune fille pour lui remettre son bien. Ceux-ci sont partis en flèche avec le sac.

Le client demande un dédommagement au Groupe SNCB.

Après examen, celui-ci conclut que le préposé avait la possibilité prendre l'objet en dépôt, un jeune homme a même pris l'initiative pour qu'on le restitue celui-ci à sa propriétaire. Le voyageur est responsable de son bagage qu'il doit avoir à l'œil. L'entreprise ferroviaire n'est pas civilement responsable des biens personnels oubliés dans un train ou une gare.

Le médiateur propose une conciliation. Il ressort de sa propre enquête qu'une personne, proche du guichet, a trouvé le sac et l'a remis au vendeur. Au lieu de le conserver, celui-ci l'a remis à un autre « client », qui prétendait le remettre à sa propriétaire légitime, et finalement ne l'a pas fait. Le médiateur conclut que la société de transport doit prendre ses responsabilités.

Celle-ci accepte d'accorder des bons de compensation d'une valeur de 60 € au client, montant du dédommagement prévu dans les Conditions Générales, en cas de détérioration d'un colis, déposé dans une consigne à bagages.

2007/1658 Un client perd son GSM. Il demande à l'accompagnateur d'appeler son numéro avec son portable de service, dans l'espoir que quelqu'un trouve son appareil et le rapporte. Cependant, cet agent se montre peu coopératif, et le voyageur déplore cette attitude peu commerciale.

Le GSM perdu est finalement retrouvé et restitué à son propriétaire, moyennant 3,70 € de frais administratifs.

2007/1902 Un client félicite l'accompagnateur qui a retrouvé son GSM. Grâce à l'intervention efficace de cet agent, le portable fut retrouvé rapidement et restitué le jour même.

2007/3548 La SNCF a retrouvé un objet perdu et l'a inscrit dans le registre ad hoc à Paris-Nord. Le client ne l'a pas récupéré malgré l'envoi d'un mandat postal international de 27 € pour les frais administratifs.

Après intervention du médiateur de la SNCF, l'objet est expédié en avril 2007 au voyageur.

1.5.2. VELOS

Le transport d'un vélo à une roue est considéré comme "bagage accompagné" et est transporté gratuitement.

Les plaintes à ce sujet, comme d'autres, reviennent pratiquement chaque année.

Un aperçu de celles les plus fréquentes :

- des stalles trop petites ;
- vandalisme et vol dans des installations surveillées ou non ;
- râteliers vétustes ou mal entretenus (éclairage, infiltration d'eau de pluie, ...) ;
- emplacements pour vélos dans le train insuffisants, qui contraignent parfois les cyclistes à emprunter le suivant ;
- le client omet d'acquiescer un billet pour son cycle et est sanctionné.

Le médiateur avait déjà abordé¹, la question d'une demande croissante de parkings payants des vélos.

L'ouverture de points vélos fut certainement bien accueillie. Ceux-ci offrent des services adaptés à proximité immédiate de nœuds de mobilité. On y veille à la sécurité, à la propreté des sites vélos, on en loue et on effectue les petites réparations, nécessaires pour rentrer à la maison sans problème. Des organisations du secteur de l'économie sociale exploitent ces points. Le médiateur avait recommandé chaudement cette initiative dans ses rapports antérieurs².

Le Groupe SNCB offre des espaces à cet effet dans les gares, perçoit une intervention annuelle pour rembourser les prestations des exploitants. Ces projets n'offrent pas seulement un service supplémentaire aux voyageurs. Ils créent de l'emploi pour ceux qui en trouveraient difficilement dans le circuit normal.

La mise en œuvre de ces points vélos ne se fit certes pas sans mal. Les propriétaires de magasins spécialisés en ce domaine, situés à proximité de ceux-ci n'étaient pas toujours favorables à leurs activités. Ils craignaient la concurrence déloyale de ces organismes subsidiés. Cette critique n'est pas propre à ces points vélos, mais vise le secteur de l'économie sociale.

