

RAPPORT ANNUEL
2006

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB



Photo Groupe SNCB

RAPPORT ANNUEL

2006

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB

Rapport annuel 2006 du médiateur auprès du Groupe SNCB

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	6
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	7
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	11
1. Volume des plaintes	12
2. Motifs des plaintes	16
3. Résultats des interventions	18
4. Avis	20
4.1. Considérations Générales	20
4.2. Nombre d'avis rendus	21
4.3. Résultats	22
4.4. Evolution des avis	23
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	25
1. Evolution du nombre de plaintes	26
1.1. Service des trains	33
1.1.1. Retards et ruptures de correspondances	34
1.1.2. Horaires	44
1.1.3. Compositions	48
1.1.4. Suppressions	53
1.1.5. Offre train	57
1.1.6. Avis 'service des trains'	59

1.2. Titres de transport	79
1.2.1. Titres de transport en service intérieur	84
1.2.2. Cartes train	89
1.2.3. Formules Pass	95
1.2.4. Titres de transport en service international	100
1.2.5. Autres titres de transport	103
1.2.6. Avis ‘titres de transport’	108
1.3. Qualité du service offert à la clientèle	123
1.3.1. Infrastructure	125
1.3.2. Information	133
1.3.3. Personnel	136
1.3.4. Service à la clientèle	139
1.3.5. Conditions Générales	142
1.3.6. Réservations	144
1.3.7. Langue	146
1.3.8. Entretien	148
1.3.9. Avis ‘service offert à la clientèle’	149
1.4. Divers	166
1.5. Bagages, Vélos et Colis	169
1.5.1. Objets perdus	170
1.5.2. Vélos	172
1.5.3. Avis ‘bagages, vélos et colis’	173
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	177
 QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	 179

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 quatorzième 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 2006.

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

Le Groupe SNCB se trouve donc face à une responsabilité considérable. A cet effet, il peut élargir les meilleures assises sociales en nouant de franches relations avec ses clients, basées sur un respect mutuel des droits et des devoirs. Entreprise moderne, disposant d'importants moyens publics, il a une mission essentielle à remplir. Il ne peut tout bonnement éviter le dialogue avec ses clients (présents et à venir). Au contraire, il doit faire preuve d'imagination pour améliorer et anticiper.¹

Dès le début de ses activités (1er janvier 1993), le médiateur fut partisan d'un service de première ligne efficace au sein de l'entreprise. En même temps, il préconisait une plus grande autonomie des gares afin que celles-ci pussent régler immédiatement un certain nombre de différends, en concertation avec les clients.

En 2000, la SNCB créa le Service Central Clientèle. Le médiateur a toujours travaillé de concert, d'une façon constructive, avec celui-ci. En prenant cette initiative, la société de transport faisait un grand pas en avant dans l'approche des récriminations des voyageurs. Le client en tirait certes profit. Mais en sus, l'analyse des plaintes reçues se révèle toujours fructueuse pour mener une politique commerciale de qualité. En témoignent les modifications apportées, à l'aube de 2007, aux nouveaux horaires instaurés le 10 décembre 2006.

Ce Service reçoit annuellement un nombre croissant de réactions écrites où les clients font part de leurs commentaires sur les différentes prestations offertes. Cependant, pour donner une réponse circonstanciée, il demeure majoritairement tributaire d'autres instances du Groupe SNCB, qui sont seules susceptibles de fournir les éléments nécessaires.

Le Service Central Clientèle est un maillon essentiel entre le Groupe SNCB et le médiateur car, c'est lui qui fournit les réponses officielles à ce dernier durant les premières phases de la procédure de médiation. Et pour ce faire, il doit aussi chercher l'information où elle se trouve, c'est-à-dire auprès des entreprises du Groupe SNCB.

C'est là que le bât blesse. Tous les services du Groupe SNCB ne manifestent pas le même empressement à apporter les précisions indispensables au Service Central Clientèle pour qu'il puisse réagir avec efficacité, dans les délais prévus.

La transformation de l'« ancienne SNCB » en Groupe SNCB ne lui a pas facilité la tâche². Il est impératif que ce service puisse s'appuyer sur certaines conventions pour obtenir réponse à ses questions, dans un laps de temps raisonnable. Le médiateur est, de plus en plus souvent, confronté à des délais de traitement des plaintes qui sont au-delà du raisonnable. Il s'avère que le Service Central Clientèle n'a pu prendre position en temps opportun parce qu'il a sollicité vainement d'autres partenaires du Groupe SNCB.

¹ Rapport annuel 2005, page 171.

² Le Service Central Clientèle est une division de la s.a. SNCB.

Cette situation est non seulement peu motivante pour ce Service, mais en plus, aux yeux du client, elle passe pour de l'indifférence, voire pour du je m'en foutisme. Le Service Central Clientèle reflète l'image de l'attention que le Groupe SNCB accorde effectivement à l'opinion et aux problèmes du client. Il doit donc avoir la réelle opportunité d'émettre de solides propositions ou de résoudre les problèmes posés, et le tout rapidement et avec efficacité. Seule peut le lui garantir une réponse bien étayée, dans un délai raisonnable.

Le Service Central Clientèle a également besoin d'un feedback plus stimulant et plus argumenté aux propositions qu'il a personnellement formulées, ne serait-ce que pour évaluer ses propres analyses et son fonctionnement. Etant donné la collaboration constructive de ce Service avec le médiateur, il y a matière à renforcer une même perception des points sensibles structurels dans la relation avec le client.

Pour les entreprises qui arborent l'étendard de la qualité totale et de la satisfaction du client, en venir à des engagements concrets ne saurait poser de problèmes.

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.

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 3.806 plaintes dont 142 étaient irrecevables. 3.664 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 3.664 dossiers abordés en 2006 représentent dans les faits 3.703 personnes (4 pétitions pour 43 signataires), auxquels il faut encore ajouter les contacts téléphoniques.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 3.664.

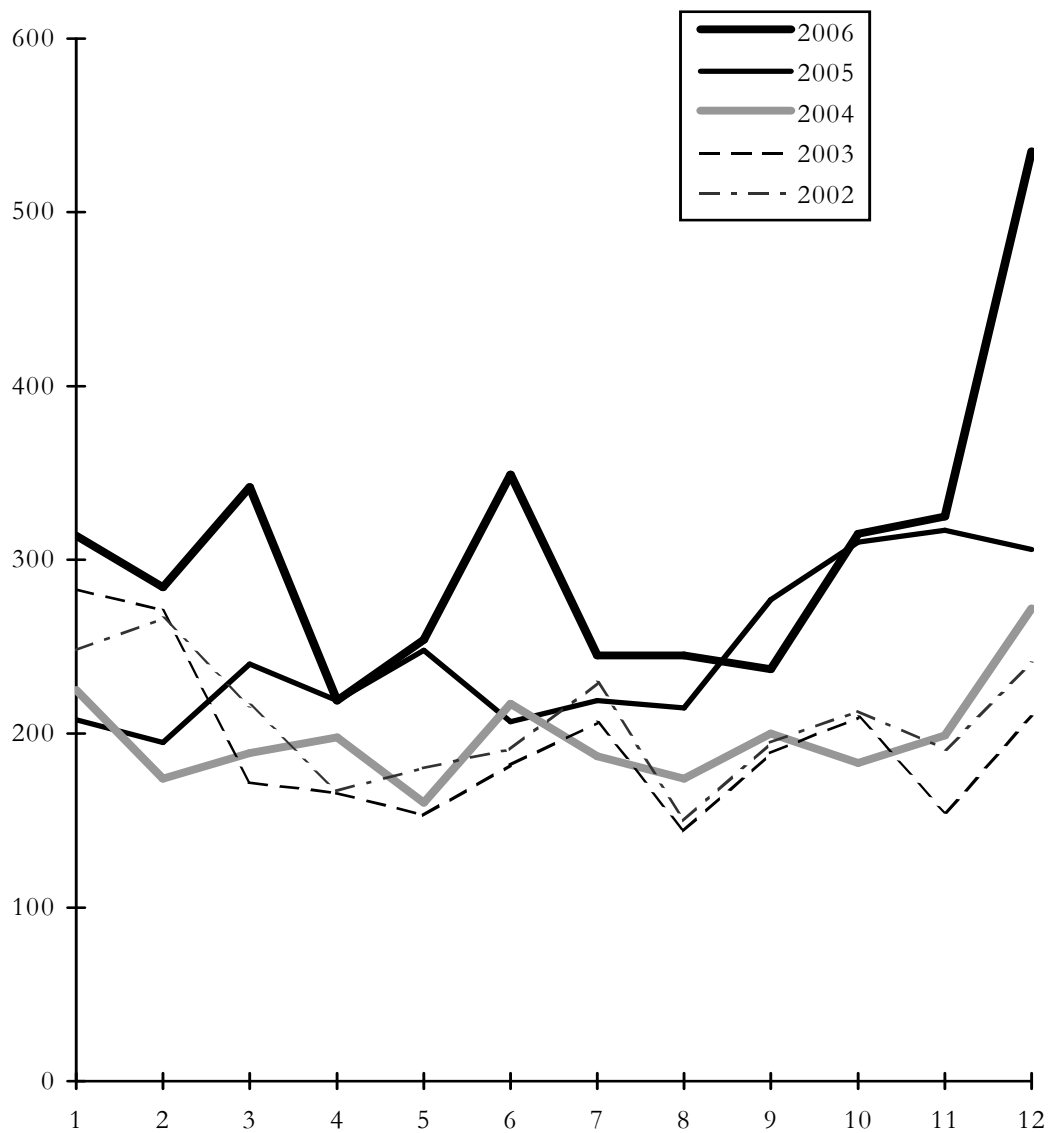
Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

Dossiers (du 1er janvier au 31 décembre)	Rapport annuel 2002	Rapport annuel 2003	Rapport annuel 2004	Rapport annuel 2005	Rapport annuel 2006
Néerlandophones	1.604	1.618	1.654	2.051	2.734
Francophones	882	721	724	910	930
Total	2.486	2.339	2.378	2.961	3.664

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

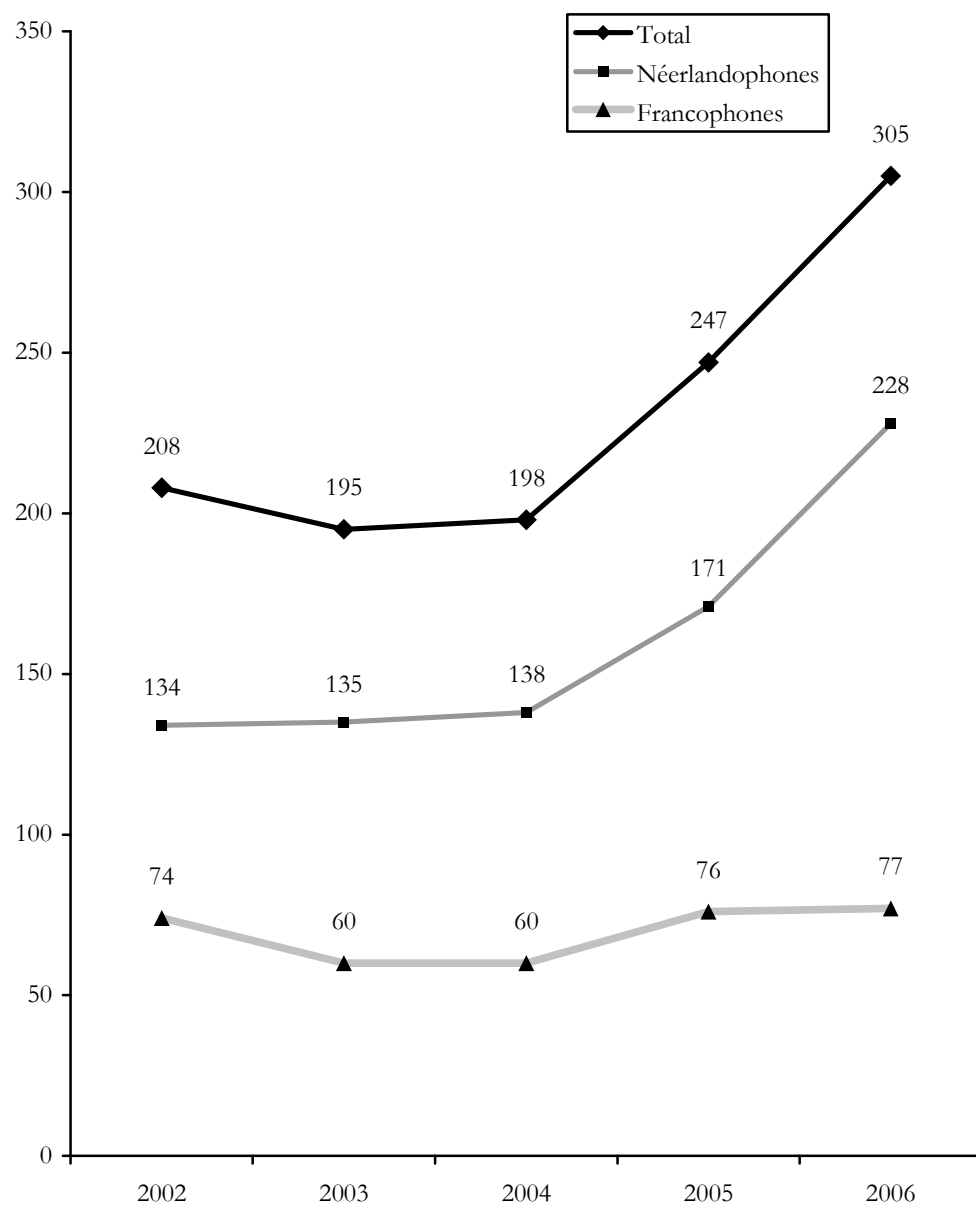
Evolution du nombre des plaintes

Nombre de plaintes par mois de 2002 à 2006



Evolution du nombre des plaintes

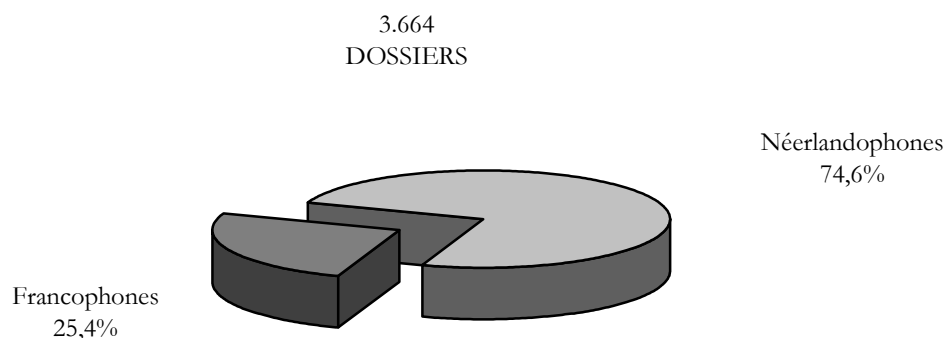
Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 2002



Les dossiers 2006

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

- 2.734 dossiers néerlandophones¹;
- 930 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le médiateur a été contacté par téléphone à au moins 8.500 reprises.

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, des clients ont notamment posé de nombreuses questions qui nous ne concernaient pas particulièrement : par exemple, sur la mutualité du Groupe SNCB (souvent en cas de décès ou d'hospitalisation) ou pour savoir si la suppression d'une immatriculation d'auto donnait droit à l'octroi d'un abonnement de bus ou d'une carte train.

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

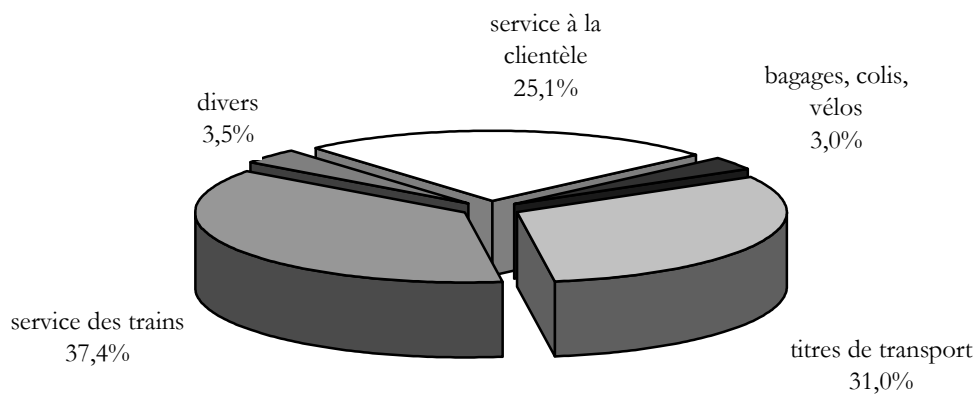
2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 3.664 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

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

- 1.371 concernent le service des trains ;
- 1.135 ont trait aux titres de transport ;
- 918 sont relatifs à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 129 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...)
- 111 se rapportent aux bagages, vélos et colis.

Répartition par groupes



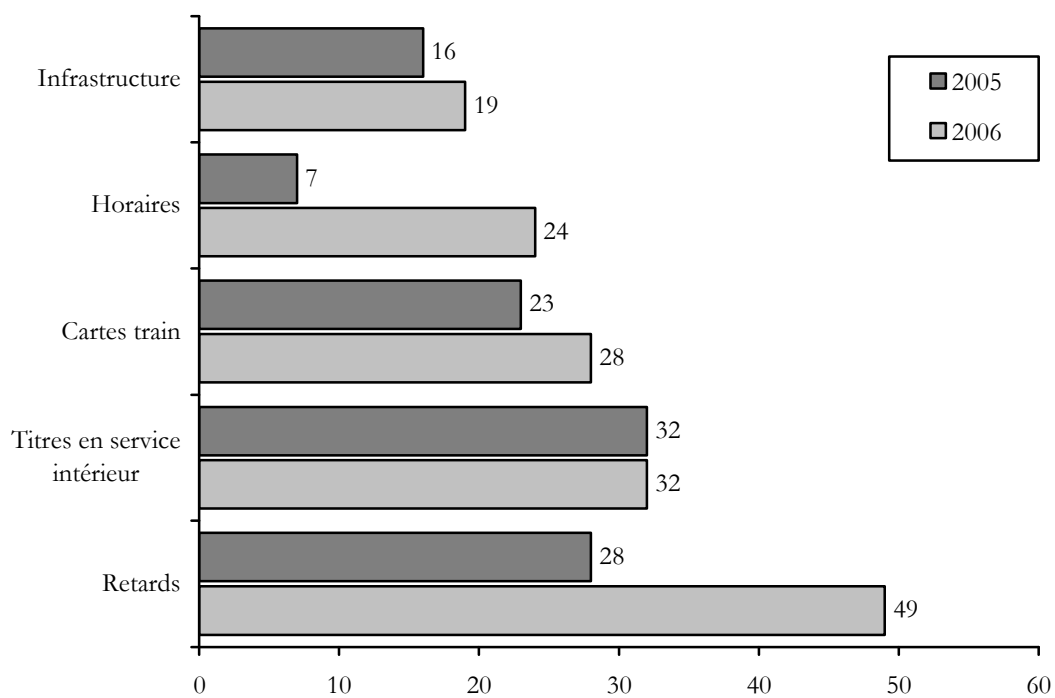
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (service des trains, titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, ...).

Top cinq toutes catégories confondues

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

- retards:	583
- titres en service intérieur:	383
- cartes train:	340
- horaires:	283
- infrastructure :	225

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

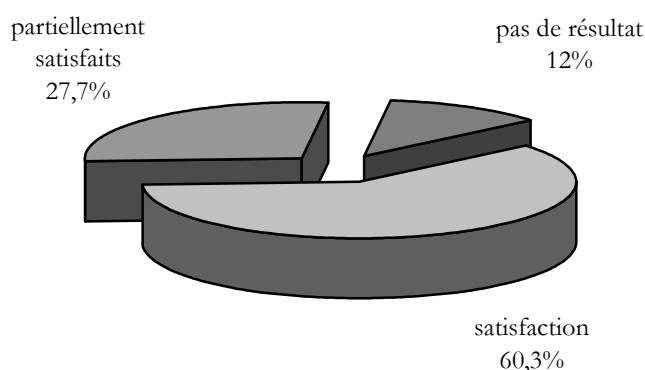


3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 3.664 dossiers introduits auprès du médiateur, 923 étaient toujours en traitement fin décembre 2006.

Les 2.741 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.653 ont obtenu satisfaction ;
- 759 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 329 n'ont pas obtenu de résultat.



88 % 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 60,3 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client. Dans 27,7 %, 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, elle ne peut le faire tant qu'elle 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 12 % 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

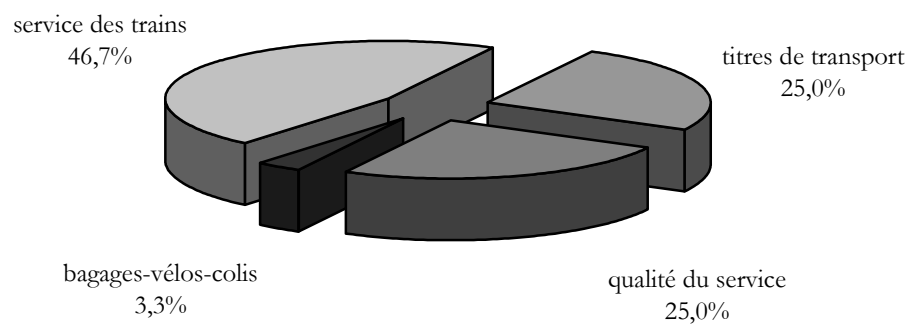
Le médiateur a émis 60 avis durant cette année :

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

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

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

Classement des avis par groupe



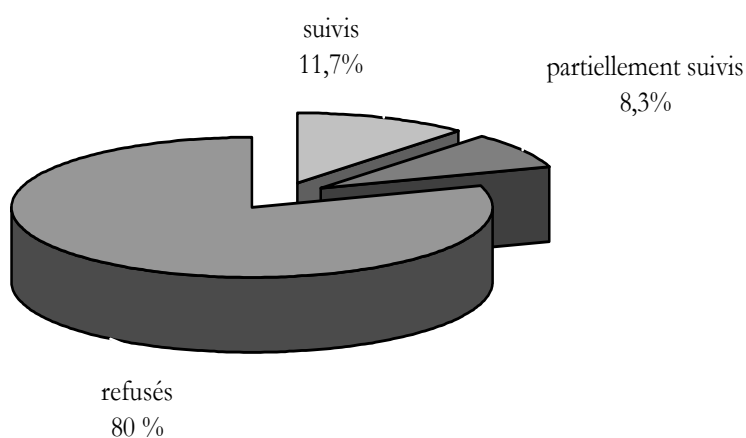
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin janvier 2007, réponse à 60 avis émis.

Sur les 60 avis clôturés, 48 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB, 7 l'ont été et 5 l'ont été partiellement.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 20 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 80 % des autres cas.



Suivi des avis 2005

Lors de la publication du rapport 2005, 9 avis étaient en attente d'une réponse. De ces résultats, il appert que 8 ont été refusés et 1 partiellement suivi.

Les refus portent sur la demande d'une compensation, relative à la grève du 7 octobre 2005, en faveur des abonnés, mais aussi des possesseurs d'un Railflex (6 dossiers) ; d'une indemnisation pour un client étranger qui, à cause d'une mauvaise information, a raté le train vers l'aéroport, et par conséquent, son avion ; de la suppression d'une « amende » appliquée à un voyageur, dépourvu de billet, qui en a toutefois avisé l'accompagnateur du train avant l'embarquement.

L'avis partiellement suivi a trait à l'octroi (à partir du 1^{er} février 2006) d'une carte de parking gratuit aux titulaires d'une carte train scolaire.

4.4. EVOLUTION DES AVIS

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

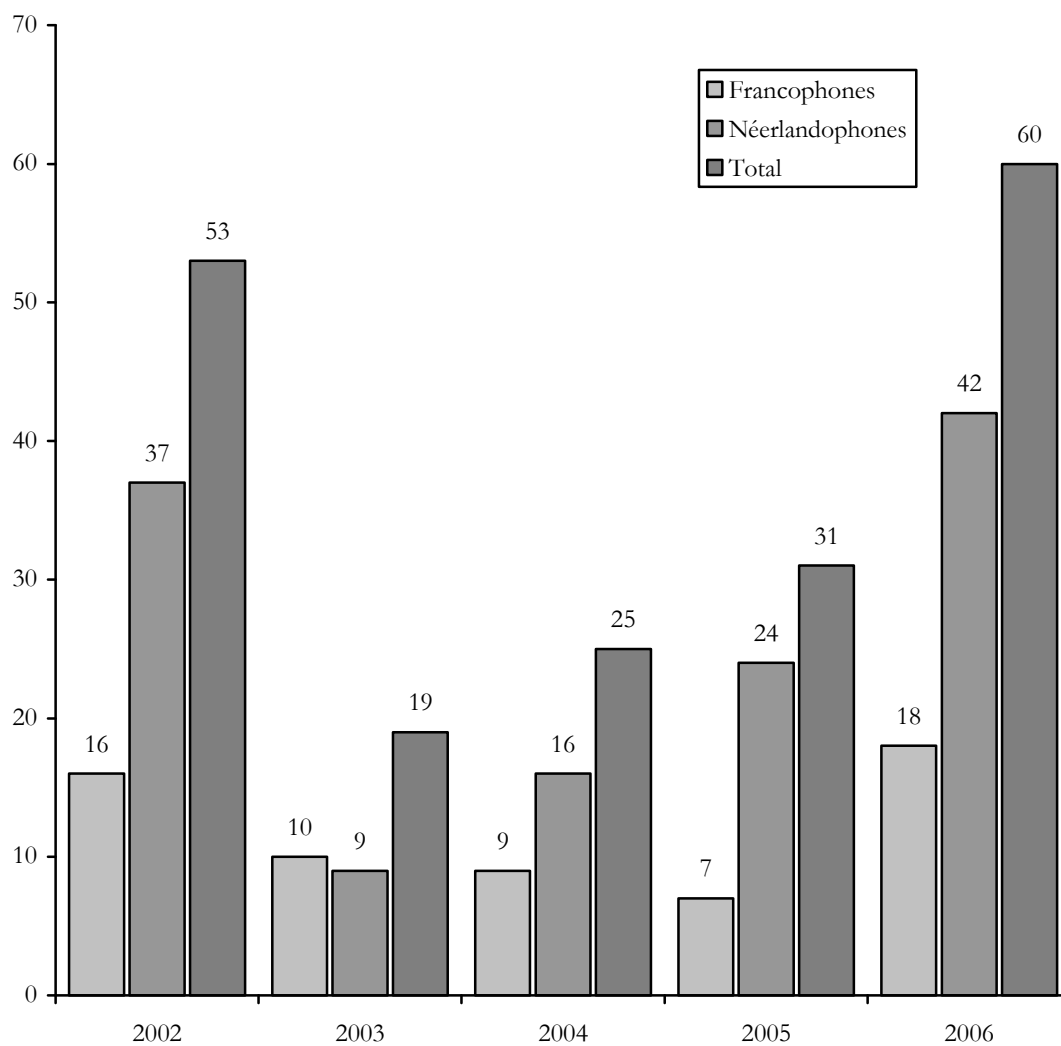




Photo Groupe SNCB

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES PLAINTES

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

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

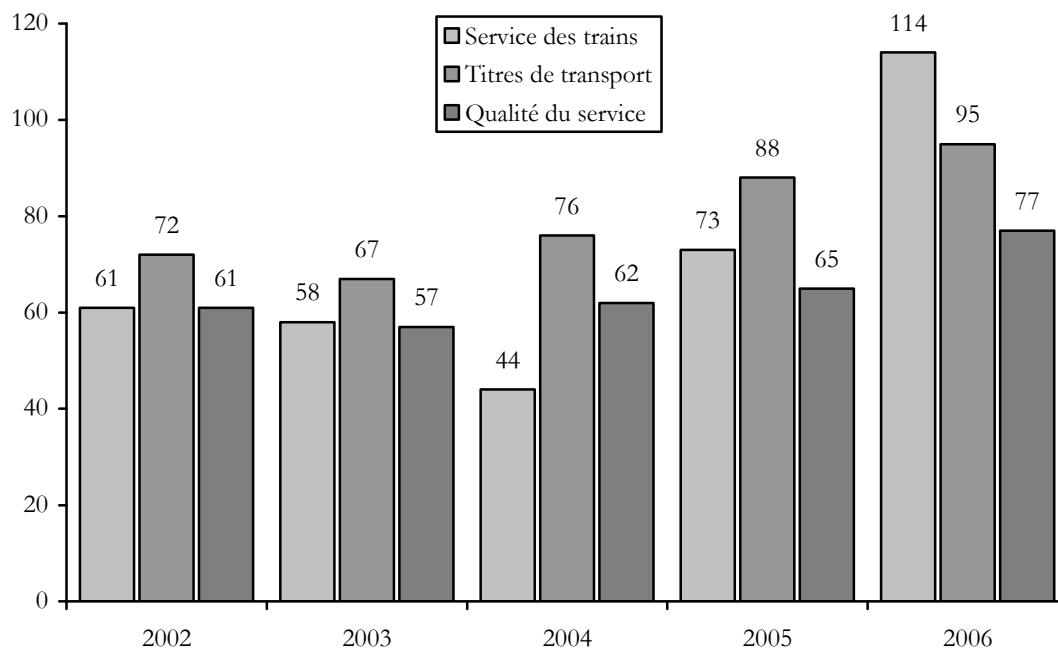
Evolution des principales catégories de plaintes

Le « service des trains » affichait 61 dossiers en 2002, 58 en 2003, 44 en 2004 pour regimber à 73 plaintes en 2005 et bondir à 114 en 2006.

Les « titres de transport » affichaient une moyenne de 72 plaintes en 2002, 67 en 2003, 76 en 2004, 88 en 2005 et 95 réclamations mensuelles en 2006.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 61 dossiers en 2002, 57 en 2003, 62 en 2004, 65 en 2005 et 77 en 2006.

Graphique par moyenne mensuelle



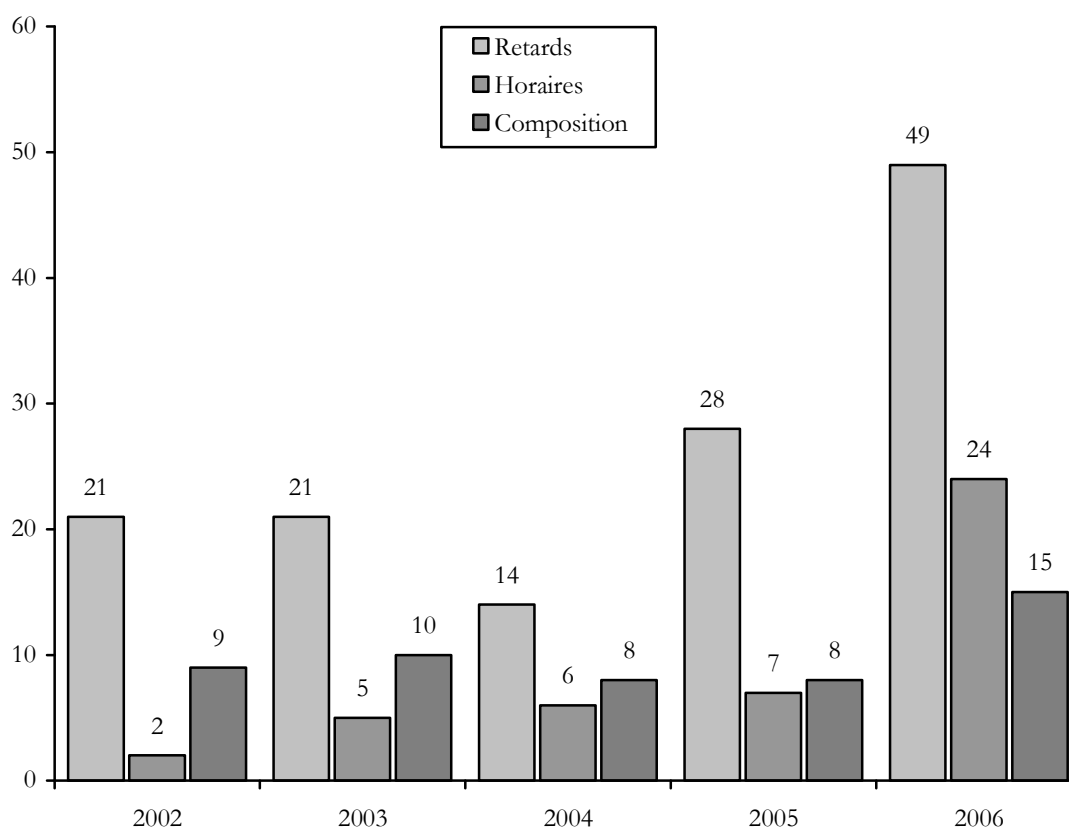
Groupe « Service des trains » : évolution des catégories les plus importantes

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 21 en 2002 et 2003, 14 en 2004, 28 dossiers traités en moyenne par mois en 2005 pour bondir à 49 en 2006.

En 2002, la moyenne des plaintes relatives aux « horaires » était de 2 dossiers par mois. En 2003, elle grimpait à 5 dossiers puis 6 en 2004, poursuivait son évolution pour atteindre 7 dossiers en 2005 et 24 en 2006.

La rubrique « composition » qui connaissait une moyenne mensuelle de 9 dossiers en 2002, grimpait à 10 en 2003, revenait à 8 dossiers en 2004 et 2005 pour atteindre 15 dossiers en 2006.

Graphique par moyenne mensuelle



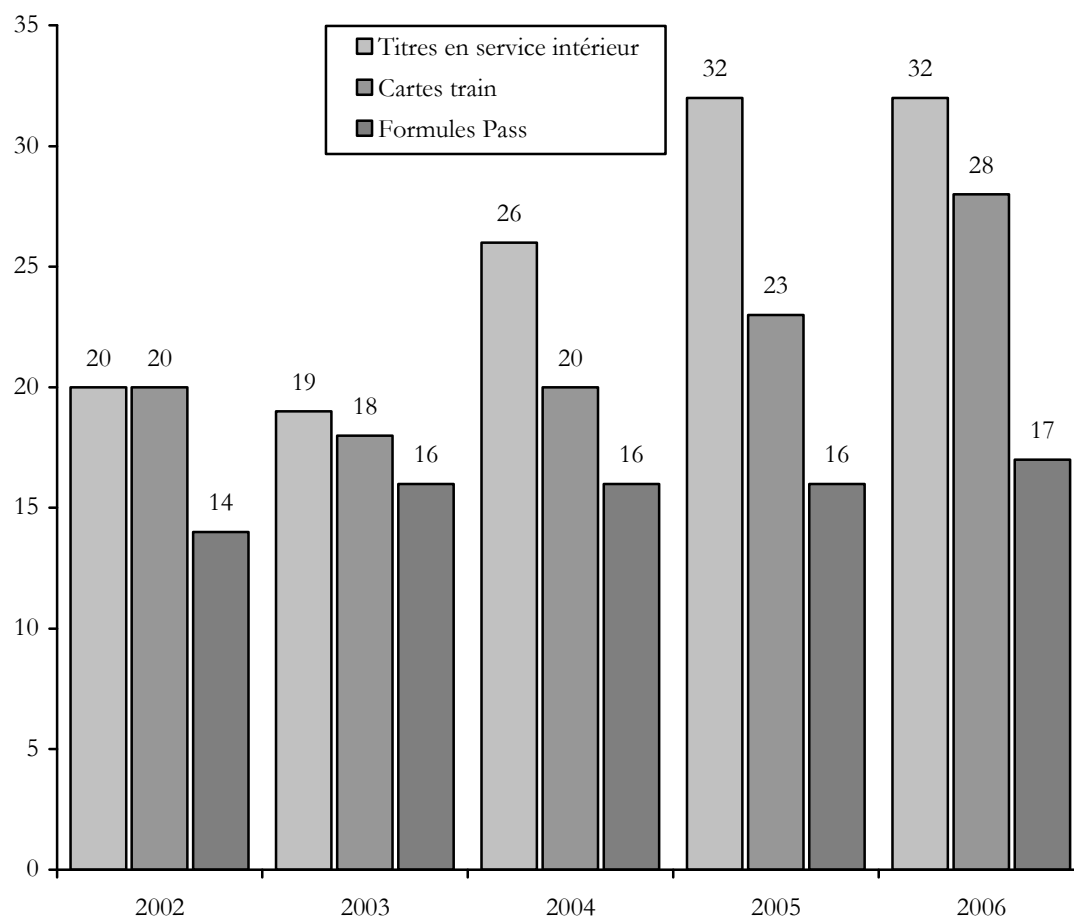
Groupe « Titres de transport » : évolution des catégories les plus importantes

Les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 20 dossiers en 2002, 19 en 2003, 26 en 2004, 32 cas mensuels en 2005 et 2006.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 20 en 2002, de 18 dossiers en 2003, de nouveau 20 en 2004, 23 en 2005 et 28 en 2006.

Les « formules Pass » affichaient une moyenne de 14 dossiers en 2002, 16 en 2003, 2004 et 2005 et passer à 17 dossiers en 2006.

Graphique par moyenne mensuelle



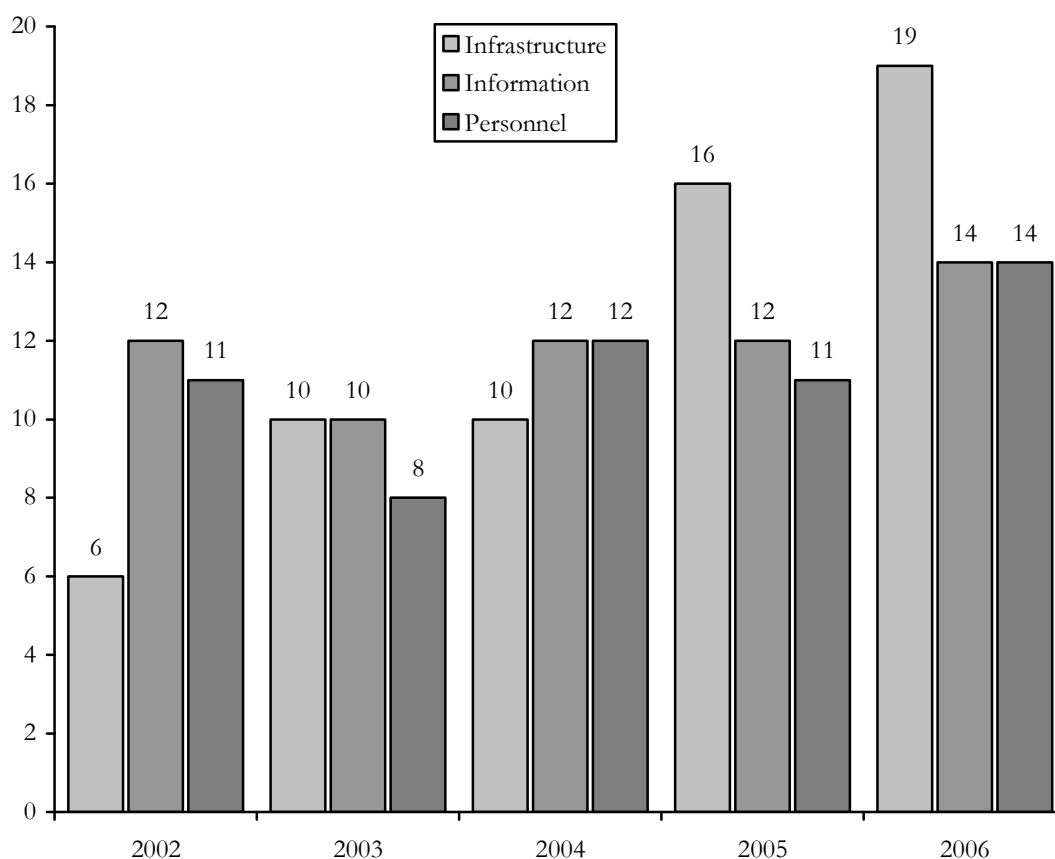
Groupe « Qualité du service offert à la clientèle » : évolution des catégories les plus importantes

L'« infrastructure » a connu une moyenne mensuelle de 6 dossiers en 2002, 10 en 2003 et 2004, 16 en 2005 et enfin 19 en 2006.

La rubrique « information » présentait une moyenne de 12 dossiers en 2002, 10 en 2003, 12 en 2004 et en 2005 et enfin 14 réclamations en 2006.

La rubrique « personnel » affichait une moyenne de 11 dossiers en 2002, redescendant à 8 en 2003 pour grimper à 12 en 2004, 11 en 2005 et 14 en 2006.

Graphique par moyenne mensuelle



Evolution des plaintes par catégorie

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

Catégorie	Rapport Annuel 2002	Rapport Annuel 2003	Rapport Annuel 2004	Rapport Annuel 2005	Rapport Annuel 2006
Retards	253	255	166	332	583
Titres de transport en service intérieur	244	223	308	380	383
Cartes train	239	219	242	274	340
Horaires	26	61	75	88	283
Infrastructure	76	117	120	195	225
Formules Pass	165	194	193	195	203
Compositions	113	118	92	92	178
Information	139	116	144	148	172
Personnel	133	92	148	134	165
Service à la clientèle	127	126	109	126	160
Correspondances	84	76	76	107	139
Titres de transport en service international	157	131	106	149	130
Suppressions	150	106	46	167	120
Conditions Générales	153	156	100	90	80
Autres titres de transport	56	41	60	63	79

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 ».



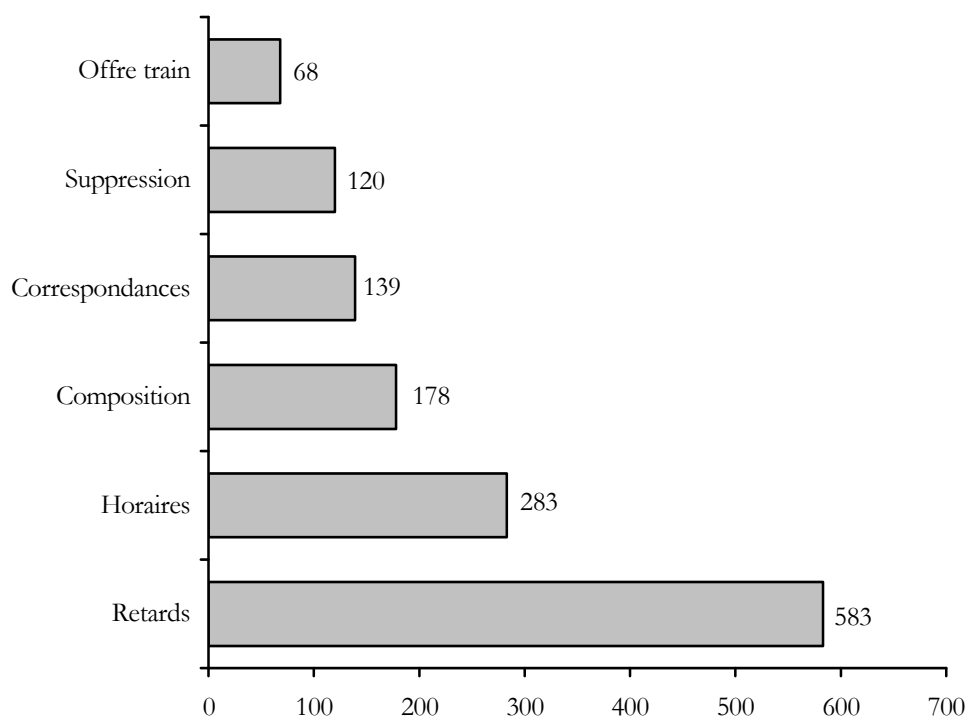
Photo Groupe SNCB

1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 1.371 dossiers, soit 37,4 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la première place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

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

Plaintes par catégorie



1.1.1. RETARDS ET RUPTURES DE CORRESPONDANCES

En 2006, le médiateur s'est vu confier 583 dossiers traitant explicitement de "retards" et 139 plaintes concernant des mauvaises correspondances ou des ruptures de "correspondances prévues" à la suite d'un retard de train. Ensemble, ces deux catégories représentent donc environ 20 % du nombre total de plaintes.

année	Plaintes auprès du médiateur				
	T=total nombre de plaintes	service des trains		retards	
		nombre	en % de T	nombre	en % de T
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2.847	966	33,9	337	11,8
2002	2.486	728	29,3	253	10,2
2003	2.339	690	29,5	255	10,9
2004	2.378	530	22,3	166	7,0
2005	2.961	871	29,4	332	11,2
2006	3.664	1.371	37,4	583	15,9

Extrait de l'annexe 13 du contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SA SNCB (portant sur le trafic national et transfrontalier de voyageurs - Moniteur belge, 22 septembre 2005).

Statistiques à fournir par le Groupe SNCB

(...)

Annuellement (pour le 30 avril au plus tard)

Sauf en cas d'indisponibilité des données historiques, les informations suivantes sont présentées sous forme de séries statistiques commençant deux ans avant l'entrée en vigueur du présent contrat.

