

# Rapport annuel 2014

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires



Service de médiation pour  
les voyageurs ferroviaires

# Rapport annuel 2014

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires



Service de médiation pour  
les voyageurs ferroviaires

Le rapport annuel est envoyé :  
au ministre compétent,  
aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,  
aux membres des Conseils d'Administration et  
aux Administrateurs Délégués de la SNCB et d'Infrabel,  
au Service de Régulation du transport ferroviaire et  
de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National.

L'article 16 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses stipule que le service de médiation doit annuellement faire part de ses activités.

Vous trouverez ci-après le vingt-deuxième rapport qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2014.

Par souci écologique et économique, le présent rapport n'a été imprimé qu'en quantité très limitée. Il vous est également possible de le consulter sur notre site internet [www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be).

# Table des matières

<b>1. Avant-propos</b>	<b>7</b>
<b>2. Statistiques des plaintes</b>	<b>9</b>
2.1. Volume des plaintes	9
2.2. Motifs des plaintes	11
2.3. Résultats des interventions	12
2.4. Avis	13
2.4.1. Considérations générales	13
2.4.2. Nombre d'avis rendus	14
2.4.3. Résultats	15
2.4.4. Evolution des avis	15
2.5. Quelques données générales	16
2.5.1. Evolution du nombre de voyageurs	16
2.5.2. Evolution du baromètre de qualité	17
<b>3. Plaintes par catégorie</b>	<b>19</b>
3.1. Titres de transport	19
3.1.1. Plaintes	19
3.1.2. Avis	24
3.2. Service des trains	37
3.2.1. Plaintes	37
3.2.2. Avis	48
3.3. Qualité du service offert à la clientèle	59
3.3.1. Plaintes	59
3.3.2. Avis	61
3.4. Divers	63
3.5. Bagages, Vélos et Colis	65
3.6. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	65
<b>Equipe</b>	<b>66</b>

Textes : équipe du service de médiation

Photos : © Groupe SNCB, © Shutterstock (pp. 16-17 mihaiulia, p.21 kavalenkava volka, pp.42, 50 et 55 pbombaert, p. 58 Mayabuns) ;

Portraits : © Mie Van Rensbergen

Conception : Nick Van Hee

Impression : Vervinckt & fils



# 1. Avant-propos

2014 fut une année agitée pour le rail, à tous égards : encore une nouvelle structure, de nouvelles économies et un nouveau plan de transport.

Si l'on demande à un utilisateur du rail ce qui l'a le plus marqué en 2014, il citera probablement le plan de transport. Le nouvel horaire n'a vu le jour que le 14 décembre mais des clients inquiets avaient déjà transmis leur réaction au service de médiation dès le mois de janvier de la même année.

Posez cette même question à un collaborateur de notre service et il vous répondra qu'il regrette de n'avoir pas pu exercer toutes les missions qui lui incombent. En effet, la SNCB n'admet pas notre intervention pour un voyageur qui nous contacte au sujet d'un constat d'irrégularité (amende ou encore « C170 ») reçu à bord du train.

Cela va à l'encontre de ce qui se fait à De Lijn, la STIB ou les TEC, où respectivement le médiateur flamand, le médiateur de la STIB et le médiateur wallon sont compétents pour traiter des cas liés aux amendes et autres rétributions. Alors que tant le nouvel accord de gouvernement que la législation européenne insistent toujours avec plus d'ardeur sur le règlement extrajudiciaire des conflits, cela semble impossible à (re)mettre en place pour le voyageur ferroviaire. Comprenne qui pourra.

1.210 clients ont frappé à notre porte en 2014 avec une question ou une plainte relative à un constat d'irrégularité. Parmi ceux-ci, y trouvait-on des clients peu scrupuleux avec les règles ? Probablement. Y trouvait-on des personnes qui nous ont contactés en toute bonne

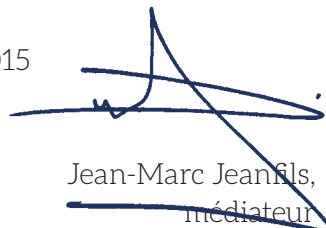
foi ? Sans aucun doute ! Nous pensons par exemple aux personnes victimes d'une fraude à l'identité ou aux parents qui n'ont pas été informés de l'amende dressée à l'encontre de leur enfant mineur et qui reçoivent la note des années plus tard.

Nous ne pouvons pas examiner 1.210 dossiers, soit 27 % des dossiers qui arrivent dans notre service. Mais qu'est-ce qui fait si peur à la SNCB ? L'article 15 de notre loi lui joue-t-il des tours ? Il dit « *Si la plainte du voyageur ou de l'utilisateur est déclarée recevable, toute procédure engagée à l'encontre de ce dernier et ayant le même objet est suspendue par l'entreprise ou le gestionnaire ferroviaire qui l'a initiée. La suspension court dès la saisine du médiateur jusqu'à l'achèvement de sa mission, sans que ce délai ne puisse dépasser quatre mois.* ». La procédure de recouvrement est-elle vraiment plus importante que le droit du client à se défendre ?

En tant que service de médiation, nous en arrivons régulièrement à la situation – totalement folle – de devoir conseiller au client d'attendre l'assignation au tribunal. Là, il pourra être entendu, souvent pour la première fois, et enfin exposer ses arguments. Naturellement, certains clients n'osent pas ou ne veulent pas aller jusque-là. Est-ce l'espoir de la SNCB ? Sans doute l'analyse coûts-bénéfices lui est-elle favorable mais le prix reste élevé pour le citoyen et la société.

Nous nous répétons, il est vrai, mais nous continuerons à nous battre pour pouvoir à nouveau examiner ces dossiers, en toute indépendance et avec toute l'objectivité requise, comme nous l'avons toujours fait depuis le début de notre service en 1993 et jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2013.

Bruxelles, le 15 juin 2015



Jean-Marc Jeanfils,  
médiateur



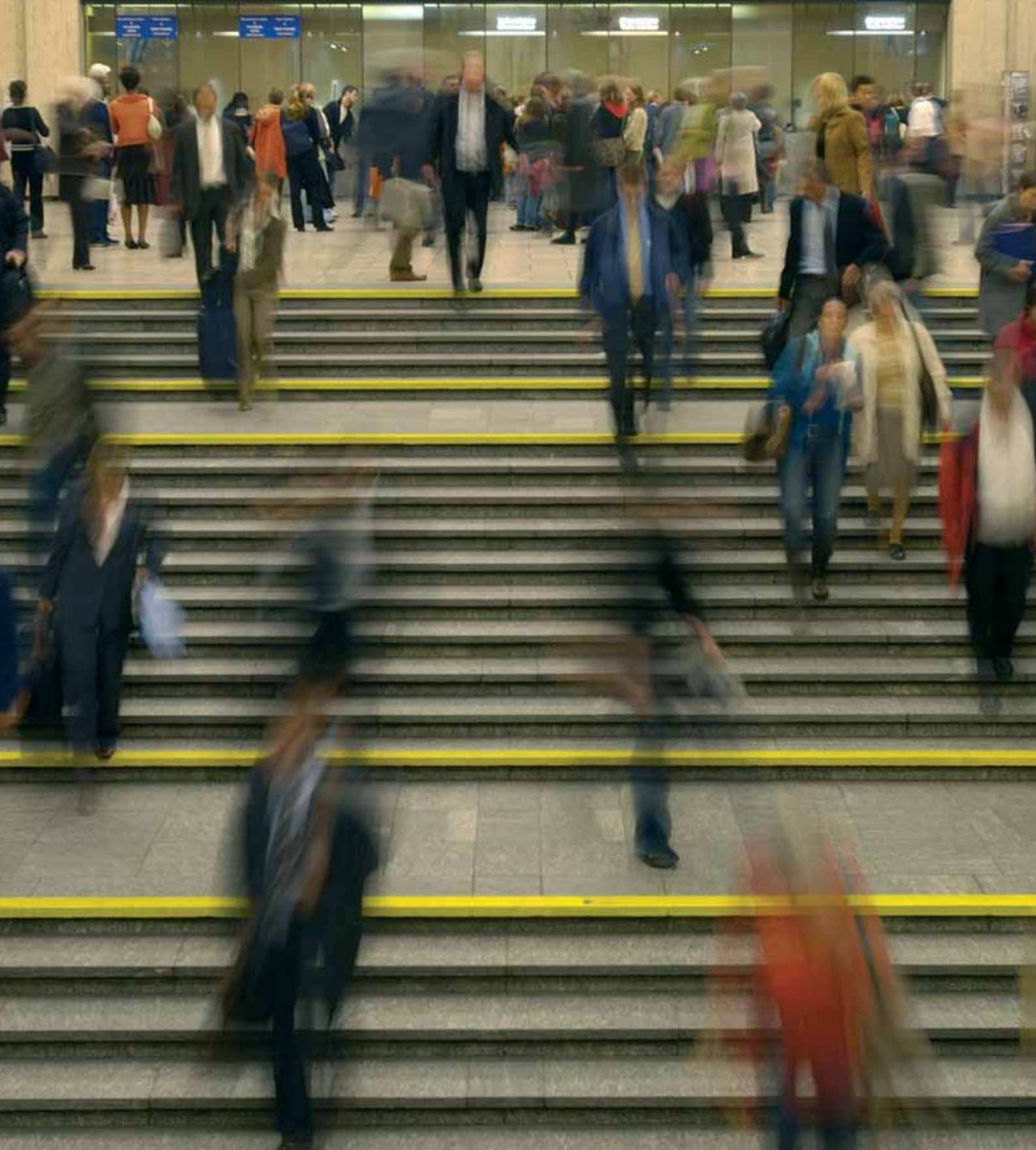
Cynthia Van der Linden,  
ombudsvrouw

VERTREK



DEPART

HEURE	DESTINATION	ANCIEN	SPÉCIAL	OPIN	HEURE	DESTINATION	ANCIEN	SPÉCIAL	OPIN	HEURE	DESTINATION	ANCIEN	SPÉCIAL	OPIN	HEURE	DESTINATION	ANCIEN	SPÉCIAL	OPIN
17-51	BRUXELLES-MISE	IC	4	+	18-11	BRUXELLES-MISE	IC	4		18-04	BRUX-OP - GUSTENE	IC	4		18-07	WIND-REBEN	P	2	
	BRUXEL-2618																		
					18-12	BRUX-OP - DE PRINC	IC	4		18-12	BRUX-OP - DE PRINC	IC	4		18-08	WIND-REBEN	P	2	
					18-13	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-13	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-09	WIND-REBEN	P	2	
18-04	BRUX-OP - GUSTENE	IC	4		18-14	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-14	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-10	WIND-REBEN	P	2	
18-07	WIND-REBEN	P	2		18-15	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-15	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-11	WIND-REBEN	P	2	
18-08	WIND-REBEN	P	2		18-16	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-16	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-12	WIND-REBEN	P	2	
18-09	WIND-REBEN	P	2		18-17	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-17	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-13	WIND-REBEN	P	2	
18-10	WIND-REBEN	P	2		18-18	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-18	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-14	WIND-REBEN	P	2	
18-11	WIND-REBEN	P	2		18-19	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-19	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-15	WIND-REBEN	P	2	
18-12	WIND-REBEN	P	2		18-20	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-20	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-16	WIND-REBEN	P	2	
18-13	WIND-REBEN	P	2		18-21	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-21	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-17	WIND-REBEN	P	2	
18-14	WIND-REBEN	P	2		18-22	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-22	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-18	WIND-REBEN	P	2	
18-15	WIND-REBEN	P	2		18-23	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-23	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-19	WIND-REBEN	P	2	
18-16	WIND-REBEN	P	2		18-24	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-24	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-20	WIND-REBEN	P	2	
18-17	WIND-REBEN	P	2		18-25	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-25	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-21	WIND-REBEN	P	2	
18-18	WIND-REBEN	P	2		18-26	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-26	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-22	WIND-REBEN	P	2	
18-19	WIND-REBEN	P	2		18-27	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-27	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-23	WIND-REBEN	P	2	
18-20	WIND-REBEN	P	2		18-28	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-28	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-24	WIND-REBEN	P	2	
18-21	WIND-REBEN	P	2		18-29	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-29	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-25	WIND-REBEN	P	2	
18-22	WIND-REBEN	P	2		18-30	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-30	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-26	WIND-REBEN	P	2	
18-23	WIND-REBEN	P	2		18-31	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-31	BRUX-OP - LA PRINC	IC	4		18-27	WIND-REBEN	P	2	



# 2. Statistiques des plaintes

## 2.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2014, le médiateur a été saisi de 4.610 plaintes, dont 129 ont été considérées irrecevables pour diverses raisons (plainte anonyme, du ressort d'un autre collègue, données insuffisantes, etc.).

2.915 dossiers sont parvenus au service de médiation en première ligne et ont été transmis pour traitement à la SNCB. Parmi ceux-ci, 337 plaignants sont revenus à la charge suite à une

absence de réponse de la part de la SNCB, ou à une réponse non satisfaisante. Au total, le service de médiation a traité 1.565 dossiers.

Ces 1.565 dossiers représentent dans les faits 3.195 personnes (5 pétitions pour 1.630 signataires).

**Le tableau suivant donne un aperçu de l'évolution du nombre de plaintes reçues ces 5 dernières années :**

PLAINTES	2010	2011	2012	2013	2014
Néerlandophones	5.870	5.247	4.425	4.242	3.658
Francophones	1.311	1.155	1.055	1.139	823
<b>Total</b>	<b>7.181</b>	<b>6.402</b>	<b>5.480</b>	<b>5.381</b>	<b>4.481</b>

**Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités durant les 5 dernières années :**

DOSSIERS	2010	2011	2012	2013	2014
Néerlandophones	5.870	4.405	3.124	1.994	1.134
Francophones	1.311	1.101	769	635	431
<b>Total</b>	<b>7.181</b>	<b>5.506</b>	<b>3.893</b>	<b>2.629</b>	<b>1.565</b>

La loi du 28 avril 2010 stipulait que les plaintes introduites en première ligne auprès du service de médiation n'étaient plus recevables. Avant cette date, la SNCB disposait d'un délai de 6 semaines pour traiter une plainte transmise par l'intermédiaire de notre service. Si

aucune réponse n'intervenait durant ce délai ou si la réponse obtenue ne satisfaisait pas le client, nous pouvions immédiatement entamer la procédure de conciliation. La nouvelle loi a limité le rôle du service de médiation à la simple transmission des plaintes « première

**Ces 1.565 dossiers représentent dans les faits 3.195 personnes (5 pétitions pour 1.630 signataires).**



Depuis le début du service de médiation en 1993, nous avons traité 77.337 dossiers. Ce qui représente au total 99.227 clients.

*ligne* » vers les entreprises ferroviaires ou le gestionnaire d'infrastructure. De plus, notre service n'est plus systématiquement tenu au courant des réponses intervenues dans ces dossiers. Le client se voit donc contraint de reprendre contact avec notre service s'il n'a pas reçu de réponse, ou si celle-ci ne lui convient pas. C'est pourquoi il est impossible de comparer les chiffres d'avant 2011 avec les années suivantes.