¹ Rapport annuel 2006, p. 130-132

² Rapport annuel 2005, p. 163-164

Le Groupe SNCB réfuta cette opinion en précisant que l'objectif réel de ces points vélos est de développer l'usage du vélo, dont toutes les parties en tirent finalement profit.

Le 17 avril 2007, tout est prêt. Le premier point vélos de Belgique est ouvert à la gare de Bruxelles-Nord (voir cadre). En 2007, d'autres étaient prévus :

- Anvers-Central, Gand-Saint-Pierre, Courtrai (opérationnels) ;
- Anvers-Berchem (en chantier) ;
- Louvain, Bruges, Malines (partiellement accessibles).

Ces installations suscitent l'engouement, grâce aussi à leur propreté et à leur entretien. On prévoit d'ailleurs l'extension de ce programme à Aarschot, Hal, Hasselt, Londerzeel et Vilvorde. L'intérêt ne fait que croître partout.

Le voyageur peut obtenir davantage d'informations sur le site www.pointsvelos.be <<http://www.pointsvelos.be>>.

Cette démarche du Groupe SNCB n'est pas la seule en faveur des cyclistes.

Il a placé des râteliers spéciaux à l'extérieur des gares (ou a pratiqué des extensions).

Alost-Kerrebroek, Balem-Zuid, Beveren, De Pinte, Duinbergen, Eichen, Epegem, Grand-Bigard, Herentals, Hoboken-Polder, Izegem, Knokke, Kontich, Kortemark, Lissewege, Maria-Aalter, Merchtem, Temse, Testelt, Vertrijk, Weerde, Zichem, ...¹

Nous constatons donc que l'intérêt du Groupe SNCB pour les vélos et leur dépôt a évolué très vite. L'entreprise ferroviaire peut réaliser encore pas mal de choses à ce propos, en concertation tant avec les pouvoirs locaux qu'avec les acteurs de l'économie sociale.

¹ Pour Kontich, Testelt et Vertrijk, de concert avec les autorités locales

Le Point Vélo NoORD:

Location de vélos pliables:

- marque: Dahon
- vitesses : 3
- poids: 10 kg

prix de location:

- 7,50 € /jour
- 40,00 € / semaine
- + caution : 200,00 € ((a) blocage temporaire du montant sur votre compte via carte de crédit maestro, visa ... OU (b) paiement via bancontact ou cash)

- la location des vélos pliants est ouverte de 7h30 jusqu'à 9h30 (heures de pointe matinales) et de 15h30 jusqu'à 18h30 (heures de pointe vespérales) durant les jours de la semaine + parking vélos sécurisé gratuit

- parking vélos sécurisé gratuit: ouvert de 7h00 jusqu'à 19h00 durant les jours de la semaine

2. à partir du lundi 21/05/2007:

- "espresso"-réparation (petit vélo) de 7h30 à 9h30 (heures de pointe matinales) et de 15h30 jusqu'à 18h30 (heures de pointe vespérales) durant la semaine (même heures d'ouverture que la location)

3. à partir du lundi 02/07/2007:

- parking vélos sécurisé avec clé électronique (abonnement): ouvert 24h/24h en 7j/7j

4. à partir du lundi 24/09/2007 (semaine de la mobilité):

- location de vélos 24h/24h et 7j/7j disponible avec clé électronique (abonnement gratuit)
- extension des heures d'ouverture de l'atelier-réparation de 7h30 à 18h30

5. à partir du lundi 31/12/2007:

-la location de vélos peut s'effectuer en ligne.

personnel (économie sociale):

durant les heures d'ouverture du Point-vélo, la présence minimale d'un chef d'atelier et d'un ouvrier expérimenté est assurée ; celui-ci reçoit une formation préalable d'un an auprès de CyCLO (Rue de Flandre - Bruxelles) et bénéficie d'un accompagnement pédagogique .