- Régularité :
- Régularité du trafic voyageurs intérieur et transfrontalier :
 - ◇ pourcentage trains, sans neutralisation, avec un retard de maximum 5 minutes à l'arrivée :
 - en général;
 - par relation;
 - ◇ pourcentage trains supprimés, entièrement ou partiellement ;
 - ◇ pourcentage trains, sans neutralisation, avec un retard de maximum 5 minutes à l'arrivée à Bruxelles (Bruxelles-Nord ou Bruxelles-Midi), par ligne ;
 - ◇ pourcentage trains, sans neutralisation, avec un retard de maximum 5 minutes à destination :
 - par jour ouvrable (du lundi jusqu'au vendredi) par période du jour :
 - les heures creuses ;
 - l'heure de pointe de la matinée ;
 - l'heure de pointe du soir.
 - les samedis, dimanches et jours fériés ;
 - ◇ pourcentage global des trains avec un retard de maximum 5 minutes à l'arrivée, après neutralisation des cas de force majeure, de l'exécution de grands projets d'investissements et de ralentissements de longue durée liés à des raisons de sécurité.

Trimestriellement (au plus tard 2 mois après la période considérée)

- Evolution du trafic

- Régularité trafic voyageurs intérieur et transfrontalier

◇ Pourcentages, sans neutralisation, des trains :

- à l'heure ;
- avec un retard de maximum 5 minutes ;
- avec un retard compris entre 6 et 30 minutes ;
- avec un retard de plus de 30 minutes ;
- supprimés.

◇ Pourcentage des trains programmés avec un retard à l'arrivée maximal de 5 minutes, les retards dus à des cas de force majeure, à l'exécution de grands projets d'investissements ou des ralentissements de longue durée liés à des raisons de sécurité étant neutralisés dans le calcul à établir ;

◇ Pourcentage des trains avec plus de 5 minutes de retard dus à :

- des cas de force majeure ;
- l'exécution de grands projets d'investissements ;
- des ralentissements de longue durée liés à des raisons de sécurité.

Comment la ponctualité d'un train est-elle mesurée ?

Les statistiques sont basées sur des mesures relevées à la destination finale du train, à savoir à son arrivée en gare terminus. La ponctualité des trains qui traversent la jonction Nord-Midi à Bruxelles est également enregistrée au début de cette dernière. Selon la ligne, cet enregistrement s'effectue donc à Bruxelles-Nord ou à Bruxelles-Midi.

Quand le Groupe SNCB considère-t-il qu'il y a retard ?

Pour le Groupe SNCB, un train est en retard lorsqu'il affiche un retard de plus de 5 minutes. Ainsi, pour calculer la ponctualité, on compare le nombre de trains affichant un retard maximal de 5 minutes à l'arrivée et le nombre total de trains ayant circulé. Le résultat est ensuite exprimé en pourcentage. Par ailleurs, le Groupe SNCB utilise le concept de « neutralisation » qui consiste en une correction d'un certain nombre d'événements qui entraînent certes un retard pour les voyageurs, mais qui ne sont pas repris dans les statistiques. Autrement dit, les retards dus à des cas de force majeure (inondations, conditions météorologiques exceptionnelles, accidents occasionnés par des tiers, suicides, etc.) et ceux générés par de grands projets d'investissements ne sont pas repris *de facto* dans l'évaluation globale des résultats de ponctualité.

La valeur de ponctualité avec neutralisation est donc le résultat de l'opération suivante :

- nombre de trains affichant un retard à l'arrivée supérieur à 5 minutes
 - en raison d'un cas de force majeure
 - en raison de grands projets d'investissements
- plus le nombre de trains affichant un retard maximal de 5 minutes à l'arrivée

le tout exprimé en pourcentage par rapport au nombre total de trains ayant circulé.

Les trains supprimés ne sont pas repris dans les statistiques sur les retards, mais répertoriés séparément. Il est à noter qu'un train supprimé ne signifie pas nécessairement qu'il n'a pas circulé du tout ; en effet, un train stoppé après 90 % de son trajet est considéré comme un train supprimé.

Pourcentage global de trains ayant maximum 5 minutes de retard à l'arrivée

année	ponctualité sans neutralisation	ponctualité avec neutralisation	nombre de trains 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

La ponctualité du trafic ferroviaire est, pour les clients, le fondement même d'un service de qualité, comme le confirme chaque fois l'expérience sur le terrain. Les retards persistants entament toujours davantage la compréhension des clients à l'égard des manquements (de moindre importance) dans le chef de l'entreprise de transport.

Ce dernier point n'est pas nouveau pour quiconque prête une oreille attentive aux clients. Nous avons déjà signalé précédemment que les clients sont particulièrement sensibles au respect des correspondances, non seulement avec d'autres trains, mais aussi avec les bus. Dans la pratique, beaucoup d'efforts ont été réalisés dans ce sens ces dernières années, comme en témoignent les tableaux affichant les délais d'attente pour les correspondances installés dans plusieurs gares et les panneaux électroniques d'ARIBUS qui doivent optimiser les correspondances train-bus. Bien entendu, les décisions les plus difficiles sont celles qui doivent être prises en situations imprévues. « Garantir au client une correspondance dans les meilleures circonstances constitue ici l'objectif clé, même si la problématique est très complexe et nécessite parfois des décisions sur-le-champ (rapport annuel 2005, p 70) ». En outre, les intérêts des voyageurs ne sont pas toujours communs, quand ils ne sont pas inconciliables. Les voyageurs qui doivent attendre plus longtemps pour poursuivre leur voyage parce que la SNCB entend assurer la correspondance, sont mécontents. Ceux qui sont sur le point d'arriver fulminent eux aussi si on ne les attend pas (suffisamment longtemps).

¹ Source : Infrabel s.a.

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

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

Dans sa décision, le Groupe SNCB doit donc prendre en compte plusieurs paramètres. Ainsi, l'obligation pour le train momentanément à l'arrêt d'assurer ultérieurement encore d'autres correspondances importantes peut être déterminante. Ou encore, la situation dans une gare (par exemple, à Bruxelles) ne permet tout simplement pas qu'un quai reste occupé par un train en attente. Il n'empêche que le médiateur insiste pour que l'on tienne autant que possible compte des minutes « voyageurs » : évaluer l'importance du retard total des voyageurs dans les deux trains et décider. Le transport ferroviaire est et demeure bien entendu un transport collectif, avec tous les avantages et les inconvénients qui en découlent.

Précédemment, nous avons déjà maintes fois signalé que des trains ponctuels ne signifient pas pour autant que les voyageurs arrivent à l'heure. Dans la problématique des correspondances, les préoccupations des voyageurs priment.

Mais même concernant la ponctualité des trains dans la pratique, les chiffres - et dès lors les avis - sont à première vue assez divergents. 2006 a vu la parution de deux publications intéressantes, basées sur des enquêtes. D'une part, l'enquête de qualité de Test-Achats (dont les résultats sont parus en novembre 2006) qui analysait sur la base de 6 000 questionnaires complétés, plusieurs aspects de la qualité du service, dont la ponctualité. D'autre part, la mesure de ponctualité organisée par le BTB (Bond voor Trein Tram en Busgebruikers) entre le 18 septembre et le 31 octobre 2006 incluant 6 300 déplacements.

Les résultats obtenus par ces deux associations en matière de ponctualité étaient nettement moins bons que les chiffres officiels publiés par le Groupe SNCB.

Il est vrai que le médiateur reçoit de très nombreuses critiques et/ou questions concernant les chiffres de ponctualité publiés par la SNCB. En fin de compte, qui a raison ?

Tout d'abord, il nous semble très important que le Groupe SNCB présente et évalue les retards d'une manière qui reflète la réalité des expériences (quotidiennes) de ses clients. Quelques exemples peuvent clarifier bien des choses, tant en ce qui concerne les chiffres et la réalité que concernant la pertinence des méthodes utilisées.

Un train quitte Ostende en direction d'Anvers-Central en passant par Gand. Jusqu'à Gand-Dampoort, tout se passe bien. A partir de cette gare, le train enregistre un retard d'environ 3 minutes, retard qui, à Saint Nicolas, s'élève déjà à 10 minutes. A Anvers-Berchem, le retard enregistré est de 17 minutes et on décide de ne pas laisser le train continuer jusqu'à Anvers-Central, sa destination initiale.

Au début du trajet en direction d'Ostende (donc depuis Anvers-Berchem et non Anvers-Central comme le prévoit l'horaire), ce même train affiche 8 minutes de retard. A Saint-Nicolas, 9 minutes ; à Lokeren, il part avec 11 minutes de retard ; à Gand-Dampoort, avec 12 minutes. Lorsqu'il arrive à Gand-Saint-Pierre, il a 11 minutes de retard ; à Aalter, 6 minutes ; à Bruges, 7 minutes et à Ostende (terminus), 6 minutes.

Les résultats officiels sont les suivants.

Pour le train Ostende/Anvers-Central : aucun retard consigné, car le train a été supprimé à partir d'Anvers-Berchem et les trains supprimés ne sont pas repris dans les statistiques sur les retards, mais répertoriés séparément.

Pour le retour Anvers-Central/Ostende : retard de 6 minutes.

La réalité pour le voyageur est la suivante.

Le voyageur à destination d'Anvers-Central connaît effectivement un retard : non pas les 17 minutes enregistrées à Anvers-Berchem, mais peut-être jusqu'à 30 minutes ou plus, car à Berchem il doit emprunter un autre train à destination d'Anvers-Central.

Le voyageur qui, à Anvers-Central, souhaite prendre le train à destination d'Ostende doit d'abord prendre un autre train jusqu'à Berchem et y prendre une correspondance (en l'occurrence, de quai à quai dans une gare ne comportant qu'un seul tunnel en tête de quai et où il est facile de rester coincé dans le tunnel bondé).

En outre, il convient aussi de se demander ce qu'il advient des correspondances à Saint-Nicolas, puis à Gand-Saint-Pierre.

Après le départ du train à Anvers-Berchem, les voyageurs ont pu entendre la communication suivante : « Le train est parti avec huit minutes de retard car nous avons dû attendre les voyageurs venant d'Anvers-Central ».

Cet exemple est-il isolé ? Non. Il 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.

Où la méthode du Groupe SNCB faillit-elle alors ? Elle est claire puisqu'elle est bien définie. Mais elle ne peut restituer ce que vivent les voyageurs, chaque jour. Ses statistiques sont peut-être un bon paramètre pour comparer les niveaux de prestations des opérateurs du rail européen, à condition de tenir compte d'un certain nombre de spécificités. Cette manière d'agir peut être un baromètre lorsque des conventions sont conclues avec divers partenaires et instances. Toutefois, elle n'est certainement pas l'instrument adéquat pour prendre le pouls du trafic journalier (aux heures de pointe).

Une fois de plus, le médiateur se fait l'avocat d'un débat plus ouvert en cette manière. Celui qui peut déterminer si un client avait subi un retard de plus de 15 minutes afin de l'indemniser, doit pouvoir se mettre dans sa peau de navetteur. Infrabel procède d'ailleurs différemment aujourd'hui : elle évalue aussi la régularité à certains points de l'itinéraire du train, et plus seulement à son terme.

Un autre exemple : nous avons suivi plusieurs trains sur les lignes Dinant-Bruxelles et Bruxelles-Luxembourg entre le 1^{er} septembre et le 31 décembre 2006 (84 jours ouvrables, du lundi au vendredi ; les pourcentages indiqués sont évidemment sans neutralisation). Les résultats mesurés étaient les suivants.

- Pour le train Dinant/Bruxelles, départ le matin à 6 h 13 (IC2427) :
33% des trajets affichant un retard inférieur ou égal à 5 minutes.
- Pour le train Dinant/Namur/Bruxelles, départ le matin à 7 h 13 (IC2428) :
32% des trajets affichant un retard inférieur ou égal à 5 minutes.
- Pour le train Luxembourg/Bruxelles. Départ de Ciney à 7 h et arrivée à Bruxelles-Central (IC2128) :
18% des trajets affichant un retard inférieur ou égal à 5 minutes.
- Pour le train Bruxelles-Midi/Luxembourg, départ de Bruxelles-Central à 16 h 40 et arrivée à Ciney (IC2116) :
32% des trajets affichant un retard inférieur ou égal à 5 minutes.
- Pour le train Bruxelles-Central-Dinant, départ de Bruxelles-Central à 17 h 10 (IC2417) :
44% des trajets affichant un retard inférieur ou égal à 5 minutes.

Est-il besoin de préciser que les navetteurs qui empruntent ces trains ne se reconnaissent pas dans les chiffres généraux concernant la ponctualité, avec ou sans neutralisation. L'entreprise ferroviaire a donc tout intérêt à admettre cette réalité et à ne pas éluder le débat avec les clients ou leurs représentants.

Déjà dans les années 90, le médiateur demandait au minimum une distinction entre heures de pointe et heures creuses, semaine de travail ou week-end dans la publication des chiffres de ponctualité. Il s'agissait là d'un premier pas vers une approche plus réaliste du vécu sur le terrain. Une attitude d'implication prend tout son sens en sachant que la reconnaissance de l'expérience globale du client dans les propos de l'entreprise de transport est indispensable à la confiance du client dans cette entreprise, et par là même à la relation client-entreprise ferroviaire en général. C'est aussi, selon nous, la seule manière de pouvoir finalement objectiver toute cette problématique. Le but ne doit pas être de tout présenter sous un jour défavorable, mais précisément de signaler les points forts ainsi que les points faibles et d'être ouvert au débat et aux suggestions en la matière.

Ce dernier aspect ne peut pas être sous-estimé dans le cadre de la compréhension générale que les clients continueront à témoigner à « leur » entreprise ferroviaire dans les situations difficiles.

Le débat doit être mené avec soin et sans réserve, en faisant fi des slogans et des généralités. Son objectif premier doit être de révéler les causes des retards, de les analyser et d'y associer les actions nécessaires.

Cela se traduira peut-être par une modification du mode de concertation avec les pouvoirs publics concernant les objectifs à définir dans un contrat de gestion : en fonction des possibilités et de la vitesse de la gestion des actions à entreprendre, un cadre d'accords contraignant et clair peut être défini avec des objectifs à (long) terme. Cela peut donner l'occasion aux deux parties de conclure des engagements réalistes et de prendre leurs responsabilités mutuelles sur base des éléments à réorienter. Pour que le débat puisse être pleinement mené dans un contexte aussi complexe, le médiateur propose de mettre entre parenthèses, pendant une période de transition, la liaison entre ponctualité et adaptations tarifaires¹. En écartant cette liaison et en discutant les chiffres, le Groupe SNCB ne doit pas craindre un retour de flamme financier. Il va de l'intérêt à terme de la qualité du service en général et de la confiance du client (et donc nécessairement de la société) dans les transports publics en particulier.

Compensations pour les retards

A compter du 1^{er} septembre 2006, le Groupe SNCB a introduit ce système de compensation en concertation avec l'Etat fédéral. Depuis, il est possible de réclamer une compensation pour des retards d'au moins 120 minutes (50 % du prix du trajet correspondant, avec un minimum de 2,50 €) ou pour des retards répétés de minimum 15 minutes sur un même trajet (10 % du prix des trajets correspondants, également avec un minimum de 2,50 €).

¹ Actuellement, l'augmentation annuelle des tarifs est partiellement liée à la ponctualité réalisée l'année précédente (voir art. 33 du Contrat de Gestion entre l'Etat et la s.a. SNCB, MB du 31/08/2005).

Règles de compensation depuis le 1^{er} septembre 2006 pour:

1- les retards prolongés d'au moins 120 minutes

2- les retards fréquents d'au moins 15 minutes sur la même liaison, au moins 25 retards sur une période déterminée de six mois (entre le 1^{er} septembre et le 28/29 février ou entre le 1 mars et le 31 août)

1. Pour recevoir une compensation, le client devra arriver à sa gare de destination avec un retard d'au moins 120 minutes, y compris s'il a emprunté des trains successifs.

Le montant de la compensation équivaldra à 50% de la valeur de son titre de transport, correspondant à son trajet en train, avec un minimum de 2,50 euros.

2. Pour recevoir une compensation, le client devra, sur son trajet habituel, arriver à la gare de destination avec un retard d'au moins 15 minutes, y compris s'il a emprunté plusieurs trains successifs.

Le montant de la compensation équivaldra à 10% du prix des trajets en train concernés, avec un montant total de minimum 2,50 euros.

La compensation s'applique exclusivement sur le prix des trajets en train. C'est-à-dire, pour les billets combinés, après déduction des prix métro, tram et bus.

La part patronale du prix "train" d'une carte train sera prise en compte pour le calcul de la compensation.

Il ne peut y avoir de cumul entre les deux systèmes.

Le retard exprime la différence entre le temps de parcours prévu (aux horaires officiels de la SNCB) et le temps réel mis pour effectuer ce même parcours. En cas de travaux, les horaires de substitution qui ont fait l'objet d'une annonce préalable constituent les horaires de référence. Le retard s'évalue toujours à l'arrivée du train, à la gare de destination finale en Belgique. La compensation sera aussi octroyée si, par suite du retard d'un premier train, le client rate sa correspondance et doit alors emprunter le premier train suivant l'amenant à destination.

Le calcul de la compensation est basé sur le prix d'un trajet. Un aller simple équivaut à un trajet, un aller/retour à deux trajets. Pour le titulaire d'une Carte Train (à l'exception des Campus et Railflex), le nombre de trajets à considérer est basé sur une moyenne des jours mensuels ouvrables (soit 20 jours/mois).

Le client recevra sa compensation sous la forme d'un ou plusieurs « bon(s) valeur » (nominatif mais transmissible), valable(s) durant un an. Ces bons seront à échanger en gare contre un produit « SNCB » du service intérieur, d'un prix au moins égal à la valeur des bons. Pour les titulaires d'une Carte Train (y compris Campus et Railflex), le montant correspondant sera transféré sur le portefeuille électronique personnel.

Il n'y aura pas de compensation :

- si le client ne possède pas un titre de transport valable au moment du retard.
- pour des retards causés par d'autres sociétés de transport (TEC, DE LIJN, STIB...), qui assurent l'avant ou l'après transport ferroviaire.
- en cas de grève annoncée au public par les organisations reconnues, avec préavis d'au moins huit jours.
- pour les cas de force majeure comme par exemple les catastrophes naturelles ou des conditions climatiques extraordinaires.
- pour les voyages effectués avec un Ticket Jump, une carte MTB, un titre de légitimation concédé gracieusement à l'utilisateur ou à son employeur, du fait de la profession (policiers, journalistes, marins, agents de la SNCB ...).

source : www.sncb.be

Le principe du système de compensation est une manière pour le Groupe SNCB de démontrer qu'il considère la ponctualité comme essentielle dans la relation qui l'unit au client.

Ce principe représente un grand pas en avant et est positif. Quant à ses modalités, la première évaluation devra donner lieu à une réflexion sérieuse et créative, car le système actuel est beaucoup trop complexe.

Quoi qu'il en soit, une fois les dossiers clôturés au terme des six premiers mois, un certain nombre de clients fidèles (*car de facto* c'est bien d'eux dont il est question) réfléchiront de la sorte : pour pouvoir prétendre à une indemnisation, le client doit avoir subi un retard d'au moins 6 h 15 pendant ces 6 mois. Certains seront donc bien surpris par les chiffres cumulés. Sur ce plan également, il importe donc que le Groupe SNCB puisse mener la communication dans un climat de débat ouvert, en ayant à cœur de refléter la réalité du terrain.

À ce sujet, nous formulons encore une fois certaines remarques. D'abord, pour le Groupe SNCB, un train est en retard lorsqu'il dépasse de 5 minutes son horaire prévu. Cependant, l'entreprise ferroviaire ne compense que les retards d'au moins 15 minutes. Cela nous paraît problématique. En effet, les clients obtiennent les mêmes dédommagements, quelle que soit l'importance du retard, dans la mesure où celui-ci n'atteint pas 120 minutes. Si cette limite est franchie, elle fait l'objet d'autres dispositions. La société de transport indemnise donc, par exemple, de la même façon un retard moyen de 16 minutes durant un semestre et un de 28 minutes ou plus. Et les voyageurs qui arrivent respectivement 40 fois et 25 fois en retard sont sur le même pied aux yeux du Groupe SNCB.

C'est également à juste titre que les clients précisent qu'un retard de 120 minutes sur un réseau ferroviaire à l'échelle de la Belgique est un seuil bien trop élevé. Il convient de reconsidérer la question, notamment dans le cadre de la réglementation européenne.

De toute manière, la façon dont le Groupe SNCB traitera les dossiers à la première échéance (28 février 2007) sera déterminante pour sa crédibilité en la matière. Il en demande beaucoup à ses clients fidèles (car comment pourrait-on qualifier autrement ces personnes qui entrent en ligne de compte pour une indemnisation dans ce système de 15 minutes ?). Si elle s'accompagne d'une approche administrative distante, la compensation finalement symbolique mettra sans aucun doute le feu aux poudres. Pour les autres remarques, le médiateur souhaite attendre que la première évaluation soit terminée.

1.1.2. HORAIRES

Chaque année, en décembre, le Groupe SNCB adapte ses horaires. En 2006, les modifications furent plus substantielles ; on peut même dire qu'il n'y en avait plus eu d'une telle ampleur depuis l'introduction du nouveau plan IC/IR en 1998.

Depuis quelques années, la SNCB demandait systématiquement à ses clients de faire preuve de patience chaque fois qu'on lui reprochait des problèmes d'horaires (trajets trop longs, répartition de l'offre aux heures de pointe, trains déviés, etc.) : tous ces soucis ne pourraient être résolus qu'après l'introduction d'un horaire radicalement modifié, une fois les travaux sur le tronçon Liège/Louvain/Bruxelles terminés. La date initialement postulée (fin 2005) n'a pas été respectée, les travaux ayant finalement été achevés le 10 décembre 2006.

Inutile de préciser dès lors que les attentes étaient élevées.

Dans sa justification de ce nouvel horaire, le Groupe SNCB insiste sur le fait qu'il a été élaboré en fonction des principaux flux de voyageurs et des évolutions potentielles, en tenant compte de l'infrastructure existante, des grands travaux et d'une utilisation rationnelle du personnel et du matériel.

Le contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SNCB¹ impose une augmentation de la qualité du service fourni à la majorité des clients, qui sont essentiellement des navetteurs à destination de Bruxelles, et ce, avec les objectifs suivants :

- 1- optimisation de la vitesse commerciale entre les grandes villes du pays ;
- 2- instauration de correspondances plus rapides avec la capitale ;
- 3- augmentation sensible de l'offre sur certaines lignes.

Il n'est pas évident d'évaluer ce nouvel horaire.

D'emblée (c'est-à-dire, avant l'introduction du nouvel horaire), le Groupe SNCB faisait preuve d'une grande réserve lorsque des questions lui étaient posées, que ce soit par le médiateur ou par ses clients, à propos des schémas futurs : il était toujours trop tôt pour se prononcer, l'une ou l'autre chose était encore à l'étude ou en cours de finalisation, toutes les informations nécessaires seraient communiquées en temps opportun. Bref, la teneur du futur horaire comptait parmi les secrets les mieux gardés du Groupe SNCB...

Certaines entreprises n'étaient pas tellement ravies, car elles auraient souhaité adapter si besoin leur propre organisation afin que leurs employés se déplacent dans les meilleures conditions².

¹ Contrat de gestion 2005-2007 conclu entre l'Etat et la SA SNCB, AR du 5 juillet 2005, Moniteur belge du 31 août 2005, article 12.

² Dans le cadre de la seconde édition du Forum Mobilyls, la SNCB-Holding a commandé un sondage à la firme TNS Dimarso. Il ressort notamment que quelque 72 % des sondés utiliseraient davantage le transport public si leur entreprise prenait certaines mesures concrètes (horaires adaptés, déménagement du site de l'entreprise, chèques transport). A noter aussi que 68 % de ceux qui n'utilisent encore aucun transport en commun sont du même avis.

L'absence d'informations concrètes sur le sort du voyageur a inévitablement apporté son lot de rumeurs. Sa patience présentant manifestement des limites, le voyageur inquiet réagissait *ad rem* et "ventilait" son mécontentement en direction du Groupe SNCB et du médiateur.

Lorsque finalement, fin novembre, le nouvel horaire a été présenté lors de différentes conférences de presse organisées en divers endroits du pays, les réactions des voyageurs n'ont pas tardé à fuser : incertitude concernant la nouvelle offre, nécessité d'adapter le schéma de déplacement habituel, suppression d'un train, modification de la desserte d'une gare ou d'un arrêt, marges de correspondance raccourcies ou au contraire allongées à l'excès, etc.

Entre le 01/11/2006 et le 12/01/2007, le Groupe SNCB a reçu plus de 1500 plaintes spécifiques au nouveau plan de transport ; le service de médiation 262 précisément. Le tout avec un accroissement notable au fil des semaines depuis l'annonce des changements, le contenu de ceux-ci et enfin, le 12/12, leur instauration.

Ajoutons encore à cela une ponctualité en net recul. Combiné aux changements d'horaires, ce fut la goutte de trop.

Hormis les imperfections techniques que nous aborderons plus loin, le passage de l'ancien au nouvel horaire était, comme indiqué précédemment, hypothéqué par les retards à répétition. Ensuite, est venue s'ajouter l'incendie d'une sous-station de traction à Bruxelles-Midi qui a fortement perturbé la circulation des trains sur le territoire bruxellois.

Certes, en 2006, selon le Groupe SNCB, les changements n'auraient affecté directement que 25% des voyageurs. Autrement dit, le *statu quo* pour 75 % de ceux-ci. D'emblée, ce mesurage de l'impact peut paraître discutable. Ainsi, un client, nullement concerné *a priori* par une desserte modifiée ou une heure de départ avancée par exemple, peut parfaitement subir de plein fouet les retombées – on parlerait aujourd'hui de dégâts collatéraux – d'un changement extérieur. Le train de notre voyageur a peut-être dû attendre un autre convoi, modifié celui-là, en retard ou encore supporter en terme d'occupation les suites d'une correspondance modifiée ou rompue.

Il est donc, selon nous, malaisé de quantifier avec précision et sur le terrain le nombre de voyageurs (encore plus que le nombre de trains d'ailleurs) concernés par des changements d'une certaine importance comme ce fut le cas en décembre dernier.

Il est par contre parfois plus intéressant de se pencher sur les mécontents d'un nouveau système. Certains manifestent leur colère en écrivant, d'autres en vitupérant sur les quais ; il y en a qui se résignent muets de mécontentement et il en existe aussi – beaucoup fort heureusement – qui sont en moyenne satisfaits des services rendus. Mais faut-il nécessairement 300000 voyageurs qui battent le pavé bruxellois ou des plaintes tous azimuts pour se dire que finalement il y a peut-être bien quelques bugs ?

Est-il déplacé de se dire que « ce qui est vécu au niveau quotidien par les clients est microscopique, mais doit servir d'ébauche à une vision macroscopique de l'exploitation ferroviaire au profit des voyageurs et de la mobilité même du citoyen » ?¹

Le ressentiment du client était principalement suscité par le ton des communications initiales concernant le nouvel horaire ; les problèmes sur le terrain étaient minimisés sur la base du nombre « limité » de dossiers introduits auprès du médiateur et du BTTB (Bond voor Trein Tram en Busgebruikers).

Jouissant d'une grande expérience en la matière, le Groupe SNCB aurait pu s'éviter bien des soucis en adoptant une autre stratégie de communication. Il aurait pu mettre son plan en pratique en signalant que, vu le grand changement et l'extrême complexité, il procéderait très prochainement (deux mois plus tard) à une évaluation et apporterait d'éventuelles corrections basées sur les expériences pratiques. Il avait tous les arguments valables pour le justifier. Personne ne pourrait mettre en doute la difficulté d'un tel exercice. En outre, un certain nombre de décisions s'accompagnent d'une série d'effets dont l'impact est malaisé, voire impossible, à mesurer au préalable. Ainsi, la mise en service de trains directs depuis Hasselt ou Liège à destination de Bruxelles aura incontestablement un "effet d'aspiration", le renforcement de la capacité d'un train donné ou son remplacement par du matériel moderne aura des conséquences sur son pouvoir d'attraction, etc. Conséquence : la capacité du train devient insuffisante et ce qui devait être une réussite se transforme en un flot de plaintes pour manque de places.

Le Groupe SNCB aurait donc aisément pu faire preuve d'une grande ouverture vis-à-vis de ses clients. Après une courte période marquée par un manque de discernement, il a bien vite compris le message et prouvé qu'il est parfaitement capable de réagir avec diligence.

Début 2007, le Groupe SNCB apporta de nouveau certaines modifications après analyse des plaintes reçues. En outre, il s'efforça de tenir compte de nombre des remarques formulées. Il a pu trouver une solution satisfaisante pour le plaignant, dans le contexte du plan de transport actuel, et pourra résoudre, un peu plus tard, d'autres problèmes dès qu'il aura terminé certains travaux d'infrastructure. En tout cas, il ne peut modifier indéfiniment un réseau complexe et un plan de transport, sans refondre complètement celui-ci. À court terme, c'est une tâche évidemment irréalisable.

Voici un aperçu des critiques des clients (les lignes sont classées par numéro) telles qu'elles ont été reçues par le médiateur.

- Ligne 15 (Turnhout/Malines/Bruxelles) : la correspondance trop longue (à destination de Manage) a été écourtée jusque Bruxelles, mais la ponctualité reste insuffisante. Les trains rapides directs présentent des problèmes de capacité.

¹ Rapport annuel 1999, conclusion, p152.

- Ligne 16 (Anvers/Louvain) : problèmes de correspondance à Aarschot pour les voyageurs en provenance/à destination des gares situées entre Aarschot et Heist-op-den-Berg.
- Ligne 35 (Hasselt/Louvain/Bruxelles) : le train rapide aux heures de pointe via la "Courbe de Louvain" est une réussite, mais sa capacité est insuffisante. A Louvain, se pose un problème de correspondance, de même qu'à Bruxelles-Nord pour les voyageurs à destination du Quartier européen.
- Ligne 36 (Louvain/Bruxelles) : problème de correspondance à Louvain ; la desserte du pool d'emploi « Diegem » reste problématique, surtout pour les voyageurs qui arrivent via Bruxelles et voyagent à « contre-courant ».
- Ligne 50A (Côte/Gand/Alost/Bruxelles) : répartition moins uniforme des trains sur le tronçon Ostende/Gand et capacité insuffisante, surtout à partir de Gand en direction de Bruxelles. Sur le tronçon Gand/Alost/Bruxelles, les trains sont, depuis le 10/12/2006, moins bien répartis aux heures de pointe (ce qui donne au voyageur l'impression que le nombre de trains est réduit) et le nombre de places assises y est en outre réduit. Résultat : suroccupation générale. Par ailleurs, certaines gares très fréquentées sont desservies par un nombre de trains revu à la baisse.
- Ligne 59 (Gand/Anvers) : la modification du schéma de correspondances à Gand-Saint-Pierre n'est pas considérée comme une amélioration par les voyageurs qui viennent d'autres lignes ; certains trains bondés auparavant desservis par du matériel à double étage le sont désormais par du matériel simple, ce qui donne lieu à une suroccupation.
- Ligne 60 (Saint-Nicolas/Termonde/Bruxelles) : certaines gares pourtant très fréquentées sont desservies par un nombre de trains réduit. Etant donné que deux trains (selon le Groupe SNCB, à la demande de plusieurs clients) ne passent plus par la jonction Nord-Midi, mais sont déviés avant Bruxelles-Nord via la ligne 28 vers Bruxelles-Luxembourg, un nombre assez important de voyageurs doivent prendre une correspondance à Jette ou Bockstal. La ponctualité de la nouvelle liaison IR Grammont/Enghien/Halle/Bruxelles/Termonde est également problématique. Tout cela se traduit par une importante suroccupation des trains qui passent encore par la jonction Nord-Midi.
- Ligne 90 (Grammont/Denderleeuw/Bruxelles) : marge de correspondance prolongée à Denderleeuw ; en raison d'une modification du schéma de correspondances (le train L a été retardé de 8 minutes), les voyageurs sont renvoyés vers le train IR à destination de l'aéroport, déjà suroccupé lorsqu'il arrive à Denderleeuw.
- Ligne 123 (Grammont/Enghien/Bruxelles) : problème de ponctualité et de capacité (voir également ligne 60).

Une remarque souvent formulée était également que la SNCB semble moins se soucier de la correspondance train/bus.

1.1.3. COMPOSITIONS

Ces dernières années, nous avons maintes fois vu le revers de la médaille : l'augmentation constante du nombre de voyageurs (5 à 6 % par an) donne inévitablement lieu à un manque de places dans plusieurs trains importants circulant aux heures de pointe. Nous connaissons la réponse : le nouveau matériel a été commandé, les voitures à double étage devraient résoudre une partie des problèmes. Nous savons également qu'il peut s'écouler pas mal de temps entre la décision d'acheter des voitures et leur mise en service effective, ce qui n'est pas à l'avantage du développement de la mobilité, des décideurs et de ceux qui doivent le vivre sur le terrain.

Dès lors, la suroccupation des trains est, dans certains cas, une préoccupation très frustrante, tant pour le client que pour l'opérateur ferroviaire. En outre, dans la pratique, elle est régulièrement source de tensions entre les voyageurs mais aussi entre le personnel et les clients.

Les clients continuent de poser certaines questions car aucune réponse claire ne leur est fournie. Par exemple, pourquoi ne pas mettre en service des voitures à double étage pour les trains IC aux heures de pointe (voir rapport annuel 2005, page 75).

La communication régulière de la situation concernant l'achat et la mise en service de matériel nouveau (ou rénové), comme cela se fait de plus en plus, constitue une priorité absolue pour offrir aux clients une perspective concrète face à leur problème.

Mais il est tout aussi important de maintenir en service le matériel actuel en prévoyant des réparations et/ou des entretiens sérieux et rapides pour que le client puisse continuer à bénéficier d'un service de qualité.

Parc M6 à la SNCB¹

juillet 1999	210 voitures	27.500 places assises	210 mio €
octobre 2004 (1 ^{re} option)	70 voitures	8.600 places assises	167 mio €
décembre 2005 (2 ^e option)	90 voitures	11.500 places assises	166 mio €
Total	370 voitures	47.600 places assises	543 mio €
<ul style="list-style-type: none">- la livraison des 210 premières voitures est achevée- première option est maintenant délivrée (en avance) depuis janvier 2007- deuxième option: livraison à partir de mars 2009			

¹ Source corporate communication 2006.

Capacité maximale du matériel moderne

Composition maximale de 12 voitures, principalement pendant les heures de pointe	
M6 (deux niveaux)	total 1.572 places assises (294 première classe + 1.278 deuxième classe)
I11 (matériel tracté)	total 898 places assises (120 première classe + 778 deuxième classe)
AM96 (nez danois)	total 848 places assises (180 première classe + 668 deuxième classe)

SITUATION VECUE

2006/3560 entre autres. Le convoi IC0 427 (dénommé ainsi depuis le 10/12/2006 et anciennement P 7444) effectue chaque matin le trajet entre Gouvy et Bruxelles. Le soir, l'ICO 417 (anciennement P8444) effectue le chemin inverse. Rapidement après leur mise en service (en décembre 2002), ces 2 trains firent l'objet de plaintes répétées, notamment sur sa composition jugée insuffisante (8 voitures). De nombreuses plaintes orales et donc officielles rappelaient régulièrement cet état de fait.

Relayant les doléances, le médiateur a demandé d'envisager la possibilité de renforcer lesdits convois. Réponse première : pas de matériel disponible. Argument infaillible, mais aussi impossible à vérifier à notre niveau ! Insistance après insistance, il a été déclaré que, de toutes façons, en gare de Welkenraedt¹, on ne pouvait garer plus de 8 voitures. Or beaucoup de convois de la relation « Ostende-Eupen » sont composés de 12 voitures et s'arrêtent tous à Welkenraedt. Quant au train du soir, l'ancien P8444, son problème était que, renforcé, il ne pourrait être garé à Gouvy.

Depuis le 05/02/07, les ICO 417 et 427 ont été finalement renforcés par l'ajout de 2 voitures...

¹ Le matériel du P7444 était réutilisé en journée pour effectuer une liaison IC A « Ostende-Eupen » avec arrêt à Welkenraedt. Depuis le 10/12/2006, celui de l'ICO 427 sert en journée sur la nouvelle relation entre Bruxelles et Maastricht.

Sérieuses suroccupations

Déjà en mai, la suroccupation du train IC 1806 Ostende/Anvers-Central avait engendré un vent de protestations : les clients qui montent à Gand-Dampoort, Lokeren et Saint-Nicolas doivent chaque jour effectuer le voyage debout et encaqués.

A l'heure de pointe vespérale, les trains IC 1838 Anvers/Gand/Ostende et 707 Anvers/Gand/Lille Flandres sont eux aussi de véritables "boîtes à sardines".

Sans parler de l'incompréhension et du mécontentement des clients titulaires d'un titre de transport de deuxième classe qui, en raison du manque de places, viennent s'installer dans les compartiments de première classe (à moitié) vides et se font expulser sans ménagement par l'accompagnateur de train.

Le problème de la suroccupation du train IC 1806 a finalement été résolu lorsque les voitures AM 96 ont été remplacées par des voitures à double étage.

La solution n'a toutefois été que de courte durée : à partir de la dernière semaine de septembre 2006, les voitures à double étage ont de nouveau disparu pour faire place au matériel précédent. Conséquence logique : suroccupation et nouvelle source d'irritation pour les voyageurs.

Les plaintes ont par conséquent continué à affluer.

Manifestement, le train IC 1806 n'était composé de voitures à double étage que pendant les mois d'été pour emmener les touristes à la Côte et, une fois la saison estivale passée, elles ont très vite été remplacées par l'ancien matériel.

A la question de savoir sur quelle ligne le matériel à double étage, précédemment mis en service sur la ligne Anvers/Ostende, est utilisé depuis fin septembre 2006 et qu'elle en est l'occupation réelle, le Service Central Clientèle a reçu du service compétent du Groupe SNCB, outre une remarque acerbe, les communications suivantes :

- les trains IC 1806 Ostende/Anvers-Central et IC 1838 Anvers-Central/Ostende sont confrontés à une sérieuse suroccupation de 150 à 200 voyageurs ;
- un certain nombre de trains sur la liaison Anvers-Central/Lille Flandres sont également suroccupés ;
- il est techniquement impossible de renforcer la capacité des trains sur les lignes Lille Flandres/Gand/Anvers et Ostende/Gand/Anvers étant donné que, dans plusieurs gares sur la ligne 59 (Gand-Saint-Pierre/Anvers-Central), le quai est trop court pour accueillir des trains plus longs ;
- la mise en service de voitures à double étage est nécessaire pour résoudre les problèmes de suroccupation existant entre Gand et Anvers.

Début décembre 2006, le Groupe SNCB annonce que ce matériel est commandé et sera livré prochainement (à partir de janvier 2007 semble-t-il). Lorsqu'il est spécifiquement demandé si ce matériel remplacera les trains à problèmes sur la ligne 59, il est communiqué, fin janvier 2007, que la mise en service des voitures à double étage sur cette ligne n'est pas prévue avant la mi-2008.

Le médiateur a déjà maintes fois insisté pour un renforcement de la capacité des trains existants puisqu'il est possible de contourner la limitation d'un quai trop court en verrouillant les portes des voitures dans les gares où elles n'arrivent pas à hauteur du quai.

Le groupe SNCB a d'ailleurs signalé cette possibilité dans un article du journal « Metro » (mardi 9 janvier 2007 - Infos du Groupe SNCB – « Ouverture des portes »).

Il suffit de fournir aux voyageurs des informations correctes concernant les endroits où ils peuvent descendre de manière sûre dans les gares où le quai est court.

Le Groupe SNCB ne veut pourtant pas donner suite à cette demande car aucune des gares concernées ne dispose d'un quai capable d'accueillir plus de neuf voitures.

Le problème très sérieux de suroccupation subsiste donc.

L'entrée en vigueur du nouvel horaire le 10 décembre 2006 a également entraîné son lot de plaintes concernant la suroccupation des trains.

En raison de la modification des heures de départ de certains trains, les clients ont opté, parfois massivement, pour un autre train dont les heures de départ et d'arrivée correspondaient mieux à leurs horaires de travail, donnant ainsi lieu à une suroccupation de celui-ci.

De même, le succès du train rapide direct Hasselt/Bruxelles avait manifestement été sous-estimé : la capacité de ce train était largement insuffisante. Le Groupe SNCB a toutefois réagi rapidement et mis en service du matériel supplémentaire.

La modification de l'horaire et du schéma de correspondances a poussé les clients, également dans la grande gare de correspondance de Denderleeuw, à emprunter parfois des trains au préalable déjà bien bondés, voire à la limite de la suroccupation, comme le train de 7 h 14 à destination de Bruxelles-National-Aéroport. Concernant ce problème, le Groupe SNCB a déjà fait savoir que la composition maximale de ce train est déjà atteinte et que sa capacité ne peut plus être renforcée, du matériel à double étage n'étant pas prévu pour cette ligne. Pour les autres trains, le remplacement du matériel existant par des voitures à double étage pour fin 2007 est à l'étude.

Lorsque les clients expriment leur mécontentement quant à la suroccupation, le taux d'occupation du train concerné est demandé au Groupe SNCB.

Comme nous l'avons déjà fait remarquer, ce taux ne met toutefois pas toujours en évidence une suroccupation pourtant manifeste dans la pratique, étant donné que les chiffres d'occupation ne tiennent pas compte des places réservées pour les groupes. C'est ainsi qu'un train peut ne pas être suroccupé sur papier alors qu'il l'est en réalité, uniquement parce que le calcul ne fait pas état des réservations pour les groupes. Cela peut ensuite donner lieu à d'interminables discussions avec des clients qui se plaignent d'un manque de confort. Lorsque le Groupe SNCB consulte alors les chiffres d'occupation du train en question, il ne constate aucun manque de place. Après coup, il s'avère qu'il y avait une réservation de groupe qui n'a pas été comptabilisée dans les chiffres d'occupation.

Nous comprenons bien que les cellules qui gèrent les réservations de groupe doivent pouvoir disposer de chiffres d'occupation n'incluant pas les groupes éventuels présents à bord, elles doivent en effet pouvoir savoir si, dans des conditions normales, des places sont encore disponibles pour les groupes.

Mais dans la discussion concernant le manque de places, il nous semble évident que l'on se base sur les chiffres d'occupation réels.

1.1.4. SUPPRESSIONS

Cette rubrique rassemble les plaintes relatives aux conséquences de la non-circulation de trains pour quelque motif que ce soit (par exemple, arrêts de travail, défauts du matériel), mais aussi celles concernant la suppression de trains sur une partie du trajet prévu.

2006 a été le témoin d'un certain nombre d'actions locales organisées, pour la plupart, par du personnel ferroviaire : Bruges (6 février), Charleroi (20 février), La Louvière (9 mars), Schaerbeek (30 mars), Liers (13 juin), Mons (15 juin), Ostende/Gand (31 août), Liège/Mons/La Louvière/Namur (1^{er} septembre), Namur (12 septembre), Ottignies (25 octobre), Hainaut (30 octobre), La Louvière/Charleroi/Mariembourg (8 novembre) et Anvers/Termonde (22 novembre).

Ces actions ont surtout perturbé le trafic ferroviaire de la région concernée ainsi que le transport des navetteurs à destination de Bruxelles.

Face aux demandes de compensation de ses clients, le Groupe SNCB est resté fidèle à sa ligne de conduite.

Les personnes qui avaient acheté un billet ordinaire lors de ces différentes journées ont été remboursées assez rapidement, mais les titulaires d'une carte train ont été une nouvelle fois confrontés à la clause d'exonération des Conditions Générales¹, et ce en dépit du fait qu'ils avaient payé au préalable une prestation qui ne leur a finalement pas été fournie.

Outre cette forme exceptionnelle de suppression de trains, ajoutons les trains qui ne partent pas pour l'une ou l'autre raison (par exemple, à la suite d'une défectuosité du matériel ou de personnel malade) ou qui sont supprimés pendant le trajet. Par exemple, lorsque le Groupe SNCB estime que le retard est trop important en cours de trajet, le train est alors supprimé pour que le retour puisse se dérouler dans de bonnes conditions. Remarque non négligeable : les trains supprimés ne sont pas repris dans les statistiques sur les retards.

Les voyageurs de la ligne 12 notamment (Anvers/Essen/Roosendaal) savent ce que cela implique : descendre à Anvers-Central et y attendre un long moment le train suivant.

Les personnes ayant emprunté aux heures de pointe le train Benelux sur la liaison Bruxelles-Midi/Amsterdam ont plus d'une fois rencontré des problèmes.

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

Il faudrait aussi examiner quelle est concrètement l'importance des navetteurs abandonnés, après leur journée de travail, dans une gare intermédiaire et celle des hypothétiques usagers du voyage-retour du train partiellement supprimé : qui sont-ils ? Et combien sont-ils ? Le retour ainsi garanti grâce à cette intervention va en effet dans le sens contraire de la circulation à l'heure de pointe...