Ce qui est frappant, c'est que la chute du nombre total de plaintes reçues ces dernières années est plus limitée (en moyenne 11 % par an depuis 2011) que la chute du nombre de dossiers traités en médiation (en moyenne 34 % par an depuis 2012). En 2014, parmi tous les dossiers reçus, 65 % étaient des dossiers « première ligne » tandis que 35 % étaient des dossiers à traiter en médiation.

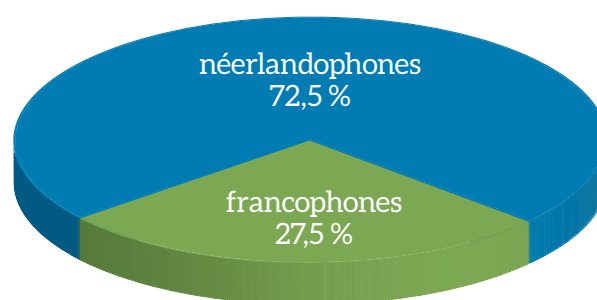
ANNEE	NOMBRE DOSSIERS	NOMBRE CLIENTS
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 <sup>1</sup>	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
<b>TOTAL</b>	<b>44.174</b>	<b>56.447</b>

Depuis le début du service de médiation en 1993, nous avons traité 77.337 dossiers. Ce qui représente au total 99.227 clients.

## Les dossiers 2014

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

- 1.134 dossiers néerlandophones ;
- 431 dossiers francophones.



## Top cinq toutes catégories confondues

LES CATÉGORIES	NOMBRE DOSSIERS
Retards	340
Titres de transport en service intérieur	256
Cartes train	180
Réglementation	115
Formules Pass	109
<b>TOTAL</b>	<b>64 %</b>

Ce top cinq représente 64 % du nombre total de plaintes.

<sup>1</sup> Depuis 2011, seulement les plaintes en deuxième ligne conformément à la loi du 28 avril 2010

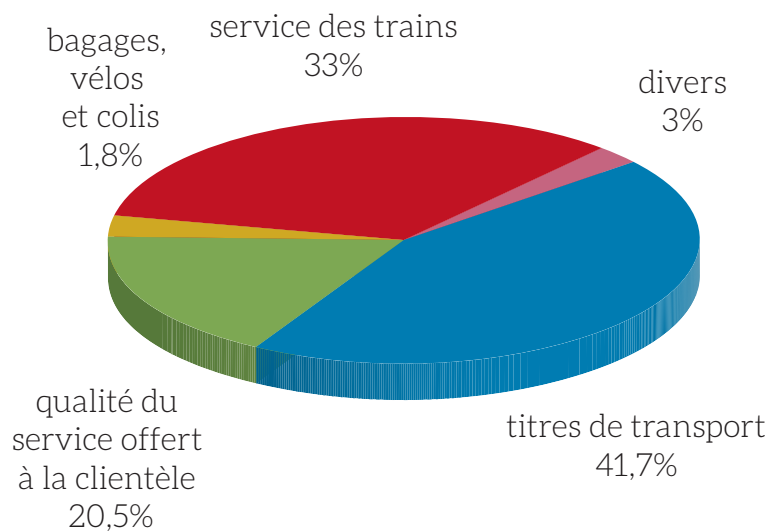
## 2.2. Motifs des plaintes

Les 1.565 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

- 652 ont trait aux titres de transport
- 516 concernent le service des trains
- 321 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle
- 47 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...)
- 29 se rapportent aux bagages, vélos et colis

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

### Répartition par groupes



## 2.3. Résultats des interventions

Sur les 1.565 nouveaux dossiers introduits auprès du médiateur, 471 étaient toujours en traitement début mai 2015.

Les 1.094 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 627 ont obtenu satisfaction ;
- 134 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 248 n'ont pas obtenu de résultat ;
- 85 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.

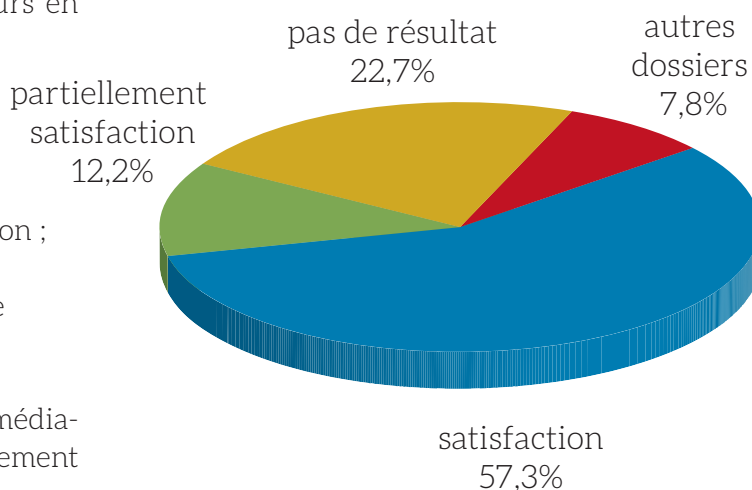
69,5 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès de la SNCB.

Dans 57,3 % des cas, la SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou il a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 12,2 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

Dans 22,7 % des plaintes, l'intervention n'aboutit pas à un résultat, soit parce que la SNCB n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que le processus a été arrêté durant la concertation.

### Résultats



**69,5 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès de la SNCB.**



## 2.4. Avis

### 2.4.1. Considérations générales

Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre la SNCB et son client. Il procède à toutes les investigations nécessaires afin d'avoir une idée la plus précise possible quant aux faits litigieux.

A cette fin, il consulte tous les documents utiles (rapport d'accident, état d'occupation des trains, billets, bulletins de réservation, documents d'accompagnement des bagages...),

rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués. Il soupèse ainsi au mieux les arguments en présence.

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

Le médiateur, au terme de ces démarches,

**Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre la SNCB et son client.**

prépare une proposition de conciliation sur laquelle la SNCB doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

Si la SNCB rejette un compromis que le client aurait été susceptible d'accepter, le médiateur réexamine les différents arguments des deux parties et émet un avis. Celui-ci a aussi pour

but d'éviter que les problèmes identiques ne resurgissent à l'avenir. Le cas échéant, l'avis contient un certain nombre de propositions. Cet avis est régi par le principe de l'équité et explique les éléments matériels sur lesquels se base le dossier.

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

## Le médiateur a émis 19 avis durant cette année : 11 ont été rendus en néerlandais, 8 ont été rendus en français.

### 2.4.2. Nombre d'avis rendus

Le médiateur a émis 19 avis durant cette année :

- 11 ont été rendus en néerlandais ;
- 8 ont été rendus en français.

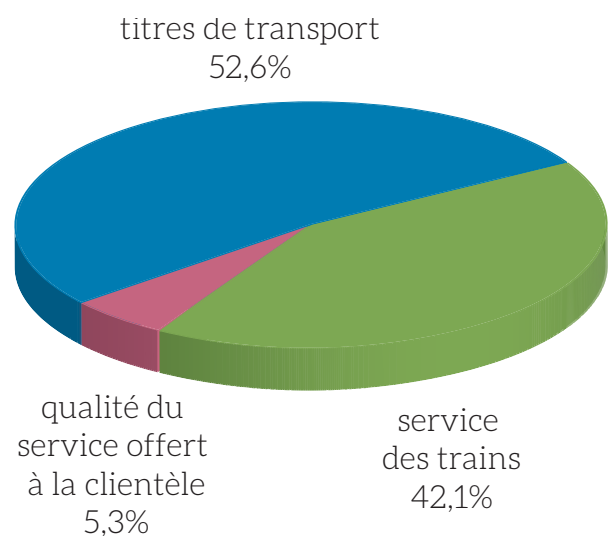
Cela signifie que dans 1,7 % des dossiers clôturés en 2014 un avis a été émis.

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

- 10 avaient trait aux titres de transport ;
- 8 étaient relatifs au service des trains ;
- 1 avis portait sur la qualité du service.

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

### Classement des avis par groupe



### 2.4.3. Résultats

Début mai 2015, la SNCB avait fourni une réponse à tous les avis.

Parmi les 19 avis émis :

- 10 ont été rejetés ;
- 8 ont été suivis ;
- 1 n'a été suivi que partiellement.

Comme l'indiquent les chiffres ci-dessus, dans 47,4 % des dossiers, la SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 52,6 % des autres cas.

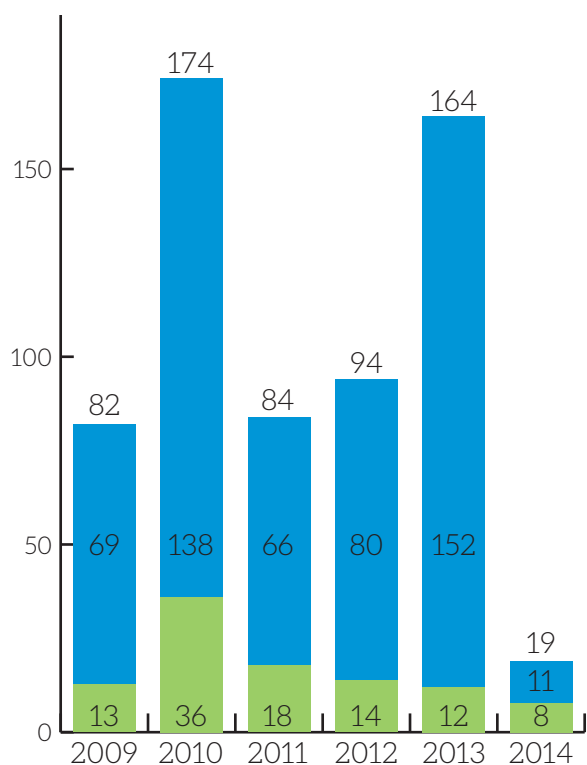
Cette année, le service de médiation a obtenu de meilleurs résultats que les années précédentes (87,8 % d'avis rejetés en 2013, 71,8 %

en 2012 et 87,5 % en 2011). Nous espérons que cette tendance se confirmera dans le futur.

Le nombre d'avis émis en 2014 est difficile à comparer avec les chiffres des autres années. Notre service n'a émis que 19 avis en 2014, alors qu'ils étaient 164 en 2013, 94 en 2012 et 84 en 2011. En raison d'un concours de circonstances, notre service a dû faire face cette année à un manque de personnel important. Ce problème a été réglé dans le courant de 2015. Mais cela signifie concrètement qu'un grand nombre de dossiers arrivés au service de médiation en 2014 ne pourront être traités de manière complète et clôturés qu'en 2015.

### 2.4.4. Evolution des avis

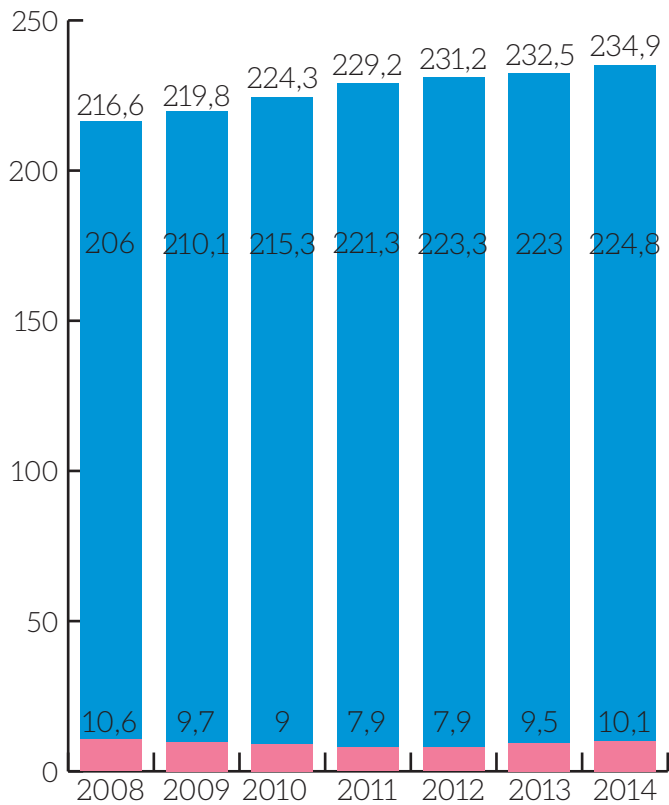
**Le graphique montre l'évolution annuelle du nombre d'avis**



## 2.5. Quelques données générales

### 2.5.1. Evolution du nombre de voyageurs

**International** + **National**



Par contre, et cela n'a rien d'étonnant, les clients ne sont pas contents de la ponctualité des trains.

## 2.5.2. Evolution du baromètre de qualité

### Les aspects du baromètre de qualité 2008-2014

MOYENNE sur une échelle de 10	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Satisfaction générale de la clientèle	6,93	6,92	6,41	6,28	6,48	6,51	6,69
Accueil dans les gares	7,21	7,17	6,96	7,00	7,10	7,02	6,61
Propreté dans les gares	6,68	6,74	6,58	6,62	6,69	6,59	6,73
Confort à bord des trains	7,04	6,99	6,83	6,87	6,86	6,94	7
Propreté dans les trains	6,76	6,76	6,53	6,52	6,53	6,50	6,44
Fréquence des trains	6,54	6,52	6,23	6,17	6,24	6,27	6,65
Ponctualité	5,99	5,88	5,22	4,82	5,07	5,05	5,79
Information dans les trains	6,77	6,68	6,40	6,22	6,44	6,42	6,72
Personnel dans les trains	7,64	7,60	7,42	7,38	7,43	7,52	7,68
Personnel dans les gares	7,32	7,28	7,08	7,09	7,17	7,19	7,13
Information dans les gares	7,14	7,11	6,80	6,74	6,88	6,93	6,97
Achat de titres de transport	7,63	7,47	7,14	7,26	7,33	7,51	7,8
Prix	7,08	6,78	6,60	6,68	6,72	6,87	6,27

D'après l'enquête de satisfaction commanditée par la SNCB elle-même, ses clients sont les plus satisfaits par l'achat des titres de transport, le personnel de bord et des gares. Par contre, et cela n'a rien d'étonnant, les clients ne sont pas contents de la ponctualité des trains.







# 3. Plaintes par catégorie

## 3.1. Titres de transport

### 3.1.1. Plaintes

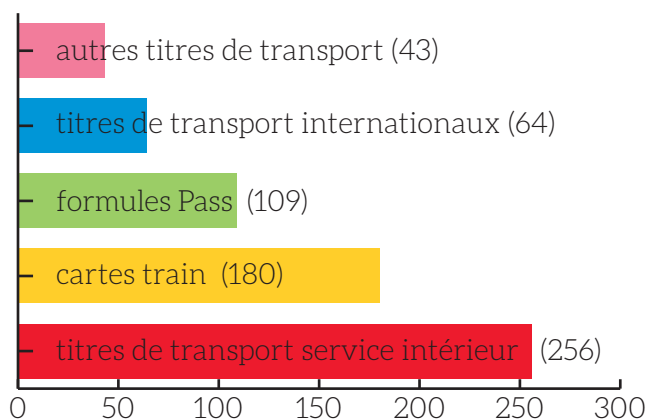
Avec 652 dossiers et 41,7 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le premier groupe en importance.