Point Vélo NoOrd
Gare du Nord
place du Nord, 1
1035 Bruxelles

Source : www.recyclo.org/pointvelo (traduction par nos soins)

SITUATIONS VECUES

2007/0440 Un client possède un abonnement de parcage vélo dans une installation surveillée. Durant deux semaines, il ne peut plus y verrouiller son cycle, faute de places libres. Il cadenasse lui-même son vélo à un endroit vide. Il réclame vainement plusieurs fois auprès de l'exploitant concerné.

L'intervention du médiateur résout le problème. Le voyageur accède de nouveau, sans problème, à l'emplacement prévu et bénéficie d'un abonnement gratuit d'un mois.

2007/1943 Un client déplore que le Groupe SNCB ne peut lui garantir de voyager en train avec 6 vélos.

L'entreprise ferroviaire explique que le nombre de places vélos dans les trains est fort limité et varie selon le type de train. Comme la réservation en est impossible, elle conseille au voyageur de s'informer à l'avance dans la gare de départ du nombre de places disponibles dans le train qu'il désire emprunter. Il présente ses excuses pour les désagréments subis.

2007/1999 Un client se plaint de l'insécurité régnant dans les stalles vélos où son épouse dépose le sien. On a abîmé, plusieurs fois, les pneus. Il était même impossible de les regonfler, faute de valves ...

Le Groupe SNCB confirme que cette aire de parcage gratuite est accessible à tous. Vandalisme et vols règnent hélas à cet endroit. Les services de police sont au courant de cette situation et renforcent les contrôles.

1.5.3. AVIS «BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2005/2866 Trois clients désiraient effectuer le trajet Bruxelles/Bordeaux en TGV, en emportant leurs vélos. A cet effet, ils avaient contacté le service de renseignements du Groupe SNCB par téléphone. Ils avaient ainsi appris que les vélos étaient acceptés dans les TGV, roue avant démontée. Ils ont alors commandé les billets par téléphone et payé ceux-ci par carte de crédit. A bord du train, l'accompagnateur de la SNCF a réclamé un supplément de 45€, étant donné que les vélos n'étaient pas acheminés suivant les conditions prévues.

L'entreprise ferroviaire refuse de rembourser ce montant car les voyageurs devaient connaître les règles d'acheminement des vélos, définies notamment dans les brochures, à savoir engins dans une housse.

Le médiateur propose une conciliation. Il fait remarquer qu'il est certes impossible de confirmer ou d'infirmer la version des voyageurs, ou de restituer les propos qu'ils ont échangés avec leur interlocutrice. Toutefois, on peut raisonnablement supposer que les cyclistes ont fait confiance à la collaboratrice de l'entreprise ferroviaire et qu'ils n'auraient pas pris le risque d'entreprendre un tel déplacement, munis de leurs engins, sans respecter les directives données.

En outre, vu que le constat a été établi sur le réseau SNCF, entre Lille et Bordeaux, on peut s'étonner que les clients, ne pouvant passer inaperçus avec leurs vélos, n'aient pas subi de remarques, en gare de Bruxelles-Midi avant l'embarquement, ou durant le trajet Bruxelles-Midi/Lille. En pareilles circonstances, les voyageurs ne peuvent assumer seuls la responsabilité d'une telle situation. On peut légitimement admettre que le service de renseignements de la société de transport ait pu donner des informations incomplètes aux clients, emportant leurs vélos en TGV, vu que ce cas n'est pas fréquent.

Le Groupe SNCB n'accepte pas car rien ne prouve la version des voyageurs.

Le médiateur émet alors un avis. Il y précise que l'origine du différend étant un échange téléphonique, si les conversations entre les collaborateurs de l'entreprise ferroviaire et les clients étaient enregistrées, il n'y aurait pas de malentendu. La société de transport a répondu qu'en cas de litige, elle ne peut se baser que sur des faits. Le médiateur ajoute qu'un processus de médiation ne pourrait alors jamais être mené. En effet, la médiation a pour objectif, en l'absence de preuves matérielles indubitables, de trouver une solution pratique et raisonnable, sur base des éléments apparents.

S'il est difficile de confirmer ou d'infirmer la version du voyageur, il va de soi que cette affirmation s'applique également au prestataire de services. En conséquence, la parole de la société de transport, aux yeux du médiateur, revêt la même valeur que celle du client.