Cela n'est assurément pas illusoire, l'expérience nous apprend en effet que, dans le cas de longs trajets (par exemple Essen/Bruxelles/Charleroi/Namur – durée du trajet : 3 heures), le problème organisationnel de l'entreprise prévaut sur celui du client.

Perturbations et fortes chaleurs

Les dimanche 11 et lundi 12 juin 2006, la Belgique a connu des circonstances climatiques exceptionnelles. De nombreux voyageurs, touristes d'un jour (à la mer) ou navetteurs, se souviendront pendant longtemps de la canicule qui régnait ces jours-là et de leurs conditions de voyage ... un mini trip vers l'enfer!

Le réseau entier a été touché mais ce sont les lignes entre la Côte et Bruxelles, dans les deux sens, qui ont subi les conséquences les plus graves. Cette vague de chaleur n'a épargné ni l'infrastructure ferroviaire (on ne comptait plus les bris de caténaires, notamment le 11 sur la ligne 50A « Bruxelles-Denderleeuw ») ni le matériel roulant (plusieurs trains munis de l'air conditionné s'en sont trouvés privés). Des retards considérables, des immobilisations des heures durant au milieu de nulle part et des suppressions de trains ainsi que des conditions de transport désastreuses en ont été les conséquences et les voyageurs les victimes.

Peu ou pas d'informations à leur égard, quant au personnel de bord ... tout simplement absent. Vu la situation, les voyageurs se sontentraîdés et ont, dans certains cas, appelé eux-mêmes les secours. Ainsi, les habitants de la petite gare de Drongen (Ligne 50a), devant laquelle s'était immobilisé un train, sont venus en aide aux passagers.

Les clients mécontents ont été unanimes : le Groupe SNCB leur a manqué de respect et a fait preuve d'un manque de professionnalisme.

Dès le lendemain des faits, le médiateur a enregistré près de 50 plaintes, représentant seulement une toute petite partie du nombre des personnes concernées. Il convient d'y ajouter ceux et celles qui se sont adressés directement au Groupe SNCB.

Après ces regrettables événements, celui-ci a présenté ses excuses aux voyageurs mais ne leur a accordé aucune compensation. Toutefois, il s'est engagé à analyser en profondeur les incidents de ces deux journées et à en tirer les conclusions afin d'améliorer le service à sa clientèle et d'être capable, à l'avenir, d'éviter de telles situations.

Le médiateur, attentif aux résultats de cette analyse, a attiré l'attention du Groupe SNCB sur le fait que si les bris de caténaire pouvaient être considérés comme une explication valable aux perturbations du trafic ferroviaire, ces incidents techniques ne justifiaient nullement la totale désorganisation tant au niveau de la communication d'informations aux voyageurs qu'à l'écoute de ceux-ci au cours de leur voyage et à leur accueil à l'arrivée dans les gares de destination.

Les conclusions de la SNCB, après analyse, s'articulaient autour de 3 axes :

Comblement du manque d'informations :

- En période de crise et pendant les week-ends au cours des périodes touristiques, renforcement du personnel de la gestion du trafic pour assurer la liaison entre le personnel technique des « dispatchings » et le personnel présent sur le terrain pour informer la clientèle.
- Formation complémentaire pour le personnel des trains afin de lui permettre d'informer les voyageurs en cas de trafic perturbé et même au moment où il est difficile de donner des prévisions.
- Instauration d'un répondeur automatique, de grande capacité, pouvant diffuser des messages constamment adaptés, expliquant la nature de l'incident, les conséquences pour le trafic ferroviaire et les prévisions.
- Présence physique accrue du personnel de gare et du personnel d'accompagnement surtout en cas de crise.
- Depuis les incidents de juin 2006, contrôles systématiques du bon fonctionnement des installations sonores dans les gares.

Initiatives qui s'imposent lors du constat d'une chaleur excessive à bord des trains :

- Concertation avec la Protection Civile afin qu'elle assure la distribution d'eau en suffisance aux voyageurs lors de tels incidents.
- Vigilance accrue des régulateurs de ligne et des gares-régions en cas de problèmes avec des trains munis d'air conditionné.

Recours à un nombre suffisant de bus de substitution de la société DE LIJN :

- Concertation avec la société DE LIJN afin d'organiser une évacuation rapide et efficace des passagers, avec des bus de substitution en suffisance, lors de situations de crise.

Le Groupe SNCB a donc évalué, de manière approfondie, les problèmes qui ont marqué les 11 et 12 juin 2006 et a pris, en conséquence, une série de mesures qui devraient en principe remédier à bien des lacunes constatées.

Lorsque le 30 décembre 2005, en raison de chutes de neige et de verglas, des clients se sont retrouvés bloqués, voire enfermés, des heures durant dans des trains et des gares, sans aucun accueil digne de ce nom, le Groupe SNCB a fait un geste commercial en offrant à ces clients un billet cadeau.

En 2006, le Groupe SNCB a refusé catégoriquement d'adopter la même attitude commerciale, ce qu'a déploré le médiateur. Celui-ci veillera bien entendu à la bonne application des solutions dégagées suite à l'analyse des événements des 11 et 12 juin dernier.

SITUATIONS VECUES

2006/1614 Le lundi 12 juin 2006, le client, navetteur, embarque à Bruxelles-Nord dans le train P8006 de 17h14 à destination d'Ostende. Ce train, arrivé avec 10 minutes de retard, met 45 minutes pour traverser la jonction Nord-Midi puis encore le même laps de temps pour sortir de Bruxelles via un détournement par Jette et Grand-Bigard en raison d'une rupture de caténaire à la sortie de Bruxelles-Midi. Le train est finalement arrivé avec 2 heures de retard à Gand-Saint-Pierre.

Le client, comprenant aisément que des incidents techniques en cascade puissent engendrer des retards, a toutefois déploré le manque total d'informations quant aux événements et l'absence du personnel de contrôle. Il a reproché également au Groupe SNCB son manque de respect envers sa clientèle.

2006/1634 Le dimanche 11 juin 2006, la cliente décide de se rendre à la Côte. Elle embarque à Bruxelles-Nord, à bord du train IC A 530 de 8h58, à destination d'Ostende et se retrouve déjà obligée de voyager debout.

Au retour, en gare d'Ostende, le Groupe SNCB annonce des perturbations sur la ligne et précise les retards engendrés. Partie vers 20h d'Ostende et arrivée aux alentours de 23h30 à Bruxelles-Midi, la cliente a reproché au Groupe SNCB d'avoir laissé les voyageurs, s'entasser dans un train muni d'un système d'air conditionné défectueux qui a provoqué chez de nombreux passagers des malaises obligeant les voyageurs à appeler eux-mêmes les secours. Elle a reproché également l'absence du personnel de bord malgré le fait qu'à plusieurs reprises le signal d'alarme ait été tiré. Elle a aussi déploré que, malgré la présence de la Croix Rouge en gare de Bruxelles-Midi à leur arrivée, aucune attention n'ait été portée aux voyageurs toujours à bord du train et à destination de Welkenraedt. Enfin, elle a estimé le Groupe SNCB être incapable de gérer des situations de crise. Au vu de ses conditions de voyage, la cliente a exigé le remboursement de son billet week-end, ce qui a été refusé !

1.1.5. OFFRE TRAIN

Le médiateur s'est vu confier 68 plaintes concernant l'offre train adaptée ou (aux dires du client) inadaptée, le plus souvent à la suite de l'entrée en vigueur de nouveaux horaires ou d'adaptations intermédiaires de ces derniers, donnant lieu à une modification de la desserte d'une gare ou d'un arrêt (comme Diegem et les petites gares situées entre Landen et Tirlemont).

Il est ici question tant de la fréquence des trains (aux heures creuses ou le week-end) que de l'amplitude de l'offre (trains en début et fin de journée).

Le plus souvent, dans ses réponses, le Groupe SNCB se borne à invoquer (de manière certes acceptable) une modification contestée ou à expliquer pourquoi elle ne peut pas donner suite aux suggestions du client. En fonction des possibilités, l'un ou l'autre point sera rectifié lors de la prochaine révision des horaires.

Le contrat de gestion conclu entre l'Etat et le Groupe SNCB stipule qu'une offre minimale doit être assurée.

Il arrive toutefois que les voyageurs demandent une extension de l'offre train car ils pensent que leur gare ou leur arrêt n'est pas suffisamment bien desservi (par exemple, un seul train par heure le week-end pour les emmener dans une gare toute proche d'une plus grande ville) ou estiment qu'aux heures de pointe, un train direct supplémentaire entre leur domicile et leur lieu de travail est nécessaire.

Il n'est toutefois pas toujours possible de faire circuler un train supplémentaire, étant donné qu'aux heures de pointe, les voies disponibles sont pratiquement toutes occupées. En outre, la disponibilité de matériel supplémentaire est somme toute limitée. De même, le groupe SNCB n'accède généralement pas à la demande d'ajout d'un train supplémentaire par heure entre deux gares/arrêts pendant le week-end, même si le train unique est jugé insuffisant, et ce pour des impératifs économiques (coûts trop élevés et recettes trop faibles compte tenu du nombre de voyageurs).

L'introduction d'un nouvel horaire entraîne inévitablement des plaintes lorsque les modifications engendrent une diminution de l'offre train pour certaines lignes. Le nouvel horaire entré en vigueur le 10 décembre 2006 n'a pas dérogé à la règle. Ainsi, des clients ont manifesté leur mécontentement concernant la suppression, après le 10 décembre 2006, du seul train direct Hasselt/Schaerbeek/Hasselt. De même, la diminution de l'offre au départ et à destination de Bruxelles-Congrès a suscité le mécontentement de plusieurs clients, même s'il convient de préciser d'emblée qu'en anticipant cette problématique, le Groupe SNCB a su, contrairement aux précédentes interventions du même genre, éviter un afflux massif de plaintes. A Liedekerke, les voyageurs ont également constaté une importante diminution du nombre de trains à destination de Bruxelles après l'introduction du nouvel horaire.

Sur la ligne 60 (Lokeren/Bruxelles-Midi), de très nombreux voyageurs à destination de la jonction Nord-Midi ont été indisposés par la suppression d'un train P dans chaque direction : le nouvel horaire prévoit en effet que ce train rejoigne Bruxelles-Luxembourg sans desservir l'axe nord-sud bruxellois. Selon le Groupe SNCB, il s'agissait d'une demande réelle émanant des clients.

SITUATIONS VECUES

2006/0508 Le client demande au Groupe SNCB de mettre en service des trains supplémentaires à partir de la région gantoise entre 6 h 30 et 6 h 46.

Le groupe SNCB explique que la mise en service d'un train direct supplémentaire entre Gand-Dampoort et Bruxelles est impossible. En raison des nombreux changements consécutifs au nouvel horaire en vigueur en décembre 2006, toutes les voies de la jonction Nord-Midi à Bruxelles sont déjà occupées. En outre, la mise en service d'un nouveau train poserait un sérieux problème en raison d'un manque de personnel et de matériel.

2006/0634 Le client demande une liaison Courtrai/Poperinge supplémentaire en soirée.

Le groupe SNCB rejette cette demande car il estime que le potentiel de voyageurs sur la liaison Courtrai/Poperinge est trop faible après 19 heures pour justifier une desserte toutes les demi-heures.

1.1.6. AVIS “SERVICE DES TRAINS”

2005/0534 Le 10 février 2005, une cliente se rend à bord du train P 7400 à Bruxelles-National-Aéroport. À cause de la panne d'un train précédent, elle y parvient 145 minutes plus tard que prévu. Elle doit donc prendre un autre vol. Outre la perte de temps d'un demi-jour, elle doit acquitter un supplément de 75 € par billet. Elle demande un dédommagement de 225 €.

Le Groupe SNCB répond que ce genre d'incident est imprévisible. De même, il est difficile d'évaluer le temps nécessaire à la réparation. L'entreprise ferroviaire s'efforce toujours, autant que possible, d'en réduire les effets.

Les Conditions Générales stipulent qu'elle a pour obligation de mener, à leur destination, les voyageurs munis d'un titre de transport, objet du contrat entre les deux parties. Lorsqu'elle ne peut remplir celui-ci, elle accorde une indemnisation, ne pouvant excéder le prix (ou la partie) du billet inutilisé.

La société de transport ne se prononce pas sur le remboursement des frais extérieurs. Elle se borne à restituer la valeur des billets, soit 12,40 €.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invoque l'avis de la Commission des Clauses Abusives sur certaines dispositions des Conditions Générales pour le Transport des Voyageurs de la SNCB du 6 juin 2000. Celui-ci dit que l'engagement de la société à transporter les clients suivant les horaires établis est partie intégrante du contrat. Quand elle se limite à rembourser le prix du billet sur le réseau belge, elle dégage quasiment sa responsabilité. Au contraire, elle devrait offrir un dédommagement raisonnable.

Le Groupe SNCB refuse cette proposition, car la cliente a choisi elle-même le train qu'elle souhaitait emprunter. Celle-ci n'achète, en aucun cas, un billet pour un train bien précis dont l'heure d'arrivée est garantie. L'entreprise ferroviaire a donc effectivement accompli son obligation de résultat : conduire à destination. Elle n'est donc juridiquement pas liée à compenser les conséquences du retard subi.

Le médiateur émet alors un avis. Il y rappelle l'avis de la Commission. La diffusion des horaires au moyen des affiches jaunes dans les gares, de l'indicateur et d'Internet constitue des prévisions pour les clients que la société de transport doit suivre. Dans ce contexte, affirmer que les voyageurs optent pour les trains qu'ils désirent emprunter n'est pas pertinent. Les clients se basent sur les informations que le Groupe SNCB communique et sélectionne le train dont l'heure d'arrivée leur convient. Il leur arrive même de tenir compte d'un léger retard quand ils programment leurs déplacements. La plaignante a agi de la sorte. Elle escomptait son arrivée à 8h11. Elle s'envolait à 9h50. Elle n'atteignit l'aéroport que vers 10h30 et dut assumer le coût d'un autre vol (225 €). La société de transport n'a donc pas fait face à ses obligations de résultat, établies par les horaires.

Elle affirme tout mettre en œuvre pour respecter ces prévisions annoncées par les horaires.

Cependant, elle ne peut toujours, à son grand regret, y arriver à cause des pannes, des intempéries, etc. Aussi ne peut-elle donner une suite favorable à l'avis, portant sur les frais extérieurs.

Au sujet de l'avis de la Commission des Clauses Abusives, le Groupe SNCB fait remarquer que, présentement, les Conditions Générales contestées sont encore d'application de sorte qu'il ne peut être question d'indemnisation.

2005/0806 Un train arrive en retard dans la gare où les clients doivent prendre une correspondance. Celle-ci est partie. Ils doivent attendre, pendant deux heures, la suivante. Ils demandent à un parent de venir les chercher à cet endroit.

Le Groupe SNCB explique qu'il a adapté le service des trains sur cette ligne à cause de travaux. Le retard était dû à une correspondance que le train concerné devait assurer dans une gare et à une réduction de vitesse dans la zone des travaux. L'entreprise ferroviaire avait dispensé ces informations au moyen des affiches « Info-travaux » apposées dans la gare, sur son site Internet, sur le télétexte de la VRT, dans la presse locale, et dans le journal gratuit « Metro » du jeudi.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur formule les remarques suivantes. Lors de leur voyage « aller », les voyageurs auraient pu prendre connaissance des travaux et des retards consécutifs par l'annonce lumineuse dans le compartiment. De même, une annonce à ce sujet aurait pu être diffusée dans le train. Cette information était susceptible de les amener à décider d'emprunter un train précédent pour ne pas rater leur correspondance. Un service à la clientèle de qualité devrait toujours employer tous les moyens possibles pour communiquer efficacement avec les voyageurs lorsqu'ils peuvent subir des inconvénients.

En outre, il n'est pas sûr que tous les clients disposent d'un ordinateur, d'une liaison Internet, ou lisent le journal « Metro ».

Le médiateur invite donc l'entreprise ferroviaire à rembourser les billets et à offrir une juste compensation, en dédommagement de la correspondance manquée et de l'information insuffisante.

La société de transport rétorque qu'elle a fait savoir aux voyageurs, lors de leur trajet « retour », que le train était en retard et que la correspondance n'était pas assurée. Elle ne peut donc encourir le reproche d'une négligence en matière d'information aux clients. Ceux-ci ont opté pour un moyen de transport de remplacement malgré la possibilité d'atteindre leur destination, certes avec retard. Il est hors de question de rembourser le trajet non parcouru et d'accorder une compensation. Le Groupe SNCB présente seulement ses excuses.

Le médiateur émet alors un avis. Il y constate que :

- les voyageurs avaient reçu, lors de leur voyage « retour », une information pratiquement inutile vu qu'à ce moment-là, ils ne pouvaient plus adapter l'horaire de leur itinéraire ;
- l'entreprise ferroviaire fait bien passer d'autres annonces lumineuses dans le train (par exemple, le client doit acquitter un montant forfaitaire quand il n'est pas muni d'un billet valable) ;
- l'information des travaux et de leurs conséquences sur la régularité semble impossible à faire défiler de la même façon ;
- une communication sonorisée paraît également irréalisable ;
- une initiative en ce domaine épargnerait bien des tracas aux passagers en correspondance.

Les travaux sont certainement nécessaires. Et les contraintes qu'ils entraînent sont inévitables. Le Groupe SNCB a aussi pour tâche de les réduire au maximum. Utiliser tous les canaux existants – autrement dit, visuels et acoustiques dans le train – apporte un plus. De cette façon, le prestataire de services a l'assurance que ses clients ont bien perçu le message. Les autres canaux n'offrent pas cette garantie.

Le médiateur estime que le remboursement des billets va de soi. En effet, les voyageurs n'ont pas effectué complètement leur trajet par le rail. Il pense aussi que la société de transport perd de vue que ceux-ci seraient restés sur le carreau près de deux heures. Le Groupe SNCB croit qu'une compensation est hors de propos. Pourtant, il est clair que l'information a laissé à désirer et que les clients en ont payé les frais.

L'entreprise ferroviaire ne peut que rembourser l'itinéraire non parcouru et accorder un dédommagement en rapport avec les déboires que les voyageurs ont subis, la correspondance ratée et une communication défailante.

Celle-ci accepte partiellement l'avis. D'une part, elle compense le voyage incomplet. D'autre part, elle répond que l'annonce lumineuse dans le train, des travaux en cours et de leurs conséquences est irréalisable. Les passagers dans un train n'ont pas tous la même destination. Elle ajoute qu'elle met toujours tout en œuvre pour informer sa clientèle des travaux prévus, via son site Internet, le télétexte de la VRT, la presse locale et le journal gratuit « Metro ».

2005/1313 Des clients se dirigent vers Bruxelles-National-Aéroport. À Schaerbeek, le train s'immobilise. Après une dizaine de minutes, on invite les passagers vers l'aéroport à emprunter le train vers Bruxelles-Nord et ensuite d'y monter à bord d'un bus. Les voyageurs estiment que cela va prendre trop de temps et prennent un taxi. Malgré cette initiative, ils ratent leur vol. Ils ne peuvent partir que deux jours après (vacances raccourcies), moyennant un supplément pour l'avion. Ils doivent aussi acheter des nouveaux billets de train.

Le Groupe SNCB explique que l'incident de Schaerbeek résulte d'un dérangement d'aiguillage. Les clients ont pu emprunter le premier train vers Bruxelles-Nord où un bus DE LIJN (le 272) desservait, toutes les heures, l'aéroport. À Bruxelles-Nord, ils pouvaient aussi poursuivre leur déplacement jusque Bruxelles-Luxembourg d'où partent trois bus, par heure, vers l'aéroport.

Le premier train vers Bruxelles-Nord partit de Schaerbeek à 14h20, les autres avec 40 et 37 minutes de retard.

Les clients ont recouru, de leur propre chef, à un taxi. L'entreprise ferroviaire ajoute que si elle ne peut remplir son contrat de transport, elle a pour obligation de faire le nécessaire pour acheminer les voyageurs à destination, sans frais supplémentaires pour eux. Elle rembourse, tout au plus, le billet si les passagers n'ont pas atteint le terme de leur voyage.

Elle regrette ces perturbations, mais ne prend pas en charge les billets d'avion et les frais extérieurs.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que :

- les clients ne pouvaient emprunter le premier train vers Bruxelles-Nord, car celui-ci était déjà parti lorsqu'on a enjoint les voyageurs de rebrousser vers cette gare ;
- le Groupe SNCB reconnaît lui-même les difficultés de circulation vers Bruxelles-Nord puisque les parcours suivants ont subi respectivement 40 et 37 minutes de retard.

Il sollicite donc le dédommagement des clients.

La société de transport répond :

- que les incidents et pannes ont perturbé subitement le trafic et que les voyageurs ont reçu les informations nécessaires aussi vite que possible ;
- qu'elle a pour obligation d'amener les clients à destination, conformément à leur titre de transport ;
- qu'elle doit agir de la sorte sans que le voyageur débourse davantage ;
- qu'en pareilles circonstances, elle doit diriger les clients vers un moyen de transport de remplacement ;
- que les plaignants ont seuls décidé de prendre un taxi.

Elle ne rembourse donc que les billets de train.

Dans sa deuxième proposition de conciliation, le médiateur rétorque :

- que l'entreprise ferroviaire ne tient pas suffisamment compte du fait que la solution de remplacement avancée n'était pas applicable : le voyageur ne quittait pas immédiatement Schaerbeek ;
- qu'à Bruxelles-Nord, il n'y avait qu'un bus par heure vers l'aéroport ;
- qu'une réelle possibilité de sortir de cette situation était quasiment inexistante (arrêt du bus 272 à Schaerbeek) ;

- que le Groupe SNCB, dans ses recommandations au personnel desservant les trains à destination des aéroports et des terminaux des trains à grande vitesse, invite ses collaborateurs, lors de graves perturbations, à conseiller aux voyageurs, restés en rade, de trouver un autre moyen de transport, notamment le taxi.

Il renouvelle son invitation à indemniser les clients.

La société de transport maintient sa précédente position arguant qu'elle ne dispose pas d'éléments assurant que la solution de remplacement (le bus à Schaerbeek) aurait permis au client d'avoir son avion.

Dans son avis, le médiateur développe les éléments suivants :

- l'entreprise ferroviaire agit correctement lorsque des problèmes surgissent, elle offre à sa clientèle une solution, qui a toutes chances de réussir : ce qui ne semble pas le cas présentement ;
- une nouvelle fois, la proposition faite (train vers Bruxelles-Nord et bus vers l'aéroport) était aléatoire et une autre offrait plus d'atouts ;
- il rappelle les recommandations au personnel des trains évoquées ci-dessus ;
- vu les risques sérieux qu'il courait en suivant les conseils du Groupe SNCB, le voyageur a préféré opter pour le taxi.

Il recommande donc à la société de transport de compenser les frais du client.

Celle-ci refuse. Elle a rempli son contrat : acheminer le voyageur à destination (en bus). Elle n'est donc pas tenue juridiquement d'assumer les autres conséquences du retard. Après coup, il n'est toujours pas aisé de déterminer si le recours à un moyen de transport de remplacement pour parvenir, en temps opportun, à l'aéroport aurait eu une issue positive. C'est le cas des plaignants. Seuls les billets de train sont remboursés.

2005/1623 Une cliente possède des réservations TGV (formules PREM'S : non échangeables, non remboursables). A cause d'un mouvement social, elle ne peut effectuer le trajet « aller ». Elle peut partir, deux jours plus tard, mais doit payer un supplément de 72 €, différence entre le tarif PREM'S et le normal. Elle en demande le remboursement au Groupe SNCB, qui refuse.

Celui-ci explique que le TGV n'a pas circulé à cause d'une grève, cas de force majeure. Il ne peut que rembourser les billets inutilisés. Il ne peut prendre en charge des frais extérieurs, en l'occurrence l'achat de nouveaux titres de transport.

En pareilles circonstances, l'entreprise ferroviaire s'efforce, autant que possible, à résoudre le problème. Elle propose à sa clientèle d'acquérir de nouveaux billets pour un voyage ultérieur, mais celle-ci doit en supporter la différence de prix.

La voyageuse était donc libre d'annuler sa réservation et d'en obtenir le remboursement.

Vu qu'elle a acheté de nouveaux titres de transport, la société de transport conclut qu'elle acceptait la solution proposée.

Elle ne restitue donc pas le montant de 72 €.

Le médiateur conçoit l'impuissance du Groupe SNCB face à un mouvement social. Toutefois, la cliente en a subi les fâcheuses conséquences. L'entreprise ferroviaire n'est pas responsable de la suppression du TGV, mais elle pourrait atténuer positivement l'insatisfaction et l'irritation de la voyageuse en pratiquant un processus d'échange des titres de transport plus souple, en cette situation exceptionnelle.

La cliente a payé plus cher parce qu'elle devait, tout simplement, parvenir à destination, et non parce qu'elle était d'accord. Pour ces raisons, elle ne pouvait se limiter au remboursement des billets initiaux.

Les actions sociales, les grèves, les arrêts de travail sont sources d'ennuis, à la fois pour la clientèle et le transporteur. Cependant, dans la présente affaire, on peut difficilement qualifier la « *solution* » proposée par le Groupe SNCB comme un bon service. On est en droit de s'inquiéter quand l'entreprise ferroviaire se dit à l'écoute du client, tout en le laissant payer plus cher des billets.

Le sens commercial serait de permettre aux voyageurs de se déplacer sans déboursier davantage.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande une compensation de 72 €.

La société de transport répond qu'elle s'est bien rendu compte des embarras que les clients ont éprouvés, consécutivement aux actions sociales en France.

Elle a pris la décision commerciale d'autoriser l'acquisition de nouveaux titres de transport à une date ultérieure, en remplacement de ceux qui n'étaient pourtant pas échangeables.

Compte tenu du cas de force majeure que constitue une action sociale, les chemins de fer ne peuvent hélas rembourser les frais supplémentaires supportés par les voyageurs.

Dans son avis, le médiateur constate que le Groupe SNCB semble avoir le souci de sa clientèle en paroles, mais que malheureusement, il ne le concrétise pas assez. Il se flatte de rendre échangeables des billets qui ne le sont pas. Le médiateur estime au contraire que la proposition faite aux clients est loin d'être commerciale quand il faut déboursier un supplément de 72 € pour partir plus tard.

Quand les trains sont supprimés à cause de mouvements sociaux, il pense que le seul geste commercial, digne de ce nom, est de fournir des billets, valables à une date ultérieure, au même tarif que ceux détenus par les voyageurs.

Il invite le Groupe SNCB à restituer les 72 € perçus.

Celui-ci rejette l'avis sur base de l'article 4 de la CIV¹ stipulant que : « *Le chemin de fer est tenu d'effectuer, aux conditions des Règles uniformes, tout transport de voyageurs et de bagages, pourvu que : (...) c) le transport ne soit pas empêché par des circonstances que le chemin de fer ne peut pas éviter et auxquelles il ne dépend pas de lui de remédier.* »

Il considère que les actions sociales relèvent de cet article.

2005/1744 À cause de retards sur la liaison Gand/Lille, un client rate sa correspondance vers Nîmes. Il disposait pourtant de 55 minutes pour passer de Lille-Flandres à Lille-Europe. Il doit donc acheter de nouveaux billets Lille-Europe/Nîmes pour un montant de 141,10 €. Il en demande le remboursement.

Le Groupe SNCB répond que ce contretemps résulte d'un retard sur le réseau belge. Bien qu'il s'agisse d'un titre de transport délivré par la SNCF, il consent à en restituer la valeur de 65 €.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur indique que le voyageur avait pris toutes les mesures nécessaires pour arriver à temps à Lille, en tenant compte d'un temps de correspondance suffisant. Il n'est donc nullement en tort.

De son côté, l'entreprise ferroviaire belge reconnaît que des problèmes sur les lignes belges ont provoqué ce retard. Le Groupe SNCB est donc pleinement responsable des conséquences financières assumées par le client.

Il répond que sa prestation était d'acheminer le voyageur jusque Lille. Le trajet qu'il suivait n'est pas soumis à un contrat de régularité, ni à l'octroi d'une compensation en cas de retard. La société de transport n'est donc pas tenue de dédommager le client.

Dans son avis, le médiateur invoque la CIV (« Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages »). Celle-ci stipule que les chemins de fer doivent acheminer, sans supplément, les voyageurs qui ont raté leur correspondance à cause d'un retard et qui désirent poursuivre leur déplacement.

Le Groupe SNCB refuse l'avis parce que cette règle n'est pas d'application en trafic international.

¹ CIV : « Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages ». La CIV est un appendice à la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires, conclue par l'OTIF, organisme intergouvernemental qui doit organiser la collaboration entre les différentes entreprises ferroviaires.

2005/2208 + 2005/2210 + 2005/2263 + 2005/2315 + 2005/2503 + 2005/2595 + 2005/2623 + 2005/2626 + 2005/2695 + 2005/2896 + 2005/2912 + 2005/3049 + 2006/0044 + 2006/0062 + 2006/0063 + 2006/0621 Des clients sollicitent une compensation pour la journée de grève du 7 octobre 2005. Ils ont acheté une carte train et n'ont pas bénéficié du service correspondant. En outre, ils ont dû recourir à un autre moyen de transport (vélo, bus, voiture) ou prendre un jour de congé.

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

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

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

Le Groupe SNCB n'accepte pas car :

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

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

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

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

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

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

Dans une réaction postérieure, elle reconnaît que le Railflex est effectivement mentionné, dans la gamme des titres de transport, comme carte train (ndlr : et dans le Moniteur Belge). Cependant, elle souhaite maintenir une différence en matière de compensation de ces deux produits pour les motifs suivants :

- une carte train ordinaire permet de se rendre quotidiennement du domicile au travail ou à l'école. À titre d'exemple, on peut estimer que le titulaire effectue 20 « allers-retours » par mois, ce qui, pour un trajet de 45 km en 2^e classe, revient à peine à 2,68 € ;
- ce prix, comparé à celui du même itinéraire avec un Railflex (3,30 €), est plus bas alors que les compensations (sous forme de billet simple, note du médiateur), que ce soit pour l'utilisateur d'un abonnement ordinaire ou celui d'un Railflex, seraient équivalentes sur le plan comptable ;
- les Conditions Générales montrent bien que ces deux titres de transport sont d'usages différents. Le Railflex n'autorise pas d'interrompre le voyage en cours de route, a une période de validité de 15 jours calendrier, n'est pas remboursable, ne bénéficie pas des mêmes dispositions favorables, en cas de péremption ou d'oubli, que la carte train.

Le Groupe SNCB considère le Railflex (et la carte Campus) comme des formules à compléter (tel le Go Pass), exclues de la catégorie des cartes train.

Le médiateur conclut :

- les droits des clients varient, aux yeux de la société de transport, selon le prix payé ;
- l'interprétation unilatérale du Groupe SNCB (le Railflex est finalement un pass) est en contradiction flagrante avec le Moniteur Belge (le Railflex est un abonnement pour les travailleurs à temps partiel).

2005/2775 Le 25 novembre 2005, un client attend le dernier train vers Bornem (avec correspondance à Anvers-Berchem). Toutefois, le train à destination de cette dernière gare n'arrive pas. Il n'y a aucune information à ce sujet. Bien qu'il dispose d'un abonnement, il doit se résoudre à rejoindre son domicile à ses propres frais. Par la suite, il apprend que le train était tout bonnement supprimé. Il demande une compensation.

Le Groupe SNCB l'informe que le train fut supprimé parce que le conducteur était malade. Il est conscient des inconvénients subis par le voyageur et présente ses excuses.

Il invoque les Conditions Générales pour refuser le dédommagement.

Il demandera aux services concernés d'exiger, de nouveau, de leur personnel de communiquer les informations nécessaires lorsque le trafic est perturbé. Précédemment, le client s'était déjà plaint. En effet, le 8 novembre 2005, il était monté à bord d'un train en retard, qui s'était présenté à la même heure que celui qu'il devait emprunter. Il n'en avait pas été avisé. Pour ces deux mésaventures, il reçoit un billet cadeau.

Le médiateur avance les arguments suivants :

- le voyageur, en possession d'une carte train, contrat noué avec l'entreprise ferroviaire, a droit au transport ;
- pour des raisons d'organisation interne, la société de transport ne lui a pas offert le service prévu ;
- elle ne l'a pas informé des motifs du retard (dans le présent cas, suppression du train) et ne lui a pas proposé de solutions de remplacement ;
- elle considère la maladie du conducteur comme un événement imprévu. Ce point de vue est discutable. Les collaborateurs du Groupe SNCB doivent toujours faire savoir, en temps utile, qu'ils sont malades afin qu'on pourvoie à leur remplacement. Dans ce cas, on aurait pu faire mieux.

Le médiateur ajoute que l'entreprise ferroviaire doit avoir à l'esprit que la suppression d'un train (et surtout le dernier de la journée) peut avoir de fâcheuses conséquences dont elle doit assumer la responsabilité. Le voyageur a payé, à l'avance, un service. Il n'en bénéficie pas et, en outre, il en supporte les frais. La société de transport ne se montre pas raisonnable en refusant de l'indemniser.

L'article 12§1 des Conditions Générales stipule que l'entreprise ferroviaire est « *tenue d'acheminer jusqu'à destination le voyageur avec ses bagages, et ce par train, dans la mesure du possible et sans frais supplémentaire.* » On peut donc déduire de cette règle que, faute de train, l'acheminement en taxi s'avérait nécessaire. Le voyageur a dû faire appel à un membre de sa famille pour venir le chercher. On peut assimiler cette initiative au recours à un taxi.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à rembourser au client un montant équivalent au prix d'une course en taxi.

Le Groupe SNCB répond que pour l'incident du 8 novembre 2005, le voyageur a pu finalement atteindre sa destination avec le train suivant, et que pour celui du 25 novembre 2005, il a reçu un billet cadeau.

Il renvoie au processus de compensation futur des retards importants (d'application à partir du 1^{er} septembre 2006). En attendant, les Conditions Générales restent d'application en ce qui concerne les abonnés.

Il ne rembourse donc pas les frais supplémentaires.

Le médiateur émet alors un avis.

Il y indique que le billet cadeau offert peut dédommager les problèmes rencontrés par le client, le 8 novembre 2005, lorsqu'il a encore pu arriver à bon port avec un autre train. Il en est autrement le 25 novembre.

Il est malvenu au Groupe SNCB de se référer au nouveau mode de compensation. Seul l'article 12§1 est toujours d'application. De plus, la société de transport fait référence à celui-ci dans son rejet de la conciliation. Il est clair, comme il a déjà été dit, que cet article est valable dans la présente affaire.

Il précise encore une fois qu'à Antwerpen-Noorderdokken, le voyageur n'était pas du tout au courant de ce qui se passait et qu'il a choisi la meilleure solution pratique (appeler un parent). D'ailleurs, aurait-il trouvé un taxi en cet endroit et qui a sur soi le numéro de téléphone d'une compagnie de taxis ?

Le médiateur constate aussi que le Groupe SNCB élude les principaux arguments du dossier, à savoir une communication défaillante et l'origine de la suppression du train.

Il enjoint donc la société de transport d'accorder au client un montant équivalent au prix d'un déplacement en taxi.

L'entreprise ferroviaire n'accepte pas. Elle regrette les déboires essuyés par le voyageur, les 8 et 25 novembre 2005. Elle est consciente des conséquences négatives de la suppression du train. Cependant, elle a offert un billet cadeau pour ce service de moindre qualité. Et elle évoque encore le processus de compensation et les Conditions Générales.

2006/0482 Une cliente voyage de Bruxelles à Luxembourg, le 30 décembre 2005.

A cause des intempéries hivernales, le train est bloqué en rase campagne pendant environ 7 heures. Elle doit donner plusieurs appels téléphoniques et appeler un taxi pour arriver à son lieu de destination. Le Groupe SNCB accorde aux passagers de ce convoi un billet « cadeau » valable sur le réseau belge. La cliente désire un dédommagement plus concret car elle n'a pas l'usage de ce titre de transport.

Le médiateur propose une conciliation à l'entreprise ferroviaire. Il y admet le cas de force majeure à l'origine du contretemps quoique, aux yeux de la voyageuse, le prestataire de services n'ait pas pris toutes les mesures nécessaires pour résoudre le problème posé par le gel. Il rappelle un principe de qualité émis par le Groupe SNCB, qui est de satisfaire le besoin du client, même après les événements. Il invite donc la société de transport à offrir à la cliente des bons de compensation d'une valeur équivalente au prix de son billet.

L'entreprise ferroviaire refuse cette proposition parce qu'elle ne peut déroger à la règle établie pour chaque cas particulier et que la voyageuse a largement le temps d'employer son billet cadeau. Le médiateur émet alors un avis.

Il y met en évidence que dans les relations commerciales, la qualité résulte du sentiment éprouvé par l'acheteur et non de principes édictés par le vendeur, et qu'un geste fait avec indifférence en devient négatif. La cliente ne désire pas davantage que les autres voyageurs, mais souhaite un dédommagement qui lui convienne.

Le médiateur compare la situation de la cliente à celle d'un gourmet ayant réservé un repas gastronomique. A cause d'un cas de force majeure, le restaurateur ne peut rassasier les gourmets. On peut raisonnablement imaginer qu'il proposera à ceux-ci de revenir dans de meilleures conditions ou qu'il les remboursera, en particulier ceux qui ne sont que de passage en son établissement. L'homme de l'art ne fera que réaliser un précepte commercial, à savoir que les entreprises, vraiment à l'écoute de leur clientèle, agissent et que les autres se bornent à en parler.

Il demande au Groupe SNCB de rembourser le billet de la voyageuse (coût 34,20 €), dont la valeur correspond à un déplacement « aller/retour » d'Arlon à Ostende, que peut effectuer le bénéficiaire d'un billet « cadeau ».

La société de transport ne se range pas à cet avis, car elle a rempli ses obligations en acheminant quand même la cliente. En outre, elle se borne à appliquer le régime de compensation de l'Union Internationale des Chemins de Fer, qui prévoit une compensation de 20% du prix du billet, à condition que son montant soit de 50 € par trajet et que le train ait plus d'une heure de retard. De plus, elle veut accorder à toutes les personnes concernées la même indemnisation.

2006/0581 La commune anversoise de Mortsel est le nœud de plusieurs lignes ferroviaires. Trois gares la desservent : Mortsel Oude-God et Deurnesteenweg sur la ligne 25 Anvers/Bruxelles et Mortsel, sur la 15/27A Anvers/Lier. Une cliente habite Mortsel mais utilise une carte train Anvers/zone Bruxelles (ligne 25) avec laquelle elle peut aussi voyager des gares intermédiaires de Mortsel Oude-God et Deurnesteenweg. Le 21/01/2006, comme son train a un quart d'heure de retard, elle rate à Malines la correspondance avec le train L vers ces deux gares. Elle continue jusqu'à Anvers-Berchem d'où elle emprunte un train vers la gare de Mortsel, liaison la plus rapide pour rejoindre son domicile. Vu que la gare de Mortsel n'est pas située sur le trajet tarifé de son abonnement, l'accompagnateur du train lui réclame 1,60 €.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que la voyageuse ne voulait pas frauder. Etant donné que le trafic était perturbé, celle-ci a choisi une solution pratique pour résoudre un problème de nature ferroviaire, à savoir un retard ayant provoqué la rupture de correspondance prévue à Malines. Elle a profité de trains existants pour limiter, autant que possible, les dégâts (rentrée tardive à la maison).

Pour rétablir une relation de confiance entre la cliente et la société de transport, le médiateur suggère de rembourser le montant payé dans le train.

Le Groupe SNCB n'accepte pas : un retard ou une correspondance manquée ne permettent pas de quitter l'itinéraire prévu.

Le médiateur émet alors un avis. Il y indique que la voyageuse n'était pas responsable du retard. L'entreprise ferroviaire ne peut donc rétorquer que celle-ci avait « raté » sa correspondance avec le train local. La cliente a seulement utilisé les trains qui se sont substitués à ceux qui lui offraient la possibilité de rejoindre Mortsels Oude-God ou Deurnesteenweg, à partir de Malines. Le Groupe SNCB méconnaît l'objectif que visait la voyageuse en agissant de la sorte.

Celui-ci ne se rend pas compte de ce qu'il fait en adoptant une telle position : il insinue que la cliente pourrait imaginer détenir un libre parcours pour effectuer gratuitement un trajet complémentaire. Exiger un tel supplément est injuste.

La société de transport rejette l'avis. La voyageuse ne peut transiter par des gares ne figurant pas sur l'itinéraire de son abonnement, même en cas de retard ou de rupture de correspondance. Le trajet Anvers-Berchem/Mortsels n'est pas inclus dans sa carte train. La cliente devait donc posséder un billet.

2006/0694 Le 6 mars 2006, un client doit effectuer le trajet Bruges/Bruxelles-Midi/Charleroi-Sud pour y prendre un vol vers Varsovie. Il rate son avion, pas tellement à cause d'un retard durant la deuxième partie de son itinéraire, mais surtout à cause d'une mauvaise information. Il incrimine le Groupe SNCB qui était au courant de problèmes sur la ligne Bruxelles/Charleroi, mais qui n'en avait pas fait part à Bruxelles-Midi.

Il demande le remboursement de son titre de transport (Rail Pass), des frais de taxi et de ceux liés à l'échange du billet d'avion.

L'entreprise ferroviaire explique qu'une communication défailante entre le dispatching régional et le chef de bord n'a pas permis de déterminer la durée du retard, ni les éventuelles solutions de remplacement possibles. En outre, l'installation de sonorisation de la dernière voiture était défectueuse de sorte que l'accompagnateur du train n'a pu prévenir les passagers que très tardivement.

Le Groupe SNCB n'accepte pas de rembourser les frais supplémentaires sur base d'une clause d'exclusion des Conditions Générales. Elle indemnise le billet du voyageur sous forme de deux billets de compensation.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que l'incident à la caténaire s'est produit à 17h23 tandis que le train emprunté par le client a quitté Bruxelles-Midi à 18h18. La société de transport disposait donc d'environ une heure pour informer Bruxelles-Midi (et les clients) de cette situation délicate.

Si celle-ci avait réagi promptement, le voyageur aurait eu le temps nécessaire de recourir à un autre moyen de transport pour se rendre à l'aéroport et il n'aurait vraisemblablement pas manqué son vol. Le client ne peut être la victime d'un problème de communication interne du Groupe SNCB.

Celui-ci refuse la conciliation. Infrabel règle l'organisation du trafic ferroviaire en temps réel et a l'expérience voulue en ce domaine. Elle ne partage pas le point de vue du médiateur, qui affirme que le Groupe SNCB connaissait la situation de la ligne Bruxelles/Charleroi, mais ne l'a pas répercutée à Bruxelles-Midi. Le dispatching (d'Infrabel) est chargé des circulations, aux heures de pointe, dans la jonction Nord-Midi. Il ne pouvait prévoir le retard que subirait le train du client.

Le médiateur émet un avis. Il y précise que l'entreprise ferroviaire reconnaît l'existence de problèmes, notamment techniques, n'ayant pas permis de diffuser, de la meilleure façon possible, les informations utiles.

La communication (tardive ou inexistante) ne résulte pas essentiellement de la circulation dense aux heures de pointe dans la jonction (étant donné l'expérience sur le terrain dont le dispatching est censé faire preuve à ce moment crucial), mais principalement de problèmes de communication internes.

Des informations correctes auraient évité des frais d'échange des billets d'avion (le client disposait encore de suffisamment de temps pour prendre un taxi et en payer personnellement le prix). Le Groupe SNCB doit donc assumer ces frais.

Celui-ci refuse l'avis : au moment où le train du voyageur quittait Bruxelles-Midi, on pouvait estimer, sur base des premiers résultats de l'enquête, que l'incident limité n'entraînerait pas un retard de plus de 10 minutes à l'arrivée à Charleroi-Sud. Des problèmes ont surgi plus tard à cause de dérangements à des passages à niveau.

2006/0988 Des travaux à la voie provoquent de grands retards entre Sint-Denijs-Boekel et Oudenaarde. Pour arriver à temps à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle et y prendre un vol vers Kuala Lumpur, un client décide de prendre un taxi à Oudenaarde. Il en demande le remboursement au Groupe SNCB.

Dans sa réponse, celui-ci explique que la nuit du 18 au 19 novembre, les trains ne pouvaient circuler qu'alternativement sur une voie, entre ces deux gares, à cause des travaux de renouvellement de la voie et d'un passage à niveau. À la fin de ces travaux prévus, à 5h20, subsista, à l'entrée de Zottegem, un problème aux aiguillages. En attendant que soit obtenu le contrôle de ces appareils sur place, le train IC 2305 fut retenu à Oudenaarde. Pour remédier à cette situation, on dut faire appel à un technicien. Finalement, le train IC attendra 40 minutes avant de partir (libération de la voie par un train précédent bloqué).

Les voyageurs ont toujours connaissance, à l'avance, des travaux programmés grâce aux affiches « info travaux » dans les gares. Il en est de même par le site Internet qui communique ceux-ci mensuellement sous le sigle « Voyager en Belgique – info travaux ». Or, le retard du 19 novembre 2005 résultait du seul dérangement aux aiguillages et non des chantiers.