Bien que l'enquête de satisfaction demandée par la SNCB indique que la catégorie « *achat des titres de transport* » remporte le plus de suffrages, c'est aussi celle-là qui forme le plus grand groupe parmi les plaintes reçues par le médiateur.

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



#### Achat de titres de transport

S'il existe de nombreux titres de transport variant en fonction des promotions, il existe aussi plusieurs possibilités d'achat : via Inter-

net (les TOL : ticket on line), via les automates ou encore via les guichets.

Il est à noter que l'achat d'un titre de transport (choix limité) à bord du train vous coûtera plus cher si vous êtes monté au départ d'une gare possédant un guichet et/ou un automate.

Lorsque vous voulez acheter un billet, il est utile d'être attentif à plusieurs facteurs.

Ainsi, il est important de comparer les différentes offres et voir qu'elle sera la plus avantageuse pour vous car vous n'aurez aucun recours si vous vous rendez compte après coup que vous n'avez pas payé le tarif le plus avantageux. La SNCB estime que les offres sont suffisamment expliquées sur son site ou dans les brochures et qu'il revient au client lui-même de demander le tarif le plus favorable et non au guichetier à l'en informer.

Vous devez aussi de savoir via quel moyen vous pouvez acheter le billet désiré. Tous les titres de transport ne sont pas disponibles via tous les canaux de vente.

En plus, il faut vérifier que le billet acheté correspond bien à votre besoin/désir avant de valider l'achat ; cela vous évitera bien des tracas. Obtenir un remboursement lorsqu'il y a eu une erreur relève bien souvent du parcours du combattant et n'aboutit pas forcément, même si le client est de bonne foi. Les conditions du remboursement diffèrent d'ailleurs en fonction du moyen d'achat. Par exemple, lorsqu'un problème surgit lors de l'achat d'un TOL, la SNCB rejette entièrement la responsabilité sur le client et se retranche derrière les Conditions de Transport pour refuser un remboursement, et ce malgré le fait que la SNCB a

# Au lieu de se retrancher derrière ses Conditions de Transport, la SNCB ne devrait-elle pas plutôt œuvrer à la recherche d'une solution technique qui permettrait de s'attaquer au traitement injuste des billets online ?

pris toute une série de mesures pour rendre la fraude pour ainsi dire impossible (billet nominatif, photo qui change tous les jours,...). Un billet acheté en ligne et réceptionné via une adresse mail ne peut jamais être annulé car il en reste toujours une trace. Il est à noter que la législation prévoit un délai de rétractation de 14 jours pour les achats sur Internet. Cependant, la loi sur le commerce électronique dresse une série d'exceptions, dont les transports. Cela signifie que dès qu'une transaction est finalisée, le contrat est considéré comme définitif.

Le point de vue que la SNCB défend est sans doute juridiquement totalement correct mais il s'oppose à sa propre logique. Les billets achetés à un guichet sont remboursables (à condition de respecter certaines règles) alors que l'on peut les utiliser de manière plus flexible puisqu'ils ne sont pas nominatifs (vous pouvez donc les donner ou les revendre à qui vous voulez au besoin). Dans un contexte de promotion de l'achat en ligne, de fermeture de guichets ou de restriction d'horaires de ces derniers, il est difficile de comprendre que les titres de transport achetés en ligne soient soumis à des règles moins souples et moins commerciales. Au lieu de se retrancher derrière ses Conditions de Transport, la SNCB ne devrait-elle pas plutôt œuvrer à la recherche d'une solution technique qui permettrait de s'attaquer au traitement injuste des billets online ?

## **Le Ticket Vending Machine (TVM): surtout une mesure d'économie**

L'automate de vente a connu son plein essor en 2014. La SNCB a intégré au moins l'un de ces appareils dans la plupart des gares et points

d'arrêt. Sur la période 2013-2014, environ 700 automates ont ainsi été installés.

### **Stratégie de vente**

Comme précisé avant, la SNCB a opté pour 4 canaux de vente pour ses titres de transport : le TVM, le guichet, à bord du train et l'achat en ligne. En 2014, les voyageurs sans titre de transport devaient prévenir l'accompagnateur de train avant d'embarquer. Début 2015, cette règle a été remplacée par un supplément de 7€. La SNCB préfère donc ne pas vendre ses billets par l'intermédiaire de son personnel de bord. Bien que la SNCB tire profit de la vente des billets, elle ferme simultanément des guichets. Dans cette bien particulière logique de marché, l'introduction des TVM était nécessaire.

### **Machine à gaffes**

Dans les grandes gares, on trouve tant des guichets que des automates. Ainsi, lorsque les files d'attente sont importantes, les voyageurs se tournent vers les TVM, alors même que ces automates ne fournissent pas le même service qu'un préposé au guichet. Cela donne parfois lieu à des plaintes. En effet, qui peut mieux comprendre une personne qu'une autre personne ? Pas une machine en tout cas. Les guichetiers, avec leur expertise, peuvent corriger les erreurs et informer les voyageurs. Ce rôle ne peut être tenu par un automate. Un client a demandé 20 Key Cards à l'automate. La machine s'est contentée de débiter le compte du client et de cracher la commande. Le client désirait 20 trajets en Key Cards (soit deux cartes) mais, cela, la machine ne l'a pas compris. Le TVM n'a pas pu éviter de créer un client mécontent par l'achat de produits non souhaités (et non remboursables). Un guichetier aurait pu.



### Le petit homme au petit point d'arrêt

Les voyageurs qui résident près d'un point d'arrêt non gardé (un PANG), qui ne veulent pas procéder à un achat online (ou ignorent comment le faire) et qui veulent éviter le supplément à bord n'ont d'autre choix que d'utiliser l'automate. En fonction de leur lieu de résidence, les clients sont donc plus ou moins bien servis. Même les plus faibles d'entre nous ne sont pas épargnés. Les personnes analphabètes, les « digiphobes », sans carte bancaire et certains moins valides n'arrivent pas à se débrouiller à un automate. Et seuls les plus courageux d'entre eux osent introduire une plainte. De plus, il est difficile de savoir combien d'entre eux ne portent pas plainte car ils se sentent honteux et diminués. Tendre vers une égale accessibilité pour tous ne constitue-t-il pas une tâche sociétale de la SNCB ?

### Par tout temps, par tout vent

Il arrive que la localisation du seul automate

des plus petits points d'arrêt n'ait pas été choisie avec beaucoup de bonheur. Il ne se trouve pas toujours sur le quai où la majorité des voyageurs achèteraient leur titre de transport. A leur grand regret (et pour leur plus grand danger !), les voyageurs doivent parfois traverser les voies. Parfois aussi, l'automate n'est pas à l'abri des intempéries. Sous la pluie, dans le vent ou la grêle, le client doit acheter son titre de transport.

Et quand le soleil brille, l'écran n'est plus lisible. Ces éléments météorologiques peuvent mener à des achats fautifs. Une localisation mieux pensée pourrait faire baisser le nombre de plaintes.

### L'extérieur

Pour les voyageurs en fauteuil roulant, les TVM ont été placées sur un socle à hauteur variable. La hauteur de l'écran tactile est ainsi suffisamment basse pour ces personnes mais, a contrario, pas assez haute pour les personnes

# Une approche plus commerciale en cas d'automates défectueux est grandement nécessaire.

de grande taille. Le bac de réception par-dessous s'allume dès que le titre de transport, le ticket de caisse et/ou la monnaie tombent dedans. C'est utile dans les endroits les moins éclairés. Un TVM ne se trouve cependant jamais dans une totale obscurité : dans le panneau supérieur de l'appareil se trouve une lampe qui s'allume automatiquement dès qu'il fait sombre. Une autre fonctionnalité pratique est la lecture des cartes MOBIB : le client doit juste déposer sa carte pour vérifier la validité de son abonnement. C'est pratique, mais combien de voyageurs sont au courant de cette possibilité ?

## **Paiement comptant**

A certains automates, il n'est possible de ne payer que par carte bancaire alors que d'autres acceptent également les pièces de monnaie. Ce n'est pas clairement annoncé, de sorte que certains clients, arrivés au bout de la procédure d'achat, se retrouvent marris au moment de payer. Et lorsque les pièces sont acceptées, tout n'est pas gagné pour autant puisque la machine n'accepte que 35€ en pièces, et 25 pièces au maximum. Le paiement par billets de banque n'est pas possible.

## **Logiciel en développement**

Même après l'installation massive des TVM, le développement de son logiciel est resté d'actualité. La gamme des titres de transport est si étendue que les automates n'en donnent pas une vue claire. Les billets pour les vélos ou les animaux de compagnie ainsi que le tarif préférentiel pour militaires ne sont pas disponibles aux machines. Ces défauts ont entre-temps été résolus mais tous les produits ne sont pas encore proposés à la vente. En outre, trouver la formule la plus avantageuse reste difficile et parvenir au bout de la procédure d'achat prend trop de temps. Le supplément Diabolo est lui quasi introuvable. Les conditions d'utilisation des billets et autres Pass à compléter

ne sont accessibles que via un « *click* » supplémentaire. Le voyageur est autorisé à acheter jusqu'à 14 billets standards ou Weekend à la fois. A partir du 15ème voyageur, le tarif Groupe revient moins cher. Pourtant, l'automate ne signale pas cette information et ne renvoie pas vers le bon service. L'épisode des 20 Key Cards démontre que cette limitation ne vaut pas pour les Pass. La date de voyage constitue une donnée importante lors la procédure d'achat mais les voyageurs négligent souvent d'y prêter attention. Nous ne remarquons aucune corrélation entre les produits recherchés et le nombre de plaintes : cela indique que la plainte est plutôt liée à l'automate lui-même. Une amélioration de l'interface est plus que souhaitable et permettrait de relever le niveau.

## **Vandalisme**

De la peinture sur l'écran ou un morceau de chewing-gum inséré dans la fente à monnaie suffisent à saboter la machine. Désormais, on trouve sur les automates un numéro de téléphone à contacter en cas de panne du TVM. Ce n'était pas le cas à l'origine. Les autres systèmes de détection sont insuffisants. Par exemple, la lumière verte qui indique que l'automate est opérationnel continue de brûler si l'écran est recouvert de peinture.

## **Machine à spolier**

Une plainte récurrente concerne les paiements qui ne débouchent sur l'impression d'aucun titre de transport. Les automates sont-ils programmés pour rendre le paiement impossible en cas de défectuosité des deux imprimantes ? Un voyageur qui embarque dans un point d'arrêt non gardé pourvu d'un TVM en panne doit acheter un ticket majoré du supplément Tarif à bord.

En principe, une information relative à une défectuosité électronique d'un TVM devrait

être chargée sur l'appareil de contrôle de l'accompagnateur et, dans ce cas-là, le tarif à bord n'est pas appliqué. Dans la pratique, ce système ne fonctionne pas toujours.

Par la suite, il pourra en demander le remboursement au Service Clientèle. Pour l'instant, le paiement par carte bancaire n'est pas possible à bord du train. Donc, si le client ne peut pas payer, il reçoit une amende de 75€. La fastidieuse procédure (qui incombe intégralement au client) ainsi que la très rapide rédaction d'amendes génèrent beaucoup de frustration dans le chef des voyageurs. Une approche plus commerciale en cas d'automates défectueux est grandement nécessaire.

### **Automate d'épargne**

L'introduction des TVM répond en premier lieu à une mesure d'économie. En guise de succédané au service personnalisé au guichet, l'efficacité ne s'est malheureusement pas améliorée.

Les guichetiers, premiers interlocuteurs en cas de problème, sont limités dans leurs possibilités d'interventions. Investir dans du per-

sonnel, qui peut agir de manière performante et résoudre les problèmes, permet pourtant d'éviter les plaintes et donne des voyageurs satisfaits.

### **TVM à bord**

Pourquoi la SNCB n'installe-t-elle pas des automates à bord de ses trains? Des exemples à l'étranger (Eurobahn et NordWestBahn en Allemagne ; Adelaide Metro en Australie) prouvent à l'envi que c'est techniquement réalisable. L'accompagnateur de train pourrait aisément contrôler l'état de l'appareil ou aider celui qui en a besoin. Le vandalisme serait lui aussi limité, du fait du plus grand contrôle social. Un voyageur qui embarque sans ticket ne devrait plus acquitter le supplément controversé. En outre, cela résoudrait le problème des 11 points d'arrêt non pourvus d'automates de vente.

### **Conclusion**

Une plus grande mise en valeur du personnel de vente et de petites améliorations apportées à l'innovation pourraient venir à bout de l'irritation générée par le TVM.

## 3.1.2. Avis

### 2013/3630

Le 26/06/2013, le client renouvelle sa carte train Réseau annuelle (4.386€). Au lieu de remettre au client un nouveau billet de validation, le préposé au guichet lui prépare une carte Mobib. A la lecture des données, lors du contrôle à bord du train, l'écran de l'accompagnateur indique « *Trajet Bruxelles/Arlon* » au lieu de « *Réseau* ».

Comme le client ne voyage pas toujours sur ce seul trajet, les accompagnateurs lui signalent à chaque fois le problème, ce que le client vit très mal. Il désire donc une nouvelle carte train Réseau, correcte cette fois.

Il s'est rendu au guichet de deux grandes gares différentes : à chaque fois on lui a répondu que le système informatique ne permet pas de lire le tarif « *carte train Réseau* » sur l'abonnement électronique. La plainte qu'il a adressée à la SNCB reste sans réponse.

**Celle-ci explique que le client doit se procurer une nouvelle carte train avec une nouvelle validation. La date de validation peut être avancée de manière rétroactive (maximum 1 mois). Les frais liés à cette opération seront remboursés sur base de l'original de la preuve de paiement.**

Cette réponse n'est pas un modèle de clarté. Que rembourse exactement la SNCB ? Si le client se procure une nouvelle carte train, à partir de quand sera-t-elle valable ? Le client doit-il payer une nouvelle validation ? Dans l'affirmative, sa première carte train (valable du 26/06/2013 au 25/06/2014) sera-t-elle totalement remboursée ?

Le client n'a commis aucune erreur. Il serait logique, d'après la médiatrice, que la SNCB agisse avec élégance et lui procure une nouvelle carte train (même période de validité) sans frais.

**La SNCB rejette la proposition de compromis : il serait impossible techniquement de délivrer une nouvelle carte train pour la même période que l'originale sans frais.**

**L'entreprise fait également savoir qu'elle va tenter de résoudre le problème directement avec le client.**

La médiatrice a encore demandé à l'entreprise comment elle allait procéder pour trouver une solution convenable et qui n'engendre aucun frais pour le client.