En doutant de la relation des voyageurs, le Groupe SNCB s'octroie le privilège de détenir une vérité qu'il ne peut pas plus démontrer que celle des voyageurs. En pareilles circonstances, la médiation vise à concilier les intérêts des deux parties.

D'une part, les clients ne sont pas pliés aux règles établies par le transporteur.

D'autre part, celui-ci n'a formulé aucune remarque, autre que celle d'une infraction administrative, à l'encontre des voyageurs puisque ces derniers ont pu embarquer sans que le personnel de gare ou de train leur fasse remarquer qu'ils contrevenaient aux principes de transport des vélos, le constat d'irrégularité ayant été dressé après Lille.

En outre, ils n'ont provoqué aucun dommage au matériel de l'entreprise ferroviaire, ni à ses collaborateurs, ni aux autres passagers. La responsabilité entière, soit de la SNCB, soit des clients, ne peut être établie.

La société de transport et les voyageurs ne peuvent donc unilatéralement dégager, l'un et l'autre, leur responsabilité : la première, en refusant d'indemniser les clients, les deuxièmes en réclamant le remboursement du montant payé.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB, afin de rétablir une relation commerciale équitable avec les clients, à leur accorder des bons de compensation d'une valeur de 45€. Celui-ci refuse en avançant les mêmes arguments : on ne peut savoir ce qui s'est réellement dit lors de l'entretien téléphonique.

2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIITS AUPRES DU MEDIATEUR

Conformément à l'article 43 §3 de la loi du 21 mars 1991, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

Les plaintes de ce type sont jugées irrecevables. En 2007, on en dénombre 129 (98 en néerlandais, 31 en français).

Elles concernent essentiellement des troubles de voisinage, des nuisances sonores liées à des travaux d'infrastructure, etc.

Ces dossiers sont transmis pour examen aux services compétents.

Il y a aussi les cas des personnes qui réservent des tickets TGV à des prix (plus) avantageux via les sites d'autres vendeurs ou opérateurs (comme TGV.com ou Eurostar.uk). Celles-ci ne peuvent s'adresser au médiateur.

Il signale aux voyageurs concernés la possibilité d'entamer une procédure de médiation auprès du Centre Européen des Consommateurs.



Centre Européen des Consommateurs

Rue de Hollande, 13 – 1060 Bruxelles

Tel. 02/542 33 89 et 02/542 33 46

Fax 02/542 32 43

e-mail = info@cecbelgique.be

website = <http://www.cecbelgique.be>

SITUATIONS VECUES

2007/1590 Un riverain se plaint de la présence de débris sur le parking de la gare et dans son jardin qui jouxte ce dernier.

Le médiateur est incompétent dans ce domaine et transmet la plainte au service *ad hoc* du Groupe SNCB.

2007/2346 Le 14 mai 2007, la suppression de l'Eurostar "Londres-Bruxelles" oblige des voyageurs à passer la nuit à Londres. Par l'intermédiaire de leur avocat, ils demandent le remboursement de ces frais supplémentaires.

Le médiateur doit décliner sa compétence, car les billets avaient été acquis auprès d'Eurostar UK.

2007/4268 Un docteur éprouve des difficultés pour communiquer avec le médecin du travail du Groupe SNCB. N'étant pas compétent pour cette matière, le médiateur transmet une copie du courrier au département adéquat du Holding.



Photo Groupe SNCB

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSION

L'année 2007 fut une mauvaise année pour les voyageurs.

Les efforts qu'on fait pour atténuer quelque peu cette constatation en se référant aux sociétés étrangères n'y changent rien : en 2007, les prestations du Groupe SNCB furent médiocres.