Quand un incident empêche tout trafic ferroviaire sur une ligne déterminée, des autobus peuvent être mis en circulation. Cette disposition peut prendre un certain temps, car les autres sociétés de transport en commun ne peuvent aussi facilement mettre à disposition des véhicules et des conducteurs. Il est pratiquement impossible d'évaluer le temps nécessaire à mettre sur pied ce service.

L'entreprise ferroviaire s'est engagée à mener les clients à la destination figurant sur le titre de transport, qui matérialise le contrat de transport. Le voyageur était muni d'un Rail Pass, libellé Wervik/Bruxelles-Midi. Le Groupe SNCB est prêt à rembourser la partie inutilisée du billet Thalys, mais regrette de ne pouvoir le faire pour les frais extérieurs.

Le médiateur émet un avis. Il y précise qu'en cas de rupture de correspondance à cause du retard du premier train ou de sa suppression, la société de transport devrait, si possible, conduire les clients et leurs bagages à leur gare de destination, sans coût supplémentaire (la destination est celle du titre de transport, faisant office de contrat de transport). La seule condition serait que le premier train prévu normalement aux horaires permette aux voyageurs d'arriver, en temps opportun, à la destination qu'ils avaient choisie. À cet effet, première et dernière correspondances requièrent une même vigilance.

En pareilles circonstances, le recours à un taxi peut se révéler indispensable. Normalement, sur base des horaires établis, le client pouvait atteindre sa destination sans problème. Dans la situation où il se trouvait, il n'avait pas d'autre choix : taxi à partir d'Oudenaarde ou avion raté et frais supplémentaires. La destination et la ponctualité sont les éléments essentiels du contrat conclu entre le transporteur et le voyageur.

Le Groupe SNCB reconnaît que le retard du client est lié au dérangement de l'aiguillage à Zottegem. Il fut question d'instaurer un service de bus. On y renonça (voir plus haut).

On se demande pour quelles raisons le dispatching régional ne décida pas de détourner l'IC 2305 par Gand-St-Pierre vers Bruxelles-Midi, étant donné le retard que l'incident de Zottegem provoquait.

Le TGV 9912 partait à 7h52 de Bruxelles-Midi. L'IC 2305 arriva à Oudenaarde à 6h31. En passant par Gand-St-Pierre, les voyageurs parvenaient à Bruxelles-Midi en temps opportun, sans bourse délier.

L'entreprise ferroviaire s'exonère de toute responsabilité en invoquant les Conditions Générales pour le Transport des Voyageurs. Cependant, elle se met en porte-à-faux avec l'avis de la Commission des Clauses Abusives du 6 juin 2000 sur certaines clauses de ces Conditions. Celui-ci dit que l'engagement de la société à transporter les clients suivant les horaires établis fait partie intégrante du contrat. Quand elle se limite à rembourser le prix du billet sur le réseau belge, elle dégage quasiment sa responsabilité. Au contraire, elle devrait offrir un dédommagement raisonnable.

Le médiateur renvoie aussi à l'article 1382 du Code Civil.

Le client a subi un dommage excédant clairement le prix des billets : 435€ pour rejoindre à temps l'aéroport de Paris.

Le Groupe SNCB rejette l'avis et répète que la position de la Commission des Clauses Abusives n'a pas force de loi. Il n'est donc contraint de s'y plier. Il ajoute que l'article 1382 du Code Civil a trait à une responsabilité extra contractuelle.

2006/1533 Le 6 juin 2006, à cause du retard de l'IC 607, les filles d'un client ratent leur vol de Schiphol à Charm el-Sheikh. Elles doivent payer un supplément pour le vol suivant. Le client demande un dédommagement.

Selon le Groupe SNCB, ce jour-là, le train (Anvers-Berchem 8h31 – Schiphol 10h22) accusait un retard de 43 minutes entre Kapellen et Anvers (un train de marchandises bloquait les circulations).

Celui-ci atteint Essen à 9h47 (dernier repère automatique). À 9h55, le dirigeant du trafic des NS fait savoir qu'une panne de courant empêche la circulation des trains de et vers Rotterdam. Certains trains sont limités à Roosendaal. D'autres seraient détournés.

L'entreprise ferroviaire suppose que le retard résultait d'une correspondance imprévue et un détournement sur le réseau néerlandais.

La CIV détermine les compensations à octroyer en cas de retard en trafic international : *«Pour un retard de plus d'une heure en train international de jour et de plus de deux heures en train international de nuit, le réseau distributeur (SNCB) 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 € minimum par personne. »*

La société de transport regrette de ne pouvoir donner une suite favorable à une éventuelle indemnisation, notamment des frais extérieurs.

Il s'avère que le Groupe SNCB ne peut prouver si les voyageurs ont reçu, à temps, une information complète sur l'incident. Il affirme qu'il ne peut examiner ce qui fut annoncé exactement à Anvers-Berchem, vu qu'il n'y a pas d'enregistrement. En outre, les bandes des tableaux d'affichage et des écrans vidéo ne sont conservées que deux mois. Le médiateur fait remarquer que le client a déposé plainte tout de suite après les événements. Cependant, l'entreprise ferroviaire n'a pas conservé ces données pour examen.

Celle-ci présente ses excuses pour les inconvénients subis.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur précise que la société de transport ne pouvait ignorer que le trafic était perturbé, ce jour-là, dans la région d'Anvers et sur les lignes néerlandaises.

Des éléments de réponse fournis par le Groupe SNCB, on peut déduire que tout ne fut pas entrepris pour informer rapidement et correctement les voyageurs. Les problèmes de ceux-ci sont le résultat d'une communication défailante. S'il en avait été autrement, les clients auraient pu décider, avant de s'embarquer dans le train, de choisir un moyen de transport de remplacement (taxi ou véhicule personnel).

Le médiateur émet alors un avis. Il revient sur le fond de la plainte. Les voyageurs étaient à l'heure à Anvers-Berchem pour emprunter l'IC 607, départ à 8h31. Ils atteignaient normalement Schiphol à 10h22, d'où l'avion s'envolait à 12h30.

Ils avaient pris une marge de temps suffisante. L'entreprise ferroviaire était parfaitement au courant des problèmes d'exploitation entre Kapellen et Anvers, consécutifs à une obstruction par un train de marchandises. Toutefois, elle laissa partir l'IC 607 avec 43 minutes de retard d'Anvers-Berchem, tout en sachant bien que les passagers pouvaient éprouver des difficultés en cours de route. Elle esquivait *de facto* sa responsabilité : les clients seraient confrontés à des problèmes aux Pays-Bas. Et elle ne peut plus enquêter sur ce qui s'est passé : pas d'enregistrement des annonces, effacement des bandes des tableaux d'affichage et des écrans vidéo après deux mois.

Pourtant, le client a introduit sa plainte, le même jour. Le Groupe SNCB pouvait donc, pendant deux mois, vérifier les informations diffusées.

Il renvoie à la CIV en ce qui concerne sa responsabilité civile d'indemnisation en cas de retard. A bon escient ? Les voyageurs ne déplorent pas le retard à cause du train de marchandises, ni la coupure de courant sur le réseau NS, mais ils se plaignent des informations tardives durant leur trajet sur le tronçon belge.

En outre, le traitement du dossier a tellement tiré en longueur en vue de recueillir les éléments nécessaires, qu'on peut parler de négligence.

La société de transport a pourtant conscience de ces problèmes et donnait, à ce propos, des instructions à son personnel dans sa circulaire du 6 octobre 2004. Celle-ci recommande qu'en fonction de l'importance du retard et suivant les possibilités offertes, le personnel des trains propose, en concertation avec le dispatching régional, des solutions de remplacement, entre autres, un changement d'itinéraire, une autre gare de correspondance ou un autre moyen de transport.

L'entreprise ferroviaire prescrit tout cela, mais quand elle omet de passer à l'action, elle estime n'en être pas responsable.

Dans son avis, le médiateur préconise le dédommagement des clients pour leurs frais supplémentaires (270 €), conséquences d'une mauvaise communication du Groupe SNCB.

Celui-ci refuse. Il estime avoir reçu tardivement les informations du réseau néerlandais pour les répercuter aux voyageurs. De plus, malgré le retard de 43 minutes sur les lignes belges, dû à un train de marchandises, les clients pouvaient encore atteindre l'aéroport en temps opportun.

2006/2109 Le 22 juin 2006, un client emprunte un train de Braine-le-Comte à Bruxelles-National-Aéroport pour prendre un vol vers Barcelone. A cause d'une panne de l'automotrice, suivie d'une coupure d'électricité, le voyageur arrive en retard à l'aéroport et rate son avion. Il doit embarquer dans un autre un vol et acquitter un supplément de 264,19 €. Le Groupe SNCB refuse de rembourser, car il a rempli son contrat : acheminer le client à destination.

Le médiateur propose une conciliation afin que l'entreprise ferroviaire indemnise le voyageur. Il rappelle que l'attente des clients est la ponctualité et que la société de transport affirme en faire son objectif. Il évoque un entretien avec un gestionnaire d'une consoeur de la SNCB. Celui-ci a déclaré qu'après un incident, le voyageur éprouve une grande satisfaction quand le service après-vente intervient efficacement.

La société de transport rejette cette proposition pour les raisons suivantes : le client est parvenu à la gare de destination et les Conditions Générales ne prévoient que le remboursement du billet utilisé. Le médiateur émet alors un avis.

Il y précise que les perturbations vécues par le voyageur sont de nature exclusivement ferroviaire. De nouveau, il fait référence à un dirigeant d'une autre consoeur de la SNCB. Dans un article diffusé dans un grand quotidien national de ce pays, ce responsable brosse le portrait du voyageur d'aujourd'hui et définit la nécessaire adaptation des réseaux ferrés aux souhaits de leurs clientèles : le client désire un service complet afin de combiner les différents moyens de transport existants.

Le médiateur ajoute que le Groupe SNCB a conscience de ce fait puisqu'il a recommandé à ses accompagnateurs de train, en cas d'incidents dans la région bruxelloise, d'inviter les passagers vers l'aéroport de recourir à un autre mode de transport pour y parvenir à temps. En pareilles circonstances, l'entreprise ferroviaire ne peut considérer la gare, proche des installations aériennes, comme la destination finale des voyageurs. Si elle admet sa responsabilité dans le retard des trains, elle doit aussi en assumer les conséquences.

Le médiateur invite donc le prestataire de services à dédommager le client. Le Groupe SNCB refuse en affirmant qu'il a respecté les Conditions Générales par le remboursement du billet du voyageur.



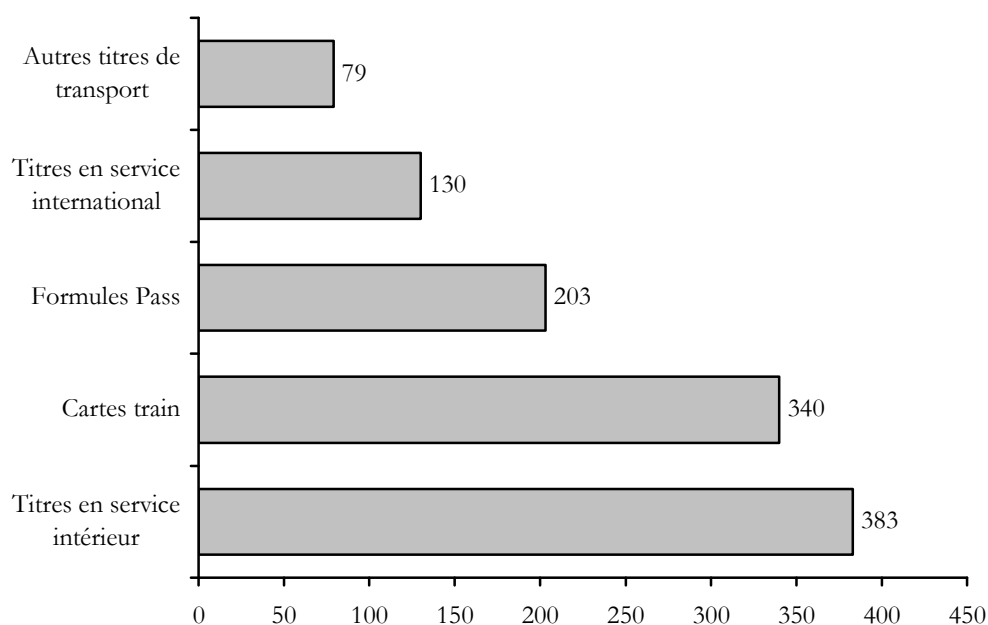
Photo Groupe SNCB

1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1.135 dossiers et 31 % 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



Sefora ou l'insoutenable silence autour d'un bon produit

Cela fait des années déjà que tant les clients que le Groupe SNCB lui-même le répètent : la gamme de tarifs est trop complexe ; elle donne lieu à des malentendus en tous genres et à un usage inadapté. Il faut une offre de produits transparente, et ce dans l'intérêt de tous...

C'est alors que, soudainement, au printemps 2006, le groupe SNCB propose au médiateur un nouveau produit. De quoi s'agit-il ? D'un indicateur à la fois clair et puissant ; une sorte de GPS qui guide aisément le client et le guichetier dans la « jungle » des tarifs...Eureka !

Une gare, un dimanche matin.

Un voyageur, la septantaine approchante désire se rendre d'Enghien à Visé et en revenir le même jour. Il embarque avec un billet week-end, dont coût 13,60 €.

Cherchez l'erreur ...

Il y a fort à parier que les non initiés aux produits du Groupe SNCB n'y trouveront rien à redire. Les plus avertis (les guichetiers par exemple) vous diront que, compte tenu des critères annoncés, c'est le billet Senior à 4 €, qui aurait le mieux convenu à ce monsieur.

Il ne s'agit pas ici de pointer l'un ou l'autre membres du Groupe SNCB, mais bien de mettre en lumière une situation qui fait un perdant et souvent le même, le client. Non pas que ces incidents soient légion, mais parce qu'ils traduisent plus généralement un double constat : d'une part, un déficit de communication et, d'autre part, la sous-utilisation de certains moyens techniques disponibles.

A partir du moment où on entre dans la sphère des relations humaines et à moins d'organiser pour chaque plainte un procès en bonne et due forme, il est bien malaisé voire impossible de reconstituer les propos échangés entre le vendeur et l'acheteur. Et pour en revenir à notre cas initial, il est bien difficile de savoir pourquoi notre client n'a pas bénéficié du tarif le plus avantageux.

Peut-être parce que « la politique de vente actuellement est la suivante : *Les guichets de vente se concentrent sur la vente de billets, le client sait ce qu'il veut et l'agent lui vend le produit qui correspond aux critères donnés par le client. S'il s'interroge sur d'autres types de produits, d'horaires, de prix, de combinaisons possibles et de destinations, on l'invitera à se rendre au guichet d'info - dans les gares où cette facilité existe - où l'agent d'accueil peut lui fournir l'information nécessaire et où on peut aussi cibler son intention précise. Le produit qui lui est le mieux approprié peut varier selon que le voyageur opte pour le meilleur produit ou pour le produit le meilleur marché* » (lettre du Groupe SNCB).

Cette manière de voir les choses appelle quelques commentaires.

Le fait d'opter selon les cas pour le meilleur produit ou pour le meilleur marché est un argument parfaitement acceptable dans le contexte d'un voyage international (où les conditions d'utilisation peuvent considérablement varier ; comparez par exemple un A/R « Bruxelles-Paris » aux tarifs Smilys et Librys) ; en revanche, il perd pas mal de pertinence en trafic intérieur.

Nous ne nous attarderons pas sur la possibilité de se rendre aux guichets d'info, si ce n'est pour souligner que seule une minorité des gares du pays en est pourvue.

A lire le Groupe SNCB, les guichets de vente ressembleraient fort à des distributeurs automatiques où l'agent se contenterait de fournir mécaniquement le produit X ou Y sollicité par le client.

Or, ainsi que l'exprimait un haut responsable de la SNCF dans « Le Figaro » du 16 août 2006 : « Le client actuel exige du *sur mesure*, de la souplesse, du service adapté [...]. Et chacun veut *son* prix, le meilleur bien sûr, en fonction du bouquet de services proposés et de sa situation. ». Et même si le Groupe SNCB a considérablement simplifié sa gamme tarifaire ces dernières années, le bouquet disponible est encore bien fourni.

On peut en déduire qu'il appartient au collaborateur du Groupe SNCB, non de pratiquer un processus commercial uniforme, mais d'adopter un comportement en adéquation avec la situation qui se présente à lui (le lieu et le moment par exemple) et avec la personne qui a fait appel à lui (son âge apparent par exemple).

En outre, communiquer, surtout dans une relation économique (et l'achat d'un titre de transport ressortit bien à cette catégorie), implique non seulement d'écouter son vis-à-vis, mais encore d'échanger avec celui-ci afin de répondre au mieux à ses attentes.

A cet égard, en plus de la formation qu'il dispense à son personnel de vente, le Groupe SNCB a matérialisé cet objectif de « la meilleure formule tarifaire ». Ainsi, début mai 2006, Sefora¹ - pour **SE**arch **FO**r **A**dvantage – était discrètement lancé sur le site Internet de la s.a. SNCB. L'existence de ce nouveau module sera signalée plus visiblement sur la page d'accueil dudit site le 22/05/2006.

Discretion dans le lancement, discretion aussi dans la communication externe (presse ou public). Seuls les journaux du groupe Sud Presse et la Gazet van Antwerpen ont eu l'occasion de mentionner la nouveauté que constituait Sefora, pourtant présenté comme « cet instrument notre clientèle, mais aussi notre personnel, le réclamaient depuis quelques années déjà. »², ou mieux encore comme une avancée technologique permettant au guichetier « de proposer, en un clin d'œil, la formule la plus avantageuse au client. »³.

Sefora ne fournit des renseignements que sur les titres de transport en service intérieur (rien donc sur l'international ni le transfrontalier), mais intègre par exemple des formules temporaires comme le billet « shopping ».

¹ Signalons que cette appellation n'apparaît que dans l'adresse électronique correspondante.

² La Meuse, 04/05/2006

³ D'après Gazet van Antwerpen, 04/05/2006

Avec Sefora, le Groupe SNCB a développé un produit d'une grande qualité technique, rapide (1 à 2 secondes pour obtenir une réponse) et facile d'utilisation avec un formulaire de recherche très clair.

Sefora fournit un résultat avec le prix des différentes formules proposées et, important, signale les éventuelles restrictions d'utilisation (semaine ou we, heure de départ, etc.).

Il est en outre quadrilingue (français, néerlandais, allemand et anglais) et est relié au système d'achat en ligne. Last but not least, l'utilisateur – qu'il soit guichetier ou client – peut imprimer le résultat de sa requête.

Nous croyons savoir que Sefora a rencontré un succès au-delà des attentes de ses promoteurs. Ainsi, peu après son lancement (soit après le 22/05/2006), au plus fort des sollicitations, le système enregistrait environ 100 requêtes toutes les 10 minutes, soit 1 requête toutes les 6 secondes. Quant aux mois les plus chargés pour Sefora, il s'agit plutôt logiquement de juillet et août (avec chaque fois plus de 11500 demandes) suivis des mois de juin et de septembre.

Quelles leçons peut-on tenter de tirer de ce qui précède ?

Premièrement, au niveau individuel, notre client évoqué ci-avant aurait pu se rendre à Visé et en revenir pour 4,00 € grâce à Sefora. Nous ne disons évidemment pas que toutes les demandes des clients doivent être soutenues par Sefora, loin de là ! Ici, une simple question de la part du vendeur conjuguée à son expertise des produits SNCB aurait largement suffi au bonheur du voyageur.

Deuxièmement, en élargissant la perspective, Sefora illustre à sa manière un comportement parfois curieux dans le chef du Groupe SNCB et qui fut déjà sien avant 2005 et la scission en trois entreprises.

De vive voix ou au travers de nos rapports annuels, nous l'avons dit et répété : le Groupe SNCB réalise de belles choses, grandes ou moins grandes, concrétisent de beaux projets, de grande envergure ou plus modestes, développe Sefora, mais ne le dit pas (assez).

Quoi qu'il en soit, au printemps 2006, le médiateur a été agréablement surpris. D'autant plus que les perspectives laissent apparaître une version plus évoluée de Sefora capable de déterminer le titre de transport le plus adéquat pour des déplacements multimodaux cette fois.

Qu'est-ce que SEFORA ?

SEFORA est un outil qui calcule la formule de voyage la mieux adaptée en fonction du client.


Où trouver SEFORA ?

Sur le site web www.sncb.be via les liens "*Voyager en Belgique*" et "*Combien coûte votre trajet ?*"
ou à l'adresse <http://sefora.b-rail.be/sefora/Sefora/berekenen.do?action=accessTicket&langue=2>

Critères de recherche :

- gare : de / à / via (facultatif)
- voyage simple / aller et retour
- date voyage aller
- fréquence du voyage : une fois/de temps en temps/fréquemment
- réduction : pas de réduction / catégorie réduction
- 1^{re} classe / 2^e classe
- tranche d'âge : -6 / 6-11 / 12-18 / 19-25 / 26-59 / 60-64 / 65 et +

Résultat :

- sur la base des données introduites, Sefora affiche les formules de voyage courantes envisageables pour le trajet ferroviaire spécifié.
- la formule de voyage la moins chère est identifiée par un **code couleur** et le symbole .

Les résultats sont présentés comme suit :

- *Formule de voyage* : nom de la formule de voyage proposée.
Pour obtenir toutes les informations sur cette formule, il suffit de cliquer sur le nom du produit.
- *Prix par trajet* : prix de la formule de voyage, exprimé par trajet.
Si, par exemple, vous payez au guichet 45 € pour un Pass de 10 voyages, le prix indiqué ici est de 4,50 €, autrement dit le prix d'un voyage du Pass.
Dans certains cas, un billet aller-retour avec réduction (billet week-end, billet Seniors, etc.) est meilleur marché qu'un billet ordinaire pour un voyage simple, même si le retour reste inutilisé. Il est donc possible qu'une formule aller et retour soit affichée même si l'utilisateur ne demande qu'un voyage simple.
Dans ce cas, le prix par trajet est identique au prix du titre de transport complet.
- *Prix* : prix du titre de transport complet.
- *Info* : cette rubrique affiche des informations essentielles sur la formule de voyage. Pour obtenir toutes les informations, il suffit de cliquer sur le nom du produit.
- *Achat en ligne* : les produits désignés par le bouton **ACHETEZ** peuvent être achetés en ligne via le site Ticket on line de la SNCB.

Source : www.sncb.be

1.2.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

Sous l'intitulé « Titres de transport en service intérieur », nous rassemblons les 383 plaintes reçues concernant des billets « ordinaires », achetés au guichet ou via un distributeur, délivrés par l'accompagnateur de train ou encore imprimés via Internet (Ticket on line).

Les formules promotionnelles temporaires (comme le Birthday Ticket, le billet « Bonnes affaires » et le billet « Shopping »), les formules touristiques (B-Excursions, B-Evénements, « Un jour à la mer »), les billets mis à disposition par des tiers (avec réquisitoire, billets Bulk ou billets gratuits) ou les formules combinées développées avec des organisateurs de concerts (Rock Werchter, Pukkelpop, Samson & Gert, etc.) relèvent également de cette catégorie.

Les erreurs concernant ces titres de transport peuvent être très nombreuses :

- le guichetier délivre un billet différent de celui souhaité par le client ou dont il a réellement besoin (voyage simple ou aller-retour, avec ou sans réduction, pour une date de voyage incorrecte ou concernant un trajet ou un autre itinéraire) ;
- la technique fait parfois défaut (facilités de paiement au guichet, distributeur de billets, Ticket on line, l'imprimante sur laquelle le billet doit être imprimé, etc.).

Si le client ne possède pas de billet valable pour son voyage ou n'en a pas acheté « en raison de l'une ou l'autre circonstance », s'il ne peut pas présenter la carte de réduction correspondant à la ristourne qui lui a été octroyée (familles nombreuses, VIPO, etc.), ou s'il n'informe pas à temps l'accompagnateur de train qu'il n'a pas (encore) de titre de transport, une procédure de régularisation est lancée, allant de la facturation d'un droit de confection (2,40 €) ou d'une surtaxe forfaitaire (12,50 €) à la rédaction d'un formulaire C170 « Constat d'irrégularité d'un voyageur », avec un supplément de 50 €.

Si le client se montre un peu trop laxiste concernant le suivi de ses paiements ou commet régulièrement des infractions, la facture peut s'alourdir considérablement et dans certains cas, il n'aura pas d'autre alternative que de s'adresser à des services professionnels à caractère social (CPAS, service d'accueil, Fedasil) qui tenteront, dans la limite des possibilités, de procéder à un regroupement de dettes, associé ou non à un plan d'apurement. Pour les dossiers de ce genre également, l'aide du médiateur est appréciée par le client.

Enfin, des demandes de remboursement sont introduites via le médiateur pour des billets que le client a achetés à l'avance, mais qu'il n'a pas pu utiliser ou pas intégralement. Le Groupe SNCB accède généralement à ces demandes, moyennant le paiement de frais administratifs.

SITUATION VECUE

2006/0998 Le 11 mars, le client souhaite se rendre à Batibouw avec un billet B-Excursions. Il demande également un surclassement pour pouvoir voyager en première classe. En pleine conversation avec un collègue, le vendeur n'entend cependant pas la demande du client. Ce dernier lui reformule son souhait de voyager en première classe. Dans le train, il remarque qu'il n'a obtenu un billet de surclassement que pour l'aller, ce qui l'oblige à acheter un billet complémentaire pour le retour. Il est mécontent car il estime avoir déboursé une somme trop élevée.

Après examen du dossier, le Groupe SNCB précise que le prix payé par le client est correct. Il déplore le fait qu'il n'a pas été satisfait du service obtenu lors de l'achat de ses billets au guichet mais, d'un point de vue tarifaire, le montant est exact.

Dans sa réplique, le client fait référence à la brochure B-Excursions qui prévoit la possibilité d'acheter un billet « supplément première classe » pour 12,20 €, au lieu du prix ordinaire de 15 € qu'il a payé au guichet.

Le Groupe SNCB rembourse finalement la différence de prix.

Le voyage retour d'un billet aller et retour

Billets-Pass- Cartes : règles générales

VALIDITE

1. Billet simple:

n'est valable qu'à la date qui y est indiquée jusqu'à l'interruption nocturne du service des trains.

2. Billet aller et retour:

le voyage aller doit s'effectuer avant le voyage retour. Le voyage aller et le voyage retour doivent être commencés à la date de validité mentionnée sur le billet. Le voyage retour doit être terminé avant l'interruption nocturne du service des trains.

3. Billet avec « via » :

le trajet à partir de la gare "via" doit être terminé avant l'interruption nocturne du service des trains.

Source : s.a. SNCB

Lors de l'adaptation générale des tarifs entrée en vigueur le 1^{er} février 2006, une règle, somme toute assez singulière, a été introduite avec discrétion : désormais, un titre de transport n'est valable que jusqu'à la date mentionnée, et ce jusque minuit au plus tard. Autrement dit, quiconque veut rentrer chez lui le soir doit *stricto sensu* partir avant minuit, au risque de voir son titre de transport invalidé, même s'il y est mentionné "aller-retour".

Quelle est l'utilité de règles de ce genre ? Le client ne comprend pas et nombreux aussi sont les membres du personnel, pourtant riches d'une certaine expérience, à qui la pertinence de telles mesures échappe.

Le client souhaite, pour toutes sortes de raisons, des trains plus nombreux et plus tardifs de manière à pouvoir utiliser les transports publics pour rentrer chez lui après un événement. Il est indéniable que la vie sociale et culturelle se prolonge plus tard dans la nuit qu'il y a 20 ans.

Le Groupe SNCB répond, lorsqu'il le peut, à cette évolution et aux attentes de ses clients, alors qu'en même temps, il crée de nouveaux obstacles. Pourquoi ? La mise en service de trains (plus) tardifs implique non seulement que ces trajets peuvent se prolonger au-delà de minuit, mais aussi que des trains partent encore après cette heure pour permettre aux noctambules de rentrer chez eux en empruntant les transports publics.

Une certaine cohérence est dès lors souhaitable de la part d'une entreprise de transport qui consent des efforts supplémentaires, lesquels méritent d'être encouragés.

Ou bien le Groupe SNCB continue à vendre, après une heure donnée (en fin d'après-midi ou en début de soirée), des billets aller-retour et tolère que le client rentre chez lui avec un train tardif, même si celui-ci ne part de la gare de destination initiale qu'après minuit en direction de son domicile. Ou alors il interdit la délivrance de billets aller-retour à partir d'une certaine heure. Cette dernière option ne nous semble toutefois pas être une approche très conviviale à l'égard des clients.

S'il souhaite malgré tout poursuivre dans cette voie, le Groupe SNCB doit, en qualité de vendeur¹, attirer chaque fois l'attention du consommateur sur le fait que ce dernier doit effectuer le retour avant minuit, au risque de devoir acheter un autre titre de transport ou un billet complémentaire.

¹ Article 30 de la loi sur les pratiques du commerce : *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 Billet Week-end acheté sur Internet : un plaidoyer pour l'uniformisation des conditions d'utilisation.

La formule avantageuse pour un week-end de détente, tel est le slogan vantant les mérites du billet Week-end.

La notion « avantageuse » concerne le prix : un billet aller-retour en 1^{re} ou 2^e classe avec une réduction de 50 %.

Le concept « détente » fait, quant à lui, référence à la souplesse d'utilisation du billet Week-end :

- l'aller est possible à partir du vendredi à 19 h 01 et le retour peut s'effectuer au choix pendant le week-end. Cela vaut en principe jusqu'au dimanche soir, mais pour les week-ends prolongés, une extension de validité est prévue ;
- pour les billets à destination d'une gare du littoral, le retour peut en outre s'effectuer au départ d'une gare différente de celle indiquée sur le billet.

Cette souplesse caractéristique du billet Week-end disparaît cependant s'il est acheté sur Internet (via Ticket on line) :

- la date du retour doit être définie au préalable et n'est plus modifiable ;
- le retour doit toujours s'effectuer à partir de la gare (côtière) indiquée sur le billet.

L'application de modalités d'utilisation différentes pour un produit identique en fonction du canal de vente est non seulement illogique, mais en outre très déroutante pour le consommateur qui peut, en toute bonne foi, se retrouver dans une situation fâcheuse (autrement dit, se voir infliger une amende ou un formulaire C170).

Partant de cet exemple, nous souhaitons plus généralement plaider pour l'uniformisation des conditions d'utilisation des produits, indépendamment du canal utilisé et en tenant compte de la version la plus conviviale pour le client (dès lors, ne pas imposer de limites aux produits traditionnels en raison des limitations techniques inhérentes à l'« électronique »).

Billet « Bonnes affaires »

En janvier 2006, le Groupe SNCB a proposé aux inconditionnels des soldes désireux de faire leur shopping en train, un billet spécial « Bonnes affaires ».

Très vite, le médiateur a reçu à ce sujet des plaintes de deux types :

- le billet « Bonnes affaires » n'était disponible que via Internet ;
- il ne pouvait être payé qu'avec une carte de crédit ou une carte de paiement d'un nombre limité de banques.

Le Groupe SNCB a motivé sa décision de ne vendre le billet « Bonnes affaires » que via Internet comme suit :

- Internet est le média par excellence d'aujourd'hui et de demain. Il ne peut se permettre d'ignorer les opportunités commerciales offertes également par ce média ;
- se basant sur le succès du billet « Bonnes affaires », il sera possible de mesurer l'impact d'un produit vendu uniquement via Internet. Il s'agit en quelque sorte d'un test préalable à la réalisation future de promotions ciblées via Internet pour combler la capacité inexploitée aux heures creuses, pouvant de surcroît être proposées rapidement au client ;
- plus de 60 % des Belges ont déjà accès à Internet.

Concernant la méthode de paiement, le Groupe SNCB argumentait que les possibilités de règlement offertes en ligne sont constamment étoffées et que les paiements sont désormais déjà possibles avec Visa, MasterCard/Eurocard, American Express, ING Home'Pay, KBC-Online et CBC-Online.

Le médiateur signale toutefois que l'argument du Groupe SNCB selon lequel environ 60 % (les sources officielles font état d'un pourcentage inférieur) des Belges ont accès à Internet signifie aussi que les 40 % restants n'y ont pas accès.

Si le but est de combler la capacité inexploitée aux heures creuses, on s'attendrait plutôt à ce que le Groupe SNCB tente de toucher le plus possible de clients potentiels en utilisant tous les canaux de vente existants (et assurément les guichets des gares).

En outre, tout le monde ne dispose pas d'une carte de crédit et les possibilités de paiement sont, somme toute, limitées ; les cartes de paiement de plusieurs grandes banques n'étant pas acceptées.

Le contrat de gestion confié au Groupe SNCB plusieurs missions de service public. Il ne peut donc priver un certain nombre de clients de l'opportunité d'acheter un produit en service intérieur. Quiconque satisfait aux conditions de voyage d'un produit donné ne peut pas s'en voir refuser l'achat pour la simple raison qu'il ne dispose pas d'un ordinateur, d'un accès à Internet, d'une carte de crédit ou d'une carte de paiement d'une banque bien précise.

Le Groupe a vendu 15 000 billets « Bonnes affaires », mais aurait pu en vendre bien davantage s'ils avaient également été proposés au guichet : cette option aurait pu être mise en œuvre aisément et sans frais, étant donné qu'il s'agit d'un canal de distribution existant.

Le Groupe SNCB n'est pas resté sourd aux critiques et aux plaintes relatives au billet « Bonnes affaires » : l'action promotionnelle suivante du même genre, en l'occurrence le « Billet Shopping » (valable tous les week-ends du 1^{er} décembre 2006 au 28 janvier 2007 inclus), a été vendu via Internet, mais aussi au guichet.

Une initiative à saluer.

1.2.2. CARTES TRAIN

Carte train oubliée – Railflex aussi est une « carte train »

Depuis un certain temps, le Groupe SNCB tolère que ses clients fidèles puissent être distraits. Jusqu'à deux fois par an¹, une régularisation gratuite est opérée pour quiconque se trouve dans l'impossibilité de présenter sa carte train ou en présente une dont la période de validation est échue depuis un jour ouvrable maximum².

S'il s'avère après coup que la carte train en question est une carte Railflex ou Campus, deux produits considérés par le législateur comme des cartes train et de surcroît repris sous la rubrique "Cartes train" dans les Conditions générales, le Groupe SNCB se montre nettement moins compréhensif et considère soudain Railflex et Campus en quelque sorte comme Rail Pass ou Go Pass, pour lesquels une régularisation gratuite n'est pas envisageable.

Cette discrimination nous semble inacceptable : le Groupe SNCB est tenu de traiter tous les « titulaires de cartes train » sur un pied d'égalité.

SITUATION VECUE

2006/1570 Etant donné que, le 6 juin 2006, la cliente n'a pas pu présenter sa carte train Railflex (par ailleurs complétée au préalable), l'accompagnateur de train a rédigé un formulaire C170. Bien qu'il ait explicitement mentionné que le dossier serait régularisé gratuitement moyennant présentation du document original, la cliente s'est vue contrainte de payer 10,90 € (prix du trajet majoré de 6,90 € de frais administratifs).

Dans une première réponse, le Groupe SNCB commente les Conditions générales de manière relativement détaillée et propose de clôturer le dossier moyennant le paiement des frais administratifs uniquement.

Dans sa conciliation, le médiateur insiste sur le fait que l'accompagnateur de train a précisé à la cliente qu'elle ne devrait rien payer à condition qu'elle présente à la gare le formulaire C170 accompagné de sa carte train valide.

La cliente a tenu parole : elle a présenté le billet de validation de sa carte train Railflex sur laquelle les lignes de ses voyages du 6 juin 2006 étaient complétées. Par ailleurs, les 2 dernières lignes étaient inutilisées.

¹ Dans ce contexte, un "an" est la période de 365 jours calendrier précédant la date de la constatation (formulaire C170).

² Conditions générales, articles 78 §2 et 79 §3.

Etant donné que la cliente a respecté l'accord passé avec l'accompagnateur de train, le Groupe SNCB doit faire de même. Le médiateur propose de clôturer le dossier sans aucun frais.

Le Groupe SNCB accepte cette proposition.

Réduction pour les cartes train scolaires

Le 1^{er} février 2006, la distinction entre les cartes train scolaires pour « moins de 18 ans » et « plus de 18 ans » a été supprimée, entraînant une réduction d'environ 40 % du prix de l'abonnement principalement pour les étudiants des universités et des hautes écoles¹. Le Groupe SNCB a envoyé aux clients concernés un mailing expliquant cette modification tarifaire.

Lorsque les clients se sont présentés au guichet pour échanger leur carte train scolaire validée pour un an ou 3 mois, il s'est très vite avéré que le remboursement était bien inférieur à la réduction de 40 % annoncée.

Le Groupe SNCB calcule en effet le remboursement en suivant les règles classiques (peu avantageuses pour les clients) prévues dans ses Conditions générales² : du prix annuel payé, il déduit le prix des périodes mensuelles ou trimestrielles écoulées depuis la validation et, pour la période restante, il utilise les pourcentages repris dans les tarifs.

Sont alors soustraits du solde 4,30 € de frais administratifs et, bien entendu, le coût des nouvelles validations (au tarif réduit).

Un exemple vaut mieux qu'un long discours.

¹ Entre-temps, le Secrétaire d'Etat aux Entreprises publiques, adjoint à la Ministre du Budget a décidé qu'à partir du 1^{er} février 2007, le prix des cartes train scolaires serait encore réduit d'environ 50 %.

² Article 23 §4.

La carte train scolaire (+18 ans) a été validée du 15 septembre 2005 au 14 septembre 2006 inclus.

L'échange a lieu le 5 février 2006 après 4 mois et 20 jours d'utilisation.

Payé le 15 septembre 2005 (prix annuel = 10 x prix mensuel) :	500 €
Remboursement le 5 février 2006 :	
période d'utilisation du 15 septembre au 14 décembre 2005 inclus (3 mois) :	40 €
période du 15 décembre 2005 au 14 janvier 2006 inclus (1 mois) :	50 €
période du 15 janvier au 5 février 2006 inclus (mois complet à partir de 11 jours d'utilisation) :	50 €
frais administratifs :	4,30 €
Solde remboursé € (500-140-50-50-4,30) :	245,70 €
Achat nouvelles validations (nouveau tarif réduit)	
du 5 février au 4 mai 2006 inclus (3 mois) :	84 €
du 5 mai au 4 août 2006 inclus (3 mois) :	84 €
du 5 août au 4 septembre 2006 inclus (1 mois) :	30 €
Prix des nouvelles validations au tarif réduit de 40 % :	198 €
Gain de l'opération pour le client ¹ :	47,70 €

A la suite de plusieurs plaintes et après l'intervention du médiateur et de l'autorité de tutelle (qui finance la présente réduction), le Groupe SNCB a octroyé un bonus de 50 € aux détenteurs d'une carte train scolaire combinée SNCB- DE LIJN valable pour un an, et/ou de 75 € pour la partie TEC.

SITUATION VECUE

2006/0638 Le 9 janvier 2006, une cliente de plus de 18 ans a validé sa carte train scolaire de nouveau pour 3 mois ; le guichetier ne lui a pas signalé qu'à partir du 1^{er} février 2006, une réduction tarifaire serait applicable. Elle a donc payé un montant trop élevé. Elle demande si elle peut récupérer quelque chose.

¹ Si le client voyage encore entre le 5 et le 14 septembre 2006 (reste de la période de validation initiale), il doit acheter des billets distincts.

Le Groupe SNCB rejette dans un premier temps la demande de remboursement partiel.

Dans sa conciliation, le médiateur souligne que le 26 octobre 2005, le Groupe SNCB connaissait déjà en détail les modalités de la nouvelle tarification des cartes train scolaires : à cette date, il diffusait en effet un communiqué de presse détaillé sur le sujet. Le 9 janvier 2006 (soit plus de 2 mois plus tard), la cliente a fait valider sa carte train pour 3 mois : le guichetier aurait dû indiquer à la cliente qu'à partir du 1^{er} février 2006, elle paierait un tarif moindre. La cliente aurait alors pu opter pour une validation mensuelle (soit 73,50 €) pour ensuite bénéficier d'un tarif plus avantageux (49 € par mois) pour les validations suivantes (à partir du 9 février 2006).

Etant donné qu'en l'espèce, le Groupe SNCB a de toute évidence failli à son obligation d'information prévue par la loi (article 30 de la loi sur les pratiques du commerce), le médiateur propose de compenser la différence de prix au moyen de bons de compensation (33,50 €).

Le Groupe SNCB accepte cette proposition.

Carte train combinée train + STIB

Fin 2005, la Société des Transports Intercommunaux Bruxellois, la STIB, a introduit une différenciation tarifaire : toute personne de moins de 26 ans ou de plus de 60 ans paierait désormais un tarif moindre pour son abonnement de train, de tram ou de bus. Bien que cette modification soit également valable pour les cartes train (scolaires) combinées qui, outre un voyage en train, incluent également un trajet sur le réseau de la STIB, le Groupe SNCB n'a appliqué le nouveau tarif que pour les nouvelles cartes mères.

Ce n'est qu'après en avoir été informé par les clients et le médiateur que le Groupe SNCB a envoyé à ses jeunes abonnés un mailing et qu'il a remboursé la différence.

Le « médior »¹ qui atteindra l'âge de 60 ans pendant la période de validité de sa carte mère (10 ans) et qui pourra donc prétendre au tarif STIB plus avantageux à partir de cet anniversaire, a également reçu un mailing. Les cartes train concernées ont en outre été bloquées de manière à empêcher toute nouvelle validation.

Rédigé de manière assez confuse, ce mailing donnait l'impression au client qu'il paierait immédiatement moins cher alors qu'en fait, il devrait attendre son soixantième anniversaire (dans le pire des cas, seulement 9 ans plus tard).

Bien souvent, ce n'est qu'au guichet que l'utilisateur s'est rendu compte que sa carte train ne pouvait plus être validée et qu'il devait demander, certes gratuitement, une nouvelle carte mère. Quiconque utilise une carte train avec le système du tiers payant a pour ce faire besoin d'une nouvelle attestation de son employeur, ce qui requiert généralement quelques jours. Cette particularité n'était pas mentionnée dans le mailing.

¹ Médior : personne qui n'est plus un junior, mais qui n'est pas encore un senior.

SITUATION VECUE

2006/0315 Le client utilise une carte train annuelle combinée SNCB + STIB. Lorsqu'il souhaite la faire de nouveau valider le 18 janvier 2006, elle s'avère bloquée. Etant donné que le client atteindra 60 ans au cours de la période de validité de sa carte mère, il aura droit à un tarif STIB plus avantageux et, pour pouvoir en profiter, il doit demander une nouvelle carte mère gratuite.

Bien que le Groupe SNCB affirme lui avoir envoyé un mailing à ce sujet, le client ne l'a manifestement pas reçu.

En tant que fonctionnaire, ce dernier relève de la convention relative aux trajets domicile-lieu de travail et doit donc demander au préalable une nouvelle attestation de son employeur pour bénéficier d'une autre carte mère. Cela prend une semaine, période au cours de laquelle il utilise une carte "10 voyages" ainsi qu'une carte multitrajets de la STIB, dont il demande le remboursement.

Après intervention du médiateur, le billet de validation de la nouvelle carte train est établi rétroactivement et les cartes multitrajets (SNCB + STIB) sont remboursées au guichet.

Comment puis-je valider ma carte train ?

Pour valider sa carte train, plusieurs possibilités s'offrent au client : le guichet traditionnel, les distributeurs automatiques disponibles dans plusieurs gares et, depuis peu, Internet.

La validation en ligne est possible tant pour les cartes train ordinaires (cartes train trajet, réseau ou scolaires) que pour les cartes Campus et Railflex.

Les cartes train entièrement payées par l'employeur peuvent également être validées via Internet.

Renouvelez la carte train en ligne. Pratique, simple et fiable.

Comme pour l'achat de billets, la procédure via Ticket on line est simple et compte plusieurs étapes.

1. Vous surfez sur www.sncb.be et vous choisissez « achetez en ligne ».
2. Vous introduisez votre numéro de Carte Train, votre date de naissance et vous précisez la date à laquelle votre validation doit être valable. Le billet de validation peut être acheté de 31 à 10 jours avant le début de la période de validité.
3. Vous introduisez la période pour laquelle vous souhaitez valider votre Carte Train et le prix vous est immédiatement communiqué.
4. Vous introduisez l'adresse de livraison souhaitée s'il ne s'agit pas de l'adresse de votre domicile ainsi que les données de la personne qui effectuera le paiement.
5. Avant d'effectuer le paiement vous avez la possibilité de consulter votre portefeuille électronique. Pour le paiement du solde, vous avez le choix entre une carte de crédit (Visa, MasterCard ou American Express) ou la banque via internet (ING, KBC, CBC ou Dexia).

Votre billet de validation est envoyé par la Poste le jour ouvrable qui suit la commande à votre domicile (ou à une autre adresse de livraison au choix). Après avoir effectué la demande, le client reçoit un courrier électronique de confirmation.

Les personnes qui rencontreraient des difficultés peuvent s'adresser au help desk (tél: 02/5282851).