**A cette question, la SNCB répond que le programme de vente a été adapté et qu'il ne délivre désormais plus de carte train Réseau avec mention des gares de départ et d'arrivée. Le problème va donc disparaître de lui-même. Le problème du client se résoudra totalement dès la validation d'une nouvelle carte train Réseau.**

Il est évidemment très positif que le programme de vente ait été adapté : cela permettra d'éviter de tels problèmes dans le futur. Mais cela ne résout pas l'inconvénient rencontré par le client.

Contrairement à ce qu'elle a promis dans son courrier du 28 octobre 2013, la SNCB n'a pas recherché de solution en collaboration avec le client. Le problème peut ainsi perdurer jusqu'au 25/06/2014.

L'avis émis par la médiatrice est le suivant : « *La SNCB prend contact avec le client et lui procure gratuitement une nouvelle carte train Réseau corrigée.* »

**La SNCB accepte l'avis et a résolu le problème technique qui se posait lors de la validation d'une carte train Réseau. L'entreprise fait également savoir que la carte train du client a été**

adaptée en date du 21 mars 2014, de sorte que ce dernier ne rencontrera plus de problème lors des contrôles.

Le client peut enfin voyager tranquillement et profiter des 3 derniers mois de son abonnement.

## 2013/5406

Le client se présente au guichet d'une gare brabançonne pour y acquérir un billet Bruxelles/Saint-Pierre-des-Corps via Paris-CDG pour le jeudi 19 septembre 2013 et ce, afin de rejoindre un groupe d'amis.

Le jour du départ, alors qu'il monte dans le train, il se rend compte que sa place est occupée. Il compare ses billets avec ceux de l'autre client et constate avec surprise que son billet est valable pour le 26 septembre 2013. Après consultation, l'accompagnateur de train lui vend un nouveau billet Bruxelles/Paris-CDG mais sans pouvoir appliquer le tarif FIP (réservé aux cheminots et à leurs ayants droit). Il lui conseille également de demander, d'une part, le remboursement du billet non utilisé et, d'autre part, le changement du billet Paris-CDG/Saint-Pierre-des-Corps en gare de Paris.

Cette dernière opération ne pose aucun problème, mais le remboursement du billet non utilisé est refusé par la SNCB.

Le client fait donc appel au service de médiation.

**La SNCB refuse une nouvelle fois le remboursement en rejetant, comme trop souvent, la responsabilité de l'erreur sur le seul client. Elle**

**mentionne également que le billet aurait pu être remboursé s'il avait été annulé avant le départ. Celui-ci ayant été remis le lendemain de sa date de validité, cela n'était plus possible.**

Une proposition de conciliation, reposant sur le bénéfice du doute et la présence d'une double responsabilité (celle du client et celle du guichetier) dans l'erreur commise, est alors émise. Suivant la logique que les frais consécutifs à l'erreur devraient être partagés équitablement, la SNCB est invitée à rembourser le billet non utilisé, soit 16€ puisque le client a déjà dû racheter un billet plus coûteux (+13,7€).

**La conciliation est refusée sur base de la même argumentation que précédemment. La Société ferroviaire ajoute que les données d'achat du client (temps d'ouverture du dossier) prouve que la commande a bien été réfléchie. Elle mentionne également que le client, en tant que bénéficiaire des tarifs FIP, est plus à même que le public de connaître les tarifs et conditions des produits ainsi qu'à vérifier ses billets.**

L'avis insiste sur le fait :

- qu'il est effectivement impossible de retracer le dialogue qui s'est tenu entre le client et l'agent commercial et que la SNCB ne peut donc certifier que son agent n'a commis aucune erreur et qu'il serait donc légitime de partager les torts et donc les frais consécutifs ;
- que la durée d'ouverture du dossier ne signifie pas que la commande a été bien réfléchie ou encore que la date a été citée par le guichetier ;
- qu'on ne peut, dans ce cas précis, soupçonner une quelconque tentative de fraude, puisque la moitié du trajet a été modifiée et que l'autre moitié était remboursable avant le départ ;

**... la présence d'une double responsabilité (celle du client et celle du guichetier) dans l'erreur commise...**



## La SNCB n'est en effet pas responsable du dommage. Mais le fait est que le client a payé à l'avance pour un service dont il ne pourra plus faire usage.

- que le client, sur conseil du contrôleur Thalys, a demandé le remboursement à la gare d'émission dès son retour de l'étranger ;
- qu'un client soit un bénéficiaire du tarif FIP ne veut pas dire qu'il est, mieux que le voyageur lambda, au courant des tarifs et conditions des produits. C'est même parfois le contraire : ne dit-on pas que les cordonniers sont souvent les plus mal chaussés ?

**La SNCB répond qu'elle ne peut se rallier à l'avis mais qu'elle est prête, à titre commercial et exceptionnel, à remettre au client 3 bons voyages d'une valeur totale de 16€, somme demandée par le médiateur dans l'avis.**

### 2014/0018

A la suite d'un lavage en machine de la carte Campus du client, le billet de validation est devenu inutilisable. Le client demande le remboursement des lignes non utilisées.

**La SNCB ne souhaite pas intervenir car elle n'est pas responsable du dommage. Les cartes Campus ne sont en outre pas remboursables.**

L'examen du billet de validation original permet de confirmer que celui-ci n'est plus utilisable. Par contre, certaines données sont parfaitement visibles et lisibles : le numéro du billet de validation, la classe de voiture, la période de validité, la destination et le nombre de lignes non utilisées.

Le client a payé ses voyages à l'avance. Par inadvertance, son billet de validation n'est plus utilisable. Il serait juste que la SNCB offre au client une compensation pour les lignes non utilisées de son titre de transport.

**La SNCB rejette la proposition de conciliation sous prétexte que la carte Campus n'est pas**

**remboursable et que les dégâts au billet de validation ont été causés par le client.**

La SNCB n'est en effet pas responsable de ceux-ci. Mais le fait est que le client a payé à l'avance pour un service dont il ne pourra plus faire usage. L'entreprise ferroviaire a donc perçu un revenu pour lequel elle n'a livré aucune prestation en contrepartie.

Afin que le client retrouve une image positive du voyage en train, la médiatrice rend l'avis suivant : « *La SNCB offre au client une compensation pour les lignes non utilisées de son billet de validation.* »

**La SNCB se réfugie derrière le fait que la carte Campus n'est pas remboursable d'après les Conditions de Transport et ne souhaite pas poser de geste commercial. L'avis est donc rejeté.**

### 2014/0302

Le 23 décembre, la cliente embarque à Liège-Guillemins dans un train à destination d'Ostende, accompagnée de son petit-fils, âgé de 9 ans. Ce dernier est autiste et est titulaire, à ce titre, d'une Carte Accompagnateur gratuit.

Lors du contrôle, la cliente présente la carte à l'accompagnateur de train, lequel lui a déclaré que l'enfant devait payer, quel que soit son âge. Après avoir recherché le tarif le moins onéreux, un billet Christmas Deal a été délivré.

A sa plainte, le Service Central Clientèle répond que seul l'accompagnateur a droit à la gratuité et le remboursement demandé est refusé, sur base de l'article 87 §3 des Conditions de Transport.



La cliente ayant fait appel à notre service, la proposition de conciliation développe les arguments suivants :

- un enfant de moins de 12 ans a le droit de voyager «gratuitement sans titre de transport s'il accompagne une personne de 12 ans et plus munie d'un titre de transport de la gamme de service intérieur valable sur le réseau belge sans restriction d'horaire» (art. 88 §1 des Conditions de Transport). La réglementation n'exclut pas la Carte Accompagnateur gratuit (et le droit qu'il octroie à l'accompagnateur en question) de cette définition. Si tel devait être le cas, il serait nécessaire de clarifier les Conditions de Transport et d'indiquer que ce droit n'est pas reconnu aux enfants handicapés de moins de 12 ans.
- au-delà de la réglementation, on peut évoquer le bon sens, l'esprit commercial, l'aspect humain et l'empathie. En l'occurrence, la SNCB oblige en quelque sorte l'enfant à choisir entre sa qualité d'enfant et celle de

personne avec handicap, comme si l'on ne pouvait pas être l'un et l'autre. Le cas de ce jeune garçon prouve, à regret, le contraire.

- persister à imposer ce choix signifie que, pour chaque voyage, le jeune garçon et son accompagnateur devront se poser la cruelle question de savoir s'il existe un intérêt à faire valoir le handicap du garçonnet ou non. Dans un contexte d'intégration des personnes à mobilité réduite et à handicap, la question semble pour le moins déplacée.

La SNCB est invité à rembourser 10€, soit la valeur d'un Christmas Deal.

**La conciliation est rejetée sur base des éléments suivants :**

- **le titulaire d'une carte accompagnateur gratuit fait bénéficier à la personne accompagnant le détenteur de la carte, d'une gratuité de transport entre deux gares belges et points d'arrêt. « Cette carte vaut donc titre de transport pour l'accompagnant. »**

- la gratuité octroyée à un enfant de moins de 12 ans n'entrerait pas en ligne de compte dans le cas présent puisque l'adulte accompagnant s'est vu accorder le non-paiement d'un titre de transport et que l'enfant, dans ce cas, devrait être en possession d'un titre de transport.

L'avis insiste sur la confusion qui existe dans la réglementation :

- en effet, d'après l'article 87 §3 (« Un enfant à mobilité réduite de moins de 12 ans peut bénéficier des avantages de la «carte accompagnateur gratuit» à condition d'être en possession d'un titre de transport valable (billet à 50 % de réduction en 1ère ou 2ème classe, gratuit en 2ème classe jusqu'au 31 décembre de l'année de son 12e anniversaire s'il est en possession de sa carte de réduction Familles Nombreuses, billet à 50 % de réduction en 1ère classe jusqu'au 31 décembre de l'année de son 12e anniversaire s'il est en possession de sa carte Familles Nombreuses), le petit-fils de la cliente aurait effectivement dû acquérir un billet afin de voyager avec sa grand-mère ;
- par contre, d'après l'article 88 §1, le jeune garçon avait bien le droit de voyager « gratuitement sans titre de transport » puisqu'il accompagne une personne de 12 ans et plus munie d'un titre de transport de la gamme de service intérieur valable sur le réseau belge sans restriction d'horaire (d'une part, la réglementation n'exclut pas la Carte Accompagnateur gratuit de cette définition ; d'autre part, la réponse à la conciliation considérait que cette carte « vaut titre de transport pour l'accompagnant ») ;

Dans ce cas de figure, l'article 9 §2 des Conditions de Transport devrait être appliqué. En effet, cet article est très clair sur le sujet : « en cas de contradiction entre des clauses des Conditions de Transport, la réglementation la plus avanta-

geuse pour le voyageur l'emporte ».

Dans sa réponse, la SNCB ne répond pas aux arguments (cela devient une habitude...) et répète son raisonnement, déjà connu.

Nous avons insisté pour obtenir une réponse fondée mais la direction du Service Clientèle, peut-être à court d'arguments qui tiennent la route, a préféré rappeler « qu'après la phase d'avis, plus aucune intervention n'est possible ». Toutefois, elle a proposé de mettre ce sujet à l'agenda de la prochaine réunion semestrielle. C'était en mai 2014. Cette réunion ne s'est pas encore tenue...

## 2014/0335

Le samedi 28 décembre 2013, peu après 15 heures, le client se présente au guichet d'une gare hennuyère afin d'acheter deux Christmas Deal pour se rendre à Ostende le lendemain.

Dimanche matin, le client se rend compte que les billets n'ont pas été émis pour le jour du voyage mais pour celui de l'achat! Avant de prendre le train avec son épouse, il se rend au guichet pour expliquer l'erreur commise par la vendeuse.

Le guichetier a alors remis au client un formulaire C280 et l'a invité à y joindre les billets litigieux non contrôlés et les nouveaux billets achetés. Le client a également, pour montrer sa bonne foi, ajouté un ticket de magasin prouvant ainsi qu'il était évident qu'ils n'avaient pas pris le train pour Ostende.

Le client demande le remboursement des billets indûment vendus et qui ont coûté 20€ (10€ chacun).

**Le 15 janvier 2014, le Service Clientèle de la SNCB informe le client qu'il ne peut accéder à sa requête étant donné que le billet « Christmas Deal » n'est remboursé intégralement que**

**jusqu'au jour précédant la date du voyage. Elle ajoute qu'il incombe au client de contrôler le billet au moment de l'achat et de signaler l'anomalie immédiatement ou au plus tard avant d'effectuer le trajet.**

Le client saisit donc le médiateur qui rédige une proposition de conciliation dont l'argumentation est la suivante.

S'il est bien compréhensible que le voyageur doit contrôler le billet au moment de l'achat, il paraît tout aussi cohérent que le personnel de vente, non infaillible, vérifie avec le client si le billet qui va être émis correspond bien à ses attentes.

Le non poinçonnage des billets sur un trajet de plus de 2 heures avec correspondance, le ticket de caisse du magasin et l'heure d'achat des billets corroborent la version du client.

La SNCB est invitée, dans une optique commerciale, à prêter foi aux dires du client et à accéder à sa demande de remboursement.

**La conciliation est rejetée sur base des arguments suivants :**

- le billet Christmas Deal n'est intégralement remboursable que jusqu'au jour précédant la date du voyage ;
- le client n'a vérifié ses billets que le lendemain du jour du voyage indiqué sur les billets erronés ;
- le non contrôle des titres de transport dans un train ne signifie en aucun cas que le parcours n'a pas été effectué.

L'avis reprend l'argumentation de la proposition de conciliation tout en insistant sur le fait :

- que les conditions de remboursement du Christmas Deal ne devraient pas être appliquées si l'erreur incombe à la SNCB ;
- qu'il est vrai que le non poinçonnage des titres de transport ne signifie pas que le parcours en train n'a pas eu lieu mais que la probabilité qu'ils ne l'aient pas été, sur un trajet de plus de 2 heures avec correspondance, est vraiment infime ;
- que le client a également fourni un ticket de caisse renforçant la thèse de la non utilisation des titres de transport incorrects.

**Malgré cette argumentation, la SNCB rejette toute la responsabilité sur le client et refuse l'avis.**

## **2014/0352**

Le 25 juillet 2013, le client achète au guichet une carte train pour ses déplacements domicile-travail du 19 août au 18 octobre 2013. Durant la procédure de participation aux frais de déplacement, son employeur lui fait remarquer que la date de validité débutait le 19 juillet 2013. Le client demande alors le remboursement du premier mois mais la SNCB n'y consent pas.

**Le client est seul responsable de la vérification de son titre de transport, dès sa réception. La SNCB rejette la demande de remboursement partiel, car celle-ci lui est parvenue plus de deux semaines après l'expiration de la période de validité.**

**Elle se dit prête cependant à rembourser le montant de 29€ pour la période du 19 au 25 juillet, car le client n'a validé sa carte qu'en date du 25 juillet.**

**La SNCB est invitée, dans une optique commerciale, à prêter foi aux dires du client et à accéder à sa demande de remboursement.**



Celui-ci s'en remet à l'expérience du préposé au guichet et se fie à lui pour obtenir un produit correct, répondant aux informations fournies. Il n'est pas décent de faire reposer la responsabilité du contrôle des titres de transport sur les épaules des clients.