L'importance de la régularité n'est plus à démontrer. Les navetteurs étaient confrontés, presque chaque jour, aux retards, aux ruptures de correspondances. Ils pouvaient certes introduire un « dossier » pour bénéficier de quelque compensation pour les nombreuses heures passées inutilement dans le train. Peu de fidèles clients de l'entreprise ferroviaire ont finalement entrepris cette démarche. Ils montrent ainsi clairement ce qu'ils en pensent. Cependant, la société a reporté toute initiative à ce sujet à un nouveau contrat de gestion. Alors qu'il sautait aux yeux que les services fournis furent de piètre qualité.

Quand, au milieu des années 90, le médiateur mettait, une fois pour toutes et sur demande explicite des clients, la ponctualité à l'ordre du jour, la vieille SNCB avait plutôt des réactions de mauvaise humeur. Il a encore fallu pas mal d'années et déployer des trésors de persuasion pour qu'on utilise une méthode de calcul des retards qui reflétait mieux la réalité vécue quotidiennement par les clients. Il est regrettable qu'on en soit venu trop tardivement à reconnaître l'utilité de la transparence des résultats de la régularité.

Lorsque les voyageurs réagissent aussi diversement et aussi intensément à une faible ponctualité, il ne faut pas seulement s'en tenir aux difficultés qu'ils éprouvent (voir ce rapport). Il faut tout autant poser la question légitime d'une saine gestion collective des moyens publics importants dégagés à cet effet. Ainsi, on a tout intérêt à communiquer plus ouvertement et plus clairement sur la qualité des prestations offertes.

Parallèlement à cette régularité bancale, les jours où des retards embrouillent les choses, les informations sur le terrain laissent à désirer. Elles s'avèrent inexistantes ou réduites et sont alors sources de nouveaux problèmes. Or, il faut admettre que la communication interne ne fonctionne pas bien en de telles circonstances alors que des informations claires et précises sont indispensables. Le médiateur constate que le Groupe SNCB réfère depuis quelques années au projet IRT pour prouver qu'il agit sérieusement. Cependant, lorsque des incidents se produisent, des retards se multiplient, des correspondances sont rompues, on doit regretter qu'en fait, cet IRT donne de faibles résultats et semble en être resté au stade de l'essai. Il ne suffit pas de faire référence aux technologies de toute espèce disponibles. Encore faut-il les utiliser efficacement. Il s'agit avant tout de la mentalité, de l'attitude, de la prise de conscience d'un prestataire qui doit correctement servir sa clientèle : les voyageurs.

Tous les efforts doivent être concentrés en ce sens. On n'en est pas encore à ce stade. On laisse encore trop le client de côté. C'est également le cas des personnes à mobilité réduite. Il faudrait avoir le réflexe de prendre les devants en cette matière de sorte qu'on ne doive pas y remédier, a posteriori, ou se retrancher derrière une infrastructure inadaptée ou les actuelles méthodes de travail adoptées.

Il est regrettable que le traitement des plaintes démontre toujours, à suffisance, que les unités opérationnelles de la nouvelle structure rechignent parfois à assumer leurs responsabilités à l'égard des clients. Elles peuvent même juridiquement avoir raison dans un dossier précis. Toutefois, cela ne dispense pas le Groupe SNCB tout entier de veiller aux intérêts des voyageurs et de fournir des réponses adéquates et commerciales aux problèmes qui lui sont soumis. Il est préférable de résoudre, grâce à une concertation interne, les divergences de vues dans l'approche (qui peuvent aussi se révéler utiles) du différend révélé par une plainte que de les jeter à la tête du client. Dans un rapport antérieur¹, le médiateur attirait déjà l'attention sur les problèmes rencontrés par le Service Central Clientèle de l'entreprise ferroviaire. Celui-ci éprouve quelquefois certaines difficultés, au sein de la société, pour obtenir les informations susceptibles de lui permettre de donner une réponse circonstanciée au médiateur. En 2007, le voyageur s'est montré (à juste titre) particulièrement virulent lorsque l'entreprise tardait outrageusement à se manifester. Il s'ensuivait une prolongation inutile de l'intervention du médiateur. Le Groupe SNCB doit choyer le Service Central Clientèle et lui accorder le pouvoir nécessaire d'agir au mieux pour les clients : des réponses rapides, précises et fondées contribueront, sans équivoque et en permanence, à améliorer les choses. Autrement, le discours du Groupe sur « la place primordiale » qu'il accorde à la clientèle reste alors en grande partie lettre morte.