Ce service est entièrement gratuit, aucun frais supplémentaire ou de réservation ne vous sera déduit.

Source : www.sncb.be

1.2.3. FORMULES PASS

Sous cette catégorie, nous regroupons toutes les plaintes qui concernent les formules à voyages multiples que le client doit compléter ou composer lui-même : Go Pass, Rail Pass, Key Card, billet Jump et carte « 10 voyages ».

Conformément aux Conditions générales¹, le client est tenu de respecter plusieurs règles strictes lorsqu'il remplit ces titres de transport :

- à compléter avant d'embarquer dans le train ;
- en majuscules ;
- à l'encre indélébile ;
- à raison d'une ligne par voyage et par voyageur ;
- selon l'ordre numérique et chronologique ;
- le jour du voyage (en toutes lettres) et la date (en 6 chiffres : jj/mm/aa) ;
- le nom entier des gares de départ et de destination ;
- les inscriptions non conformes, les ratures, les surcharges, les traces d'effacement, de gommage ou autres rendent la ligne non valable et sont considérées comme irrégularités ;
- en cas d'erreur, une nouvelle ligne doit être complétée.

Sur les 203 plaintes reçues par le médiateur en 2006 concernant les « formules Pass », tous les aspects de ces règles sont concernés : Pass non complétés ou pas au bon moment (avant d'embarquer dans le train), cartes remplies sans respecter les règles (ratures, corrections, surcharges, utilisation d'une encre effaçable) ou encore trajets non autorisés (principalement avec la Key Card).

Parfois, les règles ne sont tout simplement pas réalisables : comment écrire des noms de gare très longs comme « ANTWERPEN NOORDERDOKKEN » ou « BRUXELLES-NATIONAL-AEROPORT » conformément aux règles (c'est-à-dire en majuscules et en entier) dans la minuscule case de la Key Card ? Il est incompréhensible que certains accompagnateurs de train puissent reprocher au client d'avoir utilisé des abréviations comme « A'PEN » et « BXL ».

Cette année, le médiateur a par ailleurs recensé un très grand nombre de plaintes concernant la modification des modalités d'utilisation de la Key Card introduite le 1^{er} février 2006 : depuis lors, il n'est plus possible de compléter plusieurs lignes sur une même carte pour un voyage qui sort de l'aire de validité de la Key Card. Toutefois, le client peut sans problème utiliser plusieurs Key Card.

La plupart du temps, l'incident donne lieu à l'établissement d'un formulaire d'irrégularité C170.

¹ Conditions générales, articles 28 §9 et 29 c).

Lorsque le client a agi de bonne foi et n'est en outre pas un récidiviste, il peut généralement compter sur la bienveillance du Groupe SNCB et s'en sort habituellement avec une explication approfondie des modalités d'utilisation de son Pass ou de sa carte, le paiement du prix du trajet (de plus en plus souvent au tarif du Pass) et une participation aux frais administratifs (6,90 €).

En revanche, en cas de fraude avérée ou d'erreurs répétées, le service clientèle est impitoyable.

SITUATIONS VECUES

2006/1779 La cliente et sa fille voyagent avec une Key Card sur le trajet Heide/Anvers ; à trois reprises, elles déplorent un incident avec le même accompagnateur de train concernant les modalités d'utilisation de ce titre de transport. L'intéressé exige que le nom de la gare (Antwerpen) soit écrit en entier et refuse l'abréviation « A'pen ».

La cliente insiste sur le fait que l'abréviation « A'pen » apparaît dans une brochure officielle publiée par les pouvoirs publics concernant les normes IBN ; le nom « ANTWERPEN-NOORDERDOKKEN » (en lettres majuscules et en entier) est en outre trop long pour l'espace prévu à cet effet sur la Key Card.

2006/2099 Les clients voyagent avec une Key Card qui a été complétée in extremis « avant d'embarquer dans le train ». Etant donné que, lors du contrôle, l'encre n'est pas encore tout à fait sèche, l'accompagnateur de train l'étale, en déduisant qu'elle est effaçable et demande aux clients d'acheter 2 nouveaux billets avec un supplément de 12,50 €.

Dans une première réponse, le Groupe SNCB explique les modalités d'utilisation de la Key Card : celle-ci doit être complétée avec une encre indélébile.

Après l'enquête complémentaire du médiateur qui a révélé que la Key Card avait été complétée avec un feutre à bille, autrement dit un modèle entre le bic classique et le stylo mais dont l'encre n'est pas effaçable, le Groupe SNCB rembourse intégralement les billets délivrés dans le train.

La Key Card, victime de son propre succès ?

Depuis son lancement le 16 juin 2002, la Key Card a déjà connu plusieurs modifications et majorations de prix.

Initialement, elle coûtait 5,50 € pour six voyages (soit 0,92 € par trajet) en deuxième classe pour une distance maximale de 9 km.

Cette carte était valable 1 an et, pour un trajet plus long, il était possible de compléter plusieurs lignes (à condition que le train s'arrête dans la gare mentionnée).

Le 1^{er} février 2004, le prix de cette carte a augmenté une première fois : elle est alors passée à 10 € pour huit voyages simples (soit 1,25 € par trajet). Cette majoration était cependant associée à une extension de l'aire de validité jusqu'à ± 15 km autour de chaque gare. Elle s'accompagnait par ailleurs de l'introduction d'une Key Card première classe.

Le 1^{er} février 2006, le prix de la Key Card a une fois de plus été revu à la hausse, le portant à 15 € pour 10 voyages en deuxième classe (soit 1,50 € par trajet). Alors que la précédente augmentation de prix était assortie d'une extension de l'aire de validité, cette dernière majoration ne s'est accompagnée d'aucune amélioration du produit, bien au contraire :

- réduction de moitié de la durée de validité, laquelle est ainsi passée d'un an à six mois ;
- suppression de la possibilité de compléter plusieurs lignes pour un seul voyage dans plusieurs aires de validité successives.

C'est principalement cette suppression qui a été mal acceptée par plusieurs clients.

Alors que précédemment, le guichetier lui-même leur conseillait d'acheter une Key Card pour effectuer des trajets plus longs en complétant plusieurs lignes (par exemple, pour Alost/Gand-Saint-Pierre : une ligne pour le trajet d'Alost à Wetteren et une autre de Wetteren à Gand-Saint-Pierre), cela n'était soudainement plus autorisé à partir du 1^{er} février 2006.

Le Groupe SNCB a décidé cette mesure pour, selon ses dires, répondre à l'objectif premier du produit, en l'occurrence une utilisation pour de courtes distances par des clients qui prennent le train moins souvent.

Il est toutefois possible d'utiliser deux Key Card différentes pour un seul voyage dans des aires de validité successives : le client ne peut donc pas effectuer le trajet Alost/Gand-Saint-Pierre avec une seule Key Card (et utiliser deux lignes), mais est bel et bien autorisé à le faire avec deux Key Card (une Key Card jusque Wetteren et une autre de Wetteren jusqu'à Gand-Saint-Pierre). Quelle est la logique ?

Cette particularité n'est toutefois signalée dans aucune publication du Groupe SNCB, hormis dans ses fiches produits destinées aux membres du personnel et qui ne peuvent pas être consultées par les clients.

Lorsqu'il est confronté au problème, le Groupe SNCB se défend en expliquant que le but n'est pas de compléter deux cartes pour un seul trajet mais que cela est néanmoins autorisé. Il contourne même la difficulté en affirmant qu'il n'est nulle part mentionné que le client n'est pas autorisé à compléter deux Key Card.

Key Card : nouvelles conditions d'utilisation

- Afin d'uniformiser les Pass, le nombre de voyages est passé de 8 à 10 trajets.
- Le prix en 1ère classe est de € 23,00 et en 2e classe de € 15,00.
- La durée de validité de la carte est ramenée de 1 an à 6 mois afin de limiter les fraudes et agressions.
- La possibilité d'utiliser la Key Card par plusieurs personnes qui voyagent ensemble reste d'application.
- Le client ne peut compléter qu'une ligne par trajet simple et par personne.
- Il est accepté que des conditions spéciales (horaires moins fréquents le soir ou le week-end) justifient dans certains cas d'utiliser une gare de correspondance hors de l'aire de validité à condition qu'il s'agisse de la seule possibilité d'arriver à destination (gare qui fait partie de l'aire de validité de la gare de départ mentionnée sur la carte).

Exemple : Lier - Mechelen

En week-end : uniquement possible via Antwerpen - Berchem car le train direct Lier – Mechelen ne circule pas : autorisé de circuler via Antwerpen - Berchem.

En semaine par contre, il y a régulièrement un train direct entre Lier et Mechelen, il n'est donc pas autorisé de circuler via Antwerpen - Berchem.

- Les déplacements entre deux gares de la zone via une gare située hors de la zone ne sont pas autorisés.
Cette règle est également d'application lorsque la gare de départ et/ou de destination fait partie d'une zone (par ex : .Asse – Evere via Vilvoorde : n'est pas autorisé).
- L'aire de validité de certaines gares a été modifiée (voir annexe 1 Fascicule I ou Fiche produit).
- Les cartes émises jusqu'au 31 janvier 2006 :
 - Par le système de vente en gare : valables jusqu'à l'expiration de la date mentionnée sur la Key Card à savoir 1an à partir de la date d'émission.
 - Par des tiers : valables 1 an à partir de la 1ère utilisation et jusqu'à la date extrême de validité mentionnée sur la carte.

Toutefois, les nouvelles conditions d'utilisation sont d'application soit 1 ligne complétée par trajet et par personne. Il n'est plus possible de compléter plusieurs lignes pour un seul voyage. Plusieurs personnes peuvent voyager ensemble en complétant une seule carte.

Source : s.a. SNCB

SITUATION VECUE

2006/0671 Depuis la suppression de la carte Ozone, la cliente utilise une Key Card pour un voyage en train d'Erembodegem vers Gand ou Bruxelles et complète, pour chaque trajet, deux lignes sur la même Key Card.

Le 21 février 2006, elle achète encore une nouvelle Key Card et lorsqu'elle l'utilise le lendemain pour se rendre à Bruxelles, l'accompagnateur de train lui annonce qu'elle ne peut plus compléter deux lignes pour ce trajet.

Le Groupe SNCB indique qu'il procède chaque année, le 1^{er} février, à une révision de ses tarifs, laquelle s'accompagne d'une adaptation des conditions d'utilisation de certains produits. L'utilisation de plusieurs lignes pour un seul trajet était une pratique qui n'avait pas été prévue pour la Key Card. Il insiste sur le fait que ce produit était et reste une carte pour les courtes distances, raison pour laquelle il a introduit cette modification.

1.2.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

Disponibilité des tarifs avantageux pour les TGV

Le Groupe SNCB organise régulièrement des campagnes publicitaires intensives pour les TGV. Dans certains cas, celles-ci ne s'adressent qu'à un groupe spécifique (comme la vente par Internet), mais le plus souvent elles visent un public aussi large que possible.

Chaque fois, l'offre publicitaire consiste à proposer des billets bon marché dans des TGV spécifiés ou non au préalable ou vers certaines destinations.

Les personnes qui souhaitent réserver ce type de billets doivent être rapides, puisque l'offre est limitée.

Pour autant que les dispositions légales¹ soient respectées, ces techniques de vente ne posent aucun problème.

Dans un certain nombre de cas, le client potentiel constate que, très rapidement après le lancement de la campagne promotionnelle, le tarif avantageux convoité n'est pas (plus) disponible. Lorsqu'il en informe le Groupe SNCB, il reçoit invariablement l'explication suivante :

Ces tarifs sont limités : le nombre de places est restreint et dépend de la date et de l'heure de départ du train. La plupart du temps, les places proposées sont également plus nombreuses aux heures creuses qu'aux heures de pointe.

L'absence de places dans le train que vous souhaitez ne signifie donc pas qu'il ne reste plus aucune place au tarif promotionnel. Si vous êtes disposé à voyager un autre jour ou à une autre heure, il y a de grandes chances que des tickets soient toujours disponibles.

Dans toute notre campagne publicitaire, il est clairement indiqué que la promotion n'est valable que pour un certain nombre de places par train.

En d'autres termes, trop tard pour cause de produit épuisé.

Le médiateur et le client doivent donc deviner combien de places ont été proposées au tarif promotionnel dans le train en question et quand ces tickets ont été vendus.

Lorsque le médiateur insiste pour consulter ces données, il se voit répondre impassiblement qu'il n'est *malheureusement* plus possible de savoir où et combien de tickets de ce type ont été vendus, mais que le fait que le client n'ait pas pu en obtenir au guichet ou sur le site Web indique qu'il n'y avait pas de tickets promotionnels ou qu'ils avaient tous été vendus.

¹ Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Lorsque le médiateur souligne que la loi sur les pratiques du commerce¹ prévoit que le vendeur doit être en mesure de prouver que la promotion concernée n'est pas de nature à induire en erreur parce que les produits proposés existent bel et bien et sont disponibles, le Groupe SNCB se braque et, dans un certain nombre de cas, ne réagit même plus aux courriers du médiateur.

SITUATION VECUE

2006/1664 Les 12, 13 et 14 juin 2006, une promotion est lancée à Bruxelles-Midi pour des billets Thalys à destination de Paris au prix de 10 €. Par analogie avec l'image de cette action diffusée par les médias audiovisuels, un jeune homme en robe de chambre accoste les passants et leur remet un petit paquet contenant le dépliant du tarif promotionnel.

Bien qu'à ce moment, tous les billets promotionnels aient déjà été vendus (constatation de la cliente au guichet le 12 juin 2006), la campagne se poursuit normalement les jours suivants, le jeune homme en robe de chambre distribuant toujours les petits paquets.

La cliente pense qu'il s'agit d'une astuce publicitaire dans le but de proposer aux voyageurs un autre produit (publicité mensongère). Cette dernière souhaite bénéficier de l'offre ou obtenir une compensation.

Concernant la disponibilité limitée, le Groupe SNCB avance les arguments classiques : davantage de places aux heures creuses qu'aux heures de pointe, l'absence de places dans « le train souhaité par le client » ne signifie pas qu'il ne reste plus aucune place au tarif promotionnel, etc.

Ensuite, le Groupe SNCB affirme que, vu le succès de l'action, Thalys a décidé vers le 13 juin de mettre à disposition des places supplémentaires.

D'après l'étude complémentaire menée par le médiateur, il s'avère que le 3 juillet, la formule désirée par la cliente était encore *disponible* dans l'offre de places pour les trains souhaités : date du voyage, 24 août - aller avec le Thalys 9416 (9 h 35) et retour avec le Thalys 9457 (18 h 55).

¹ Art. 24 § 1. Lorsque, en application de l'article 101 de la présente loi, le Ministre ou l'agent commissionné par lui en vertu de l'article 113, § 1^{er}, avertit un annonceur d'un message publicitaire qui porte sur une ou plusieurs des données de fait mesurables et vérifiables ci-après : ... la quantité, ..., la disponibilité et l'existence des produits ou services présentés... qu'une ou plusieurs de ces données sont de nature à induire en erreur, il incombe à l'annonceur d'apporter [dans un délai d'un mois maximum] la preuve de l'exactitude desdites données.

Bien qu'il aurait du être théoriquement possible pour la cliente de trouver un voyage retour au tarif promotionnel jusqu'au 30 juin (date à laquelle l'action prenait fin), il est, selon le Groupe SNCB, difficile de justifier sur le plan économique que son guichetier ait à effectuer une recherche complexe, sans garantie de succès, pour pouvoir vendre un titre de transport à 10 €.

Dans de telles situations, il est préférable que le client tente lui-même, via Internet, de trouver un voyage qui lui convient.

Mieux encore : bien que le billet Thalys à 10 € seulement fasse l'objet d'un grand battage publicitaire, cette promotion n'intéresse que modérément le Groupe SNCB.

Le médiateur de répliquer que d'après le dépliant distribué, la formule est disponible au *point de vente habituel*, en référence au guichet, mais que l'on n'y prend même pas la peine de vérifier la disponibilité de l'offre.

Etant donné que l'on peut à proprement parler de *publicité mensongère*, le médiateur suggère au Groupe SNCB de proposer à la cliente de faire un voyage en Thalys aux conditions promotionnelles.

Le Groupe SNCB n'a toujours pas réagi à ce jour.

1.2.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

La carte « Accompagnateur gratuit »

Vous pouvez prétendre à la Carte Accompagnateur Gratuit, si vous ne pouvez voyager seul, en raison d'un des handicaps suivants :

- une réduction d'autonomie d'au moins 12 points selon le guide pour l'évaluation du degré d'autonomie
- une invalidité permanente ou incapacité de travail d'au moins 80 %
- une invalidité permanente découlant directement des membres inférieurs et occasionnant un taux d'invalidité de minimum 50 %
- une paralysie totale ou amputation des membres supérieurs
- une allocation d'intégration catégorie 3 ou supérieure

Cette carte vous permet de voyager avec une autre personne sur base d'un seul titre de transport. Vous devez vous-même être en possession d'un titre de transport, de 1re ou de 2e classe. Votre accompagnateur voyage gratuitement, dans la même classe et sur le même parcours. L'accompagnateur peut être une personne ou un chien en laisse.

Votre titre de transport ne doit pas nécessairement être un billet à prix plein. Un billet avec réduction, une Carte Train, un Pass,... sont également acceptés.

La carte 'accompagnateur gratuit' valable 10 ans (ou moins, en fonction de la durée de l'incapacité mentionnée sur l'attestation) sur le réseau SNCB, est également acceptée sur les lignes des sociétés de transport régionales TEC et DE LIJN.

Elle permet également de bénéficier du service spécial de « Minibus » de la STIB.

Source : www.sncb.be

Il est également possible de se procurer une carte d'accompagnateur similaire auprès des sociétés de transport régionales ; les conditions d'obtention étant toutefois différentes.

Pour DE LIJN et la STIB, un handicap d'au moins 66 % (diminution de l'autonomie d'au moins 9 points) doit être constaté.

Pour les TEC, les conditions s'appliquent aux personnes présentant un handicap physique de 20 % et/ou un handicap mental de 30 %.

Le Groupe SNCB utilise donc les normes les plus strictes.

Quand on lui demande pourquoi, le Groupe SNCB renvoie tout d'abord la question au SPF Affaires sociales, Santé publique et Environnement qui édicte les normes en la matière.

Selon celui-ci, il intervient uniquement pour contrôler si l'utilisateur satisfait aux critères édictés. Il insiste sur le fait que le pourcentage d'incapacité requis est exclusivement du ressort du Groupe SNCB.

Finalement, le Groupe SNCB s'y perd aussi : l'employé qui a géré précédemment le dossier a manifestement quitté l'entreprise... mais le Groupe SNCB fait tout ce qui est en son pouvoir pour trouver une solution le plus rapidement possible.

Ensuite, il appert que les modalités concernant la carte « Accompagnateur gratuit » sont définies dans le Contrat de gestion. Le Groupe SNCB affirme qu'il les interprète déjà plus largement que prévu. Une extension des ayant droits n'est envisageable que moyennant compensations complémentaires de l'autorité fédérale.

Le Contrat de gestion¹ prévoit le droit au transport gratuit pour les personnes titulaires de « l'autorisation spéciale » délivrée par le Groupe SNCB (autrement dit, la carte « Accompagnateur gratuit »), mais ne précise pas les critères auxquels la personne invalide doit satisfaire.

Entre-temps, l'enquête réalisée par le Groupe SNCB a duré plus d'un an et n'a toujours pas pu définir les critères sur lesquels le Groupe SNCB se base en la matière ni ceux qui auraient fait l'objet d'une interprétation plus large que prévue.

Le nombre de gares dans lesquelles le voyageur à mobilité réduite (dans le cas présent, l'usager en chaise roulante) pourra prendre le train, moyennant l'assistance du personnel du Groupe SNCB, est de plus en plus restreint. Il y a peu, le Groupe SNCB présentait une liste de 93 gares accessibles, ramenée ensuite à 43, tandis que le Contrat de gestion² en évoque 24. (Voir aussi la proposition concernant les personnes à mobilité réduite dans le chapitre « Qualité du Service offert à la clientèle »).

Au vu de cette évolution, il semble judicieux que le Groupe SNCB adopte une attitude plus souple concernant les modalités d'octroi de la carte « Accompagnateur gratuit », de sorte que le voyageur à mobilité réduite puisse se faire accompagner lorsque cela est possible. Le médiateur tient cependant à préciser qu'il ne faut pas voir là un prétexte à diminuer les efforts fournis en faveur des personnes à mobilité réduite.

¹ Contrat de gestion 2005-2007 conclu entre l'Etat et la SA SNCB, AR du 5 juillet 2005, Moniteur belge du 22 septembre 2005, annexe 8, partie 1, 2.1, alinéa 3.

² Contrat de gestion 2005-2007 conclu entre l'Etat et la SA Infrabel, AR du 5 juillet 2005, Moniteur belge du 31 août 2005, article 37, 3°.

Trafic transfrontalier

Tout le débat concernant l'unification de l'Europe, dont l'un des grands objectifs est la suppression de tout type d'entraves au transport de personnes, de biens et de services pourrait faire conclure à l'observateur naïf que les résultats devraient être également perceptibles au niveau du transport ferroviaire.

Cependant, en observant la carte ferroviaire, on constate que ces dix dernières années le nombre de passages frontaliers ferroviaires a considérablement diminué. Par conséquent, les trains doivent parfois parcourir des trajets invraisemblables au regard des courtes distances transfrontalières.

En outre, les différents opérateurs et gestionnaires d'infrastructures ne partagent pas toujours les mêmes intérêts. Les villes frontalières exercent également leur influence. L'Europe essaie, dans le cadre des « eurégions », de renforcer le fonctionnement transfrontalier en général et met à cet égard des fonds à disposition. Cet élément joue aussi un rôle dans la mise sur pied ou le maintien d'initiatives sur le plan ferroviaire.

Et le client ? Il reste devant le guichet et attend.

Les choses n'ont d'ailleurs jamais été simples.

Ainsi il nous revient en mémoire un exemple frappant datant du « 20e siècle » et qui valait pour tous les points frontières. A l'époque, un droit de passage frontière était perçu sur le prix de tous les billets internationaux sous forme de taxe incluse dans le prix du titre de transport. Cela pouvait avoir quelques répercussions surprenantes sur le prix du trajet. Songeons par exemple à la gare d'Heer-Agimont (définitivement fermée en 1988) qui était située à 200 mètres de la frontière et à 3 kilomètres de la première gare française, Givet. Le voyageur qui souhaitait se rendre d'une gare à l'autre était obligé de payer le tarif minimum pour un trajet en Belgique, soit 5 kilomètres, et idem pour le réseau français. A ceci venait s'ajouter la taxe « passage frontière », ce qui portait le prix du billet à l'équivalent d'un trajet de plus ou moins 20 kilomètres.

Aujourd'hui, le bel idéal européen demeure battu en brèche, car bien peu de choses ont changé. En effet, un voyageur qui doit se rendre de Tournai à Lille via Blandain (trajet le plus court) se voit tarifer le prix du trajet via Mouscron-Tourcoing (trajet le plus long). Par contre, la consœur française tarifie par le trajet le plus court.

Le Groupe SNCB rappelle qu'il n'y a plus de droit de passage à la frontière et que cette tarification offre au voyageur, partant de Tournai, la possibilité de rejoindre Lille par Mouscron si ça lui chante. En quelque sorte, il paye plus cher pour une offre à peine plus importante ou, si on préfère, pour aller chercher midi à quatorze heures.

Pourtant, le Groupe SNCB a publié, le 30 mai 2005, un communiqué de presse relatif au nouveau contrat de gestion qui, sous le titre « les nouveautés de l'offre du service des trains » précise que : « *La SNCB assurera, avec les trains du service intérieur, des dessertes de proximité jusqu'aux grandes gares frontalières : Aix-la-Chapelle, Lille et Jeumont, Luxembourg et Trois-Vierges, Maastricht et Roosendaal.*

La SNCB s'efforcera de rechercher, avec les opérateurs concernés, une tarification d'un niveau raisonnable et attractif. De plus, elle recherchera aussi si d'autres relations transfrontalières peuvent être améliorées »¹.

Mieux encore. Un client nous informe qu'il a acheté, à Mons, un billet international valable de Quévy à Aulnoye (aller-retour) pour un montant de 14,40 €. Rapidement, il s'aperçoit qu'à Quévy même il aurait pu effectuer le trajet pour 8 € grâce au billet « Trampoline une journée ».

A l'heure actuelle, des tarifs frontaliers existent pour l'accès aux pays voisins (France, Luxembourg, Allemagne et Pays-Bas). Toutefois, ceux-ci sont proposés exclusivement par les gares situées sur les trajets concernés. A côté de ces billets, il existe des formules plus élaborées, mais qui répondent aux mêmes restrictions sur l'endroit d'obtention. Ainsi, le billet Euregio (trafic frontalier Belgique – Allemagne - Pays-Bas avec les trains, bus et tramways de la zone) est vendu par les gares des lignes 34, 37, 40 et 44, donc à proximité des frontières.

Ce qui veut dire qu'un voyageur habitant Bruxelles notamment et désirant se rendre à Maastricht² ne peut acheter un pareil billet dans une gare de la Capitale et est contraint de l'acquérir dans une des gares désignées. Donc, il doit interrompre son voyage, par exemple à Liège-Guillemins, pour l'acheter.

Voici deux courts exemples pour illustrer le caractère souvent étrange de la tarification transfrontalière.

Sachant que les gares de Ekeren, Essen, Heide, Kalmthout, Kapellen vendent le billet frontalier vers Roosendaal et que les voyageurs qui embarquent dans les points d'arrêt de Kijkuit, St.-Mariaburg ou Wildert achètent leur billet sur le train, vous souhaitez vous rendre de Kapellen à Roosendaal. Le billet nécessaire à ce voyage acquis hors de la zone frontalière vous coûtera 7,00 € (prix au 01/02/07) l'aller simple en 2^e classe. Pour le trajet identique, le billet transfrontalier acheté à Kapellen même (c'est-à-dire dans la zone *ad hoc*) vous sera facturé 7,00 € (prix au 01/02/07) ... l'aller-retour en 2^e classe !

A titre de contre-exemple, un ticket « Arlon-Luxembourg » acheté hors zone frontalière coûte 9,20 € (prix au 01/02/07) l'aller simple en 2^e classe. En gare d'Arlon, le même billet coûte le même prix ! Eh oui !

L'avis 2006/2655 repris sous la rubrique « *Avis Titres de transport* » évoque de nouveau la problématique de la tarification transfrontalière.

¹ Précisons que cet engagement constitue en quelque sorte la synthèse de ce qui sera l'article 31 du contrat de gestion entre la SA SNCB et l'Etat fédéral (MB du 31/08/2005).

² A partir du 01/02/2007, une tarification spéciale pour le trafic transfrontalier vers Maastricht est instaurée et ce, au départ de toutes les gares belges (le prix est calculé au kilomètre sur le réseau belge + un forfait de 2,20 € en 2^e classe pour le parcours néerlandais). Sont ainsi disponibles cartes trains, billets ordinaires, Seniors, vélos, ...

En résumé, il est donc dommage de constater que toutes les gares ne peuvent vendre tous les produits frontaliers alors qu'un agent d'accompagnement peut délivrer ces titres à l'aide de sa « petite » machine « Ibis » .

La logique en ce domaine nous échappe. Le personnel de vente et certainement les clients ont bien du mal à retrouver leur chemin dans ce dédale.

Dire qu'une vraie concertation entre les différents opérateurs est plus que nécessaire serait enfoncer une porte ouverte. Visiblement les aspects de la convivialité et d'une offre transparente ne sont guère à l'ordre du jour ou disparaissent lors de négociations difficiles.

De même, dans le cas de cartes train transfrontalières, le médiateur a bien dû constater le caractère inéquitable de certaines situations. Là aussi, il y a encore du pain sur la planche...

1.2.6. AVIS “TITRES DE TRANSPORT”

2005/1149 Un client se renseigne, par téléphone, du prix d'un voyage vers Nuremberg. Sans autre précision, il reçoit une proposition de prix ICE, avec changement à Frankfurt Flughafen.

En gare, on lui délivre une formule Thalys, plus chère de 94,10 €, avec correspondance à Cologne.

Le vendeur impute la différence de prix au service d'information.

Après un contact avec la centrale d'information, un accord est conclu en vue d'échanger les billets au guichet. Toutefois, on facture au voyageur 100 € de frais d'annulation.

Le Groupe SNCB répond que le voyageur a eu connaissance, lors de la transaction, du tarif appliqué et a acheté les titres de transport. Vu qu'il a réagi plus tard, on lui a compté les frais d'annulation.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que les raisons de la différence de prix sont claires :

- la formule « *ICE – avec changement à Frankfurt Flughafen* » est délivrée pour un seul billet avec possibilité d'obtenir un tarif avantageux sur le réseau allemand ;
- la formule « *Thalys avec correspondance à Köln* » comprend deux billets séparés et est plus chère.

Le client exprima clairement son désaccord avec le prix des titres de transport proposés. Mais il fut rabroué. Par la suite, le proposé de la centrale d'information a avisé le vendeur de sa méprise.

Vu qu'il s'agit d'une erreur interne, le Groupe SNCB ne peut réclamer des frais d'annulation.

Celui-ci rejette la proposition. Le voyageur a acheté au guichet la combinaison Thalys Bruxelles/Cologne + ICE Köln/Nuremberg. Cette dernière n'est remboursable qu'avec des frais d'annulation.

Le médiateur émet un avis. Il y indique que le client n'est pas familier des trains internationaux et en particulier, des différents tarifs comme Thalys, ICE. Il a simplement demandé un billet pour Nuremberg sans autre précision. Il avait seulement en tête l'information reçue par téléphone.

De celle-ci, il a déduit que l'ICE était l'unique liaison possible vers Nuremberg et ignorait celle avec Thalys.

Il a perdu confiance en l'entreprise ferroviaire étant donné qu'il n'a pas reçu un produit conforme à l'information donnée, il demande à la société de transport de procéder à l'échange de ses billets. Il apparaît clairement que le Groupe SNCB n'était disposé à agir de la sorte que si le voyageur achetait effectivement le produit renseigné par téléphone.

Le médiateur estime cette façon d'agir déraisonnable. Une information fournie, par téléphone, sur un produit engage le vendeur, en l'occurrence le Groupe SNCB, mais n'oblige pas le client à l'acquiescer. D'autant plus que l'information est gratuite.

L'échange du billet n'est pas un « remboursement », mais la réparation d'une erreur matérielle du guichetier. Il ne s'agit donc pas d'exiger des frais d'annulation.

Le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à restituer ce montant.

La société de transport refuse pour les raisons suivantes :

- le prix et l'horaire, lié à celui-ci, ont été livrés ensemble par téléphone ;
- le guichetier a fourni les billets suivant la demande du voyageur ;
- en payant, ce dernier marquait son accord ;
- après l'intervention de l'agent de la centrale d'information, un échange sans frais aurait été possible ;
- le client a cependant sollicité un remboursement.

2005/1720 – 2006/0002 Un client se plaint de ne pouvoir obtenir un abonnement de parcage hebdomadaire dans le cadre du projet pilote « parking gratuit ». Sur base d'informations incomplètes, données par le guichetier de la gare, il renouvelle sa carte train trimestrielle qu'il n'utilisera pas, deux semaines durant, pour cause de congé. Il demande au Groupe SNCB de prolonger son abonnement d'une période équivalente.

L'entreprise ferroviaire répond qu'elle n'offre le parking gratuit qu'aux titulaires d'une carte train « domicile - lieu de travail » d'au moins un mois. La durée de validité du parcage gratuit doit coïncider avec celle de la carte train, soit un mois, un trimestre ou une année. L'endroit est celui de la gare de départ figurant sur l'abonnement. Les voyageurs occasionnels (non abonnés) peuvent déposer leur véhicule, moyennant 3,30 € pour une journée et 5,40€ pour une semaine. Ceux qui n'utilisent pas le rail paient 13,60 € par jour.

Dans les semaines précédant l'application du projet, la société de transport en a fait large publicité (à de nombreuses reprises dans les médias, affiches, folders, etc.). Le Groupe SNCB pense que le vendeur n'a pas volontairement omis de renseigner le voyageur sur la possibilité d'obtenir une carte de parcage payante d'une semaine.

Il n'accepte pas de prolonger la validité de la carte train de deux semaines.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur évoque l'absence de renseignements fiables livrés par le guichetier. La société de transport maintient son point de vue.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fait remarquer que le client s'est présenté pour renouveler son abonnement à partir du 16 décembre 2005. Celui-ci était en congé du 22 décembre au 8 janvier 2006. Il espérait donc recevoir une carte train hebdomadaire, assortie du parage gratuit.

L'information, relative à l'utilisation du parking de la gare, mentionne seulement : « Titulaires d'une carte train : GRATUIT. Vous pouvez retirer l'autorisation de garer au guichet ». Il n'est question nulle part que les possesseurs d'un abonnement hebdomadaire n'y ont pas droit.

En outre, le vendeur n'a pas pensé à suggérer au client qu'il lui serait plus avantageux d'acquérir une validation d'une semaine et une carte de parage à 5,40 €, plutôt que de prolonger son abonnement trimestriel.

Le Groupe SNCB rejette aussi la proposition d'échanger la carte train de trois mois existante avec une validation de deux semaines. Il désire s'en tenir aux règles établies en matière de parage gratuit en faveur des abonnés : minimum un mois.

2005/1882 – 2006/0380 Un client est titulaire d'un Railflex et se plaint de ne pouvoir bénéficier d'un parage gratuit à Vilvorde, dans le cadre du projet « Parking gratuit pour les déplacements entre le domicile et le lieu de travail ».

Le Groupe SNCB souligne que dans ce système de parage à l'essai, il considère les seuls possesseurs d'une carte train, d'une durée minimum d'un mois, comme des clients réguliers fidèles, pouvant bénéficier de cet avantage.

Il estime que les voyageurs, munis d'un Railflex, sont des clients, certes réguliers, mais occasionnels. Dans la logique du contrat de gestion, ils pourraient bénéficier d'un tarif de parage préférentiel. L'entreprise ferroviaire ajoute que son ministre de tutelle partageait cette vision des choses au moment de l'application du nouveau système de parage.

Elle souhaite s'en tenir à ces dispositions et ne peut accepter la proposition du médiateur afin que les titulaires d'un Railflex reçoivent une carte de parage gratuit, tant qu'elle n'a pas augmenté la capacité des parkings.

Le médiateur réplique que la position de la société de transport, définie ci-dessus et suivie par l'autorité compétente, n'est pas formulée en ce sens dans le contrat de gestion.

Le Moniteur Belge considère le Railflex comme une carte train pour les travailleurs à temps partiel.

Le contrat de gestion entre l'Etat et le Groupe SNCB stipule dans son article 42, que la SNCB-Holding mettra en œuvre un projet-pilote, pour le 1^{er} septembre 2005, visant à permettre un accès gratuit et prioritaire aux titulaires d'une carte train. L'Etat ne distingue pas les différentes sortes d'abonnements. Le contrat de gestion mentionne « titulaires d'une carte train ». Le Groupe SNCB formule sa propre interprétation et détermine lui-même quels abonnés entrent dans le cadre de gratuité du projet-pilote. Le contrat de gestion est clair à ce sujet et fixe donc, pour les deux parties, l'Etat et l'entreprise ferroviaire, leurs obligations.

Le Groupe SNCB répond à l'avis que le projet « parcage à l'essai » du ministre de tutelle de l'époque avait pour objectif de favoriser les déplacements entre le domicile et le lieu de travail. À cet effet, le 16 août 2005, on a désigné 12 parkings (s'est ajouté par après Vilvorde), où les navetteurs quotidiens, en possession d'une carte train d'au moins un mois, pourraient déposer gratuitement leur véhicule. En effet, ceux-ci représentent la catégorie la plus représentative des abonnés. Les autres, dont les titulaires d'un Railflex, peuvent bénéficier d'un tarif attractif.

L'entreprise ferroviaire ne désire pas changer d'optique et rejette l'avis favorable aux possesseurs de Railflex.

2005/1996 Responsable d'une école, une cliente achète 103 Key Cards pour une excursion. Elle complète la première et la dernière ligne du titre de transport et tire un trait vertical entre elles de telle façon que les lignes intermédiaires sont inutilisables. L'accompagnateur du train lui formule des remarques à ce sujet. La voyageuse demande au Groupe SNCB si son collaborateur ne pouvait agir avec plus de doigté.

L'entreprise ferroviaire répond que la Key Card est un produit bon marché pour effectuer un trajet dans une zone bien déterminée à partir de la gare de départ. Avant l'embarquement, le client doit remplir, chronologiquement, une ligne par voyage et par personne. Dans le cas contraire, la carte n'est pas valable. Une ligne verticale et autres inscriptions sont interdites et invalident le titre de transport.

Le Groupe SNCB ne peut tolérer de dérogation à cette règle, car l'expérience a montré qu'auparavant, une certaine tolérance en la matière suscita de fréquentes fraudes. La manière de faire prônée par la cliente peut avoir des effets pervers.

Ainsi, un groupe a la possibilité de ne compléter qu'une ligne avant de monter à bord du train. Si l'accompagnateur est en vue, les voyageurs complètent rapidement la dernière ligne et barrent ensuite la carte.

Si la cliente estime ce processus trop contraignant, il lui est loisible de choisir la formule « groupe ». 15 personnes minimum peuvent bénéficier sur le réseau belge d'une réduction de 50 ou 70% en fonction du moment du voyage.

Le médiateur et la voyageuse ont toujours affirmé que celle-ci avait rempli entièrement les cartes avant d'emprunter le train. Evoquer cette opération à l'approche de l'accompagnateur du train est donc hors de propos et spécieux. C'est aussi le cas d'autres formules que le client doit compléter.

Sur le plan légal, on peut parfaitement admettre que le voyageur remplisse, avant l'embarquement d'un groupe, les première et dernière lignes des Key Card et les relie ensuite par un trait de sorte que les titres de transport ne soient plus utilisables. Si le client ne s'y conforme pas, il s'expose aux conséquences prévues dans les Conditions Générales.

Le Groupe SNCB exige de sa clientèle qu'elle complète correctement, de toutes les manières possibles, les titres de transport et suive les règles établies. Grâce à la proposition de la voyageuse et du médiateur, il changerait son fusil d'épaule et ne verrait plus dans tout client un fraudeur potentiel. Dans ce dossier, la voyageuse a l'impression que l'entreprise ferroviaire ne prend pas sa suggestion au sérieux et qu'avec ses remarques inadéquates, elle cherche à s'en débarrasser.

Après examen, le médiateur constate que la société de transport n'a pas fourni d'arguments, concrets et irréfutables, pour étayer son refus de la proposition. Celle-ci maintient son point de vue et refuse l'avis.

2005/2447 Un client s'interroge sur l'application des Conditions Générales au sujet de ses voyages réguliers entre Heverlee et Bruxelles. Heverlee est un point d'arrêt où on ne vend pas de billets. L'accompagnateur n'a pas souvent le temps de délivrer un titre de transport au passager, car le trajet est court. Quand le voyageur arrive à Louvain, il n'y dispose que de quelques minutes pour prendre la correspondance vers Bruxelles. Il doit changer de quai. Le temps lui fait donc défaut pour se rendre aux guichets où il y a fréquemment forte affluence. Le train ICA (Eupen/Ostende) comporte 12 voitures. Vu cette longueur, il est presque impossible au client de prévenir l'accompagnateur pour obtenir un billet. Le voyageur s'expose à devoir acquitter le droit de confection. Il se déplace normalement avec un billet « Senior ». Il invite le Groupe SNCB à mettre, sur le marché, une carte de 10 voyages au tarif « Senior ».

L'entreprise ferroviaire répond que l'annexe 8 du contrat de gestion prévoit la vente de billets « Senior » à un prix forfaitaire pour un trajet « aller/retour ». Il y est notamment stipulé que toute dérogation aux conditions d'utilisation est soumise à l'accord de l'autorité de tutelle. Ces règles ne sont pas compatibles avec une carte de voyages. En outre, la société de transport n'a pas l'intention de créer un nouveau produit après avoir simplifié son offre et supprimé le Golden Rail Pass.

On peut aussi se procurer le billet « Senior » par Internet. S'il dispose de la liaison nécessaire, le client peut le faire avant son voyage.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que les Conditions Générales, relatives à l'utilisation du billet « Senior », n'excluent pas le lancement d'une carte de 10 voyages. Que le client se déplace avec un billet simple ou remplisse la ligne d'une carte ne change rien à ces Conditions.

Le Groupe SNCB ne suit pas la proposition. Le médiateur réplique que l'article 33 du contrat de gestion offre, à l'entreprise ferroviaire, la possibilité de développer une gamme de produits, adaptés aux besoins des principales catégories de clients. Il importe de tenir compte du profil des consommateurs potentiels. En outre, l'Etat accorde à la société de transport une compensation financière pour certaines formules de voyage dont les bénéficiaires figurent sur la liste de la partie 1 de l'annexe 8, notamment les seniors. Le point 2.3 de l'annexe 8, partie 1, mentionne que les seniors de 65 ans et plus peuvent acheter un billet « aller/retour » à prix fixe. Rien n'empêche donc ces voyageurs de bénéficier, par exemple, d'une carte de cinq ou dix « aller/retour ».

Le médiateur émet alors un avis. Il constate que le Groupe SNCB est, une fois de plus, réticent à élargir l'usage d'un produit, moyennant quelques adaptations. Alors que cette initiative simplifierait la tâche, non seulement de l'acheteur, mais aussi celle du vendeur. Une carte de voyages « Senior » soulage les guichetiers et les accompagnateurs de train. Actuellement, ceux-ci ne peuvent délivrer que des billets « aller/retour ». On ne peut négliger un groupe de personnes, une clientèle potentielle, en constante augmentation.

L'entreprise ferroviaire préconise l'achat du billet « Senior » par Internet. Le médiateur fait remarquer que tous les clients ne disposent pas d'un accès personnel à ce canal. L'extraordinaire développement des technologies informatiques dans notre société ne peut cependant pas dissimuler *la fracture numérique existante*. À la demande du Gouvernement Fédéral, l'ordinateur et l'utilisation d'Internet parmi la population font l'objet d'études régulières.

Le plan d'action national du 28 septembre 2005 fournit l'analyse suivante : « *Tous les citoyens ne sont pas égaux devant les innovations technologiques qui modifient quotidiennement certains comportements. Nos aînés n'échappent pas à cette règle. C'est pour ce public cible que le problème de l'exercice de la citoyenneté est le plus marqué. La fracture numérique ne se limite pas ici aux technologies de l'information mais s'étend à toutes les formes d'innovations technologiques. Des exemples concrets comme les bornes bancaires, la téléphonie, ... nous rappellent régulièrement les difficultés que peuvent rencontrer les seniors. (...) En Belgique, seulement 2,5% des seniors de plus de 65 ans disposent d'Internet.* » (note du 28 septembre 2005 des ministres Vanvelthoven et Dupont sur le plan national de lutte contre la fracture numérique)

Le Groupe SNCB reste sur ses positions et refuse l'avis.

2005/2545 Un client se présente dans une gare de la région bruxelloise pour y acheter un billet. Pour des raisons inconnues, il ne peut y pénétrer. Quand le train arrive, il se rend immédiatement auprès de l'accompagnateur et demande un titre de transport vu qu'il a trouvé porte close. Le collaborateur du Groupe SNCB lui délivre un billet (coût : 1,50 €), assorti du droit de confection (2,50 €). Le voyageur sollicite le remboursement de ce dernier.

Le Groupe SNCB refuse car la vente était assurée dans la gare de départ. Le médiateur demande à l'entreprise ferroviaire de vérifier si un événement imprévu n'a pas empêché le client d'entrer dans la gare. La société de transport répond que le personnel ne se rappelle aucune situation anormale. Le médiateur propose alors une conciliation.

Il y fait remarquer que ne pas se souvenir ne permet pas de déduire qu'il ne s'est rien passé. Il ajoute que le voyageur a pris l'initiative d'informer l'accompagnateur de sa situation pour obtenir un billet. Celui-ci n'avait donc pas l'intention de se soustraire à un paiement. En outre, le client est venu lui-même relater ces événements auprès du médiateur, en mettant l'accent, non sur la somme réclamée (2,50 €), mais sur sa bonne foi. Le médiateur sollicite le remboursement du droit de confection.

Le Groupe SNCB refuse car aucun élément nouveau ne prouve que la gare de départ était inaccessible. Le médiateur émet un avis.

Il y indique qu'on ne peut soupçonner le client de fraude vu qu'il s'est empressé de demander un billet. L'entreprise ferroviaire déclare que ses collaborateurs de la gare ne se souviennent de rien et qu'aucun élément concret ne permet de conclure que le voyageur n'avait pas accès au point de vente. De son côté, le médiateur fait remarquer que le client pourrait rétorquer, tout aussi valablement, que rien ne permet de confirmer que les installations n'étaient pas inaccessibles.