A la demande de la médiatrice, la SNCB précise que le client n'a validé sa carte MOBIB qu'une seule fois. Cela laisse supposer que le client n'est pas un habitué du système et ne s'est pas rendu compte de l'importance que revêt la preuve de chargement délivrée au guichet.

Le client estime que le préposé au guichet est un expert dans son domaine. Même un guichetier peut commettre une erreur dans l'encodage des données dans l'ordinateur. Ce fut manifestement le cas ici puisqu'il a fait débiter la validité de manière rétroactive. Il n'a pas non plus parcouru les données de validité ensemble avec le client, sinon l'erreur aurait été débusquée.

Pour toutes ces raisons, la médiatrice demande le remboursement de la période du 19 juillet jusqu'au 18 août compris.

**La SNCB rappelle qu'il en va de la responsabilité du voyageur de contrôler son abonnement à sa réception. L'entreprise ferroviaire comprend que le client n'est pas habitué à cette manière de procéder et a négligé d'exécuter le contrôle requis.**

Sur base commerciale, la SNCB a décidé de rembourser le montant de 29€ pour la période allant du 19 au 25 juillet 2013, soit la période validée de manière rétroactive. Elle estime avoir ainsi suffisamment dédommagé le client. La médiatrice poursuit son argumentation : jadis, avec les anciens modèles de cartes train, le client recevait un talon sur lequel la date de validité était clairement indiquée. Ce talon devait immédiatement être placé à l'endroit prévu sur la carte mère. Le client vérifiait ainsi de manière quasi automatique les données de validité. Depuis l'utilisation de la carte MOBIB,

# Dans ce genre de dossiers, la SNCB rejette systématiquement la responsabilité sur le client. Quand la SNCB prendra-t-elle des mesures en faveur du client, pour l'informer de manière claire sur les produits achetés ?

le client ne reçoit plus qu'une preuve de chargement, sur laquelle les dates de validité sont reprises mais ne sautent pas aux yeux.

Dans ce genre de dossiers, la SNCB rejette systématiquement la responsabilité sur le client. Quand la SNCB prendra-t-elle des mesures en faveur du client, pour l'informer de manière claire sur les produits achetés ? Peut-être serait-il possible de le laisser parcourir les informations sur l'écran du guichetier ?

- le client n'est pas un habitué du nouveau système d'achat ;
- le client n'a pas été informé de l'obligation qui lui incombe de vérifier son titre de transport ;
- le préposé au guichet n'a pas parcouru avec le client les données du produit ;
- ce même préposé a délivré un produit qui prenait effet 7 jours avant la date à laquelle le client s'est présenté devant lui ;

La médiatrice a rendu l'avis suivant : « La SNCB accepte la demande du client de lui rembourser un mois de validation. »

**La SNCB rejette l'avis en utilisant toujours les mêmes arguments.**

## 2014/0821

Le 24 septembre 2013, au guichet d'une grande gare, la cliente introduit une demande de remboursement d'une carte train mi-temps, achetée la veille. Entre-temps, elle s'informe plusieurs fois, au guichet et par téléphone, mais n'ayant obtenu aucune réponse fin février 2014, elle contacte le service de médiation.

**La SNCB prétend n'avoir reçu la plainte que par courriel (transmis par la médiatrice). Le Service Clientèle n'a jamais reçu le C280 remis**

par la cliente au guichet, et dont elle a envoyé des photographies.

**L'entreprise se dit prête à prendre une décision commerciale mais elle doit, pour ce faire, être en possession des titres de transport originaux.**

Sur les documents que la cliente nous a remis, le guichetier a précisé avoir eu un contact avec le Service Clientèle en date du 30 novembre 2013 : ce service avait alors traité les demandes de remboursement introduites jusqu'au 23 septembre 2013 et n'était donc pas encore au courant du dossier de la cliente. Le guichetier a même rajouté par écrit que « la personne au téléphone a trouvé le nom de la cliente dans les dossiers du 24 septembre ».

Comment est-il donc possible que ce même Service Clientèle réponde qu'il ne possède pas le dossier original de la cliente alors que cela a été confirmé au téléphone le 30 novembre 2013 ?

La cliente a remis le dossier complet (plainte, original de la preuve de validation, original de la preuve de paiement) au guichet de la gare le 24 septembre 2013. Le Service Clientèle a reconnu l'avoir reçu. La médiatrice estime que la cliente a rempli toutes ses obligations. La SNCB doit maintenant en faire de même et compenser la cliente pour sa carte train mi-temps. La médiatrice propose à la SNCB de considérer la copie du dossier comme l'original et de rendre une décision commerciale comme il a été prévu.

**La SNCB refuse le compromis : tous les fichiers CLIO se trouvent dans leur système CRM, donc les données « client » aussi. C'est la raison pour laquelle la personne au téléphone a trouvé le nom de la cliente. La SNCB n'a reçu**

que les copies des documents. Il n'y aura pas de remboursement sans originaux.

La médiatrice insiste : la cliente a confié les originaux au guichet, en toute bonne foi.

Le préposé devait tout transmettre au Service Clientèle. En outre, la cliente s'est informée du statut de son dossier à différents moments.

Un membre du personnel de la SNCB a pris contact avec le Service Clientèle. Celui-ci, bien au courant des différents systèmes CRM et CLIO, a confirmé à la cliente la bonne réception de son dossier. D'ailleurs, il a noté précisément que « la personne au téléphone a trouvé le nom de la cliente dans les dossiers du 24 septembre ». Il n'a jamais été clairement expliqué à la cliente qu'il ne s'agissait que de ses données « client », et pas de sa plainte.

En outre, cette discussion aurait pu être évitée si le guichetier avait remis un accusé de réception détaillé à la cliente. Cette manière de faire permet de savoir si un client a effectivement remis des documents (et lesquels).

Compte tenu de ce qui précède, la médiatrice émet l'avis suivant : « La SNCB considère la copie du dossier comme un original et prend la décision commerciale qui a été prévue. »

**Enfin, la SNCB ne peut exclure qu'un problème soit survenu dans le processus de réception et d'envoi des documents. Elle accepte donc de suivre l'avis et rembourse la cliente avec des bons valeur, moyennant le retrait de 5€ de frais administratifs. La SNCB précise cependant que les clients ont toujours la liberté de réclamer un accusé de réception lorsqu'ils transmettent des documents au guichet. Les employés du guichet ne doivent pas en délivrer un d'office.**

## 2014/0835

Depuis décembre 2012, la cliente a droit à une carte de réduction « *Intervention majorée* », en raison de son handicap. Elle a reçu une carte mère, valable jusqu'en 2017, et doit en faire renouveler chaque année le talon. Personne ne l'a jamais informée du fait qu'elle devait, à chaque fois, fournir une nouvelle attestation. La cliente se présente donc à un guichet début janvier 2014 pour la prolongation de la validité. Elle s'entend répondre que cela ne peut avoir lieu sans une attestation de la mutualité. Il existe bien une alternative (consulter la Banque Carrefour Sécurité Sociale), mais cette application ne fonctionnait pas ce jour-là. La cliente est obligée de payer le prix plein pour son voyage aller-retour Ostende/Louvain.

La cliente se présente quelques jours plus tard pour la prolongation souhaitée et tout rentre dans l'ordre. Elle demande alors le remboursement de la partie du billet qu'elle a payée en trop.

**La SNCB refuse. La validité de la carte « *Intervention majorée* » de la cliente prenait fin le 26 décembre 2013. Elle ne s'est présentée au guichet pour en demander la prolongation que le 7 janvier 2014. Cela aurait pu être fait à l'avance, d'après l'entreprise ferroviaire.**

**Le jour où la cliente s'est présentée au guichet, la Banque Carrefour n'était pas consultable mais la SNCB n'en est pas responsable. La cliente a dû acquérir un billet au tarif normal. Elle n'a fait valider sa carte de réduction que le 15 janvier 2014, et de manière non rétroactive. Ainsi, le jour de l'achat du billet, sa carte de réduction n'était pas valide et aucune compensation ne peut être accordée.**

D'après la médiatrice, la cliente a le choix de la date de début de validation de la carte « *Intervention majorée* » et n'est pas tenue de les faire suivre d'une période à l'autre.

La cliente a pris le train jusqu'à Louvain le 7 janvier 2014 et a voulu en profiter pour faire valider sa carte. A cette date, elle remplissait les conditions nécessaires pour en prolonger la validité mais la Banque Carrefour n'était pas disponible. Pourtant, cette possibilité est donnée par l'article 91 §3 des Conditions de Transport. Bien qu'elle n'ait pas pu procéder à l'opération ce jour-là, il est apparu après coup qu'elle avait bien droit à une intervention majorée.

A aucun moment, le préposé au guichet ne lui a expliqué qu'elle devait faire valider sa carte de manière rétroactive si elle voulait prétendre au remboursement de la différence de prix de son billet.

La médiatrice propose de rembourser la différence de tarif de son billet seconde classe.

**La SNCB fait remarquer que la cliente a elle-même décidé de ne pas faire valider sa carte de manière rétroactive. La carte n'était pas en ordre le jour du voyage et aucune compensation ne peut être accordée.**

La SNCB se dédouane trop rapidement de toute responsabilité en laissant le libre choix à la cliente de prolonger sa carte de manière rétroactive ou pas : il ressort clairement du dossier qu'elle n'était pas au courant de cette possibilité. Le 7 janvier 2014, elle souhaitait procéder simultanément à la prolongation de sa carte et à l'achat d'un billet. Le système ne fonctionnait pas et la prolongation immédiate n'a donc pas été possible mais la cliente n'a pas à en être la dupe.

**Le système ne fonctionnait pas et la prolongation immédiate n'a donc pas été possible mais la cliente n'a pas à en être la dupe.**

En outre, le vendeur aurait pu expliquer à la voyageuse qu'elle pouvait prolonger sa carte à son arrivée à Louvain, ou que, si elle choisissait de le faire plus tard, elle pouvait demander d'antidater la validité.

Les arguments avancés par la SNCB sont subordonnés au fait que la cliente a bel et bien droit à cette carte de réduction, et qu'elle avait bien le droit de voyager à prix réduit durant la période qui court entre le 26 décembre 2013 et le 15 janvier 2014.

C'est pourquoi la médiatrice a rendu l'avis suivant : « *La SNCB rembourse la différence de prix de son billet seconde classe aller-retour Ostende-Louvain.* »

**La SNCB accepte de suivre l'avis et rembourser la cliente.**

## **2014/0906**

Le client demande un billet Anvers/Lier au guichet. Au moment du contrôle à bord du train, il remarque qu'il a reçu un billet Anvers/Herentals. Comme il n'a pas reçu le billet correct et qu'il a payé trop cher son voyage Anvers/Lier, il demande le remboursement de la différence de prix.

**La SNCB refuse parce que, d'après l'entreprise, il revient au voyageur de vérifier le billet délivré au moment de l'achat.**

Pour éviter de tels problèmes, il ne serait pas exagéré d'attendre du guichetier qu'il parcoure, avec le client, l'ensemble des données reprises sur le titre de transport.



## Nous constatons une fois encore que la SNCB tente d'échapper à ses responsabilités et refuse un service de qualité à son client.

Le jour du voyage, le client a acheté un billet Lier/Anvers pour son voyage retour, précisément au guichet de la gare de Lier. Ceci tend à prouver de manière irréfutable qu'il n'a pas voyagé jusqu'à Herentals.

La médiatrice estime qu'il serait équitable que la SNCB rembourse au client la différence de prix entre les deux trajets.

**La SNCB maintient son point de vue : la responsabilité du contrôle du billet incombe au voyageur. Même si elle consentait à accorder un remboursement, celui-ci ne pourrait être exécuté car il ne couvrirait même pas le montant des frais administratifs prélevés par l'entreprise en cas de demande de remboursement.**

Le préposé au guichet a remis au client un billet erroné et ce dernier a payé trop cher son voyage. Le client n'en est en rien fautif. Il ne serait donc pas correct que la SNCB prélève des frais administratifs.

D'après l'article 90 §1 et §2 de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur du 6 avril 2010, sont considérées comme omissions trompeuses :

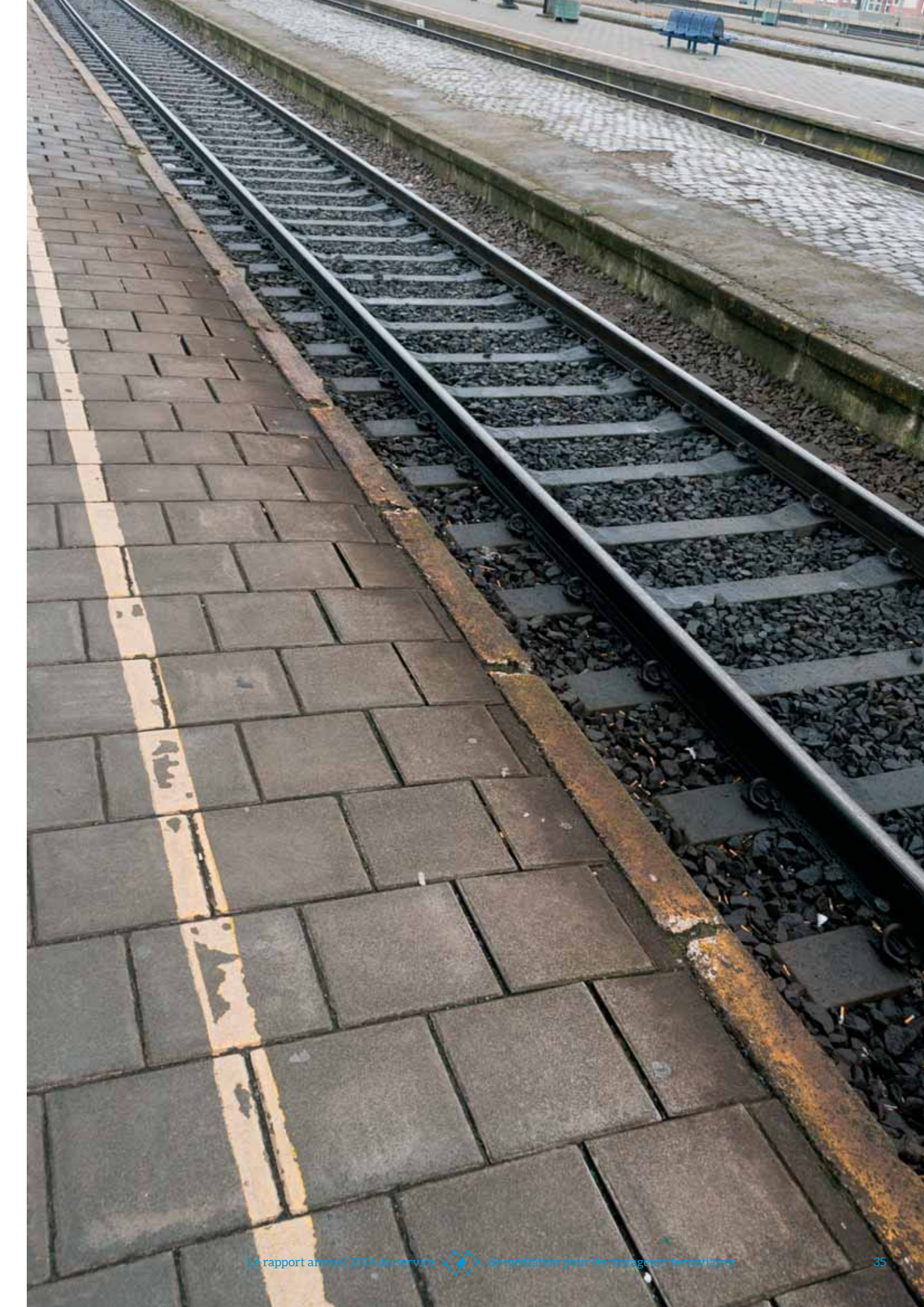
- une pratique commerciale qui, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement ;

- une pratique commerciale par laquelle une entreprise dissimule une information substantielle visée au §1, ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, ou n'indique pas son intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Nous constatons une fois encore que la SNCB tente d'échapper à ses responsabilités et refuse un service de qualité à son client.