En 2007, un grand nombre de membres du personnel s'est d'ailleurs fait l'avocat des voyageurs et a livré, d'une façon informelle, les fruits amers de ses expériences professionnelles. Ils ne visaient pas leurs propres intérêts. Ils se montraient davantage soucieux de la qualité du service offert et désireux d'en être fiers. Cette réelle préoccupation ne mérite pas seulement toute attention, mais doit amener des recadrages, pour le besoin de chacun, en premier lieu le client.

En 2007, le médiateur a reçu un nombre accru de plaintes sur les nouveaux horaires. Il est réellement nécessaire de réaliser un modèle de transport objectif qui, à la fois, satisfasse la demande des voyageurs et ait suffisamment l'ambition de résoudre le problème de mobilité dans ce pays. Le Groupe SNCB se montre encore trop craintif et hésite à entamer le débat à ce propos avec ses clients (potentiels). Qu'il dresse clairement la carte de ses ambitions et dise ce qu'il compte faire du produit train. Qu'il avoue pourquoi il fait certaines choses, et d'autres pas. Qu'il soit transparent et convaincant. Qu'il agisse après s'être concerté avec tous ceux qui sont directement concernés. Qu'il s'appuie pleinement sur son expérience et son expertise pour promouvoir la mobilité de la société.

Cet objectif exige une collaboration étroite et intensive avec, entre autres, les autres sociétés de transport (régionales), non seulement pour les horaires (là aussi, il y a encore beaucoup de pain sur la planche), mais aussi en ce qui concerne l'intégration des tarifs.

¹ . Rapport annuel 2006, p. 8 et 9

À cet effet, la création d'une carte intelligente est la clé du futur : valable dans les transports en commun, que ce soit le train, le tram, le bus, permettant même de louer des vélos, de payer le parcage dans les gares. Facilement maniable et rechargeable et d'un usage presque illimité pour accorder des avantages et autres stimuli aux gros consommateurs de transports en commun.

Le développement de la mobilité et la hausse des prix des carburants sont les catalyseurs pour accélérer l'accès au train, un moyen de transport convivial et écologique. Ce défi de cheminer ensemble, en ayant l'ambition de fournir un service de qualité, est une tâche ardue. On ne peut faire marche arrière.

Les chiffres de croissance traduisent un succès. Ils provoquent aussi quelques douleurs. Mais éviter la croissance par peur du service de qualité à assurer n'est pas très correct.

En 2007, beaucoup de pannes affectèrent le matériel roulant, nombre de compositions de train (lire : réductions) furent modifiées et des trains furent supprimés comme jamais. Qu'il y ait de réels problèmes de capacité, qui s'accroîtront sans cesse, est indéniable. Mais qui a l'ambition de réaliser un modal shift vers un moyen de transport respectueux de l'environnement, qui veut permettre à ses concitoyens de voyager en toute sécurité, qui veut contribuer à diminuer le temps perdu dans les embouteillages, qui veut faire des gares un nœud social de grande importance, notamment pour la mobilité, qui se soucie des possibilités de déplacements de tous les citoyens, doit faire montre de sa foi en son propre produit et débattre sans réticence pour développer le transport en commun et en augmenter aussi la qualité.

Bruxelles, le 10 mai 2008.

Jean-Marc JEANFILS
Médiateur

Guido HERMAN
Ombudsman

LE RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR AUPRES DU GROUPE SNCB

Le rapport annuel est disponible en ligne à l'adresse : <http://www.b-rail.be/ombudsman/F/>

Il est aussi consultable dans les gares du Groupe SNCB.

Le rapport annuel est envoyé :
aux ministre(s) compétent(s),
aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,
aux membres des Conseils d'Administration et
aux Administrateurs Délégués des entreprises du Groupe SNCB.

Le rapport annuel est ensuite présenté à la presse et mis gratuitement à la disposition du public.