Il assimile cette situation à celle du client d'une librairie, où tous les livres sont munis d'une puce déclenchant un signal sonore si un amateur tente de sortir sans payer. Ce client choisit un livre et constate l'absence de puce. Il en avise le libraire en se présentant à la caisse. Ne serait-il pas absurde que le commerçant en vienne à suspecter l'acheteur d'avoir enlevé la puce, alors qu'il veut acquitter le montant dû ?

Pour quelle raison le client du rail aurait-il invoqué la porte de la gare fermée vu qu'il a manifesté l'intention d'acquitter le prix du trajet ?

Le médiateur réitère la demande de restitution du droit de confection. Le Groupe SNCB accepte, exceptionnellement, d'agir en ce sens.

2006/0356-0401-0829 A dater du 1^{er} février 2006, le Groupe SNCB a décidé de ramener le prix de la carte train scolaire pour les jeunes de plus de 18 ans au tarif existant pour ceux de moins de 18 ans.

Pour ce faire, les intéressés ont reçu une lettre de la Société qui était libellée comme suit : « Durant la période du 1^{er} février au 10 février 2006, rends-toi à la gare de ton choix et demande « un remboursement partiel » pour la période de validation restante de ta Carte Train Scolaire à partir du 1^{er} février 2006. Ainsi, même si tu introduis ta demande le 6 février, par exemple, tu bénéficieras quand même du tarif réduit à partir du 1^{er} février. La SNCB te remboursera la période non utilisée conformément aux règles applicables pour le remboursement des Cartes Trains SNCB. Tu paieras uniquement EUR 4,20 de frais administratifs ».

Les clients ont donc suivi à la lettre les instructions reçues et ont donc demandé l'échange de leur carte train annuelle. Lors du remboursement de celle-ci, chacun a constaté que le montant obtenu en retour n'était pas celui escompté.

A l'examen de l'opération, il est apparu que le Groupe SNCB avait fait application d'une méthode de remboursement classique, telle que définie par sa réglementation, qui comme l'expérience le montre, peut causer quelques surprises aux non-initiés. Cette méthode de calcul aurait été compréhensible si le client avait choisi unilatéralement de ne plus être abonné. Mais dans les cas présents, les clients ont été interpellés par une offre émanant du vendeur, offre de surcroît initiée et financée par l'Etat, qui ne devait pas faire l'objet d'un calcul tel que prévu au Fascicule II des Conditions Générales de vente.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur a fait remarquer qu'il serait logique et équitable que le remboursement de la carte train scolaire soit effectué en fonction de l'utilisation effective de ladite carte, c'est-à-dire « prorata temporis ».

Le Groupe SNCB a refusé cette proposition, arguant que les dispositions de l'Avis 4B-VG du 16 janvier 2006 stipulent que « *pour le remboursement des billets de validation achetés au tarif « carte train scolaire pour les plus de 18 ans » : règles générales de remboursement, voir fascicule I article 23§4b* ».

Le médiateur est resté sur sa position et dans le cadre de ces avis, il a demandé au Groupe SNCB de prendre en compte le nombre de jours d'utilisation de la carte train scolaire achetée initialement, de revoir sa méthode de calcul et de rembourser aux clients la somme trop perçue.

Les avis ont été refusés pour les mêmes motifs discutables.

2006/0574 Une cliente possède un abonnement de La Louvière à Namur pour se rendre à son travail. Le 20 février, à cause d'une grève du personnel du Groupe SNCB, elle est contrainte d'attendre le train qu'elle doit emprunter dans sa gare de départ. Comme elle doit se rendre ultérieurement à Bruxelles, dans le cadre de ses activités professionnelles, elle profite du délai d'attente imprévu et imposé pour acquérir un billet de Namur à Bruxelles, et un de Bruxelles à La Louvière. Arrivée à son siège de travail, elle apprend que la réunion prévue dans la capitale est annulée et reportée.

La voyageuse sollicite donc le remboursement des billets désormais inutiles. L'entreprise ferroviaire consent, exceptionnellement, à lui en restituer le montant (17,10€), diminué des frais administratifs par billet (2 X 4,20 €), soit 8,70 €. La cliente estime cette décision insuffisante. Le médiateur soumet une proposition de conciliation à la société de transport.

Il y fait remarquer que la voyageuse a acheté ses billets à l'avance parce qu'un contretemps, indépendant de sa volonté, lui en donnait la possibilité. Celle-ci ne peut donc assumer la responsabilité d'une gestion rationnelle de son temps. Le médiateur sollicite donc la restitution intégrale du montant payé.

Le Groupe SNCB refuse car il n'est pas responsable de l'annulation du rendez-vous et il n'a aucune preuve de la non utilisation des billets.

Le médiateur émet alors un avis.

Il y fait remarquer que fréquemment l'entreprise ferroviaire rappelle à sa clientèle de toujours se munir d'un billet avant l'embarquement. Elle devrait donc se réjouir de l'initiative de la cliente.

Il y précise que si la société de transport n'est pas responsable du report de la réunion de la voyageuse, une perturbation du trafic a suscité son achat. En outre, l'abonnée a pu fournir les courriers de son employeur, relatifs au changement de programme professionnel, et les billets originaux des déplacements qu'elle a effectués plus tard pour les mêmes raisons. De plus, ces derniers billets portent une marque de contrôle, ce qui peut laisser supposer que le personnel d'accompagnement agit avec conscience.

On peut donc légitimement déduire que les précédents billets restitués, vierges de toute estampille, n'ont pas été utilisés.

Le médiateur réitère sa requête de remboursement intégral. Le Groupe SNCB rejette cet avis parce qu'elle ne considère pas que la cliente a acheté son billet à l'avance. Seul un billet, acheté avant la date du voyage, peut être annulé et remboursé avant celle-ci.

2006/1394 Le 13 avril 2006, un client et son épouse (tous deux âgés de plus de 65 ans) voyagent, munis d'une B-Excursion 101 vers le zoo. Ils ont payé 22,50 € par personne.

Ils constatent qu'ils n'ont pas profité de l'offre la plus intéressante. Un ticket d'entrée au zoo (B-Excursion 720), combiné avec un billet Senior coûtait moins cher.

Le Groupe SNCB répond qu'il appartient au client de vérifier, à la réception des titres de transport, si ceux-ci correspondent à sa demande. Il refuse de rembourser la différence.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le tarif Senior n'est pas une formule commerciale promotionnelle, mais résulte d'une décision imposée et subsidiée par l'Etat afin de promouvoir la mobilité de cette catégorie de citoyens.

Quand le voyageur répond aux conditions (65 ans et plus, heures prévues), il s'attend à bénéficier de ce tarif.

Le guichetier n'est pas seulement un distributeur de billets. Il doit veiller aussi, vu son expérience et ses connaissances professionnelles, à se comporter en « vendeur » afin de proposer, au consommateur, des produits qui lui conviennent personnellement.

Le médiateur demande d'indemniser l'excédent de prix avec des bons de compensation.

L'entreprise ferroviaire n'accepte pas pour les motifs suivants :

- quand le client demande un titre de transport précis, son interlocuteur ne doit pas présenter toute la gamme de formules de voyage ;
- le voyageur est susceptible de s'être informé au préalable grâce à tous les moyens que la société de transport met à sa disposition ;
- la brochure B-Excursions mentionne explicitement que les seniors, dans de nombreux cas, peuvent associer leurs billets spécifiques avec l'attraction de leur choix ;
- toutefois, il faut tenir compte de certaines différences : la B-Excursion Senior est accessible dès 60 ans, tandis que le titre de transport Senior ne l'est qu'à partir de 65 ans.

Le médiateur émet alors un avis.

Il rétorque que le Groupe SNCB interprète, restrictivement, l'obligation légale d'information, prescrite par la loi sur les pratiques du commerce. L'entreprise ferroviaire n'était donc pas son point de vue :

- d'une part, elle enjoint l'acheteur de s'informer, lui-même, des produits proposés au moyen des canaux existants avant de faire son choix ;
- d'autre part, elle attend de son guichetier qu'il se borne à vendre ce que le client potentiel lui demande.

Vu que les acceptions du terme « senior » sont variables, le vendeur doit attirer l'attention du voyageur, surtout quand celui-ci ne semble pas être parfaitement au courant de la formule qui lui convient.

La société de transport fait état de la mention explicite dans la brochure B-Excursions de la combinaison possible, « dans de nombreux cas » plus intéressante, d'un billet Senior avec l'accès à une attraction. Cependant, l'expression n'en est pas aussi claire qu'elle ne le prétend.

Le Groupe SNCB rappelle son souci d'offrir au client le produit qui lui est le mieux adapté. Il cite en exemple son programme « Sefora »¹. Pour quelle raison le guichetier ne pourrait-il utiliser cet outil, mis à disposition spontanément sur le site Internet de l'entreprise ?

¹ Celui-ci permet au vendeur, grâce à quelques questions simples posées au client, de lui appliquer le tarif convenant à son profil.

Le médiateur réitère sa proposition de dédommager la différence de prix.

La société de transport rejette celle-ci. Elle maintient que le voyageur doit s'informer des différents produits et de leurs conditions d'utilisation. De cette façon, le client, après avoir comparé les prix, peut solliciter la formule idéale. Il dispose à cet effet des brochures éditées et du site Internet.

Il n'appartient pas au vendeur de déterminer visuellement l'âge du client, plus de 60 ans ou plus de 65 ans.

2006/2655 Un samedi, des clients désirent se rendre de Marchienne-au-Pont à Lille.

Le vendeur leur délivre des billets internationaux (coût : 69,60 €). Dans le train, entre Tournai et Lille, ils rencontrent d'autres voyageurs munis d'un titre de transport « Trampoline 1 jour » à 8 €, permettant d'effectuer le trajet « aller/retour » Tournai/Lille.

Ils estiment ne pas avoir bénéficié de l'offre la plus intéressante. Le médiateur propose une conciliation où il indique que les acheteurs pouvaient obtenir deux billets « Week-end » de Marchienne-au-Pont à Tournai et deux « Trampoline 1 jour », pour un montant total de 38,80 €. Il sollicite donc le remboursement de la différence entre la somme déboursée et le tarif plus intéressant.

Le Groupe SNCB n'accepte pas pour les raisons suivantes :

- il appartient aux clients de demander la formule qu'ils souhaitent ;
- les tarifs particuliers répondent à des objectifs précis ;
- le billet « Trampoline 1 jour » n'est vendu que dans les gares situées sur certains axes, dont Lille/Tournai, pour des relations transfrontalières, ou pour les points d'arrêt de ces liaisons.

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

- face à la concurrence sur le marché de la mobilité, le rail ne peut se limiter à vendre les produits qu'il crée, mais doit aussi les mettre à la disposition de tous ses clients ;
- si la formule « Trampoline 1 jour » existe, il est matériellement possible à la société de transport de la diffuser tous azimuts, surtout avec la technologie existant aujourd'hui ;

- toutes les sociétés commerciales, quel que soit leur domaine, font large publicité de leurs ventes promotionnelles. Certaines remboursent même la différence de prix entre des produits similaires si la concurrence les propose à moindre coût ;
- si les accompagnateurs peuvent vendre « Trampoline 1 jour » à bord des trains, les vendeurs des gares peuvent aussi en avoir la possibilité ;
- en matière de mobilité, de respect de l'environnement, de sécurité, le chemin de fer a tout intérêt à proposer les billets les plus économiques, qui se révèlent compétitifs par rapport au coût du trajet que les voyageurs auraient accompli par la route.

Ils invitent donc le Groupe SNCB à accorder des bons d'achat d'une valeur équivalente entre le prix payé et celui auquel les clients pouvaient prétendre. L'entreprise ferroviaire maintient sa position de refus vu que le billet « Trampoline 1 jour » est transfrontalier et ne peut servir à un autre déplacement.

2006/2849 Un client commande un billet « aller/retour » en Thalys, de Bruxelles à Paris, par Internet. Le jour du départ, il se présente au point de vente de Bruxelles-Midi, à 8h10, afin d'y échanger son titre de transport pour le train de 8h40. En effet, la formule de voyage choisie le lui permettait jusqu'à une heure après le départ du Thalys initialement prévu.

À 8h35, il n'a pu effectuer l'opération, étant donné la longue file face au guichet. Il monte à bord du train de 8h40 et présente son document de réservation à l'accompagnateur. Celui-ci lui confectionne un billet « aller/retour » d'un montant de 200,50€. Le voyageur désire récupérer celui-ci. Thalys International lui accorde des bons d'une valeur de 52,50 €, soit 50% des billets réservés par Internet.

Le médiateur propose une conciliation portant sur le remboursement des billets acquis dans le train. Il y mentionne qu'une raison indépendante de la volonté du voyageur est à l'origine de la situation. En effet, celui-ci s'est présenté 30 minutes avant le départ du Thalys. En outre, en ne restituant pas au client la somme déboursée dans le train, l'entreprise ferroviaire s'octroie un bénéfice supplémentaire.

Le Groupe SNCB refuse en avançant les arguments suivants :

- le voyageur n'a pas prévu un délai suffisant pour échanger son billet ;
- il pouvait choisir de recevoir les billets par voie postale ou les retirer aux bornes automatiques ;
- un délai de 25 minutes pour accéder au guichet est raisonnable ;
- le client pouvait emprunter le Thalys suivant ;

- le vendeur ne peut connaître pas les raisons qui poussent le voyageur à choisir un horaire précis ;
- comme les billets initiaux n'ont pas été utilisés, ils n'ont pu être revendus. La société de transport n'a donc pu en tirer un bénéfice supplémentaire.

Le médiateur émet alors un avis.

Il y indique que :

- s'il est vrai que le prestataire de services ne peut prévoir l'affluence à un guichet, il n'en demeure pas moins qu'il doit pouvoir servir les clients présents ;
- s'il propose plusieurs modes d'acquisition des billets, il ne peut privilégier certains d'entre eux quand l'un se révèle défaillant ;
- si le slogan de Thalys est la rapidité de déplacement, cette qualité doit se retrouver dans la vente, d'autant plus que le transporteur admet un délai de 25 minutes pour servir le consommateur et que ce dernier avait prévu une marge de 30 minutes ;
- les conditions liées aux titres de transport commandés par Internet autorisaient le voyageur à échanger ceux-ci jusqu'à une heure après le départ du train. Le client pouvait donc échanger ses billets et en obtenir des nouveaux au même prix ou au tarif disponible. Thalys s'accorde un bénéfice supplémentaire en ne donnant que des bons d'une valeur égale à la moitié des billets initiaux.

En conséquence, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire, en tenant compte des bons de 52,50 € déjà accordés :

- soit à rembourser la somme de 200,50 € au client si des formules de voyage similaires à celles réservées par Internet étaient encore disponibles après le départ du train ;
- soit cette même somme, diminuée de la différence entre le prix des billets encore en vente, si l'échange avait pu avoir lieu, et le montant acquitté par Internet.

Thalys International rejette cet avis pour les motifs suivants :

- le client pouvait effectivement échanger ses billets et emprunter le train de 9h10 ;
- il s'exposait à une attente, vu l'heure à laquelle il s'est présenté ;
- les billets acquis par Internet n'ont pu être remis en vente et entraîner un bénéfice supplémentaire pour le vendeur ;
- le contrat de transport impose au voyageur d'être muni d'un billet.



photo Groupe SNCB

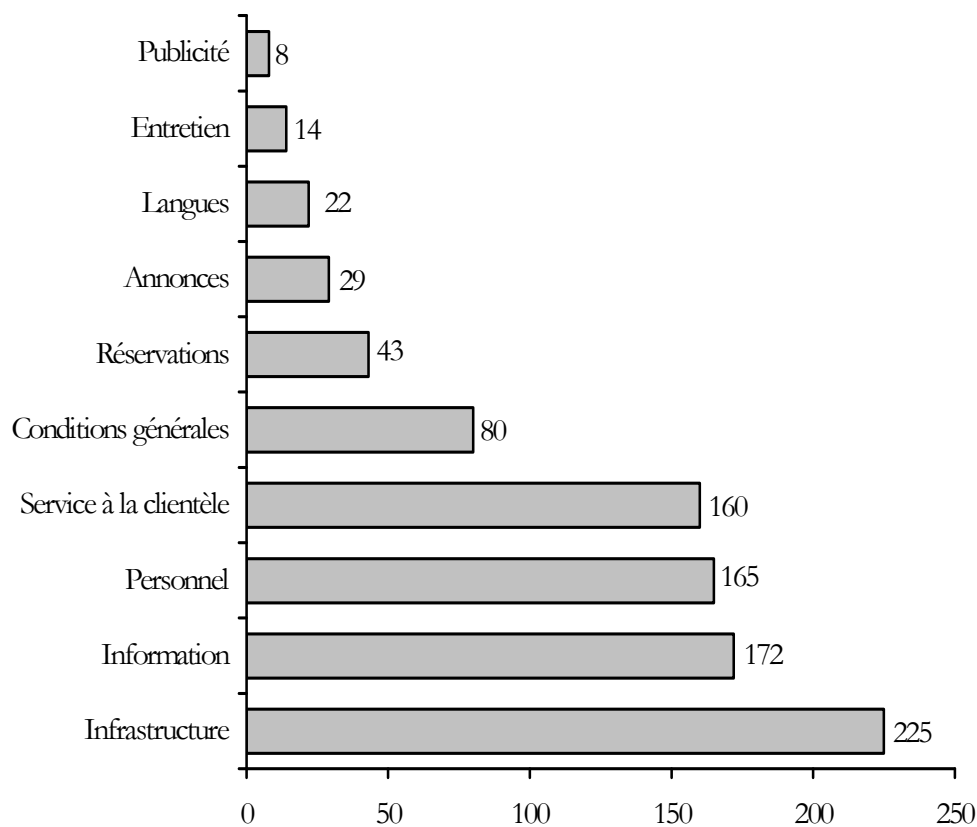
1.3. QUALITÉ DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Le client a estimé dans 918 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 25,1% du nombre total de plaintes.

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

Plaintes par catégorie



Tout qui travaille à la qualité sait qu'il s'agit d'un processus dynamique qui génère lui-même de nouvelles interrogations et de nouvelles attentes. Il n'est donc pas possible de faire marche arrière. L'introduction de l'air conditionné dans les voitures en est un exemple bien connu dans le domaine ferroviaire. Ce qui à l'origine pouvait être considéré comme un véritable atout en faveur du confort, est très vite devenu un motif de plainte pour le client : pourquoi n'avons-« nous » pas encore de train avec air conditionné ? La norme change donc très rapidement et il importe d'en tenir compte. Toute amélioration suscite de nouvelles attentes et celles-ci doivent finalement être prises en considération. Si on ne peut pas y répondre, ou du moins pas dans l'immédiat, il convient d'en expliquer clairement les causes.

Lorsque pour l'une ou l'autre raison, le Groupe SNCB emploie provisoirement sur une ligne spécifique des voitures plus modernes que celles utilisées habituellement, il peut s'attendre à enregistrer des plaintes concernant le confort moindre inhérent au modèle classique.

La politique et le contrôle en matière de qualité sont des sujets délicats. Ils nécessitent tout au moins une communication transparente. Les clients peuvent faire preuve d'indulgence face à des désagréments (temporaires), même si la perspective d'amélioration ne s'inscrit pas dans un avenir proche. Il importe toutefois qu'entre-temps, la crédibilité générale de l'entreprise soit préservée et que cette entreprise soit toujours disposée à dialoguer avec la clientèle lorsqu'un certain nombre d'attentes en terme de qualité de la « prestation de services » fournie ne sont manifestement pas satisfaites.

Lorsque le client perçoit l'implication de l'entreprise à travers le soin apporté aux services délivrés et lorsqu'il peut lui-même déterminer d'une manière ou d'une autre, par exemple par le biais d'une plainte, les améliorations à apporter aux produits et services, la relation de confiance permettra de surmonter les moments difficiles dans les rapports client/entreprise.

1.3.1. INFRASTRUCTURE

Personnes à mobilité réduite

« A la demande de plusieurs clients, le médiateur a entamé un tour d'horizon afin de déterminer s'il est possible de trouver une solution opérationnelle avec les éléments existants, solution qui pourrait ensuite être affinée et étayée. Quoi qu'il en soit, toute solution nécessitera une approche réfléchie et créative. Les seuls textes du contrat de gestion ci-dessus soulignent déjà clairement les limites budgétaires de l'opération. Il s'agit pourtant d'un problème fondamental, celui de la dignité humaine et de l'égalité des chances sur lequel il n'y a pas à transiger. »¹

Etant donné que le médiateur est très fréquemment contacté pour rechercher des solutions et que, dans ce contexte, il s'adresse à diverses instances en vue d'offrir des solutions structurelles aux personnes à mobilité réduite, il a été invité à émettre des suggestions lors d'une après-midi d'étude organisée le 13 mars 2006 au Parlement fédéral et intitulée « Tout le monde à bord ! Les transports publics au service de la mobilité réduite ».

Sachant qu'il se voit régulièrement confronté à toute une série d'obstacles (structurels) lors du traitement des plaintes et vu qu'il s'agit d'un problème de société particulièrement important qui, en toute logique, risque de s'accroître en raison du vieillissement de la population, le médiateur a formulé une proposition.

Le point de départ de la réflexion est double :

1. la problématique est sérieuse et se fait de plus en plus pressante. Les solutions envisageables sont extrêmement coûteuses : les moyens budgétaires font défaut à court terme et il convient de se demander, chaque année, comment utiliser au mieux les ressources disponibles ;
2. le Groupe SNCB est l'épine dorsale du transport collectif en Belgique et nourrit d'ailleurs l'ambition de jouer plus que jamais un rôle actif et même de devenir un pionnier en la matière.
Cela ne signifie toutefois pas que le Groupe SNCB est le seul à devoir et à pouvoir endosser la responsabilité de ce segment du marché de la mobilité. L'aspect du coût et d'autres paramètres (pensons par exemple à la répartition géographique des chemins de fer) constituent de sérieuses limites au développement opérationnel d'une solution efficace pour les personnes à mobilité réduite dans un système de transport public où une partie du trajet s'effectue en train.

¹ Rapport annuel 2005, page 111.

La proposition.

La proposition qui doit être développée davantage (et pour laquelle le médiateur ne dispose ni des moyens ni de la logistique nécessaires), repose sur les piliers suivants :

1. Une infrastructure de base opérationnelle constituée par un certain nombre de gares du Groupe SNCB qui satisfont au concept d'accessibilité intégrale (nous partons du principe que « l'accessibilité totale » telle qu'évoquée dans les contrats de gestion y correspond du point de vue du contenu) et pour laquelle le Groupe SNCB offre la garantie opérationnelle, ce qui signifie que la personne qui s'annonce selon les modalités convenues est assurée de bénéficier de l'assistance nécessaire pour se rendre de la gare de départ à la gare de destination.
2. - La dispense d'informations via un numéro de téléphone central (par exemple une extension du 02 528 28 28 auprès du Groupe SNCB mais d'autres possibilités impliquant le Groupe SNCB sont également envisageables) qui fournit à l'interlocuteur des renseignements corrects et actualisés lui permettant de se déplacer de son domicile jusqu'à la gare de départ et de la gare d'arrivée jusqu'au point de destination. Autrement dit, garantir l'information sur le transport d'approche et le transport final.

- La collaboration du numéro d'information central avec une cellule qui peut également organiser le trajet demandé pour la personne à mobilité réduite.

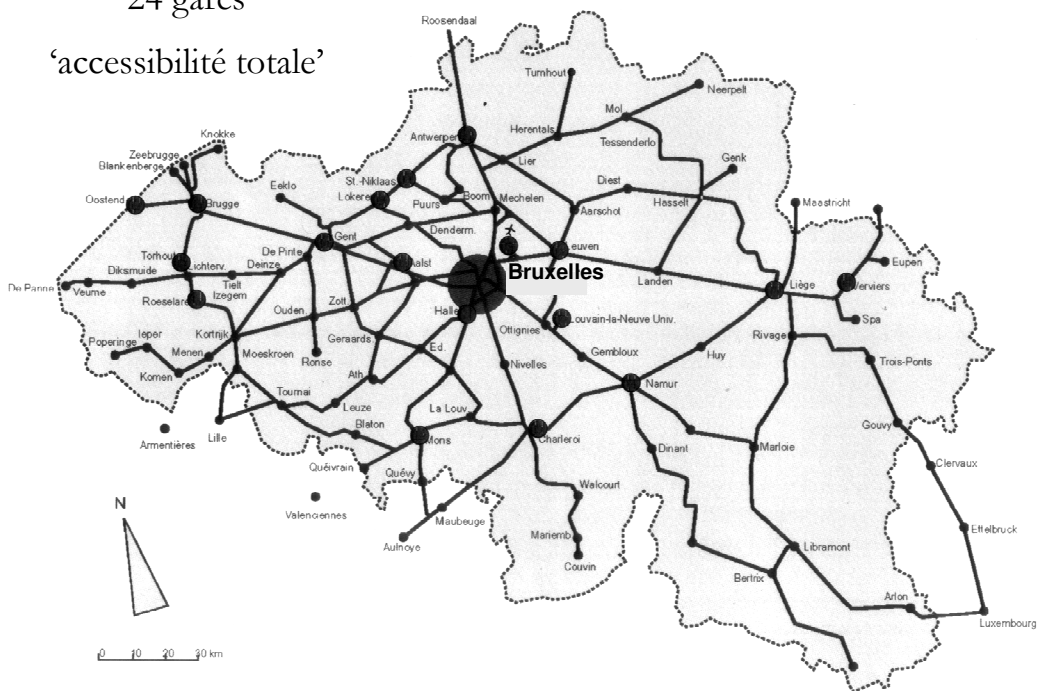
Le point 1 soulève le problème de la définition de ce qu'est une infrastructure de base opérationnelle.

D'ici à 2008, le Groupe SNCB doit, dans les limites des moyens budgétaires disponibles, permettre un accès total aux quais de 24 des 50 gares les plus importantes du pays, réparties uniformément sur le territoire, et ce, à l'aide d'ascenseurs, de rampes d'accès ou d'autres installations équivalentes. En outre, il doit garantir dans ces 24 gares l'assistance aux personnes à mobilité réduite¹. Toutefois, en examinant la carte reprenant ces 24 gares, on constate d'emblée que ce nombre est largement insuffisant comme réseau de base pour développer un outil opérationnel en association avec d'autres modes de transport².

¹ Rapport annuel 2005, pages 110, 128 et 129.

² Cette raison suffit déjà au médiateur pour demander qu'une aide (permanente) soit prodiguée aux personnes à mobilité réduite dans d'autres gares où ces services peuvent parfaitement être mis en œuvre, et où ils sont d'ailleurs proposés, bien entendu toujours après avoir convenu des modalités requises avec le personnel sur place.

24 gares
 ‘accessibilité totale’



24 gares : Aalst, Antwerpen-Centraal, Brugge, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-National-Aéroport, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Etterbeek, Gent-Dampoort, Gent-St-Pieters, Halle, Leuven, Liège-Guillemins, Lokeren, Louvain-la-Neuve-Université, Mons, Namur, Oostende, Roeselare, Torhout, Sint-Niklaas, Verviers-Central.

Le point 2 implique de commencer à répertorier toutes les possibilités et initiatives existantes axées sur le transport des personnes à mobilité réduite (en dehors des transports qui ont lieu dans le cadre habituel des soins de santé).

Ensuite, ces données doivent être coordonnées, mais également actualisées en permanence.

Sur quelles bases repose cette proposition ?

1. Une méthode de mise en réseau dans laquelle tant l'intermodalité que l'opérationnalité (via une coordination et une actualisation permanentes) occupent une place centrale ; qui repose sur une collaboration entre les initiatives privées et publiques, y compris entre les différents niveaux de pouvoir ; et dont l'objectif est de garantir (et de maintenir) l'opérationnalité sur le terrain.
2. Un choix délibéré d'optimisation du rendement de moyens (publics), tant en évitant le chevauchement d'investissements qu'en associant différents objectifs (par exemple, en permettant à un projet d'économie sociale qui vise l'intégration de personnes intéressées sur le marché de l'emploi de s'inscrire également dans un créneau du marché de la mobilité).
3. La création d'opportunités de développer avec une plus grande précision des initiatives sur le plan politique qui permettent au maximum les déplacements de personnes à mobilité réduite (par exemple, en fonction des « lacunes » du réseau, donner la priorité aux initiatives qui tentent de les combler).

Concrètement, cela signifie la mise sur pied d'une cellule commune avec un numéro d'appel central, auquel toute personne à mobilité réduite peut s'adresser pour poser ses questions. Par exemple : j'habite Izegem et me déplace en fauteuil roulant. Que dois-je faire dans ce cas pour me rendre après-demain à Liège ?

A l'aide de l'informatique et de la technologie actuellement disponible, il est alors possible de fixer un itinéraire et de déterminer les partenaires qui peuvent intervenir et garantir le bon déroulement du voyage.

Le service du numéro d'appel central :

- est disponible 7 jours sur 7 ;
- organise le déplacement de porte à porte ;
- s'engage à fournir des informations correctes et actualisées ;
- engage les participants à respecter au niveau opérationnel les trajets qui ont été acceptés ;
- détermine clairement le délai à respecter au préalable pour formuler une demande.

Une telle cellule peut être financée de diverses manières. Le financement du prix des trajets fixés selon la procédure susmentionnée, et plus précisément la contribution des personnes intéressées, doit faire l'objet d'un débat approfondi.

Les éléments d'accessibilité

1. L'offre

- Développement d'un réseau avec le nombre et la répartition des gares accessibles (a de l'influence sur la complémentarité nécessaire avec les autres modes) ;
- Fréquence des trains.

2. Les tarifs

La hausse des tarifs détermine si un nombre de formules est supportable pour des clients potentiels. Cet élément joue un rôle considérable dans la comparaison des prix avec d'autres modes éventuels pour un même trajet (qui est réalisé par le train et pas nécessairement accessible pour les personnes à mobilité réduite).

3. Information

3.1. Information avant le voyage

- le site web contient les options utiles pour les malvoyants et les aveugles ;
- tous les supports d'informations mentionnent le numéro où les personnes à mobilité réduite en général et les aveugles et malvoyants en particulier peuvent s'adresser ;
- il y a un numéro général (central) avec une touche particulière pour les personnes à mobilité réduite et où ensuite on peut idéalement être mis en communication avec le service spécifique demandé (cf. 1307 de Belgacom) ; les tarifs sont également donnés ;
- des accords sont pris avec les autorités locales pour des points de répartition des supports d'information, autres que les gares.

3.2. Information pendant le voyage

- aussi bien dans les gares que dans les trains, il y a une information orale ;
- dans les gares il y a des moniteurs et écrans avec information visuelle ; il y a par gare accessible un endroit où les malvoyants peuvent accéder à cette information de la meilleure manière qui soit et où le personnel, qui doit éventuellement apporter l'un ou l'autre renseignement, est facilement joignable ;
- à l'avenir, on prévoit la possibilité de définir des « trajets lents » : voyages avec des correspondances où la priorité n'est pas accordée au transfert le plus rapide mais à celui le plus adapté à la PMR ;
- on prévoit dans tous les trains des écrans avec une information visuelle disponible en permanence ;
- le personnel des trains reçoit l'instruction d'accorder une attention particulière aux PMR, en particulier lors d'incidents mais aussi lorsqu'un train est dévié, un horaire modifié ou une correspondance rompue pour quelque raison ;
- le responsable de gare prévient la gare de correspondance et la gare d'arrivée de la venue des clients à mobilité réduite.

4. Infrastructure

4.1. Facilités de parking adaptées près de l'entrée de la gare.

4.2. Accessibilité du hall de la gare et des quais avec une bonne signalisation et pour les aveugles et les malvoyants un marquage au sol spécial vers l'endroit où une assistance peut leur être fournie.

4.3. Un point central pour recevoir l'aide demandée.

4.4. Des guichets adaptés pour l'achat de billets ou l'information.

4.5. Mentions claires pour les ascenseurs avec indications visuelles et auditives de la situation de l'ascenseur.

4.6. Passages plats sans obstacles permanents ou temporaires (par exemple pour les campagnes de publicité) ; à ce sujet aussi des accords sont à prendre avec les concessionnaires, notamment pour le placement de panneaux divers.

4.7. Service des trains adapté et services multifonctionnels.

4.8. Objectif à terme : maximisation de l'autonomie des personnes à mobilité réduite en relation avec l'infrastructure.

Lors de son tour d'horizon, le médiateur a constaté qu'il existe déjà de nombreuses initiatives en la matière qui fonctionnent toutefois encore trop indépendamment les unes des autres. Ainsi, en 2004, le Groupe SNCB a, à lui seul, assuré chaque mois une moyenne de 11 500 interventions. Les services DE LIJN investissent largement dans du nouveau matériel et des procédures de rendez-vous pour permettre aux personnes à mobilité réduite de se déplacer aisément en bus et préparent d'autres initiatives¹. Le réseau TEC dispose du système de « BUS 105 », qui est réservé exclusivement aux personnes à mobilité réduite et qui a parcouru, en 2005, 698 495 kilomètres (nombre de demandes pour cette année-là : 83 204). Diverses compagnies de taxis transportent également les usagers en fauteuils roulants à l'aide de véhicules adaptés. Citons en outre les services DAV en Flandre et encore bien d'autres initiatives qui, chacune à leur manière, assurent le déplacement des personnes à mobilité réduite.

Il est évident que la mise sur pied d'un service disponible via un numéro central relié à un réseau opérationnel (via l'inventorisation, la coordination et l'actualisation permanentes), peut très rapidement répondre à une demande croissante et pressante sur le terrain et améliorer considérablement la situation. Cela, bien entendu, conjointement à une politique structurelle à long terme.

Les autorités sont bien conscientes de la problématique et tentent d'intégrer au mieux les attentes grandissantes des personnes à mobilité réduite. Néanmoins, personne n'échappe aux limites budgétaires et aux investissements considérables qui doivent encore être consentis. Peut-être que la mise en réseau dirigée, comme décrite précédemment, peut y contribuer et éviter qu'il faille à chaque fois entreprendre toute une série de démarches aux résultats incertains.

Parkings « voitures » et dépôts « vélos ». La suite.

Nous avons déjà annoncé dans le rapport annuel 2005 (page 104) qu'après analyse et dans le cadre de son plan ABC (Accessibilité de Base Confort), le Groupe SNCB avait clairement choisi de consacrer beaucoup d'attention et de moyens à la mise à disposition de places de parking et de dépôts pour vélos.

Le 16 août 2005, un projet pilote impliquant douze parkings de gares a été lancé à la demande du ministre de tutelle. Ce projet devait durer un an et donc être évalué fin 2006.

Pour les problèmes pratiques spécifiques à ce projet et les plaintes qu'il a suscitées, nous renvoyons au rapport annuel 2005². Il convient toutefois d'ajouter qu'après un certain temps, un mode opératoire plus souple s'est installé entre le médiateur, le Groupe SNCB et la société privée qui perçoit les forfaits en cas de non-paiement ou d'autres infractions.

¹ Ainsi, les services DE LIJN entameront en mai 2007 un projet pilote de transport adapté aux utilisateurs de fauteuils roulants.

² Rapport annuel 2005, pages 104 à 109.

En 2006, le médiateur a reçu 118 plaintes concernant les parkings pour voitures et 41 concernant les dépôts pour vélos.

Pour le premier groupe de plaintes, ce sont essentiellement les amendes infligées (en partie justifiées) qui sont contestées. Il existe également quelques différends quant aux modalités du stationnement gratuit.

Il est aussi question de l'état des parkings et du fonctionnement des distributeurs de tickets.

Pour le second groupe, il s'agit de vandalisme, de la capacité des dépôts et du manque de protection et/ou de surveillance.

L'ensemble du projet a donné lieu à de nombreux débats, tant au niveau interne qu'externe. Le succès du stationnement gratuit a été tel dans certaines gares que l'espace disponible s'est révélé largement insuffisant, avec toutes les conséquences que cela suppose pour le voisinage. Cette situation, bien sûr, contrarie également les usagers du rail qui, auparavant, trouvaient sans trop de problèmes une place, alors que maintenant, ils sont systématiquement confrontés à un parking surchargé.

Parmi les cyclistes persiste également la demande logique de dépôts « vélos » bien surveillés, surtout depuis le 16 août 2005, date à laquelle ils se sont vus contraints de laisser leur vélo sans surveillance. Certains ont demandé la réinstauration des dépôts payants.

Deux points méritent d'être mentionnés concernant l'évolution de ce dossier en 2006.

Après un an d'essai, le Groupe SNCB a réalisé une évaluation par le biais d'une étude interne et d'une enquête auprès des usagers du parking. Le projet a rencontré un franc succès mais, comme on a très vite pu le constater, a suscité le mécontentement des voyageurs dans plusieurs gares pilotes, dans la mesure où la demande de places a nettement supplanté l'offre.

Par ailleurs, un certain nombre d'effets secondaires indésirables sont observés : des voyageurs qui auparavant se rendaient à pied, à vélo ou en bus à la gare, le font maintenant en voiture, même pour de courtes distances. Le Groupe SNCB travaille actuellement à l'élaboration d'une politique de stationnement globale qui doit garantir aux usagers du rail une place disponible par le biais d'un système tarifaire différencié et, par ailleurs, éliminer les effets collatéraux susmentionnés.

Cela peut impliquer pour certaines gares le retour au parking payant. L'objectif est de faire baisser l'affluence dans les parkings, car les voyageurs qui, actuellement, prennent leur voiture pour aller à la gare où le parking est de toute façon gratuit, en reviendront à se déplacer à nouveau à pied, en vélo ou en bus.

Ensuite, l'ouverture de « points vélos » dans huit grandes gares a été annoncée début 2007. Ces points proposeront aux usagers des services non seulement de dépôt sous surveillance, mais aussi de location et de réparation de vélos.

Le médiateur avait déjà suggéré précédemment¹ de viser une extension qualitative de la prestation de services des gares en combinaison avec des projets d'économie sociale. La promotion du vélo associé aux transports en commun et à des projets relatifs à l'emploi constitue à cet égard une véritable aubaine. Les premiers points vélos prévus verront le jour à Bruxelles-Nord, Anvers-Central, Anvers-Berchem, Gand-Saint-Pierre, Louvain, Bruges, Courtrai et Malines.

De telles initiatives témoignent du sérieux avec lequel le Groupe SNCB tient à devenir une véritable société de mobilité. Par ailleurs, la mise en réseau qu'elle développe à cette fin avec d'autres organisations et autorités ne peut être qu'applaudie.

Parkings autos

Depuis le 16/8/2005, la gratuité de stationnement est offerte aux titulaires d'une carte train pour un certain nombre de parkings (Alost, Andenne, Arlon, Braine-l'Alleud, Gent-Dampoort, Genk, Huy, Jemelle, Léopoldsborg, Oostende, Saint-Ghislain, Tirlemont).

A partir du 1/02/2006 :

- le parking de la gare de Vilvoorde offre la gratuité aux titulaires d'une carte train ;
- les détenteurs de cartes train scolaires valables tous les jours peuvent également garer gratuitement leur véhicule dans toutes les gares précitées ;
- la gratuité de stationnement n'est pas accordée aux détenteurs de cartes train hebdomadaires, Campus et Railflex ;
- les titulaires de cartes train bénéficient uniquement de la gratuité du parking (abonnement gratuit) à la gare de départ figurant sur la carte train.

Source : s.a. SNCB

¹ Rapports annuels 2000, page 117 et 2001, page 150.

1.3.2. INFORMATION

Il est incontestable que la fourniture d'informations dans le train a constamment progressé ces dernières années. Ainsi, tout client fidèle pourrait raconter une anecdote concernant un accompagnateur de train qui fournit les informations souhaitées, toujours avec aisance et convivialité, même dans des circonstances moins plaisantes.

La pratique démontre toutefois encore trop souvent à quel point la qualité de l'information fournie reste subjective. Elle souligne les nombreux efforts qui doivent encore être consentis en matière de formation. Bien entendu, on peut également attendre de l'accompagnateur de train qu'il lise les communiqués avec l'attention qui s'impose.

Un exemple : lire toute une série de communications qui concernent plusieurs week-ends, mais dont la moitié est déjà obsolète, fera bien entendu sourcilier bon nombre de voyageurs. Les efforts ainsi consentis et au départ appréciables sont alors en partie anéantis.

L'accompagnateur de train n'est pas toujours responsable du manque d'informations. Comme nous l'avons déjà constaté : c'est surtout dans des situations imprévues, autrement dit dans les moments où les clients ont le plus besoin d'informations correctes et fiables, que l'entreprise de transport manque encore trop souvent à ses obligations. La cause est généralement une transmission lacunaire aux accompagnateurs de train ; si ces derniers ne reçoivent pas des informations correctes et en temps utile sur la situation, ils se retrouvent dans une situation délicate vis-à-vis de leurs clients qui poseront bien entendu les questions qui s'imposent ou formuleront des remarques (acerbes).

Le fait qu'un voyageur puisse obtenir plus d'informations par un membre de sa famille qui attend à la gare de destination (où la cause d'un retard important est communiquée), alors qu'aucun renseignement ne circule à ce sujet dans le train où il se trouve, ne peut que susciter le mécontentement.

L'annonce dans un même train, plusieurs jours de suite, d'un retard dû au(x) convoi(s) qui le précède(nt), peut faire sourire, mais finit également par irriter les voyageurs et affecter la crédibilité de l'entreprise.

Dans sa nouvelle structure, le Groupe SNCB a également prévu, dans les différents centres de coordination du trafic ferroviaire, des personnes qui se chargeront spécifiquement de transmettre les informations pertinentes aux accompagnateurs de train. Cette mesure devrait à terme profiter au voyageur.

Bien évidemment, l'efficacité avec laquelle ces informations seront utilisées sur le terrain, dépendra notamment de la formation reçue par l'accompagnateur de train dans ce domaine.

La volonté du Groupe SNCB de se profiler comme un partenaire actif sur le marché de la mobilité devra, par exemple, amener les accompagnateurs de train à bien prendre conscience du rôle des informations qu'ils fournissent dans la chaîne de la mobilité. La correspondance sera-t-elle assurée ? Des alternatives sont-elles prévues pour le déplacement en cas d'incidents ? Peut-on anticiper les éventuels problèmes liés au retard (par exemple un trajet vers l'aéroport qui s'éternise) ? Etc.

Il ne faut pas sous-estimer la plus-value susceptible d'être générée sur ce plan. Il est évident que cela requiert une grande part de formation et d'entraînement, notamment pour comprendre la nécessité et l'importance des informations fournies. C'est la raison pour laquelle la qualité des renseignements transmis à l'accompagnateur de train constitue également une condition sine qua non.

A cet égard, le projet IRT (Information in Real Time), démarré en 2002 et toujours en cours, constitue un maillon important¹.

Nous terminerons par une remarque générale, à savoir que les informations communiquées dans le train ne doivent pas se limiter aux retards probables, aux désagréments causés par des travaux ou encore aux places disponibles. Des messages positifs, comme la réalisation de SEFORA (voir Titres de transport), devraient aussi trouver leur place de temps à autre parmi les annonces faites aux voyageurs. Il s'agirait là d'une avancée qualitative dans la prestation de services.

SITUATION VECUE

2006/0001 Un client voyage vers Gand-St-Pierre. Il y parvient à environ 23h10 au lieu de 19h37, à cause des conditions atmosphériques. Il admet les problèmes consécutifs à ces circonstances, mais déplore le manque d'information. Le personnel d'accompagnement du train ne prit la peine de tenir régulièrement les passagers au courant de ce qui se passait. Il sollicite une compensation.

L'accompagnateur du train ne reçut une information du dirigeant du trafic que vers 21h. Il ne pouvait bénéficier de plus de précisions que par l'intermédiaire du conducteur. Il n'aurait suivi le cours des événements que grâce à la sonorisation du train. La composition du train ne permettait pas de circuler entre les 11 voitures. Durant l'immobilisation du convoi, le chef de bord a informé les voyageurs se trouvant dans la partie accessible. Les autres agents devaient livrer les informations au reste des clients.

Le chef de bord ignorait si une correspondance de remplacement était prévue à Denderleeuw. Il ne pouvait donc le faire savoir aux voyageurs. Compte tenu des circonstances, le Groupe SNCB comprend le désarroi des clients. Il présente ses excuses et offre un billet cadeau en dédommagement au client.

¹ Voir les rapports annuels 2005 (pages 116 et 117), 2004 (pages 85 à 87), 2003 (page 99).

Numéros de téléphone utiles de la 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

¹ Uniquement pour les renseignements en service intérieur.

1.3.3. PERSONNEL

Les 165 plaintes dans lesquelles le client prend à partie un membre du personnel du Groupe SNCB peuvent être classées en trois groupes.

Le premier groupe concerne les erreurs pures et simples : le client reçoit un billet différent de celui qu'il a commandé, la monnaie qu'il reçoit en retour est insuffisante ou le montant prélevé lors du paiement électronique via Bancontact est trop élevé. Parfois, le personnel refuse de fournir au voyageur les informations qu'il demande explicitement ou lui communique des renseignements incorrects, le plus souvent inconsciemment, mais parfois également avec des intentions un peu plus douteuses.

Le client n'est pas servi parce que l'employé (du guichet) est trop occupé avec « d'autres choses » ou parce que le guichet est indûment fermé ou déserté.