La médiatrice réitère la demande initiale dans l'avis : « *La SNCB rembourse au client la différence de prix entre un billet Anvers/Herentals et un billet Anvers/Lier.* »

**La SNCB rejette l'avis, rappelle la responsabilité du client et ne souhaite pas commencer à spéculer pour savoir qui a commis une erreur au guichet. Le client disposait d'une heure pour débusquer l'erreur et retourner au guichet de son choix : il aurait été remboursé, déduction faite des frais administratifs de 5€. Même si l'entreprise avait accepté de rembourser – de manière exceptionnelle et pour des raisons commerciales – le client n'en aurait pas profité puisque, dans ce cas précis, la différence de prix entre les deux trajets ne s'élevait qu'à 2,40€.**





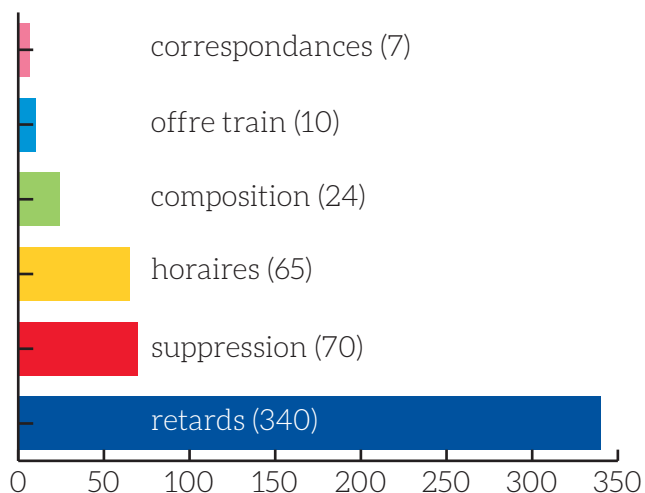
## 3.2. Service des trains

### 3.2.1. Plaintes

Avec 516 dossiers, soit 33 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la seconde 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



En fonction de l'accent mis par le client, ces plaintes peuvent être divisées en deux sous-catégories, selon qu'elles se rapportent à un manque de ponctualité ou à d'autres aspects de l'offre.

417 dossiers concernent un problème lié à la ponctualité : 340 portent sur des retards, 70 sur une suppression partielle ou totale d'un train et 7 ont trait aux péripéties lors de cor-

respondances. Tout cela mis ensemble représente 80,8 % des plaintes relatives au service des trains et 26,6 % de l'ensemble des dossiers traités en 2014. Ces problèmes arrivent également à la seconde place des plaintes qui soulignent par exemple l'absence ou le manque d'information en cas de trafic perturbé (voir Qualité du service offert à la clientèle).

Par rapport à l'année précédente, la ponctualité des trains s'est améliorée d'1,8 % en 2014. Il faut préciser que les chiffres de 2013 étaient les plus mauvais jamais enregistrés. Quoiqu'il en soit, les chiffres ont repris la bonne direction et nous ne pouvons que nous en réjouir. Les effets du nouveau plan de transport, qui a vu le jour le 14 décembre 2014, ne sont pas encore totalement connus mais les premiers chiffres semblent montrer une évolution positive de la ponctualité. Les plus critiques d'entre nous attribueront cela au temps de parcours rallongé sur la plupart des trajets.

D'un autre côté, nous devons également constater que le nombre de trains supprimés a augmenté de 3,2 % en 2014. En chiffres absolus, cela représente 30.508 trains supprimés en 2014, contre 20.580 en 2013. Il s'agit d'une évolution inquiétante qui mérite d'être suivie de près. Nous nous interrogeons : des trains sont-ils supprimés pour éviter qu'ils viennent gonfler les chiffres des retards ? Cela pourrait en effet influencer négativement le résultat, puisque les trains supprimés ne sont actuellement pas comptabilisés pour établir les chiffres de la ponctualité.

**En chiffres absolus, cela représente 30.508 trains supprimés en 2014, contre 20.580 en 2013.**

## Pourcentage global des trains avec max. 5'59" de retard à leur destination finale

ANNÉE	PONCTUALITÉ SANS NEUTRALISATION <sup>2</sup>	PONCTUALITÉ AVEC NEUTRALISATION <sup>2</sup>	NOMBRE DE TRAINS TOTALEMENT OU PARTIELLEMENT SUPPRIMÉS	PONCTUALITÉ EN TENANT COMPTE DU NOMBRE DE VOYAGEURS
2002	92,6 %	95,2 %	6.228 <sup>3</sup>	
2003	92,6 %	95,3 %	6.807 <sup>3</sup>	
2004	93,2 %	95,7 %	6.909 <sup>3</sup>	
2005	91,9 %	94,8 %	8.426 <sup>2</sup>	
2006	90,3 %	94,0 %	8.801 <sup>2</sup>	
2007	89,2 %	93,6 %	15.849 <sup>2</sup>	
2008	90,2 %	94,3 %	14.288 <sup>2</sup>	88,7 %
2009	88,9 %	92,9 %	21.556 <sup>2</sup>	87,1 %
2010	85,7 %	90,4 %	25.192	82,9 %
2011	87,0 %	91,9 %	22.154	84,6 %
2012	87,2 %	92,0 %	18.969	85,8 %
2013	85,6 %	90,4 %	20.580	83,2 %
2014	88,2 %	92,2 %	30.508	86,4 %

### Plan de transport

Chaque année, le deuxième dimanche de décembre est synonyme d'adaptations d'horaires, plus ou moins importantes. En 2014, un tout nouveau plan de transport a vu le jour, le précédent (datant de 1998) étant devenu obsolète et totalement inadapté au flux actuel des voyageurs et à leurs besoins.

Dès l'annonce de cette petite révolution, certains voyageurs ont cherché à en savoir plus. Ainsi, les premières plaintes reçues datent de janvier 2014, soit près d'un an avant l'entrée en vigueur du nouveau plan...

La SNCB, de son côté, a commencé sa campagne d'information en février, en organisant un « roadshow », une série de séances d'information (une par province) ouvertes à tous. Il s'agissait pour la SNCB de motiver les changements d'horaires, de les remettre dans le contexte (depuis le dernier plan de 1998, de nombreux travaux d'infrastructure ont été entrepris et le nombre de voyageurs a aug-

menté de près de 70 %) et de justifier toutes les adaptations (temps de parcours, correspondances...).

A cette occasion, les remarques et autres requêtes émises par les voyageurs ou les instances politiques locales ont été notées par les représentants de l'entreprise ferroviaire. Dans certains cas, cela a débouché sur des modifications au plan de transport. Les nouveautés et adaptations ont été exposées lors d'une seconde série de séances d'information (toujours une par province), en juin 2014.

A partir de juillet, la SNCB a mis à disposition de ses clients un planificateur de voyage, disponible sur le site internet de l'entreprise. Cet outil permettait de consulter les nouveaux horaires (mais ceux-ci étaient toujours provisoires à cette date). Concomitamment, la SNCB a renforcé son call center, apposé des affiches bleues dans les gares, distribué des folders et mis en place une campagne d'information dif-

<sup>2</sup> Infrabel s.a.

<sup>3</sup> Chambre QRVA 51 139 du 16.10.2006, page 27357

## Les premiers chiffres disponibles montrent une (très) légère amélioration du chiffre global de la ponctualité...

fusée sur les radios et dans la presse écrite. Il fut donc difficile d'échapper à la nouvelle : le plan de transport allait être modifié en profondeur dès le 14 décembre. Le message est bien passé.

Cependant, les bonnes intentions de la SNCB n'ont pas empêché les plaintes d'affluer à partir du 14 décembre.

Le nouveau plan présente des améliorations par rapport à ce qui existait : des villes comme Gand, Liège ou Namur ont vu leurs connexions avec la capitale multipliées.

Au rayon des avancées positives (ou annoncées comme telles), citons également les liaisons multiples avec l'aéroport national : 56 gares sont désormais reliées directement à l'aéroport (p.ex. Aarschot, Diest, Tournai et Bruges), et ce n'est pas terminé puisque la SNCB promet une offre encore plus étendue dans les années à venir, avec 82 gares connectées de manière directe à l'aéroport (dont Charleroi, Namur, Dinant, Nivelles). Il ne nous semble pas déplacé de mettre en rapport l'augmentation de ces liaisons directes avec le contrat qui lie la SNCB au partenaire privé qui a investi dans la construction du tunnel Diabolo (la SA Northern Diabolo). En effet, ce contrat prévoit notamment que 4,5 millions de passagers empruntent chaque année ce tunnel. En 2013 et 2014, il manquait 1 million de passagers... il était donc primordial d'attirer les voyageurs vers l'aéroport. Parenthèses dans la digression, les dérives possibles d'une privatisation du rail se devinent ici sans mal : les réels besoins de mobilité des voyageurs ne pèsent pas bien lourds face aux appétits économiques et financiers.

D'autres adaptations ont été très mal accueillies (et cette liste n'a pas la prétention d'être exhaustive) :

- les dessertes inadaptées des écoles d'Arlon et de Blankenberge : les écoliers sont contraints d'arriver soit très à l'avance pour le début

des cours, soit très en retard ;

- sur la ligne Charleroi/Bruxelles, certaines contraintes techniques obligent la limitation des trains venant de la ligne 124 vers la ligne 26 à Bruxelles-Luxembourg (avec correspondances vers Bruxelles-Schuman) ;
- les nombreux signataires de pétitions ont signalé la mauvaise desserte de la ligne Turnhout/Mol/Anvers, de la région de Saint-Ghislain, de la ligne Saint-Nicolas/Termonde/Bruxelles, des gares de Gentbrugge, Munkzwalm et de Boucle-Saint-Denis ;
- les temps de parcours rallongés de manière quasi systématique (2 minutes pour la traversée de la jonction Nord-Midi par exemple), parfois à cause de travaux (comme à Gand-Saint-Pierre ou Mons) ;
- les associations des usagers du rail ou de consommateurs (Navetteurs.be, TreinTramBus, Inter-Environnement Wallonie, Test-Achats) ont pointé principalement la réduction de l'offre le week-end, les liaisons entre les villes elles-mêmes, les premiers et/ou derniers trains supprimés ;
- les compositions réduites.

En ce qui concerne le dernier point, la SNCB a vraiment écouté les plaintes, refait ses compositions et a augmenté les places disponibles lorsque c'était possible (c'est-à-dire lorsque le train ne se trouve pas déjà en composition maximale).

Il reste un espoir pour les demandes d'adaptation en tous genres restées insatisfaites : le prochain plan, annoncé pour fin 2017...

Entre-temps, il s'agira d'évaluer la portée réelle et objective du plan de transport mais cela ne pourra se faire qu'en 2015 : rendez-vous est donc pris pour notre prochain rapport annuel. Les premiers chiffres disponibles montrent une (très) légère amélioration du chiffre global de la ponctualité des trains (ceci dit, puisque les temps de parcours et de correspondances ont été allongés, rien

# Donc, les trains peuvent arriver en retard mais une demande tardive ne bénéficiera d'aucun pardon.

d'étonnant...) mais il reste de grandes disparités entre les lignes. Ainsi, 83 % des trains arrivent à l'heure (moins de 6 minutes de retard) sur la ligne 96 (Mons-Bruxelles) alors que le pourcentage atteint 95 % entre Termonde et Bruxelles.

## Les règles en matière de compensation : dédommagement ou source de frustration supplémentaire chez les voyageurs

A la suite du Contrat de gestion 2008-2012 conclu entre l'Etat fédéral et la SNCB, celle-ci a mis en place un système de compensation des retards depuis le 1er septembre 2008.

### Réglementation favorable

Entre le 1er septembre 2006 et le 31 août 2008, le voyageur dont le retard s'élevait à 120 minutes minimum recevait une compensation de 50 % du prix de son voyage. Pour les retards fréquents de 15 minutes ou plus sur la même ligne, la SNCB dédommageait son client avec 10 % de ce même prix.

A partir de septembre 2008, le système actuel est entré en vigueur. Pour un retard de 60 minutes au moins (retard de longue durée), les voyageurs reçoivent une compensation égale à 100 % du prix de leur trajet. Pour les retards fréquents, ils reçoivent 25 % de ce montant s'ils ont subi au moins 20 retards de 15 minutes durant une période de 6 mois. Si, durant cette même période, ils ont subi au moins 10 retards de 30 minutes, la SNCB leur octroie une compensation équivalente à 50 % du prix de leur trajets.

Le Règlement européen 1371/2007 prévoit, quant à lui, une indemnité minimale de 25 % du prix du titre de transport en cas de retard compris entre 60 et 119 minutes et de 50 % dès la 120ème minute.

### Conditions strictes

Depuis l'introduction en 2008 d'un système de compensation, la SNCB n'a jamais négligé de modifier cette réglementation avec la précision d'une horloge. La plupart du temps, ce ne fut pas à l'avantage des voyageurs.

Le 1er mai 2014, la SNCB a confiné sa réglementation à un cadre très stricte, qui a introduit des mesures arbitraires. Puisqu'elle estime que la modification de ses Conditions de Transport n'a de conséquence que sur les personnes qui font un usage abusif du système de compensation, elle n'a pas jugé utile de communiquer à ce sujet.

L'entreprise ferroviaire s'est ainsi arrogée le droit de ne pas compenser une demande de compensation de retard non conforme.

En fonction du constat de non-conformité :

- pendant un an suivant le refus de la demande de compensation, le voyageur ne peut plus faire appel au système de compensation pour retards répétés ;
- la SNCB peut recouvrer les dommages subis du fait de la demande non-conforme ;
- la SNCB peut déposer plainte contre le voyageur si les faits commis constituent une infraction pénale.