Les portes du train se ferment trop tôt ou s'ouvrent trop tard ou pas du tout, de sorte que les clients n'ont pas le temps de descendre du train ou d'y monter, ou qu'un groupe se retrouve divisé. Le train s'arrête au-delà du quai ou ne respecte pas à un arrêt pourtant prévu. Un client (assertif) est expulsé du train en chemin sans raison manifeste.

Le voyageur à mobilité réduite est abandonné à son sort, car l'assistance, demandée au préalable et promise, fait défaut.

Dans un cas, un membre du personnel en a eu tout simplement assez et la situation a dégénéré.

La réaction du Groupe SNCB face aux plaintes de ce type est relativement correcte : il ne tolère en aucune façon ces faits graves, il réprimande les intéressés et répare commercialement le préjudice subi le cas échéant par le client.

Le deuxième groupe couvre les problèmes de comportement d'un membre du personnel : comportement indifférent ou désintéressé ; réaction brutale ou au contraire absence de réaction à une remarque/demande justifiée du client ; attitude expéditive vis-à-vis du client ou démonstration de peu d'empathie face à la situation délicate dans laquelle le client se trouve ou risque de se retrouver ; dérobade lorsque le client a le plus besoin d'informations à propos, par exemple, d'un incident qui le concerne, du retard supposé, des solutions de remplacement que l'entreprise de transport peut proposer, de la poursuite d'un trajet, etc.

L'employé n'apporte pas spontanément un soutien au client alors que ce dernier a de toute évidence besoin d'aide.

Le personnel ayant une fonction à visibilité n'a pas toujours suffisamment conscience du rôle exemplaire qui lui incombe : il fait fi de l'interdiction de fumer, il s'écarte des chemins de service pourtant clairement délimités, il traverse les voies là où cela est interdit, même pour le personnel (de gare).

Le Groupe SNCB insiste chaque fois sur la grande importance qu'il attache au comportement de son personnel qui doit, à tout moment, adopter une attitude correcte, polie et serviable ; il souligne le fait qu'il propose à son personnel des formations destinées à lui apprendre les comportements adéquats et il s'excuse auprès de ses clients lorsqu'ils n'ont pas bénéficié d'un service optimal.

Le troisième et dernier groupe rassemble les plaintes qui concernent davantage la perception du client que le comportement du personnel impliqué dans la situation. Il est souvent question d'une situation inhabituelle pour le client (et dont il n'a pas suffisamment connaissance).

Lorsque le client n'a rien à se reprocher et n'a nullement l'intention de tricher ni de frauder, il peut malgré tout s'étonner que l'accompagnateur du train lui signale une erreur (grave), par exemple, concernant un titre de transport qui n'a pas été complété conformément aux règles. Le contrôleur fait simplement son travail, constate le problème et propose une solution. Plus d'une fois, cette attitude, en soi correcte, est perçue par le client comme rigide, brutale ou impolie.

Il en va de même lorsque l'accompagnateur de train interdit au voyageur, pour des raisons de sécurité, de monter via la seule porte encore ouverte du train sur le point de partir.

Lorsque le médiateur explique au client le pourquoi et le comment de certaines règles, ainsi que les implications potentielles pour sa propre sécurité, cela suffit souvent à apaiser ce dernier qui finalement comprend la situation. Si une régularisation équitable peut en outre être proposée pour le litige sous-jacent, il s'ensuit généralement une « réconciliation » avec le Groupe SNCB.

SITUATIONS VECUES

2006/0514 + 2006/0516 + 2006/0517 La cliente effectue la navette sur la liaison Gand/Bruxelles. Lorsque le 15 février 2006, le train P 7008 est supprimé, les voyageurs sont renvoyés sur l'IC 1508 qui, dès lors, est bondé.

Visiblement enceinte de 3 mois et demi, la cliente souffre constamment de nausées ; elle prend place sur la plate-forme de 1^{re} classe près des toilettes (pour pouvoir les utiliser au besoin). Une autre personne s'y installe également.

L'accompagnateur de train renvoie la cliente vers la 2^e classe, alors que l'autre personne peut occuper une place assise en première classe. La cliente respecte la demande de l'accompagnateur de train et se dirige vers la voiture de 2^e classe où elle reste debout sur la plate-forme près des toilettes.

Un peu avant Bruxelles-Midi, l'accompagnateur de train signale que cinq places sont encore libres à l'avant du train.

La cliente préférant rester sur la plate-forme de 2^e classe (près des toilettes), l'accompagnateur de train menace de faire arrêter le train et de lui en faire supporter les frais. Il confisque, sans raison manifeste, sa carte train et disparaît sans autre explication dans son compartiment de service qu'il ferme derrière lui. La cliente, qui l'a suivi en 1^{re} classe, frappe à la porte du compartiment de service pour lui réclamer sa carte train.

L'accompagnateur de train fait ensuite toute une histoire et se montre très désobligeant vis-à-vis de la cliente et ce, devant l'ensemble de la voiture de 1^{re} classe.

Estimant la situation abusive, deux autres voyageurs ont également introduit une plainte à l'occasion de cet incident.

La cliente est à ce point choquée que son médecin lui impose une incapacité de travail de quelques jours pour se remettre de ses émotions.

Après examen, le Groupe SNCB désapprouve l'attitude non professionnelle de son collaborateur et le soumet à un suivi strict. Le Groupe SNCB souligne qu'il met tout en œuvre pour rendre le trajet en train aussi agréable que possible et présente ses excuses à la cliente pour ce regrettable incident.

Les excuses sont acceptées et le dossier clôturé.

1.3.4. SERVICE A LA CLIENTELE

Dans notre rapport annuel 2005 (pages 128 et 129), nous avons largement abordé le problème de la prestation de services aux clients à mobilité réduite. Après l'adaptation des infrastructures se pose naturellement la question de la disponibilité du personnel pour venir en aide aux personnes concernées dans les gares (accessibles) et à proximité.

Cette problématique s'observe principalement les week-ends. Dans certaines situations, notamment lorsque plusieurs personnes à mobilité réduite se présentent au même moment, il n'est pas toujours possible d'accéder à leur demande, même si elle a été formulée en temps opportun. Le manque de personnel ou de matériel, par exemple de rampes d'accès, peut donner lieu à une réponse négative.

La cellule chargée des réservations de voyages en groupe s'efforce, malgré tous les obstacles possibles, de garantir le bon déroulement du voyage, également pour les groupes comprenant une ou plusieurs personnes en chaise roulante. Outre les services classiques pour les groupes, comme la réservation de places, elle prévoit aussi, dans la gare de départ, sur le trajet et dans la gare de destination, des moyens adaptés aux besoins spécifiques des participants moins valides : rampe mobile, personnel assistant. Quand les circonstances le permettent, un train peut même être dirigé vers une autre voie afin de permettre une correspondance quai-quai.

Voilà qui contraste singulièrement avec toutes les situations où les déplacements (de personnes voyageant seules) sont parfaitement organisables mais dans lesquelles, pour une raison ou l'autre, le Groupe SNCB ne respecte pas scrupuleusement ses engagements. Même s'il est vrai que ce dernier s'excuse généralement, pour le voyageur à mobilité réduite concerné, cela signifie souvent qu'il doit renoncer au déplacement prévu.

SITUATIONS VECUES

2006/2142 Un voyageur qui se déplace avec un tricycle orthopédique, organise minutieusement avec des amis une excursion socioculturelle. Il demande au Groupe SNCB une assistance uniquement dans la gare de départ et pour la correspondance à Gand-Saint-Pierre, un service qui est prévu dans la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite ». A destination, des amis l'attendent.

L'excursion est toutefois annulée en dernière minute. En effet, la gare de destination ne disposant pas de personnel pour assister le client (ce que ce dernier n'a d'ailleurs pas du tout demandé puisque ses amis seront présents pour l'accueillir), le Groupe SNCB refuse de lui vendre un billet.

Après intervention du médiateur, le Groupe SNCB présente ses excuses et offre un billet cadeau au client.

2006/2740 Un petit groupe de collègues se rend le matin de Bruxelles-Midi à Bruxelles-Central où ils participeront, aux alentours de 9 h 00, à une activité organisée

par leur employeur. Afin que tout se déroule au mieux, ils demandent au Groupe SNCB une assistance. Celle-ci leur est catégoriquement refusée dans la mesure où, aux heures de pointe, aucune assistance n'est prodiguée aux usagers en chaise roulante à Bruxelles-Central. Le client est renvoyé vers Bruxelles-Nord.

Cette attitude est totalement incompréhensible. A Bruxelles-Midi, tous les quais sont accessibles via des ascenseurs flambant neufs, et ce sans l'aide de tiers. Aux heures de pointe, des trains à double étage passent régulièrement par la jonction « Nord-Midi ». Or, ceux-ci disposent d'une voiture multifonctionnelle équipée d'une rampe amovible pour les chaises roulantes, commandée par l'accompagnateur de train. A Bruxelles-Central également, les quais sont pourvus d'ascenseurs qui ont été récemment rénovés. Le client est par ailleurs accompagné de plusieurs collègues qui sont prêts à l'aider. Le Groupe SNCB devait donc simplement indiquer au client où et quand il pouvait emprunter un train à double étage.

A quoi bon disposer aux heures de pointe d'un matériel moderne et d'une infrastructure adaptée si le groupe auquel ils sont destinés (dans les principales gares du pays) ne peut en faire usage ?

Après que le médiateur a signalé le caractère kafkaïen et arbitraire de la situation, le Groupe SNCB s'excuse pour les désagréments encourus et offre un billet cadeau au client.

2006/1407 Une personne en chaise roulante effectue la navette via Alost pour se rendre à son travail à la gare de Bruxelles-Luxembourg. A cette fin, elle demande l'assistance du Groupe SNCB pour le départ (avec un train à double étage pourvu d'une voiture multifonctionnelle) et pour l'étape de transfert à Alost où un train doit être dirigé vers une autre voie afin de permettre une correspondance quai-quai puisque l'un des quais utilisés ne dispose pas d'ascenseur.

Bien que le client ait eu recours à diverses techniques de communication, allant de l'accord oral à la rédaction d'une lettre reprenant les données et les trains empruntés en passant par l'appel téléphonique via le centre d'appels du Groupe SNCB, son trajet en train ne se déroule pas toujours correctement. Parfois, il se retrouve tout simplement abandonné sur le quai de la gare de départ tandis qu'à d'autres moments, il rate sa correspondance à Alost car le train n'est pas redirigé vers l'autre voie.

Le client doit dès lors emprunter un autre itinéraire et arrive avec au moins trois quarts d'heure de retard au bureau, ce que n'apprécie guère son employeur qui lui impose de rattraper le temps perdu.

Par ailleurs, la communication et la collaboration entre l'opérateur et le gestionnaire des infrastructures ne sont pas toujours ce qu'elles devraient être. Et là, notre client rate purement et simplement le train. Heureusement, la plupart du temps, quelques « bonnes âmes » au sein du personnel tentent avec succès de lui venir en aide et ce, en dépit de l'impossibilité officielle.

Le client décide finalement de miser sur la sécurité et préfère changer de travail plutôt que de se demander constamment s'il arrivera à l'heure.

2006/0692 Le Groupe SNCB travaille à une nouvelle image dans le but d'uniformiser les couleurs et la signalétique de ses gares. Elue première gare-pilote, Saint-Nicolas revêt, depuis le 12 janvier 2006, une nouvelle apparence.

Peu après, nous apprenons que la nouvelle infrastructure n'est pas adaptée aux besoins des malvoyants : les escaliers ne sont pas suffisamment signalés et constituent dès lors des obstacles dangereux, la nouvelle horloge ne convient pas et l'écran présentant les informations sur les correspondances des bus est trop petit.

Le Groupe SNCB réagit positivement à la critique du client : lors du développement de nouveaux systèmes d'annonces, il tiendra compte de la remarque concernant la taille des écrans.

Par ailleurs, il a été convenu avec le Conseil supérieur national des Personnes handicapées de mieux signaler les première et dernière marches de chaque volée d'escaliers, et les adaptations nécessaires ont été apportées à la gare de Saint-Nicolas.

Enfin, les horloges "design" ont été remplacées par des horloges classiques (fixées dos au mur), car celles-ci s'avèrent une meilleure solution pour les malvoyants.

En 2008, le hall de gare accueillera à nouveau un grand tableau pour les annonces.

2004/2223 Alors que, depuis des années, la gare de Willebroek disposait d'une rampe mobile qui, par ailleurs, était utilisée assez régulièrement, celle-ci a été retirée en 2004 pour des raisons confuses. La rampe avait été déclarée inappropriée « pour raisons de sécurité ».

Le matériel a été transféré à la gare de Termonde, mais n'a plus jamais été restitué à sa gare d'origine après réparation (remplacement des pneumatiques par des roues pleines) : Willebroek n'apparaît dès lors plus sur la liste des gares accessibles. Le Groupe SNCB renvoie ses clients vers celles qui proposent encore une assistance, à savoir Saint-Nicolas et Malines.

Or, ces villes sont en général la destination de ces usagers en quête d'assistance. Lorsqu'ils y arrivent par leurs propres moyens, ils n'ont évidemment plus besoin de l'aide du Groupe SNCB.

Malgré diverses interventions, la situation n'évolue pas : la rampe reste à Termonde, en réserve (où elle se détériore ?).

La gare voisine de Puurs dispose encore (provisoirement ?) d'une rampe d'accès, mais le déplacement jusqu'à cette gare constitue un problème pour les clients. Le médiateur demande si le bus pourrait y remédier.

La société DE LIJN se dérobe toutefois. Il y a bien un belbus "Puurs", mais celui-ci ne peut pas dévier du trajet imposé, pas même pour un usager en chaise roulante. DE LIJN affirme qu'elle souhaiterait le faire, mais estime que le risque de demandes supplémentaires d'autres habitants de Willebroek est trop important, ce qui empêcherait le chauffeur de commencer à l'heure son trajet suivant.

1.3.5. CONDITIONS GENERALES

Les droits et devoirs qui incombent à l'entreprise ferroviaire et au voyageur sont définis dans les *Conditions générales pour le transport des voyageurs, des bagages accompagnés et pour d'autres prestations en service intérieur*, en abrégé « Conditions générales ». Outre des dispositions générales, ce document de base comporte les modalités spécifiques applicables aux différents produits. Il est consultable dans les gares(parfois en insistant quelque peu) et, pour le client intéressé, il est disponible, en simple lecture ou en téléchargement, sur le site Web du Groupe SNCB¹.

Plusieurs de ces règles sont évidentes et connues de la plupart des clients (tout voyageur doit disposer d'un titre de transport valable), alors que d'autres dispositions le sont nettement moins (quel itinéraire doit/peut-on suivre avec un billet ordinaire ?), sans parler d'autres clauses qui font sourciller même le voyageur le plus avisé (transport gratuit pour les enfants).

Parfois, la logique et le sens des textes en petits caractères sont loin d'être évidents.

Par ailleurs, le client conteste également le bien-fondé de certaines restrictions, et pas uniquement parce qu'il n'a pas pu prétendre à certaines formules avantageuses, mais aussi parce qu'il n'en comprend pas la raison d'être.

Cette année, le client a explicitement mis en question les modalités d'octroi de la carte de parking gratuit associée à une carte train pour treize parkings de gares : pourquoi le titulaire d'un Railflex ne peut-il en bénéficier ?

Le client se demande également pourquoi le Groupe SNCB ne considère pas le Railflex comme une carte train à part entière, notamment en ne permettant toujours pas une combinaison avantageuse et conviviale avec le bus, le tram et/ou le métro ou encore, en estimant lors du règlement d'un dossier d'irrégularité que les cartes train de certains types sont « oubliées » alors qu'il n'en fait pas de même pour d'autres (voir également le chapitre consacré aux titres de transport).

Enfin, il convient de signaler que les clients demandent de plus en plus un élargissement des conditions applicables à l'obtention d'une carte train scolaire. Etant donné que 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 complémentaire de longue durée. Qui prend l'initiative ?

¹ <http://www.b-rail.be/nat/F/practical/generalconditions/bundle1/index.php>

SITUATIONS VECUES

2006/0475 Le client demande des informations concernant l'itinéraire autorisé pour le trajet Lierre/Malines. Etant donné que le Groupe SNCB ne propose qu'une seule liaison directe par heure, le client demande s'il peut passer par Anvers-Berchem. Les réponses du personnel divergent.

En réaction, le groupe SNCB explique les règles relatives aux itinéraires autorisés avec un titre de transport ordinaire¹ : en principe, c'est l'itinéraire le plus court qui s'applique ; un autre itinéraire n'est accepté que s'il permet d'atteindre plus rapidement la gare de destination.

2006/0729 Etudiant à l'université, le client formule une double plainte :

1. Au début de l'année scolaire, il a acheté une carte train scolaire ; étant donné qu'entre-temps, il a atteint l'âge de 26 ans, il ne lui a plus été possible de procéder à une nouvelle validation de sa carte.
2. Selon l'heure à laquelle il doit se rendre à l'université, il part de Deinze ou de Landegem. Bien qu'il n'utilise qu'un seul de ces trajets, il doit payer pour les deux.

Réponse du Groupe SNCB :

1. Sous certaines conditions, il peut être dérogé à la limite d'âge maximale applicable à l'obtention d'une carte train scolaire :

- sur présentation d'une attestation d'inscription à l'enseignement de jour à plein temps ;
- l'intéressé ne peut occuper un emploi rémunéré ni être établi pour son propre compte ;
- à condition que l'autorité fédérale accepte la dérogation et compense la perte de revenus qui en découle.

2. Dans le cas d'une carte train avec plusieurs itinéraires, ce sont les distances tarifaires distinctes qui sont prises en compte et non le nombre de voyages ou les distances effectivement parcourues. Une carte train de ce type est valable pour un nombre illimité de voyages.

Le Groupe SNCB signale d'autres possibilités pour déroger occasionnellement à l'itinéraire fixe de la carte train : un billet ordinaire, une carte multitrajets ou la Key Card.

¹ Articles 14 et 21 des Conditions générales.

1.3.6. RESERVATIONS

Bien que le nombre de plaintes concernant les réservations de voyages en groupe ait diminué depuis la mise sur pied des deux services chargés spécifiquement de cette matière (à Gand et à Mons), certains problèmes particuliers se répètent chaque année.

Pour commencer l'activité prévue à une heure acceptable, les groupes (scolaires) souhaitent généralement partir le plus tôt possible. Ils viennent alors perturber le flux de navetteurs de l'heure de pointe.

Situation très délicate : le Groupe SNCB peut-il ainsi laisser un groupe d'usagers occasionnels s'emparer des places de ses clients fidèles (les titulaires de cartes train) ? Il tente de résoudre ce problème épineux en acceptant des réservations de voyages en groupe aux heures de pointe uniquement lorsque, de toute évidence, il reste encore (sur la base des comptages les plus récents) des places assises dans le train. Voilà une attitude correcte.

Lorsque le médiateur est contacté par un client au sujet d'un voyage de groupe refusé, il commence par lui en expliquer la raison. Ensuite, il examine avec la cellule « Groupes » quelles sont les solutions envisageables. Cela exige une certaine flexibilité, également de la part du client, afin de modifier si nécessaire l'heure de départ ou de retour, de scinder le groupe, d'insérer une correspondance supplémentaire ou d'emprunter un autre itinéraire.

Parfois, le client persiste à prendre le train (bondé) prévu initialement et ce, sans bénéficier du tarif « Groupes » et donc de places réservées, en utilisant par exemple des Go Pass. Il agit là bien sûr à ses propres risques.

Les plaintes dans ce domaine traitent également d'une prestation de services insatisfaisante, par exemple parce que les places n'étaient pas réservées ou qu'elles étaient occupées par d'autres voyageurs. Dans ces cas, le Groupe SNCB offre une compensation au client.

Signalons par ailleurs que le navetteur fidèle qui voit soudainement son train habituel suroccupé en raison d'une réservation de groupe, exprime également son mécontentement au médiateur.

Cela montre une fois de plus qu'il n'est hélas pas toujours possible de ménager la chèvre et le chou...

SITUATIONS VECUES

2006/1358 Un groupe réserve 47 places sur le train 1517. Lorsqu'il embarque, les places réservées sont déjà occupées et l'accompagnateur n'entreprend rien pour les faire libérer.

Le Groupe SNCB s'excuse et offre des bons de compensation de 20 €.

2006/1553 Le client réserve un voyage de groupe d'Anvers-Central à Bruges. Le jour du voyage, il s'avère que le train réservé ne part pas d'Anvers-Central et le groupe doit se rendre à Anvers-Berchem. Cerise sur le gâteau, aucune place n'est réservée dans ce train.

La SNCB s'excuse pour ce service bas de gamme et offre des bons de compensation d'une valeur de 35 € (soit environ 10 % du prix de groupe payé).

2006/1567 Le client souhaite effectuer une excursion de Louvain à Ostende le 21 juin avec 15 personnes, 11 en fauteuil roulant et 4 accompagnateurs. Selon la cellule compétente pour les réservations, ce n'est pas possible.

Le médiateur contacte les gares concernées par le voyage et obtient l'assistance nécessaire sur place, de sorte que l'excursion peut avoir lieu. Les clients doivent néanmoins payer cinq places supplémentaires pour l'espace occupé dans le train par les fauteuils roulants repliés, ce dont ils s'acquittent bien volontiers.

1.3.7. LANGUE

L'usage des langues occasionne chaque année des différends.

La diffusion dans le train d'une communication dans une langue autre que celle prévue par la législation, donne lieu de temps à autre à une plainte.

Il arrive que dans des zones bilingues (ou des communes à facilités), des affiches présentent des textes unilingues, ce qui suscite la réaction de certains clients.

Le client reçoit parfois son billet dans une langue autre que celle qu'il a employée au guichet et souhaite en connaître la raison.

Par ailleurs, étant donné que le Groupe SNCB propose des trajets qui parcourent les différentes Régions, le personnel de train doit pouvoir communiquer avec les clients dans nos langues nationales. Lorsque les contacts avec ces derniers doivent se dérouler dans une langue différente de la langue maternelle, cela peut générer incompréhension et confusion.

Cet aspect linguistique de la prestation de services ne se manifeste pas uniquement dans les plaintes que le médiateur classe explicitement dans la catégorie « Langue ». Il est également souvent évoqué par le client dans le cadre de plaintes d'autre nature, où il apparaît au second plan.

En général, le problème résulte d'une méprise. Le Groupe SNCB insiste toujours sur le fait qu'il tient à respecter à la lettre la législation applicable en matière d'usage des langues nationales et qu'il le rappellera au personnel concerné.

SITUATIONS VECUES

2006/0015 Le client se plaint que dans les trains Benelux, sur le trajet « Anvers-Berchem-Bruxelles », les messages sont diffusés dans quatre langues, ce qui selon lui n'est pas conforme à la législation linguistique.

Dans le train à destination de Charleroi (Aéroport de « Bruxelles-Sud »), les messages ne sont encore annoncés qu'en français. Le client juge cette situation « typiquement belge ».

Le Groupe SNCB répond qu'en ce qui concerne la langue utilisée pour les annonces dans les trains, il suit scrupuleusement les règles en vigueur ; dans les trains internationaux (comme l'IC « Amsterdam-Bruxelles »), les messages sont effectivement diffusés dans plusieurs langues en raison du caractère international de la clientèle.

2006/1224 Le client exprime plusieurs plaintes d'ordre linguistique.

1- Le 30 mars 2006, les signaleurs sur le quai à Bruxelles-Central ont refusé de lui parler en néerlandais.

2- Le 2 avril 2006, bien qu'il ait demandé une assistance en tant que malvoyant, personne n'est présent à Anvers-Berchem pour l'aider. L'accompagnateur de train interpellé à ce sujet ne parle pas néerlandais.

3- Sur un virement bancaire concernant un remboursement accordé au client par le Groupe SNCB, le donneur d'ordre est repris comme « SNCB, rue de France, ... ».

4- L'horloge murale dans la salle des guichets d'Anvers-Central arbore un texte bilingue.

Le Groupe SNCB explique qu'en raison de la pénurie de personnel bilingue, il se voit parfois contraint de recourir à un collaborateur unilingue.

L'horloge du Travel Center à Anvers-Central sera dès que possible réglée pour ne plus afficher qu'un texte unilingue.

Le Groupe SNCB s'excuse également et regrette que le client n'ait pas pu bénéficier du service auquel il avait droit.

2006/3055 Un voyageur a circulé de Bruxelles-Nord à Jette par un train à destination de Termonde. Il s'est étonné que l'accompagnateur souhaitait la bienvenue et énumérait le nom des gares du trajet uniquement en néerlandais et ce, juste après le départ du train.

Le Groupe SNCB lui a répondu qu'il était un organisme national soumis aux lois linguistiques en matière administrative. Il précisait que les annonces à bord des convois devaient se faire dans la langue de la Région dans laquelle le train circule. C'est ainsi que dans celle de Bruxelles-Capitale, les annonces doivent être bilingues.

Dans le cas présent, un rappel des instructions a été adressé au personnel concerné et des excuses ont été présentées au plaignant.

2006/3174 Un client s'est présenté à la gare de Vilvorde pour y acheter un titre de transport et solliciter quelques renseignements. L'agent préposé à la vente n'a pas voulu s'exprimer en français. Le Groupe SNCB lui fait part des lois linguistiques en la matière et il confirme que l'agent de vente de cette gare située en territoire néerlandophone du pays n'était pas tenu réglementairement de s'exprimer en français.

1.3.8. ENTRETIEN

L'importance que le client accorde à la propreté des gares et des trains ressort notamment des enquêtes de satisfaction qui sont effectuées régulièrement.

Le Groupe SNCB en est bien conscient et prend ce sujet à cœur.

Les plaintes reçues traitent dès lors, dans la plupart des cas, de situations fortuites, par exemple lors de périodes d'utilisation intensive des installations, comme les trains touristiques, lors d'événements spéciaux et de manifestations.

L'hygiène et la propreté des toilettes publiques demeurent un domaine sensible pour le client.

Dans tous les cas, le Groupe SNCB explique la raison du problème signalé et s'excuse pour le désagrément encouru par le client.

SITUATION VECUE

2006/0895 Le client se plaint une fois de plus que les vitres du train P 8903 sont très sales. Malgré la promesse faite par le Groupe SNCB d'examiner la question à la suite d'une précédente plainte similaire, la situation n'a pas changé.

Le Groupe SNCB signale que les brosses de l'installation de lavage ont été remplacées et fournissent désormais un meilleur résultat ; il s'excuse pour le désagrément encouru par le client.

1.3.9. AVIS “SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE”

2005/1534 Un client veut revenir de Rotterdam en train. Comme celui qu’il avait prévu est supprimé, il parvient à Anvers plus tard. Il demande une attestation de retard à un agent de surveillance. Celui-ci refuse car le train supprimé aurait roulé normalement entre Amsterdam et Bruxelles.

Comme le voyageur insiste (il en a vu et entendu l’information), le collaborateur de l’entreprise ferroviaire en demande confirmation avec sa radio portable, à cause d’un « exalté » dit-il. Le client, pour ne pas envenimer les choses, s’en va.

Dans sa plainte au médiateur, le client déplore d’abord le refus d’une attestation, mais surtout, l’attitude cavalière à son égard.

Le médiateur enquête et apprend que le train n’a pas roulé entre Amsterdam et Roosendaal, mais que de cette gare, un convoi a circulé, quasiment sous l’horaire du train prévu.

Il informe le Groupe SNCB du résultat de ses premières investigations, mais l’invite à examiner la deuxième partie de la plainte du voyageur.

Dans sa réponse, la société de transport confirme ce qui était déjà connu et ajoute que du matériel de réserve s’est substitué au train normal. C’est pourquoi son collaborateur d’Anvers ne comprenait la requête du client. En pareilles circonstances, il n’est donc pas question de donner des attestations de retard.

Le médiateur fait remarquer que les trains Benelux, en provenance des Pays-Bas, subissent fréquemment des retards trop importants et qu’en conséquence, il est nécessaire de faire rouler des trains de remplacement entre Roosendaal et Bruxelles. Pour quelles raisons se méfier alors des voyageurs quand ils affirment que leur train n’a pas pris le départ du réseau voisin ? L’agent de surveillance disposait des moyens de communication nécessaires pour s’enquérir de la situation.

Le médiateur constate que l’entreprise ferroviaire a négligé cet aspect de la plainte. En agissant de la sorte, celle-ci renforce l’impression de désinvolture qu’a déjà éprouvée le client. Le médiateur souhaite une enquête approfondie.

Le Groupe SNCB répond qu’il n’a certainement pas la fâcheuse habitude de mettre en doute la parole des voyageurs ou de ne pas les croire. Mais, il ne peut plus reconstituer l’échange entre les deux interlocuteurs.

Son collaborateur aurait sûrement pu prendre contact avec le dirigeant responsable du trafic. Cependant, le client pouvait obtenir l'attestation de retard en s'adressant à ses services administratifs.

Le médiateur précise qu'un minimum de diplomatie de la part de l'agent de surveillance aurait évité l'escalade. Quand on se fait traiter clairement, en tant que voyageur dans une telle situation, d'« exalté », on est choqué et scandalisé.

Le médiateur estime qu'en réagissant comme l'a fait, la société de transport a fait preuve de peu d'empathie envers le client. Se montrerait-elle aussi fermée que son collaborateur ?

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite le Groupe SNCB à présenter ses excuses au voyageur pour la mésaventure qu'il a vécue et pour la manière dont il fut traité.

Celui-ci nie cela. « *Il examine honnêtement les plaintes – y compris la présente – et confronte les déclarations, et en tire des leçons.* » Il regrette la méprise dont fut victime le client.

Le médiateur remarque que, dans ce dossier, l'entreprise ferroviaire n'a pas pris la peine d'entendre l'agent de surveillance. Comment peut-elle alors en faire matière à réflexion ? Il l'invite à réexaminer cette affaire. Vu son attitude jusqu'à présent, des excuses formulées clairement seraient bienvenues.

Comme le Groupe SNCB tarde à réagir, le médiateur l'enjoint de présenter ouvertement ses excuses pour la façon légère de traiter cette plainte. Selon le protocole qu'il a établi avec le médiateur, il doit lui fournir tous les éléments indispensables de sorte que, le cas échéant, il puisse sur base de ceux-ci proposer une conciliation. Le médiateur l'invite aussi à appuyer ses excuses de billets cadeau de 1^{re} classe, par exemple.

La société de transport est finalement disposée à offrir ces billets « *pour la lenteur dans le traitement de ce dossier alors qu'elle aurait pu le conclure (commercialement) plus vite* » et pour « *la nonchalance de l'agent de surveillance concerné pour obtenir du dirigeant du trafic des informations précises, relatives à la poursuite du voyage du client, après la suppression de son train (faute de matériel roulant en état de marche).* »

2005/1673 Un client emprunte un train dans une gare où les guichets sont ouverts. Avant de monter, il avise l'accompagnateur qu'il souhaite acheter son billet à bord. Cet agent est en conversation, mais il opine du chef. Cependant, lors du contrôle, il ne compte pas le droit de confection de 2,40 €, requis en pareil cas. Il dresse un constat d'irrégularité et mentionne le supplément de 50 €, réclamé quand le voyageur n'a pas prévenu.

Selon la réponse du Groupe SNCB, le contrôleur était convaincu que le client n'avait rien dit et affirme que dans le doute, il n'aurait pas rédigé de constat. Ce collaborateur n'avait aucun intérêt à agir de la sorte. L'entreprise ferroviaire est commercialement disposée à demander 6,60 € de frais administratifs à la place des 50 €.

Le médiateur propose une conciliation. Il y fait remarquer que l'accompagnateur était occupé à parler et qu'il n'a peut-être pas compris ce que le voyageur lui signifiait. Il invite la société de transport à ne solliciter, au bénéfice du doute, que le droit de confection de 2,40 €.

Le Groupe SNCB maintient sa position. Il fait état de constats antérieurs à charge du client, toutefois pour d'autres infractions. À ses yeux, le seul droit de confection est insuffisant.

Le médiateur émet un avis. Il y fait remarquer que la manière de résoudre ce genre de problème peut varier d'un accompagnateur à l'autre.

L'entreprise ferroviaire ne nie pas que son collaborateur conversait au moment où le voyageur se manifestait et qu'il avait acquiescé son message. Probablement n'en a-t-il pas saisi la teneur.

Les deux autres dossiers au nom du client (à savoir, un oubli d'abonnement et une installation en 1re classe dans un train suroccupé) n'entrent absolument pas en ligne de compte. Le Groupe SNCB a une drôle d'attitude : tantôt il se montre compréhensif, tantôt il met de l'huile sur le feu dans la présente affaire.

Rien ne permet de confirmer ou d'infirmer ce qui s'est passé. Dans ce cas, comme le stipule une directive interne de l'entreprise ferroviaire (Avis 6T/Voyageurs du 14 janvier 1994), le doute doit profiter au client.

La société de transport rejette l'avis pour les raisons suivantes :

- Le client emprunte le train sans titre de transport valable ; étant donné les dossiers précédents, il connaissait les risques qu'il courait.
- Le Groupe SNCB fait preuve d'indulgence à l'égard des voyageurs distraits ou pressés par le temps. Il leur permet d'acheter un billet dans le train en payant en liquide.
- La condition liée à cette faveur est que le client, avant l'embarquement ou immédiatement après le départ du train, se présente à l'accompagnateur. Ainsi, il n'y a pas d'ambiguïté. Dans ce contexte, l'entreprise ferroviaire n'a aucune raison de se ranger au « bénéfice du doute ».
- En n'exigeant que les frais administratifs de 6,60 € au lieu des 50 € normalement prévus, le voyageur a déjà profité du « bénéfice du doute ».

- L'avis 6T/Voyageurs n'est plus d'application. Depuis 1994, le Groupe SNCB n'a pas ménagé sa peine pour assouplir sa réglementation d'un point de vue commercial et inviter son personnel à se montrer conciliant avec la clientèle, surtout lorsqu'on peut interpréter subjectivement les faits.
- Pour sauvegarder les intérêts de l'entreprise, il importe de s'en tenir à certains principes.
- La société de transport attend de ses agents assermentés qu'ils accomplissent leur mission en leur âme et conscience et que leurs constats d'irrégularité reflètent réellement la situation vécue. Lorsque l'affaire n'est pas claire, il y a enquête. Cependant, l'argument du voyageur « Je l'avais prévenu, mais il ne voulait pas me croire » ne se prête pas à un examen approfondi.

2005/1741-2043-2168-2196-2835 Dans le cadre d'un projet pilote initié par le Gouvernement fédéral, le Groupe SNCB a choisi une douzaine de gares où le parking serait gratuit pour les titulaires d'une carte train (sauf Railflex, Campus et abonnements scolaires) et où les emplacements seraient en priorité réservés aux clients du Groupe SNCB.

Les dossiers évoqués ici concernent des titulaires de carte train. Pour des raisons pratiques, ils étaient tantôt amenés à emprunter le train dans la gare de départ reprise sur la carte train ou dans une gare du projet pilote, située sur l'itinéraire de l'abonnement. Par exemple, un client ayant une carte train valable de Landen (parking gratuit) à Bruxelles embarquait parfois à Tirlemont (gare pilote).

Dans un premier temps, le Groupe SNCB a refusé de leur accorder la carte de parking gratuit, car ils ne disposaient pas d'un abonnement valable au départ d'une des gares sélectionnées par le projet. Cette particularité n'était mentionnée nulle part et les clients s'insurgèrent contre la raison du refus. Ni le Fascicule I des Conditions Générales, règlement officiel et incontournable de la SNCB, ni le Contrat de Gestion entre la SNCB et l'Etat en son article 42 n'étaient parlants à ce sujet. Le Groupe SNCB fit alors paraître un communiqué dans le journal « Metro » dans lequel il précisait que la gratuité de stationnement n'était effectivement valable que dans la gare de départ de la carte train.

Dans sa conciliation, le médiateur faisait remarquer, entre autres, que le client qui décide de se stationner sur le parking d'une gare située sur le trajet de sa carte train abandonne une partie payée de son abonnement. Il s'interrogeait en outre sur le fait que le journal « Metro » paraissait se substituer aux Conditions Générales et au Fascicule I. Ce quotidien devenait-il le journal officiel dont les publications constitueraient le règlement pris en application des articles 16 et 18 de la loi du 25.8.1891 et de l'A.R. du 4.4.1895. Il demandait donc au Groupe SNCB d'accorder la gratuité de stationnement aux plaignants.

La Société refusa cette proposition et, dans la foulée, elle tenta de racheter ses imprécisions initiales en modifiant le Fascicule I à la date du 1^{er} février 2006, soit deux mois après la requête des clients.

Dans son avis, le médiateur tint aussi à relativiser la crainte du Groupe SNCB de voir une foule de voyageurs opter pour le stationnement gratuit dans une autre gare que celle habituelle de départ. Il demandait donc que le Groupe SNCB révise sa position dans ce dossier.

En réponse, le Comité de Direction compétent a décidé d'adapter la réglementation comme suit :

« Les ayants droit peuvent obtenir une carte de parking gratuite soit :

- dans la gare de départ ou la gare de destination de leur carte train ;
- dans une gare qui se situe sur le trajet de la carte train pour autant que :
 - cette gare permette de parcourir le trajet en train plus rapidement
 - ou que cette gare soit desservie avec une plus haute fréquence. »

Les plaignants peuvent donc bénéficier de la carte souhaitée depuis le 01/04/2006, date d'entrée en vigueur de la modification.

2005/1812 Dès la parution de la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite » (avril 2005), un client déplore une information erronée. Si on appelle le numéro de téléphone qui y est mentionné pour bénéficier, le week-end, d'une assistance à Termonde, on tombe sur un service démunie de l'appareil *ad hoc*.

Le Groupe SNCB répond que le document sera adapté.

En août, le voyageur découvre de nouvelles anomalies dans la brochure : le numéro de téléphone pour obtenir le même service à Lokeren n'est pas attribué, les renseignements sur l'accessibilité de la gare de Malines-Nekkerspoel sont incorrects, on mentionne Saint-Nicolas comme station accessible la plus proche de Schoonaarde alors que, finalement, Termonde l'est davantage.

L'entreprise ferroviaire réplique que les modifications nécessaires figureront dans l'édition de mars 2006. Entre-temps, celles-ci sont mentionnées sur son site Internet. Elle estime que la publication d'un erratum n'est pas opportune vu le tirage du document (90.000 exemplaires) et le court délai jusqu'à la prochaine impression. De toutes façons, cet erratum serait distribué trop tard.

Le médiateur fait remarquer que les voyageurs concernés doivent suivre un processus précis pour bénéficier de l'aide souhaitée. Nombre d'entre eux – tous ne disposent pas d'un ordinateur ni d'une liaison Internet – se fient à la brochure pour savoir si telle gare est accessible, au départ ou à l'arrivée, et pour obtenir l'assistance voulue par téléphone.

La société de transport n'a manifestement aucun problème pour distribuer un document encore valable pas mal de temps, contenant des informations inexactes et que chacun peut consulter. C'est le moindre de ses soucis que les voyageurs à mobilité réduite en viennent à se baser sur cette brochure.

En outre, elle n'a corrigé son site Internet qu'après plusieurs mois.

Le Groupe SNCB n'était pas disposé à rectifier les erreurs par un écrit alors que les clients concernés pouvaient encore, certainement pendant huit mois, se procurer le document et le consulter. Le tirage est trop petit (90.000 imprimés) et les modifications ne seront pas connues assez tôt. Le médiateur désire savoir de combien de temps la société de transport a besoin pour rédiger un erratum et le distribuer. De plus, elle pouvait réagir dès qu'elle eut connaissance des incorrections.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à vérifier l'exactitude des informations de sa brochure, à rectifier dorénavant les fautes graves par un erratum et dans ce cas, à accorder une juste compensation au client pour n'avoir pas pris les mesures nécessaires.

Le Groupe SNCB rétorque qu'une réimpression de la brochure n'était plus possible lorsqu'il eut connaissance des inexactitudes. Un erratum serait parvenu trop tard. Entre-temps, il avait donné le bon à tirer pour le document à paraître en mai et devait accorder toute son attention à cette nouvelle version. Il décida donc de ne modifier que la version pdf d'Internet.

Il est bien conscient de l'importance de la diffusion d'informations correctes sur l'accessibilité des gares et les numéros de téléphone à appeler pour obtenir une assistance. Il ne ménage pas ses efforts pour que ces données figurent dans la nouvelle édition.

Vu que le plaignant a seulement formulé des remarques sur le contenu de la brochure, qu'il n'a pas éprouvé de difficultés bien réelles et qu'il n'a pas subi de dommages financiers, la société de transport estime qu'une compensation est superflue. Elle présente ses excuses pour n'avoir pu mieux résoudre ce problème.

Le médiateur émet un avis. Il y précise qu'il ne demandait pas la réimpression du document. Il rappelle qu'au moment de la découverte des erreurs, celui-ci était encore valable longtemps (ces dernières années, la nouvelle édition sort de plus en plus tardivement, en 2006, fin juin). Il souhaitait également connaître le délai nécessaire au Groupe SNCB pour sortir un erratum. Il ne le sait toujours pas.

Il ne doute pas de l'intérêt que porte l'entreprise ferroviaire à concevoir une brochure fiable. Si elle se dit attentive à ce sujet, elle ne joint cependant pas le geste à la parole quand le document se révèle imparfait. Il lui appartient alors de pallier ces défauts.

Dire que le voyageur n'en a pas subi de conséquences négatives est faux. Celui-ci se déplace fréquemment, toujours via Termonde et Lokeren, et y sollicite régulièrement de l'aide. À sa grande stupéfaction, il a dû constater que les renseignements de la brochure étaient inexacts et a donc réellement éprouvé des difficultés.

Le médiateur demande à la société de transport de formellement rectifier les erreurs du document par un erratum et d'indemniser le client, faute de l'avoir fait immédiatement.

Le Groupe SNCB suit partiellement l'avis. Si à l'avenir, de tels manquements se reproduisent, il mettra tout en œuvre pour y remédier, le mieux possible, en distribuant un rectificatif. Si un voyageur s'estime lésé, il lui offrira une compensation.

2006/0010 - 0158 - 0458 Une cliente se plaint de n'avoir pu profiter des avantages du billet « Shopping » parce que celui-ci n'est seulement en vente que sur Internet et pas dans les gares.

Le Groupe SNCB considère qu'Internet est, par excellence, le média d'aujourd'hui et de demain. Il doit donc profiter des opportunités de vente que celui-ci offre.

Grâce au succès de ce titre de transport, il veut mesurer l'impact d'un produit, disponible seulement sur Internet. Ainsi, cet essai permettra, à l'avenir, de lancer des promotions limitées via Internet, visant à remplir les trains aux heures creuses et offertes, en un temps record, aux clients intéressés. En effet, plus de 60% des habitants ont un accès à ce média.

Le médiateur fait remarquer que le contrat de gestion a confié l'offre des produits en service intérieur à la SNCB. L'article 20, entre autres, stipule que les gares sont les points de vente privilégiés des titres de transport.

Le Groupe SNCB répond que les canaux de vente existants et les différentes catégories d'acheteurs potentiels ne coïncident pas nécessairement. Le médiateur rétorque que la cliente n'a pas déposé plainte pour cette raison-là. Celle-ci fait manifestement partie de la catégorie qui n'utilise pas Internet. Elle a donc absolument besoin d'un canal de vente qui lui soit accessible. Le médiateur renvoie à l'article 20, mentionné ci-dessus. Même quand l'entreprise ferroviaire vise une certaine clientèle par un canal de vente spécifique, elle ne doit pas nécessairement exclure les autres moyens propres au service public.

En outre, elle pense que tous les clients ont la possibilité d'utiliser une liaison Internet. L'extraordinaire extension des technologies d'information dans notre société a certainement donné naissance à un phénomène dont nous commençons seulement à en prendre la mesure : la fracture numérique.

À la demande du Gouvernement fédéral, l'ordinateur et l'utilisation d'Internet parmi la population font l'objet d'études régulières. Le plan d'action national du 28 septembre 2005 fournit l'analyse suivante : « *Cette fracture ou fossé numérique connaît un double mouvement. D'une part, cette fracture a tendance à se réduire au rythme des nouveaux utilisateurs qui adoptent chaque jour ces nouveaux outils. Mais d'autre part, elle a tendance à s'approfondir dans la mesure où tant le développement des nouveaux services et contenus que l'extension des utilisateurs isolent un peu plus chaque jour les citoyens qui n'ont pas accès à ces contenus et services (...)* La question de la fracture numérique apparaît trop souvent anecdotique au regard d'autres problèmes de société. Elle est trop souvent réduite à une simple question de diffusion de l'innovation. Or la lutte contre la fracture numérique n'est ni luxe technologique, ni une « politique gadget » sur base des technologies de l'information. L'enjeu de la lutte contre la fracture numérique est au contraire démocratique.