Remarquons que l'exclusion d'un an prend cours au moment du refus de la demande. Cela signifie en fait que le client est puni durant 18 mois (la demande refusée qui couvrirait 6 mois de retard + 1 an). La SNCB n'explique à aucun moment ce qu'elle entend par « non-conformité ». Le service de médiation a demandé maintes fois des explications à ce sujet, ou la liste des éléments que la SNCB juge non-conformes. Jusqu'à aujourd'hui, nous n'avons obtenu aucune réponse.



### Coup d'œil sur les modifications intervenues au 1er mai 2014

- La SNCB refuse désormais les demandes de compensation pour retards fréquents si le temps écoulé entre l'arrivée du voyage aller et le départ du voyage retour est inférieur à 2 heures.

L'entreprise part du principe que les navetteurs (lors de leurs déplacements domicile-travail ou domicile-école) passent au moins 2 heures sur leur lieu de destination avant de rentrer chez eux. Le but de cette mesure est d'inciter les clients à n'inscrire que les retards réellement subis, et non tous les retards intervenus sur leur trajet.

- La SNCB oblige ses clients à rentrer leur formulaire dans un délai de 15 jours calendrier (retards répétés : 15 jours à partir de la fin de la période de 6 mois ; retard longue durée : 15 jours à partir du jour du retard). S'ils laissent passer ce délai, leur demande sera refusée. Donc, les trains peuvent arri-

ver en retard mais une demande tardive ne bénéficiera d'aucun pardon.

La SNCB va ainsi à l'encontre du Règlement 1371/2007, qui ne prévoit aucune limite de temps pour l'introduction d'une demande de compensation.

Il n'est pas acceptable qu'un système plus favorable couplé à des conditions plus strictes donne finalement au client moins de droits que ce que la législation européenne a prévu. En cas de demande tardive, il nous semble indiqué que la SNCB offre une compensation de 25 % : l'article 17 du Règlement 1371/2007 serait ainsi respecté.

- Le client se tourne également vers le service de médiation lorsque sa demande est refusée sous prétexte qu'un train alternatif aurait pu l'amener plus rapidement à destination. En théorie, cela peut être le cas. En réalité, il en va parfois tout autrement. Pour les heures d'arrivée, la SNCB se base sur ses applications, qui relèvent l'heure d'arrivée des trains en gare. Mais l'entre-



prise ferroviaire ne tient absolument pas compte de l'information que le client reçoit (ou pas !) en gare. Et c'est souvent là que le bât blesse.

En cas de retard, il arrive que la SNCB annonce le premier train au départ vers une destination donnée. Mais ce départ en pole position ne garantit pas que le train arrivera bien le premier à destination.

Il peut aussi arriver qu'un train attende, portes fermées, le signal de départ et qu'entre-temps un autre train, pour la même destination, parte avant et arrive plus tôt à destination.

Le Service Clientèle ne dispose pas de ces informations. Ce que ce service voit sur ses applications ne correspond pas nécessairement à ce qui s'est passé en temps réel.

### Beaucoup trop complexe

Comme nous l'avons déjà dit, la procédure de demande de compensation pour les retards répétés est trop complexe et prend trop de temps aux voyageurs. Le traitement administratif se révèle tout autant fastidieux, chronophage et, donc, cher.

Pour les retards fréquents, le client doit tenir à jour un véritable journal de bord durant 6 mois. Les fautes sont immédiatement sanctionnées, sans possibilité de les corriger, et la demande est rejetée en bloc par la SNCB.

Au-delà de cette complexité dont tous les requérants sont victimes, nous constatons que ni le site web de la SNCB ni les formulaires que l'entreprise met à disposition ne sont adaptés



# Un client mécontent en raison du retard de son train ne désire bien souvent qu'une seule chose : que son train arrive à l'heure.

aux aveugles et aux malvoyants. Les clients souffrant d'un handicap visuel dépendent donc de facto de tiers qui compléteront leur demande. Mais s'il n'a pas cette possibilité, comment doit-il s'y prendre pour remplir le formulaire et le faire parvenir à la SNCB ?

## Des fraudeurs ?

Des fraudeurs, bien sûr il y en a ? La faute à qui, à quoi ?

Aux personnes elles-mêmes d'abord, à leur malhonnêteté, osons le mot. Que celle-ci soit guidée par une soif de revanche, de vengeance envers la SNCB n'y change rien. Au système lui-même ensuite. Il « *permet* » ces manœuvres de falsification et d'aucuns ne se gênent pas pour s'engouffrer dans la brèche (même si cela ne rapporte plus du cash comme auparavant). Toutefois, nous pensons que le durcissement réglementaire imposé par la SNCB dans ce domaine est loin de constituer la panacée. Au mieux, il empêche des délinquants de jouir de leur forfait ; au pire, il punit sans distinction des voyageurs distraits et non animés de mauvaises intentions.

Sans remettre en cause l'existence des compensations (finalement, on n'a encore rien trouvé de mieux pour « *corriger* » une ponctualité défaillante bien réelle), c'est une refonte des modalités dans l'octroi de ces dernières qui s'impose. Et si elles venaient à disparaître, cela signifierait qu'une régularité acceptable règne (à nouveau ?) sur le réseau ferroviaire et ce, au bénéfice de toutes les parties.

Des fraudeurs, nous en lisons les plaintes régulièrement. Entre ces associés descendant d'un train (en retard), signant sur le quai même des documents apportés par un collaborateur dévoué et réembarquant dans un autre convoi (qui sera en retard à l'arrivée)..

90 secondes plus tard, et un employé exploité contraint de travailler très tôt le matin, très tard le soir, les weekends, les jours fériés et qui, à chaque prestation décalée, connaît les affres du train en retard, il y en a qui s'adonnent au copié-collé avec leurs fidèles compagnons de voyage. Combien sont ces tricheurs ? Nous l'ignorons. Mais, en tout cas, nous avons la conviction que la (très grande) majorité des navetteurs qui introduisent une (des) demande(s) de compensation ont personnellement subi les retards mentionnés. Partant de là, il reste effectivement une (très grande) minorité de pique-assiette.

## Conclusion

Un client mécontent en raison du retard de son train ne désire bien souvent qu'une seule chose : que son train arrive à l'heure. Le seul moyen d'exprimer son mécontentement à la SNCB est de remplir une demande de compensation financière pour ce retard. La procédure mise en place par la SNCB conduit trop souvent à une plus grande frustration.

On dirait parfois que la SNCB n'octroie pas de compensation pour les retards subis mais offre une récompense pour les formulaires correctement complétés !

À l'heure actuelle, la procédure est si complexe qu'elle décourage la plupart des voyageurs à y faire appel. Mais peut-être est-ce le but recherché par l'entreprise ferroviaire ?

Les décisions d'exclure des voyageurs qui ont rentré une demande non conforme aux conditions complexes et toujours plus strictes sont arbitraires. D'après la SNCB, elle ne décide de sanctionner temporairement un voyageur que « *lorsqu'elle dispose d'indices très concrets et indiscutables que cette personne ne respecte pas la véritable intention du système de*

compensation ». La pratique vient pourtant contredire cela.

Plus inquiétant encore est le fait que la SNCB, par les nombreuses modifications unilatérales de ses Conditions de Transport, en arrive à creuser un fossé de plus en plus grand entre les droits et les obligations des parties, et toujours au désavantage des voyageurs. Le médiateur va suivre de près cette évolution.

## Les grèves et leurs conséquences

Comme chaque année, la problématique des grèves s'est retrouvée au centre de nombreux dossiers de plaintes en 2014. Nous avons enregistré plus précisément 207 dossiers sur le sujet.

Les problèmes sont divers : l'un se plaint d'une rupture de correspondance à la suite d'une action de grève spontanée ; l'autre n'a pu rejoindre sa destination finale et réclame le remboursement de ses frais de taxi ; un autre encore regrette le manque d'information ou la fiabilité de celle-ci en cas de trafic perturbé par un mouvement social local. Ces litiges parviennent à trouver, bon an mal an, une issue favorable, et en tout cas acceptable pour le voyageur.

Mais la véritable pierre d'achoppement de cette problématique polymorphe reste les compensations des jours de grève, du moins en service intérieur. En effet, en trafic international, la concurrence fait rage et l'esprit commercial est donc de mise : le voyageur, quel que soit le tarif de son titre de transport, peut ainsi modifier la date de son voyage initialement prévu et/ou demander le remboursement des billets non utilisés.

En trafic intérieur par contre, la SNCB ne montre pas tant de souplesse et semble toujours éprouver d'énormes difficultés envers ses voyageurs fidèles, les titulaires de cartes train. Pour eux (« *contre eux* » serait peut-être sémantiquement plus juste), la SNCB déploie tout un arsenal d'arguments qui ne visent qu'un seul et unique but : ne pas avoir à les rembourser ou à compenser une prestation qu'ils ont pourtant payée à l'avance et qui n'a finalement pas été rendue.

Que disent les Conditions de Transport<sup>4</sup> ?

- la SNCB se décharge de toute responsabilité en cas de grève, seulement et seulement si la grève a fait l'objet d'un préavis d'au moins 8 jours et que le voyageur en a été averti « *préalablement à l'achat d'un titre de transport* ». C'est très rarement le cas pour un abonné<sup>5</sup> ;
- dans le chapitre consacré aux dispositions communes à toutes les cartes train, la SNCB précise qu'en cas d'annulation de train, l'article 34, celui consacré aux règles liées à la compensation des retards et suppression de train, est d'application<sup>6</sup> ;
- les cas de force majeure peuvent être invoqués pour des retards fréquents mais ils ne pourront pas l'être pour des retards de minimum 60 minutes<sup>7</sup>.

A cette lecture, les choses semblent claires et la cause entendue : les retards et suppressions de trains consécutifs à des grèves sont compensés, au moins pour les abonnés. Aucune disposition du règlement ne permet à l'entreprise d'échapper à ses obligations en la matière.

Pourtant, en décembre 2014, une information discordante est apparue sur le site internet de la SNCB.

<sup>4</sup> Rappelons que ce texte à caractère réglementaire et publié au Moniteur belge est rédigé en interne par la SNCB elle-même, sans regard extérieur. L'entreprise ferroviaire peut donc y glisser toutes les exceptions nécessaires à sa « *politique* ».

<sup>5</sup> Conditions de Transport, édition du 1er février 2014, article 34 § 34;

<sup>6</sup> idem, article 59;

<sup>7</sup> idem, article 34 §25

## La SNCB précise qu'elle a appliqué le système de compensation « pour la majorité des grèves » (sic).

Dans la rubrique « *Quand ne recevez-vous pas de compensation ?* », on peut y lire, comme cas d'exclusion « *en cas de grève annoncée au public par les organisations reconnues, avec préavis de 8 jours (sauf si vous aviez déjà acheté un titre de transport avant cette date)* ».

Dans la rubrique « *Comment demander votre compensation ?* », l'information suivante a été diffusée :

« *Attention : Pour le trafic ferroviaire perturbé de ce dimanche 14 décembre à partir de 22h jusqu'au lundi 15 décembre, aucune compensation ne sera accordée. La grève est en effet intersectorielle, générale et a été annoncée en temps opportun. Les demandes de compensation pour les voyages prévus dans cette période ne seront pas traitées. Merci pour votre compréhension.* »

Donc, selon la source consultée (Conditions de Transport, site internet rubrique « *Quand ne recevez-vous pas de compensation ?* », site internet rubrique « *Comment demander votre compensation ?* »), le voyageur aura l'espoir d'obtenir une compensation ou se désolera de ne jamais la recevoir.

Face à cette cacophonie, le médiateur a demandé des éclaircissements à la Direction compétente et s'est aussi enquis des références des textes légaux et/ou réglementaires sur lesquels elle se base.

La réponse obtenue fait mention des éléments suivants :

- les Conditions de Transport relatives aux compensations en cas de retard de train n'ont pas été modifiées ;
- les grèves des 24 novembre, 1er, 8 et décembre étaient annoncées bien à l'avance et intersectorielles ;
- pour les grèves tournantes (24/11, 1 et 8/12),

il était impossible pour la SNCB de prévoir l'impact exact qu'auraient ces grèves sur la circulation des trains. Dès lors, la SNCB compense les voyageurs qui en font la demande et dont le train a subi un retard et/ou a été annulé ;

- pour la grève générale du 15 décembre, dont les causes sont totalement externes aux activités de la SNCB, les conséquences sur le trafic ferroviaire étaient prévisibles : aucun train ne devait rouler puisque l'ensemble du pays était « paralysé ». La SNCB était dans l'impossibilité objective de faire rouler ses trains ou de mettre en œuvre des mesures alternatives de transport. En conséquence, la SNCB ne compensera pas les voyageurs pour ce jour-là, estimant qu'elle n'a pas à supporter seule les conséquences financières vis-à-vis des voyageurs alors que les causes de la grève ne lui sont pas imputables.
- la SNCB précise qu'elle a appliqué le système de compensation « pour la majorité des grèves » (sic).

En résumé, la SNCB n'applique pas ses propres Conditions de Transport pour la grève du 15 décembre. Peu importe le bien-fondé des arguments utilisés : d'après le texte réglementaire, les retards ou suppressions de trains consécutifs à un mouvement de grève, fût-il général ou pas, sont compensables (sauf si le voyageur en a été prévenu par un préavis d'au moins 8 jours, préalablement à l'achat de son titre de transport). Mais la SNCB n'en a cure. Elle est même plutôt satisfaite d'elle-même puisqu'elle a « appliqué le système de compensation pour la majorité des grèves » !

Heureusement pour les voyageurs déçus, ils peuvent encore saisir l'autorité de surveillance chargée de veiller à l'application cor-

**En effet, le règlement 1371/2007 prévoit en son article 16 qu'un voyageur confronté à un retard de plus de 60 minutes a le choix entre le remboursement de son billet ou la poursuite de son voyage, éventuellement à une date ultérieure, quelle que soit la cause du retard ou de la suppression du train.**

recte des dispositions du Règlement européen 1371/2007 par les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les vendeurs de billets. Cette tâche est assurée par la Direction « *Politique ferroviaires* » du SPF Mobilité et Transports.

En effet, le règlement 1371/2007 prévoit en son article 16 qu'un voyageur confronté à un retard de plus de 60 minutes a le choix entre le remboursement de son billet ou la poursuite de son voyage, éventuellement à une date ultérieure, quelle que soit la cause du retard ou de la suppression du train. Cette lecture stricte a déjà été confirmée par la Commission européenne elle-même et par un avis rendu par l'Avocat Général près la Cour européenne de Justice dans le cadre d'une question préjudicielle posée par un tribunal autrichien : la force majeure ne peut exonérer les entreprises ferroviaires de leur obligation imposée de dédommager les voyageurs en cas de retard.

Reste à savoir comment cette autorité de surveillance va réagir cette fois, attendu que la position de la SNCB a été confirmée en Commission Infrastructure de la Chambre. Entre le marteau et l'enclume, la marge de manœuvre semble assez réduite.



## 3.2.2. Avis

### 2013/2196

En raison de conditions atmosphériques extrêmes et de chutes de neige, le trafic a été fortement perturbé le 12 mars 2013. Ce jour-là, le client a subi de lourds désagréments, pour lesquels il a demandé une compensation ou le remboursement de son billet.