En effet, à l'heure où l'administration offre toujours plus de services en ligne, où le réseau Internet fournit aux citoyens des informations publiques et d'intérêt général, on ne peut imaginer priver une partie des citoyens de ces services et de ces informations. Au-delà de ces utilisations publiques, le développement des services commerciaux (banques, assurances, journalisme, ...) justifie lui aussi que les pouvoirs publics se préoccupent des discriminations de fait que la fracture numérique crée. »

(Source : note des Ministres Vanvelthoven et Dupont du 28/09/2005 sur le plan national de lutte contre la fracture numérique).

Il en ressort que différents facteurs traditionnels créent ce fossé ou le creusent davantage : âge, famille, catégories socio-économiques, niveaux d'études. Une enquête commandée par le Gouvernement flamand (juin 2004 – DIMARSO) révèle que la fracture numérique existante, à savoir possession d'un ordinateur ou accès à Internet, résulte surtout de ces facteurs. On ne peut donc considérer Internet comme le canal de vente le plus important.

La deuxième version du troisième paquet ferroviaire du Parlement Européen révèle que ce problème touche une large couche de la population et que les hommes politiques y sont sensibles.

En effet, l'amendement 39 stipule que les titres de transport, proposés dans le cadre des contrats de service publics, doivent être mis en vente via les canaux suivants :

- a) guichets, et faute de ceux-ci, distributeurs automatiques dans toutes les grandes gares ;
- b) téléphone et sites Internet accessibles ou autre technologie d'information disponible à grande échelle sans frais supplémentaires pour leur utilisation.

Le médiateur conçoit que le Groupe SNCB veuille réussir son opération « Billet Shopping ». Le vendeur ne pourrait qu'en accroître les bénéfices en ne se limitant pas à la vente par Internet. Les réactions que les clients ont exprimées au médiateur montrent à loisir qu'ils auraient acheté les billets aux guichets, faute de disposer d'Internet. De sorte que la catégorie de clients visée aurait sensiblement pris de l'ampleur. Les enquêtes indiquées ci-dessus prouvent suffisamment que les instances politiques appuient le point de vue des usagers.

Le 16 juin 2004, la Cour d'Arbitrage s'est exprimée sur la restriction dans la distribution de la version papier du Moniteur Belge. Celle-ci constate notamment que seuls les utilisateurs du matériel informatique adéquat pourraient consulter l'organe officiel. Elle comprend le désir d'économiser le papier et de tenir compte de certaines évolutions sociales (entre autres, Internet), mais en déplore les conséquences négatives. Ces mesures entraînent toujours une discrimination entre ceux qui peuvent employer l'outil informatique pour prendre connaissance du Moniteur Belge, et ceux qui démunis de ce support ne peuvent effectuer des recherches spécifiques.

La Cour fait aussi remarquer qu'on pourrait résoudre ce problème. Durant la session parlementaire, les communes et bibliothèques s'équiperaient, à cet effet, du matériel informatique nécessaire. Mais il n'est pas sûr que celles-ci le feraient, ou qu'elles disposeraient de l'infrastructure ou des moyens nécessaires. La Cour n'a pas retenu cette possibilité parce que tout le monde ne jongle pas avec les techniques informatiques. On ne respecte jamais le principe d'égalité et de non-discrimination quand des personnes se trouvent dans des situations fondamentalement différentes. La Cour a donc décidé que la version papier du Moniteur Belge devait subsister.

En conséquence, l'offre exclusive d'un produit déterminé par Internet constitue un dommage pour une certaine frange de clients. L'entreprise ferroviaire ignore donc certaines catégories de consommateurs.

La Cour pourrait prendre position quand le Groupe SNCB argue qu'il est possible d'utiliser Internet dans les bibliothèques ou dans des cybercafés. Ce n'est pas faux, mais cette possibilité n'offre pas toutes les garanties nécessaires.

La société de transport examine, point par point, les éléments exposés dans l'avis. Elle pense que l'article 20 du contrat de gestion n'établit pas de relation entre la vente de billets dans les gares et celle via les autres canaux internes. Elle estime que la liaison Internet des bibliothèques publiques peut prendre la place des guichets de gare pour l'achat d'un produit comme le billet « Shopping » bien que le médiateur trouve cela très

irréaliste. La dispersion peut poser problème. Dans les deux cas évoqués (bibliothèques et cybercafés, gares), le client doit se déplacer. La question reste donc sans réponse.

La vision du médiateur n'est pas unique. Le Parlement Européen partage celle-ci dans l'amendement déjà évoqué ci-dessus. Par contre, le Groupe SNCB renvoie à un compromis avec la Présidence britannique. Celui-ci concilie une proposition de la Commission (peu favorable au client) et l'amendement. Le médiateur apprécie davantage les propositions du Parlement parce qu'elle préconise un service commercial de grande qualité.

L'entreprise ferroviaire croit que les réactions des voyageurs, envoyées au médiateur, ne sont pas représentatives vu que leur nombre est faible par rapport à celui des acheteurs via Internet. De son côté, le médiateur pense que la comparaison entre la vente en gare et celle par Internet aurait été plus pertinente. Il considère les autres raisons de la société de transport comme très précieuses (nous sommes incapables de mesurer le niveau de vente qu'aurait pu atteindre ce produit parce que nous ne l'avons pas fait et nous ne le saurons jamais parce que nous ne le faisons pas).

Finalement, le Groupe SNCB se réfère à l'arrêté de la Cour d'Arbitrage du 16/04/2004, relatif à la publication des textes officiels, indispensable pour que ceux-ci aient force de loi. Il n'est pas sûr, dit-il, que cette Cour en viendrait à une conclusion de même nature sur le meilleur choix en matière de canaux de distribution d'un produit. Selon le médiateur, cette incertitude, assortie d'une multitude d'autres raisons, présentant de réelles similitudes avec le problème du Moniteur Belge, exige que le billet « Shopping » soit aussi disponible dans les guichets des gares.

L'entreprise ferroviaire ne donne pas de suite positive à l'avis du médiateur.

2006/0551 Un client utilise un Railflex. Il ne peut obtenir un abonnement de parage avantageux à Namur alors que muni d'une carte train ordinaire (mensuelle), il le pourrait.

Le Groupe SNCB répond que le Railflex ne fait pas partie des cartes train.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait référence aux Conditions Générales qui offrent un abonnement de parage aux titulaires d'une carte train.

Or, légalement, le Railflex en est bien une. En effet, le Moniteur Belge mentionne que le Railflex est la carte train pour les travailleurs à temps partiel. En outre, celui-ci figure comme tel dans les Conditions Générales (art. 19 § 4).

En conséquence, le voyageur peut bénéficier d'un abonnement de parage hebdomadaire, réservé aux possesseurs d'une carte train.

L'entreprise ferroviaire rejette cette proposition : seuls les titulaires d'une carte train, au minimum mensuelle, entrent dans le cadre du projet de parage gratuit à l'essai. La plupart des gares concernées connaissent des problèmes de capacité.

La société de transport se fourvoie : le parking de Namur ne fait pas partie de ce projet et est payant.

Le médiateur émet alors un avis. Il relève cette erreur et rappelle que le Railflex est une carte train à part entière de sorte que le Groupe SNCB doit aussi considérer le fidèle client comme tel. Puisque l'entreprise ferroviaire en restreint les avantages, elle donne l'impression de n'être pas très favorable à cette formule prévue pour les travailleurs à temps partiel. Elle préférerait que les voyageurs concernés optent pour la carte train ordinaire.

Elle est à côté de la question quand elle invoque des problèmes de capacité (des parkings à l'essai) : la voiture du client se trouve déjà en attendant sur l'aire de parcage concernée (grâce à un abonnement de parking délivré conjointement à la carte train ordinaire de sa compagne). Si le voyageur achetait, quotidiennement, un billet de parcage à prix plein, on n'évoquerait manifestement pas davantage le problème de capacité.

Après concertation avec l'exploitant de ce parking à Namur, le Groupe SNCB offre aux voyageurs, utilisateurs de Railflex, la possibilité de profiter du tarif préférentiel, réservé aux abonnés, et de se garer dans un parking proche, situé à une cinquantaine de mètres de la gare.

2006/0780 Un client emprunte le premier train vers Bruxelles-National-Aéroport. Il devait se trouver à l'aéroport vers 6h05, soit une heure avant son envol. Il voyageait dans l'IC 2226 jusque Louvain où il avait une correspondance, l'IR 3628. À cause du retard de l'IC, la correspondance n'est pas assurée. Le voyageur a recours à un taxi (coût : 57,90 €).

Seul le premier train lui permettait d'être à temps à l'aéroport. Il demande le remboursement des frais de taxi.

Le Groupe SNCB répond que le retard résulte d'un dérangement à une sous-station de signalisation à Hasselt, perturbant les signaux et les passages à niveau. À titre commercial, il est disposé à rembourser les billets. Comme le client pouvait atteindre sa destination finale, certes avec retard, il ne peut en dédommager les conséquences.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que les horaires de l'entreprise ferroviaire n'ont pas prévu de délais d'attente à Louvain en cas de retard.

Le client n'est donc pas responsable de la situation. La société de transport doit informer correctement les voyageurs. En pareil cas, le client pouvait décider de s'envoler plus tard.

L'article 30 de la loi du 19 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur fournit certains éléments à ce sujet. Au moment de la conclusion de la vente, le prestataire doit donner à l'acheteur les informations correctes et nécessaires sur les caractéristiques du produit ou du service et sur les conditions de vente.

En effet, le client désire obtenir tous les éclaircissements nécessaires et a l'intention d'en faire un usage raisonnable.

Le 30 mars 2006, le voyageur n'a pas reçu les renseignements escomptés, relatifs aux horaires et aux délais d'attente. Vu que celui-ci pouvait atteindre Bruxelles-National-Aéroport, même en retard, le Groupe SNCB prétend n'avoir pas à l'indemniser.

Or, le client ne pouvait arriver à bon port par le rail, à cause de la rupture de correspondance des IC 2226 et IR 3628 à Louvain. En conséquence, il devait renoncer à emprunter un autre train s'il ne voulait pas rater son avion. Il choisit donc de poursuivre son déplacement en taxi.

L'entreprise ferroviaire rejette la conciliation, car le voyageur disposait de différentes sources d'information : bureaux dans les gares, téléphone, indicateur, Internet, ...

Le système ARI et Internet fournissent les relations les plus rapides en prévoyant un temps de correspondance minimum de 3 minutes. La réalisation de celui-ci dépend de divers facteurs : la ponctualité des trains, l'accès aux quais, l'affluence dans les gares aux heures de pointe, un éventuel délai d'attente, le transport de bagages, ...

La société de transport regrette de ne pouvoir satisfaire le client.

Elle n'évoque pas la communication défaillante sur les délais d'attente. En somme, faute de cette information préalable, le voyageur ignorait que les correspondances pouvaient être rompues.

Dans ses Conditions Générales, le Groupe SNCB prévoit d'acheminer en taxi le client qui, à cause du retard d'un train du service intérieur, a manqué la correspondance avec son dernier train.

Dans ce contexte, il est tout aussi important d'assurer celle avec le premier train. L'entreprise ferroviaire devrait accorder une attention toute spéciale à ce concept de correspondance si important pour le voyageur, que ce soit avec le dernier ou le premier train.

En cas de rupture de correspondance à cause du retard du premier train ou de sa suppression, la société de transport devrait, si possible, conduire les clients et leurs bagages à leur gare de destination, sans coût supplémentaire.

La seule condition serait que le premier train prévu normalement aux horaires permette aux voyageurs d'arriver, en temps opportun, à la destination qu'ils avaient choisie. À cet effet, première et dernière correspondances requièrent une même vigilance.

En pareilles circonstances, le recours à un taxi peut se révéler indispensable. Normalement, sur base des horaires établis, le client pouvait atteindre sa destination sans problème. Dans la situation où il se trouvait, il n'avait pas d'autre choix : taxi à partir de Louvain ou avion raté et frais supplémentaires. La destination et la ponctualité sont les éléments essentiels du contrat conclu entre le transporteur et le voyageur.

Ce contrat prévoit d'assurer la complémentarité des différents modes de transport. Dans des circonstances exceptionnelles et à une heure aussi matinale, le Groupe SNCB devait prendre l'initiative d'assurer la correspondance, ici, à Louvain, de sorte que les passagers du premier train parvinssent à destination à temps.

Le voyageur a opté pour le transport en commun dont l'horaire convenait pour effectuer, dans les meilleures conditions, le déplacement vers l'aéroport de Bruxelles-National. Il ne pouvait imaginer le retard et la rupture de correspondance consécutive à Louvain.

En outre, le médiateur rappelle que la société de transport avait invité son personnel d'accompagnement à réagir promptement, dans de telles conjonctures, plus particulièrement en faveur des clients se dirigeant vers l'aéroport national.

Le Groupe SNCB reste sur sa position de ne pas prendre en charge les frais extérieurs du voyageur.

2006/1308 En novembre 2005, un client quitte Louvain-la-Neuve vers Ottignies. Il doit y prendre une correspondance vers Charleroi-Sud, où un bus doit l'emmener vers l'aéroport régional.

A Ottignies, le voyageur apprend qu'à la suite d'un affaissement d'une ligne à haute tension la circulation se fera à voie unique et qu'un retard, non encore déterminé, est à prévoir.

A ce stade, les versions de l'accompagnateur de train et du client divergent : le premier affirme avoir prévenu les voyageurs avant le départ qu'une partie du parcours – entre Tilly et Fleurus – s'effectuerait en bus ; le second prétend n'en avoir été informé qu'après le départ.

A l'arrivée à Tilly, les bus réquisitionnés ne sont pas encore arrivés. Ne disposant pas d'information claire et rassurante à ce sujet, le client décide, par crainte bien compréhensible de rater son avion, de prendre un taxi (coût : 45 €) pour rejoindre l'aéroport.

Tant la proposition de conciliation que l'avis émis par le médiateur, requérant le remboursement de la course de taxi, sont rejetés par le Groupe SNCB. Les deux « arguments » avancés par celui-ci :

- les Conditions Générales ne prévoient pas d'indemnisation pour les détenteurs de formules à prix réduit (ici un Go Pass), attitude maintes fois dénoncée comme discriminatoire par le médiateur et bien d'autres ;
- « la SNCB a rempli ses obligations en permettant aux voyageurs du L4561 de rejoindre la gare de Charleroi-Sud, certes avec retard ».

Avec une semblable vision des choses, un maçon a rempli ses obligations en élevant un mur « certes bancal » ou un restaurateur les siennes en servant un plat de pâtes « certes trop cuites » !

2006/1407 Un client se déplace en fauteuil roulant. Pour exercer ses activités professionnelles, il se rend à Bruxelles-Luxembourg, via Alost, en combinant l'IC 2007 et le CR 2178. Avant son déplacement, il sollicite chaque fois, par écrit, une assistance pour que le CR 2178, habituellement reçu au quai 5-6 (sans ascenseur) le soit à Alost au quai 3-4 (avec ascenseur) où l'IC 2207 arrive (correspondance sur le même quai).

Les voyages du client ne se déroulent pas toujours sans problème :

- parfois, le CR 2178 n'est pas dirigé vers le quai 3-4. Le client doit donc emprunter un autre train et transiter par Bruxelles-Nord ;
- de temps à autre, le personnel de train ignore la requête d'aide dans la gare de départ. Il rate alors son train ;
- quand le voyageur, selon les agents de la gare de départ, demande une assistance par l'intermédiaire du numéro d'appel central du Groupe SNCB, il essuie fréquemment un refus et le train CR 2178 n'est pas reçu, une de fois plus, au quai 3-4.

Le Groupe SNCB répond qu'il ne peut savoir, *a posteriori*, auprès de qui le client a sollicité de l'aide, mais que, de toutes façons, la gare d'Alost n'a pas reçu d'information. Il conseille au voyageur de toujours prévenir la gare de départ de l'horaire qu'il a établi. De cette façon, il détaille concrètement son déplacement et le CR 2178 peut ainsi être dirigé vers le quai 4.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le client a toujours suivi les prescriptions prévues pour bénéficier de l'assistance nécessaire. Il avise, 24 heures à l'avance au moins, la gare de départ. Bien que ceci devrait suffire pour que tout se passe bien, il ne reçoit pas l'aide sollicitée.

Le voyageur subit un réel préjudice (45 minutes de travail qu'il ne peut prester et que son employeur ne peut lui offrir en cadeau).

Le médiateur suggère que l'entreprise ferroviaire lui accorde une compensation substantielle pour ses heures perdues.

La société de transport refuse sans justifier sa position et indique seulement qu'« elle ne manquera pas d'aviser les services concernés afin qu'ils respectent strictement les procédures prévues en la matière ».

Le Groupe SNCB n'a donc pas réfuté les arguments avancés dans la proposition de conciliation du médiateur.

Celui-ci émet alors un avis sur base des mêmes éléments :

- le client s'est plié à la réglementation de l'entreprise ;
- celle-ci n'a pas tenu ses engagements d'assistance durant tout le déplacement ;
- elle admet *de facto* sa responsabilité dans sa réponse ;
- le voyageur a essuyé des déboires manifestes ;
- en conséquence, la société de transport doit dédommager ceux-ci.

Le Groupe SNCB rejette l'avis. D'après la brochure « Guide du voyageur à mobilité réduite », la gare de départ du voyageur n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Cependant, Alost l'est.

Le médiateur livre encore certaines conclusions, relatives à la réaction de l'entreprise ferroviaire :

- le quai de la gare de départ est accessible sans l'aide d'un tiers et les trains concernés (voitures M6) sont conçus pour accueillir les fauteuils roulants. L'investissement dans ce matériel adapté n'est donc pas rentabilisé au maximum ;
- diriger le client vers Alost n'est pas une solution, car le train vers Etterbeek ne part pas d'un quai accessible (pas d'ascenseur).

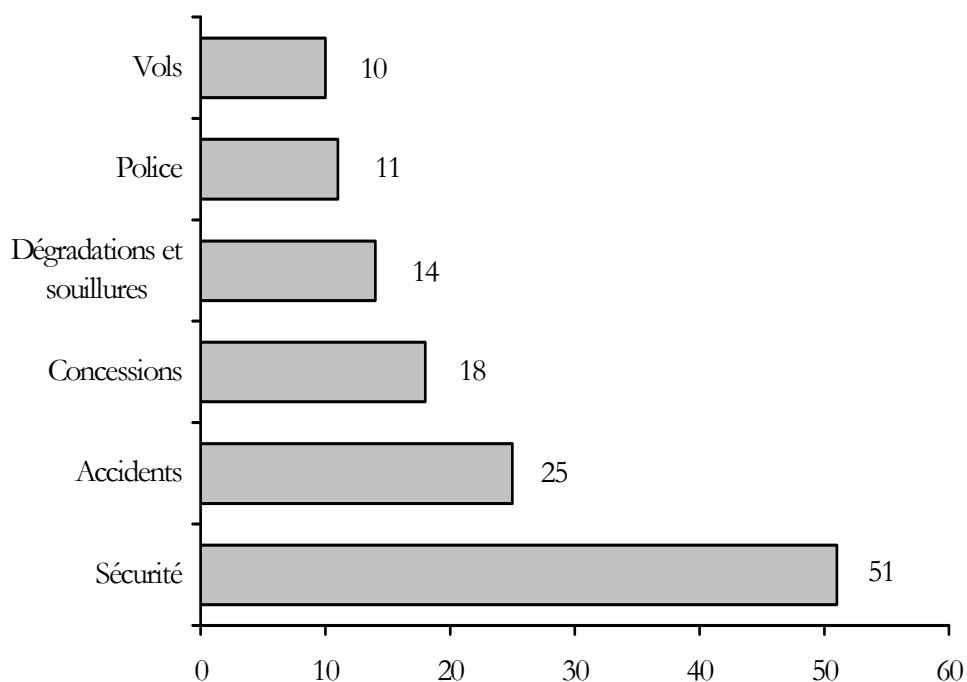


Photo Groupe SNCB

1.4. DIVERS

Cette rubrique comporte 129 plaintes (3,5 % du volume total).

Plaintes par catégorie



Les 129 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.

SITUATIONS VECUES

2006/0085 Le 5 janvier, un voyageur et son épouse empruntent un train à Barvaux. Ils doivent encore compléter leur réquisitoire « Belgacom ». Ils en avisent l'accompagnateur du train. Celui-ci les invite d'abord à monter, mais il ferme prématurément les portes. Le voyageur est coincé. Finalement, il parvient à s'extirper. Quand les clients en informent l'agent, celui-ci répond laconiquement qu'ils auraient dû se dépêcher.

Après quatre mois et demi, le Service Central Clientèle fait savoir qu'il n'a pas encore reçu les éléments d'enquête. Il présente ses excuses aux voyageurs et leur offre un billet « cadeau » de 1re classe en compensation des désagréments subis. Les clients renvoient les billets en disant que les excuses sont trop tardives.

2006/0131 La tête d'une cliente a été coincée à cause de la fermeture précipitée des portes. Elle ne trouve pas d'interlocuteur à qui rapporter la chose et s'adresse au médiateur. Celui-ci prend contact avec la gare. La voyageuse ressent des douleurs et ses lunettes sont brisées. Elle sollicite une ambulance pour aller subir un examen médical et obtient satisfaction. Le médiateur acte l'accident et en avise le service juridique du Groupe SNCB. Ce dernier prend en charge les frais (ambulance et lunettes).

2006/0183 Le 24 décembre 2005, vers 15h, un client âgé emprunte, à Anvers-Berchem, le train à destination de l'aéroport de Paris. Les escaliers roulants ne fonctionnent pas et il n'y a pas d'ascenseur. Le voyageur, encombré de ses bagages, tente péniblement d'arriver au quai. Bousculé par d'autres voyageurs, il fait une chute dans l'escalier. En outre, on dérobe une de ses valises. Le client est emmené à l'hôpital et doit donc renoncer à son voyage. Il rapporte cet incident à la gare et demande le remboursement des billets TGV. Dans un premier temps, le Groupe SNCB refuse. Après intervention du médiateur, l'entreprise ferroviaire précise qu'elle a pris des mesures pour contrer l'action des malfaiteurs. Elle rembourse 185,40 € pour les titres de transport inutilisés et offre en plus deux billets « cadeau ».

2006/2741 Un client achète une gaufre à un distributeur automatique d'une gare. Celle-ci est gâtée. Le voyageur estime qu'on devrait vérifier régulièrement la durée de conservation des produits comestibles de ces appareils. Le Groupe SNCB répond que depuis début octobre 2006, il y a un problème avec les gaufres au chocolat.

À cause du taux d'humidité élevé, celles-ci pourrissent avant la date de péremption. Toutes les gaufres de ce lot ont été retirées.

2006/3100 Une cliente est conseillère en prévention dans une entreprise. Elle rapporte une situation extrêmement dangereuse à Haaltert. Des voyageurs, souvent les mêmes, traversent les voies, les longent et utilisent, sans autorisation, un chemin de service. Le Groupe SNCB s'attaque résolument au problème. Son service de sécurité, Securail, prend l'affaire en main et fera dresser, si nécessaire, procès-verbal par la police locale ou fédérale.

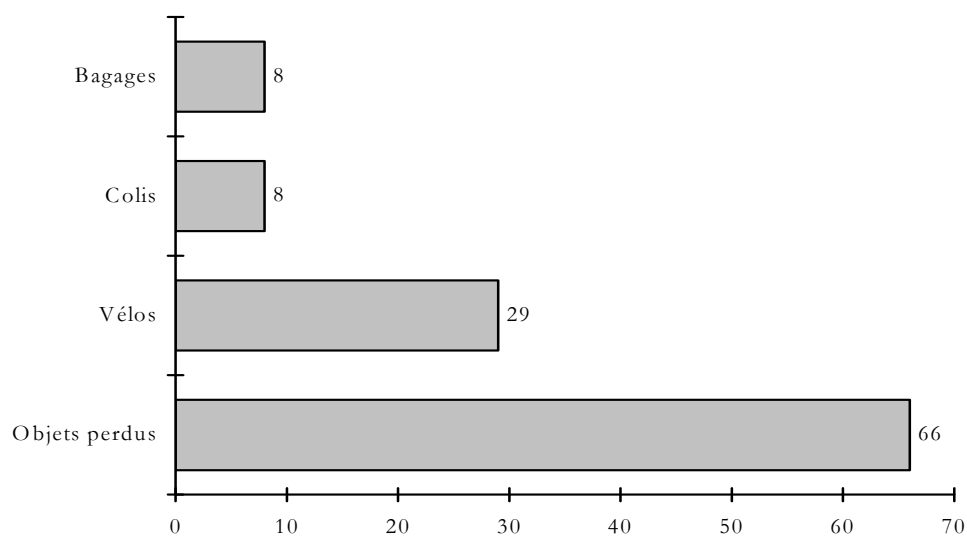
1.5. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 111 plaintes, soit 3 % du nombre total des plaintes.

Celles-ci concernaient :

- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- des problèmes lors de l'acheminement des vélos ;
- les colis ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



1.5.1. OBJETS PERDUS

Un moment de distraction à la descente du train. Un éclair de lucidité. Trop tard, le train est parti avec la veste, le sac ou le parapluie. Les clients oublient de tout dans les trains. C'est la panique. Il faut retrouver l'objet, aussi vite que possible, et le restituer à son propriétaire.

Le Groupe SNCB sait de plus en plus que le client est très sensible à ce service. Il a pris les choses en main pour récupérer ces biens, les préserver et les rendre aux voyageurs. Il a donc modifié le système existant et l'a amélioré.

Jadis, dans tous les cas, le client devait se rendre à la gare et compléter le formulaire *ad hoc* « R197 ». Aujourd'hui, il peut le faire grâce au site Internet du Groupe SNCB¹. De cette façon, l'entreprise ferroviaire met cet outil à la disposition des voyageurs qui, un jour, seraient à la recherche de l'une ou l'autre chose.

Non seulement le client est informé qu'il peut rentrer en possession de son bien, mais encore il peut savoir si ses recherches se sont révélées infructueuses.

Toutefois, un problème délicat subsiste : celui des objets retrouvés et qui, ensuite, disparaissent une nouvelle fois. Les processus internes, du moins en ce qui concerne l'acheminement des objets, ne paraissent pas concluants. C'est un sujet très sensible et le Groupe SNCB devrait le traiter rapidement.

Comment faire ? On a d'autant plus de chances de récupérer l'objet perdu qu'on réagit très vite. Par exemple, le voyageur expose son problème à un collaborateur du Groupe SNCB. Celui-ci prend contact immédiatement avec l'accompagnateur du train qui, souvent, met la main sur l'objet oublié.

¹ <http://www.b-rail.be/nat/F/apps/lostobjects/index>.

Objets perdus

Vous avez oublié votre objet dans le train ou dans une gare ?

Nous vous invitons à remplir dès à présent le formulaire de demande de recherche (R197) en cliquant [ici](#). En complétant ce questionnaire, nous vous demandons de décrire de manière détaillée votre objet, son contenu éventuel et d'indiquer la gare où vous souhaitez récupérer votre objet.

Vous pouvez également vous rendre au guichet d'une gare où le préposé complétera ce formulaire avec vous.

Que se passe-t-il ensuite ?

Vous avez rempli un « R197 ». Les recherches débuteront immédiatement :

- Votre objet est retrouvé : vous serez averti que votre objet se trouve à votre disposition dans la gare mentionnée sur le R197. Un montant forfaitaire de 3,70 euros¹ vous sera demandé lors de la récupération.
- Votre objet n'est pas retrouvé endéans les 6 mois : nous vous informerons que votre objet reste introuvable et que les recherches sont clôturées.

Que se passe-t-il pour un objet retrouvé et non réclamé ?

Un objet qui a été retrouvé et non réclamé endéans les 14 jours calendrier est envoyé au dépôt central des objets trouvés à Bruxelles-Midi où il sera conservé durant 6 mois.

Après cette période, il sera envoyé au Service des Domaines du Ministère des Finances où il fera l'objet d'une vente publique.

Quelques exceptions :

- Si vos données personnelles figurent sur votre objet, notre personnel vous avertira que votre objet est retrouvé et que vous pouvez venir le récupérer.
- Si nous retrouvons votre carte d'identité ou votre permis de conduire. Nous enverrons ces documents à l'autorité qui les a délivrés qui se chargera alors de vous avertir.

Source : www.sncb.be

¹ Prix valables à partir du 1 février 2007.

1.5.2. VELOS

Les 29 plaintes de cette année, en cette matière, constituent un éventail de ce qui ne va pas, entre autres choses, aux yeux des clients. Nos rapports précédents ont largement abordé ces sujets.

- Emporter son vélo¹ habituel dans le train n'est pas une sinécure, pour diverses raisons : le prix, le processus (acheter préalablement un billet, embarquer et débarquer le cycle soi-même), ne pas savoir s'il y aura place à bord du train, ...
- Pourra-t-on parquer son vélo dans la gare ? Y-a-t-il suffisamment de place dans les box (payants) prévus à cet effet ? L'installation est-elle sûre ? Quelles sont les heures d'accès ?
- S'il s'agit d'un vélo de valeur, ne risque-t-il pas de disparaître, même d'un endroit protégé ?
- Actes de vandalisme.

Le client est très soucieux de la façon du parcage de son vélo. Bien protéger et surveiller les emplacements réservés aux vélos est une question cruciale. En ce domaine, le Groupe SNCB se montre actif, et collabore notamment avec le secteur de l'économie sociale (voir « Qualité du service offert à la clientèle », parkings).

SITUATION VECUE

2006/1668 Depuis le 30 mai 2006, les clients n'ont plus la possibilité d'entreposer leurs vélos à la gare de Dixmude. Ils doivent donc les laisser à l'extérieur. Un voyageur déplore de nombreux actes de vandalisme et demande des mesures de sécurité efficaces.

Le Groupe SNCB donne les raisons de la suppression des emplacements « vélos » dans un local de la gare : depuis la gratuité du parcage, l'accès était libre et donc sans contrôle.

Comme cette réponse était insatisfaisante, le médiateur recommande une surveillance renforcée, par Securail, la police locale et fédérale et au moyen de caméras.

L'entreprise ferroviaire affirme qu'elle s'est concertée avec la police des chemins de fer (faisant partie de la police fédérale) et avec la police locale pour qu'elles exercent une surveillance préventive des garages « vélos » des gares. En outre, dans un certain nombre de stations, elle a mis sur pied, à l'essai, un système de protection électronique.

¹ Le Groupe SNCB considère les vélos pliants compacts comme bagage ordinaire que le client peut emporter gratuitement dans le train, sans conditions particulières.

1.5.3. AVIS «BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2005/2101 Une cliente oublie son sac de sport bleu dans le train. Elle prend contact avec le service « objets perdus » de la gare. L'agent appelle immédiatement par téléphone l'accompagnateur du train. Celui-ci a trouvé le sac. Il va le remettre à Bruxelles-Midi afin qu'il soit expédié à Louvain. Depuis, on a perdu sa trace.

Après enquête, le Groupe SNCB annonce que l'objet n'est jamais parvenu à Louvain. Après que l'accompagnateur l'a remis à Bruxelles-Midi, le sac a disparu.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur affirme que l'entreprise ferroviaire a engagé sa responsabilité dès que l'objet fut retrouvé. La voyageuse estime que le sac et son contenu représentent une valeur de 676 €. Le médiateur demande à la société de transport de dédommager la cliente. Elle réplique que son activité principale est d'acheminer les voyageurs. Elle ne prend pas en charge les biens personnels des passagers. La recherche des objets perdus est un service gracieux qu'elle offre aux clients.

Le Groupe SNCB n'est pas légalement responsable de son personnel quand celui-ci effectue des tâches indépendantes de ses attributions ferroviaires. Il n'est pas tenu alors d'indemniser un objet trouvé qui, de nouveau, fut égaré.

Elle conçoit que le client éprouve des difficultés à comprendre son point de vue. En conséquence, il consent, exceptionnellement et commercialement, à compenser la perte du sac d'un montant de 350 €.

Dans son avis, le médiateur comprend bien qu'en recherchant des objets perdus, l'entreprise ferroviaire désire rendre service à sa clientèle. Mais elle perd de vue que cette prestation relève d'une disposition légale, prise le 28 février 1860.

En pareilles circonstances, le médiateur a l'habitude de distinguer les causes de l'affaire : la première, qui incombe au voyageur, et la deuxième à la société de transport, hélas irrémédiable.

L'entreprise ferroviaire prétend que sa responsabilité se base sur le principe des contrats impropres (qui selon le Code Civil, sont des actions bénévoles d'où naît un contrat unique envers un tiers, et parfois un contrat réciproque entre les deux parties).

Conformément à l'article 1374 du Code Civil, le gestionnaire (en l'occurrence, le Groupe SNCB) doit accomplir sa tâche en bon père de famille. En application de l'article 1379, celui-ci, qui se voit confier un bien mobilier, doit en restituer la valeur s'il disparaît par sa faute.

L'entreprise ferroviaire ne peut ignorer qu'elle est parfois négligente dans son rôle de « bon père de famille ». Du moins, la plainte initiale le montre.

Ce qui s'est passé à partir du moment où le sac fut récupéré est uniquement de son ressort. Elle devait, dès lors, être soucieuse de préserver l'objet placé sous sa responsabilité. Le dommage subi par le propriétaire légitime du bien mobilier résulte de cette défaillance.

La cliente, impuissante, n'y a pas participé. Même si elle le voulait, elle ne pouvait, en aucune manière, s'immiscer dans l'organisation de la société. Celle-ci est responsable de sa façon d'agir et de ses résultats : perdre, à nouveau, le sac. Il ne peut être ici question de responsabilités partagées. Un exemple frapperait peut-être l'imagination. Prenons quelqu'un qui oublie un document de valeur dans sa banque. Son banquier le trouve et l'en avise. Ensuite, on ne trouve plus trace de cette pièce. Le client serait-il coresponsable de la nouvelle disparition, donc de l'organisation interne de l'établissement ?

Le Groupe SNCB rejette l'avis et s'en tient au dédommagement de 350 €.

2005/2333 Lors du passage d'un train à un autre, une cliente oublie son sac à dos (contenu : vêtements, ordinateur, appareil dentaire, ...). Elle arrive à destination et en informe immédiatement la gare. Le guichetier contacte une gare de l'itinéraire du train et apprend que l'objet y fut remis. La voyageuse est invitée à prendre contact avec cette gare. Quand elle le fait, personne n'est au courant et le sac semble avoir disparu.

Le Groupe SNCB fait savoir que l'accompagnateur du train a remis l'objet oublié dans la gare désignée à un agent de triage qui l'a déposé dans le bureau de l'agent de surveillance (un local ouvert à tous vents). Celui-ci a omis, lors de la remise de service, d'en aviser son collègue de sorte que le sac fut laissé à l'abandon.

Entre-temps, on a déniché un endroit dans la gare pour y entreposer les éventuels objets trouvés en dehors des heures d'ouverture du guichet.

En outre, on a recommandé aux agents concernés de mentionner le dépôt de chaque objet sur le rapport journalier, et lors de la remise à un autre destinataire, d'en noter l'identité et de lui faire signer un accusé de réception.

L'entreprise ferroviaire regrette de n'avoir pu restituer le sac perdu et son contenu et présente ses excuses.

Le médiateur affirme que la nouvelle disparition de l'objet résulte d'une faute flagrante de la société de transport. Celui qui a reçu le sac a commis une erreur en l'abandonnant et en ne le remettant pas au service compétent, comme le processus en la matière le prévoit.

De plus, l'agent de surveillance n'a pas pris le relais et a omis d'en informer son collègue.

Les excuses du Groupe SNCB sont une maigre consolation. Le manque de conscience professionnelle d'un de ses collaborateurs est la cause d'un dommage considérable pour la cliente. Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à indemniser la voyageuse.

Le prestataire répond que son activité essentielle est le transport des personnes. Elle n'a donc pour mission de veiller aux biens des clients. La recherche des objets perdus est un service gracieux qu'elle offre à sa clientèle.

Aux yeux de la Loi, le Groupe SNCB n'est civilement pas responsable de son personnel quand il effectue des tâches qui ne sont pas de son ressort. Il n'est donc pas question d'une compensation lorsqu'un objet perdu est récupéré et s'évanouit de nouveau.

Exceptionnellement, il consent à poser un geste commercial à rembourser la moitié du prix d'achat du sac. Il n'intervient pas pour le contenu car aucune facture n'atteste sa valeur. Elle renouvelle ses excuses.

Dans son avis, le médiateur attire l'attention sur la Loi du 28 février 1860 qui confie à la SNCB le soin de gérer un service « Objets Trouvés ». On peut donc raisonnablement en déduire qu'il lui appartient de le faire efficacement.

Réceptionner un objet trouvé, l'inscrire dans un registre *ad hoc* fait partie d'une bonne gestion. La SNCB l'a elle-même affirmé : « *Conformément à l'article 1374 du Code Civil, le prestataire (en l'occurrence, la SNCB) veille à gérer en bon père de famille. L'article 1379 ajoute que le gestionnaire, recevant un bien mobilier, a l'obligation d'en restituer la valeur s'il est responsable de sa disparition.* »

Dans le présent cas, il est clair que le Groupe SNCB ne s'est pas comporté en « bon père de famille ». Certains de ses collaborateurs se sont montrés négligents quand l'objet perdu et retrouvé leur fut confié.

Dans son avis, le médiateur enjoint le Groupe SNCB de dédommager la cliente. Celui-ci le fera forfaitairement pour le contenu du sac qu'on ne peut estimer sur base d'une facture.

L'entreprise ferroviaire n'accepte l'avis que partiellement. Elle rembourse la moitié de la valeur du sac et accorde des bons de compensation d'un montant de 50 € pour les biens dont la voyageuse n'a pu présenter la facture.

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 2006, on en dénombre 142 (99 en néerlandais, 43 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.

SITUATION VECUE

2006/0093 Le 30 décembre 2005, à Bruxelles-Midi, un groupe de voyageurs attend le Bergland Express de 20h32. Ils font part de leur insatisfaction, relative au service et demandent une compensation. Le médiateur ne peut traiter cette plainte car le Bergland Express ne relève pas du Groupe SNCB mais d'un opérateur privé (The Train Company). L'entreprise ferroviaire ne vend pas les billets, délivrés par une agence de voyages.

2006/0863 Un riverain du point d'arrêt de Quaregnon se plaint du volume des haut-parleurs, surtout la nuit. Le médiateur transmet la plainte au service compétent d'Infrabel. Celui-ci répond, pour information, que les services techniques sont intervenus pour vérifier et diminuer l'intensité des sons.

2006/0886 Un riverain déplore la présence de déchets dans les talus des lignes de chemin de fer à Gand. D'après lui, des voyageurs jettent ceux-ci par les fenêtres des trains. Le médiateur n'est pas compétent en la matière et envoie une copie de la plainte au directeur de district concerné.

2006/3115 Une personne reçoit une facture de 25 € pour avoir pris des photos à Bruxelles Chapelle. Le médiateur transmet la plainte au service compétent. Celui-ci précise, pour information, que le plaignant a été averti, lors de sa demande, de l'existence de ces frais.



Photo Groupe SNCB

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSION

Faisons un petit voyage dans le temps, début des années 90. Quelqu'un qui n'avait plus, pour une raison ou une autre, mis les pieds dans une gare depuis un certain temps risquait de retrouver l'atmosphère, souvent peu engageante, du passé.

Celui qui suit de près le secteur du rail a été, cette dernière décennie, témoin de grands bouleversements. Le pouvoir politique à tous niveaux a reconnu l'importance du transport en commun. Les plans d'investissement, l'achat de matériel, l'accès et l'environnement des gares, le développement de sa mission de mobilité ... ont fait l'objet de débats intenses, que tous les intéressés suivaient attentivement, et ils ont nourri de nombreux commentaires. On n'en resta pas là.

On se mit à l'ouvrage. Et sautent particulièrement aux yeux le nouveau matériel et les nouvelles infrastructures. Mais encore, tout aussi essentielles, une approche différente de l'information et de la communication, une autre relation commerciale avec le client, une collaboration plus étroite, à tous points de vue, avec les autres partenaires de la mobilité.

Personne ne peut affirmer que l'entreprise ferroviaire n'a pas progressé, même durant les périodes difficiles comme celles de 2006. Entre autres, l'utilisation accrue des transports en commun à partir de 1999 en témoigne : une moyenne annuelle de 4,1% pour tous les secteurs, et de 5 à 6% pour le rail, par rapport à celle de 1,2% du transport privé. En 2006, le Groupe SNCB a transporté, pour la première fois, plus de 200 millions de passagers.

Qui aurait osé imaginer, il y a quelques années, sans passer pour un doux rêveur, que surgiraient des gares rénovées de fond en comble ou complètement reconstruites là où ne subsistaient que des vestiges du passé ?

Tout le monde, le pouvoir politique et les chemins de fer, a donc mis la main à la pâte.

Le Groupe SNCB s'est irrémédiablement investi dans une de ses plus importantes missions : un développement optimal de la mobilité. Une catégorie de clients, les personnes à mobilité réduite, espèrent beaucoup dans ce contexte d'un engagement ferme de l'entreprise ferroviaire. Ils désirent participer à la vie en société comme tout un chacun. Leur mobilité en est la clé. Ceux qui se déplacent en fauteuil roulant, qui sont affectés de déficiences auditives ou visuelles ou encore les personnes âgées exigent leur droit à se déplacer et ils ont tous des besoins spécifiques en matière de mobilité. Par ailleurs, la pyramide des âges de notre population est révélatrice et chacun sait que les futurs seniors réclameront davantage de mobilité qu'aujourd'hui. Parallèlement aux investissements indispensables prévus dans le cadre de plans à long terme, le secteur des transports doit se montrer inventif pour judicieusement employer les moyens actuellement disponibles et appliquer les solutions retenues. Le médiateur fait des propositions en ce sens en vue d'aboutir à des réponses concrètes.

Malgré ses bonnes intentions et ses engagements, le Groupe SNCB peut se heurter à des obstacles. Il ne peut entreprendre les travaux nécessaires (dont il a achevé les phases préparatoires et bénéficie des moyens financiers) parce qu'il n'a pas reçu, à temps, les autorisations nécessaires. Ces difficultés posent problème et hypothèquent l'amélioration de la qualité du service à offrir à la clientèle.

En 2006, beaucoup de voyageurs ont aussi essayé des déboires. Depuis mars, la ponctualité a de nouveau baissé et il se confirme que cet élément est la base d'une relation saine avec le client. Le médiateur perçoit toute la sensibilité croissante que celui-ci ressent en ce domaine.

Dans beaucoup de secteurs, l'implication de gens de terrain pour l'analyse comme pour le débat sur la politique à mener est devenue chose courante.

Le Groupe SNCB a à sa disposition une pléthore de ces experts qui, chaque jour, à leur manière, mettent en lumière la réalité du terrain. Ils sont témoins de ce qui va mieux, mais aussi de ce qui cloche. Un nombre croissant d'entre eux, pour diverses raisons, ont consciemment fait le choix du train.

Quand ils en viennent, à partir de leurs expériences, à se poser des questions, à émettre des remarques et même à se montrer peu amènes, le Groupe SNCB ne peut se dispenser de tenir compte de ce signal d'alarme. Les voyageurs l'ont tiré franchement en 2006 et la ponctualité a fait grincer bien des dents. Le Groupe SNCB a eu une fâcheuse tendance à ignorer, trop longtemps, l'avis de ses propres experts de terrain : « tout va très bien, Madame la Marquise » puisque la grande majorité des trains sont à l'heure. Ou alors des circonstances extérieures étaient invoquées.

Des exemples quant à la régularité figurent dans ce rapport. Soyons clairs : notre but n'est pas de stigmatiser le Groupe SNCB, mais plutôt de mettre fin, aussi vite que possible, à un dialogue de sourds, qui n'est pas sans risque. L'enjeu est sa crédibilité.

Le médiateur est convaincu que le Groupe SNCB doit agir de concert avec l'Etat et le client.

L'essentiel de cette discussion porte sur la qualité du service à la clientèle, financé par les deniers publics. Si les prestations ne sont pas à la hauteur, les parties concernées ont au moins le droit d'en connaître le ou les motifs. À ce propos, le médiateur a de nouveau le sentiment, ces derniers temps, que des informations demeurent inaccessibles, pour des raisons formelles ou moins formelles. Crainte ? Hésitation ? Méfiance ? Trois tristes sires, comme dans le passé.

Il serait regrettable qu'un débat mal mené assombrisse l'ardeur et les efforts de tant de cheminots.

Il faut donc élaborer une méthode fiable, qui évaluerait la régularité comme critère de base de la qualité, en concordance avec la réalité vécue par le voyageur. Il doit en être de même pour les autres aspects importants du service offert. Il faut y consacrer le temps nécessaire, et ne pas se hâter inconsidérément. Ensuite, une étroite collaboration entre le pouvoir politique, le Groupe SNCB et la clientèle peut permettre d'élaborer un plan méthodique efficace et ferme. Si celui-ci ne donne pas les résultats escomptés, il faut en déceler les causes pour y remédier.

Le médiateur pense qu'il faut rompre, dans une phase transitoire, le lien entre les adaptations tarifaires et la ponctualité. Gageons que cela aura un effet désinhibant. De cette façon, un contrat de gestion pourra traduire plus clairement l'engagement de toutes les parties concernées.

Bruxelles, le 28 février 2007.

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.