La SNCB invoque la « *force majeure* » et rejette la demande du client. Le client ne se satisfait pas de la réponse.

La médiatrice renvoie vers l'arrêt du 26 septembre 2013 de la Cour européenne de Justice, qui ne reconnaît pas la force majeure comme raison pour ne pas compenser le retard de train.

Les dispositions relatives à ce point dans les Conditions de Transport ne respectent pas la réglementation européenne.

Dans sa proposition de conciliation, la médiatrice demande le remboursement intégral du billet.

**La SNCB rejette le compromis pour les raisons suivantes :**

- **l'arrêt de la Cour européenne de Justice n'a pas encore été transcrit dans les Conditions de Transport ;**
- **dans tous les cas, la SNCB ne remboursera pas de manière rétroactive.**

Dans son avis, la médiatrice admet que l'arrêt de la Cour européenne de justice n'est pas contraignant en soi mais constitue un éclaircissement à ne pas négliger : il explique la manière dont les dispositions du règlement 1371/2007 doivent être interprétées.

Dans la hiérarchie des normes de droit, le règlement européen domine le droit belge : un règlement européen est d'application sans

qu'un Etat membre doive le confirmer au préalable.

Selon l'article 1 des Conditions de Transport, le règlement 1371/2007 s'applique intégralement au transport « *voyageurs* ». En outre, il ne s'agit pas d'une demande de compensation avec effet rétroactif : la plainte du client a été introduite dans le délai de 15 jours prévu par l'article 41 des Conditions de Transport.

L'avis de la médiatrice reprend donc les termes suivants : « *La SNCB rembourse intégralement le billet au client comme compensation pour « retard de longue durée » subi le 12 mars 2013.* »

**L'avis a été suivi.**

### 2013/2763

Le 29 avril 2013, les clients décident de prendre le train P7513 afin de se rendre à l'aéroport et d'y prendre un vol à destination de Stockholm, dont le départ est prévu à 10h.

Malheureusement, la suppression de ce train, ajoutée à d'autres perturbations, fait que les clients arrivent à l'aéroport à 9h39, soit avec un retard de 1h30. Il n'est dès lors plus possible pour eux d'embarquer.

Les clients doivent ainsi acheter de nouveaux billets pour un montant de 846,76€.

Le 7 mai, les clients s'adressent au Service Central Clientèle pour obtenir un remboursement des frais occasionnés (prix des billets de trains + prix des nouveaux billets d'avion + frais téléphoniques et de poste + préjudice moral).

**En réponse à la demande des clients, la SNCB présente ses excuses et propose uniquement de compenser le retard subi pour le trajet de Leuze à Bruxelles-National-Aéroport.**

Insatisfaits de cette réponse, les clients demandent l'intervention du médiateur qui introduit une nouvelle fois leur plainte.

La Société ferroviaire, s'appuyant sur ses Conditions de Transport, rejette de nouveau leur requête.

Le médiateur émet ensuite une proposition de conciliation.

Il y insiste sur le fait que la SNCB est seule responsable des frais supplémentaires occasionnés aux clients : l'entreprise n'a pas été en mesure d'assurer le transport de ses voyageurs suivant le plan prédéfini par ses propres soins.

Elle doit donc, dans une politique commerciale digne de ce nom, non pas s'arc-bouter à ses Conditions de Transport, mais agir pour reconquérir la confiance éliminée de ses clients. Elle doit également arrêter de négliger l'objectif final qui motive les clients à recourir à ses services : il est évident ici que les clients ont pris le train, non pas « *juste pour prendre le train* », mais pour atteindre l'aéroport afin d'y embarquer à bord d'un avion. Il était donc impératif de suivre l'horaire prescrit.

De plus, le médiateur invite la SNCB, comme dans de nombreux dossiers similaires, à proposer une assurance couvrant les frais des clients victimes des manquements dans l'exécution du contrat de transport si la prise en charge des dommages collatéraux réclame des débours trop importants pour ses finances.

**En se retranchant de nouveau derrière ses Conditions de Transport, l'entreprise ferro-**

**viaire refuse la conciliation. Il en sera de même pour l'avis.**

### **2013/5162 et 2013/5163**

Les clients introduisent chacun le même jour une demande de compensation pour un retard de plus de 60 minutes. Ils n'obtiennent aucune réponse.

**La SNCB indique qu'elle n'y a pas répondu car elle n'a jamais reçu les titres de transport originaux.**

A la question de la médiatrice de savoir pourquoi la SNCB n'a pas demandé les billets (manquants), l'entreprise répond laconiquement : lorsque le client introduit une demande en ligne via le site web, il est mentionné que le titre de transport original doit être transmis dans les 15 jours.

Le règlement 1371/2007 précise de manière explicite que le transporteur dispose d'un délai d'un mois pour répondre à la plainte d'un voyageur.

Une demande de compensation pour un retard de train supérieur à 1 heure peut difficilement ne pas être considérée comme une « *plainte* » et la SNCB n'a pas respecté l'exigence prévue par le législateur européen.

La SNCB n'a pas répondu à une plainte (encore) incomplète : cela ne démontre pas une « *bonne gestion* » et va à l'encontre de l'esprit du règlement. En effet, le texte européen prévoit une réponse dans les 30 jours, que la plainte soit recevable ou non, fondée ou non.

## **En se retranchant de nouveau derrière ses Conditions de Transport, l'entreprise ferroviaire refuse la conciliation.**





A l'introduction de sa demande de compensation, rien ni personne ne conseille au client de remettre ses billets en gare contre un accusé de réception ou de les envoyer par envoi recommandé. Lorsqu'elle ne reçoit pas les billets à temps, la SNCB ne peut exclure qu'ils se soient perdus en cours de route, ce qui constitue une raison supplémentaire d'adresser un petit rappel au client à la fin du délai prévu.

Dans ce dossier, il est évident que le client n'a pas bénéficié d'une place centrale, raison pour laquelle la médiatrice demande à l'entreprise de revoir sa position et d'accepter la demande de compensation.

**La SNCB refuse le compromis, arguant du fait qu'il n'y a aucun nouvel argument susceptible de modifier son point de vue.**

**Il ne peut être donné suite aux demandes de compensation qui ne respectent pas les conditions d'octroi et les délais. La SNCB assure appliquer de manière stricte la procédure de**

**compensation élaborée en collaboration avec l'Etat fédéral.**

Que cela soit vrai ou non, il n'en reste pas moins que les clients sont abandonnés à leur sort.

Les voyageurs ont subi un retard de plus d'une heure et ont immédiatement complété un formulaire de compensation. Ils ont reçu un accusé de réception automatique, qui ne comportait aucune demande ou mise en garde. A aucun moment, la SNCB n'a demandé aux clients de renvoyer le plus rapidement possible leurs titres de transport originaux. Ce n'est qu'après l'intervention du service de médiation que les clients ont appris, 7 mois plus tard, que leurs dossiers étaient refusés.

Parce que

- les clients ont introduit leur demande dans les temps ;
- l'accusé de réception automatique ne les a pas informés de l'obligation de rentrer leurs

**Dans ce dossier, il est évident que le client n'a pas bénéficié d'une place centrale, raison pour laquelle la médiatrice demande à l'entreprise de revoir sa position et d'accepter la demande de compensation.**

- billets originaux dès que possible ;
- le Service Clientèle n'a pas répondu dans le mois à la demande des clients et n'a, en ce sens, pas respecté le règlement 1371/2007 ;
- le Service Clientèle n'a entrepris aucune démarche pour octroyer aux clients la compensation à laquelle ils pouvaient prétendre ;
- la proposition avancée paraît équitable ;

La médiatrice émet l'avis suivant : « *La SNCB accède à la demande de compensation* ».

**Enfin, la SNCB est prête, à titre commercial, à compenser les deux voyageurs pour les désagréments encourus le 11 mai 2013.**

## **2014/0334**

Le 12 décembre 2013, le client se rend dans une gare brabançonne afin de prendre l'IC 7758 pour atteindre une gare située à quelques kilomètres où il dispose de 20 minutes pour prendre le train EC91 vers la France, et ce dans le but précis d'assister à une défense de thèse.

Le client vérifie, avant de quitter son domicile, le retard éventuel du train. Celui-ci n'étant que de deux minutes, il part confiant à la gare. Hélas, le train passe mais sans s'arrêter.

Il rentre en vitesse chez lui afin que son épouse le conduise à la gare de correspondance, mais arrive en gare alors que les portes du train sont déjà fermées. Le train part donc sans lui. Le chef de gare est alors contacté pour trouver une solution. La possibilité de prendre un taxi pour Luxembourg est alors évoquée mais rejetée car le laps de temps est, d'avis général,

trop court. On lui propose alors de prendre une succession de 3 trains (IC 2108, TGV 2869, RER 30305) et de racheter pour ce faire un nouveau billet TGV. Bien que cette proposition l'amène à destination avec 1h45 de retard (soit 30 minutes après le début de la défense), le client accepte.

Le trajet se déroule sans encombre jusqu'à Metz mais, là, il se rend compte que sa correspondance est partie. La solution proposée par le personnel en gare ne lui permettant d'atteindre sa destination qu'avec au moins 4 heures 45 de retard, le client décide de rebrousser chemin, car son déplacement n'a plus aucune raison d'être. Il demande alors que son billet retour soit modifié, ce qui est fait.

Le 17 décembre 2013, le client introduit une réclamation pour obtenir un dédommagement pour tous les inconvénients subis et pour tous les frais engendrés par un dysfonctionnement de la SNCB.

**Le 10 janvier 2014, le Service Central Clientèle informe le client qu'il n'a pas droit à une compensation car le retard consécutif au fait qu'il n'a pas pu embarquer dans le 7758 ne dépasse pas les 60 minutes. De plus, le client est invité à se tourner vers la SNCF pour demander le remboursement des billets supplémentaires. Les autres frais n'étant pas non plus pris en charge par la SNCB.**

Le client ayant fait appel à notre service, la proposition de conciliation développe les arguments suivants :

- la SNCB est considérée comme seule respon-

## L'avis est rejeté. La SNCB indique tout simplement que le train ne s'est pas arrêté car le personnel d'accompagnement était absent. Pourquoi ? Comment ? Qui est responsable ?

sable de l'échec du voyage et des frais supplémentaires occasionnés au client car elle n'a pas été en mesure d'assurer le transport de celui-ci suivant le plan prédéfini ;

- le « non arrêt » du train P7758 n'est aucunement lié à un cas de force majeure et cet incident a provoqué un effet boule de neige qui a conduit à la non-participation du client à un événement unique ;
- un des membres du personnel SNCB a tacitement reconnu la responsabilité de la SNCB en proposant de payer le taxi pour qu'il puisse se rendre à la gare de Luxembourg ;
- le plan B, qui a engendré des frais supplémentaires, à savoir l'achat d'un nouveau billet, n'était pas judicieux puisque le client ne disposait que de 4 minutes pour changer de quai dans une gare inconnue avec 9 quais et pour, semble-t-il, acheter son billet Metz/Strasbourg ;
- la SNCF n'est en rien responsable des déboires du client et n'a donc aucune raison d'intervenir dans ce dossier ;
- il ne s'agit aucunement d'une demande de compensation de retard mais bien d'un dédommagement. Dans l'optique d'une vraie politique commerciale, la SNCB ne doit pas seulement se borner au respect des Conditions de Transport, mais se doit aussi de reconquérir la confiance déclinante de ses clients en lui montrant qu'elle est capable de prendre ses responsabilités en cas de défaillance de son système. La SNCB doit se rendre compte que la majorité de sa clientèle ne prend pas le train juste pour le prendre, mais bien dans un objectif précis. Si la prise en charge des dommages collatéraux réclame des frais trop importants pour la trésorerie de la SNCB, libre à elle de proposer une assurance couvrant ce type de frais et permettant de dédommager les clients victimes des

manquements dans l'exécution du contrat de transport.

La SNCB est invitée à poser un geste commercial en faveur du client en lui remboursant la somme de 164,52€ (181€ de billets – 23,70€ bon de caisse + 7,22€ de frais téléphoniques) et en lui offrant un billet cadeau pour les désagrémentes vécus.

**La conciliation est en partie rejetée. La SNCB trouve regrettable les faits relatés par le client mais ne voit rien qui lui permet d'envisager le remboursement des frais occasionnés. Elle accepte néanmoins, sans reconnaissance tacite d'une erreur ou d'un manquement, d'offrir un billet cadeau.**

L'avis reprend sensiblement la même argumentation que dans la proposition de conciliation en insistant sur le fait que la SNCB, si elle n'est en rien responsable de la mésaventure vécue par le client, doit alors renseigner qui l'est. Qui est responsable du non arrêt du train 7758 ? Si la seule réponse pouvant être apportée est « elle-même », alors elle doit prendre ses responsabilités et dédommager le client.

**L'avis est rejeté. La SNCB indique tout simplement que le train ne s'est pas arrêté car le personnel d'accompagnement était absent. Pourquoi ? Comment ? Qui est responsable ? Aucun mot là-dessus. De plus, la SNCB invite à nouveau le client à s'adresser à la SNCF.**

Le client reçoit donc, au final, un simple billet cadeau de deuxième classe. Ceci est bien léger au regard du préjudice subi.

## 2014/0680

Le client et son épouse introduisent chacun une demande de compensation couvrant la période du 11 juin 2013 au 3 janvier 2014 inclus.

Les demandes sont refusées car elles ont été introduites en date du 10 janvier 2014, au-delà du délai de 15 jours calculé sur base de la période de référence.

**La médiatrice demande à la SNCB de bien vouloir compenser les retards subis jusqu'au 10 décembre compris. L'entreprise refuse.**

**Selon la SNCB, le Service Central Clientèle se doit d'appliquer les règles qui ont été élaborées en parfaite collaboration avec l'Etat fédéral. Ces règles prévoient que le formulaire de compensation doit être introduit dans les 15 jours qui suivent la période de référence de 6 mois, période qui débute à la date du premier retard inscrit.**

**La SNCB invite le service de médiation à bien vouloir respecter ce délai.**

Le client a rentré sa demande dans le délai de 15 jours qui suit son dernier retard noté.

Le service de médiation n'a pas de problème en soi à respecter ce délai mais le client a droit à une compensation pour les désagréments subis durant 6 mois. Nous ne demandons pas que toute la demande soit compensée mais seulement que le client puisse corriger son formulaire.

La médiatrice suit ainsi la logique de la SNCB mais réclame un minimum de flexibilité de la part de celle-ci à l'égard de ses clients, qui subissent (parfois) quotidiennement des retards. La SNCB est invitée à compenser le client et son épouse pour une période qui remonte 6 mois en arrière à partir de la date de remise des documents (le 10 janvier 2014).

**La SNCB confirme que le calcul de la période de référence débute à la date du premier retard inscrit sur la demande de compensation. Si elle acceptait de s'écarter de ce principe et suivait la proposition, le délai d'introduction de 15 jours ne serait plus qu'une coquille vide. Il serait alors impossible de traiter de manière uniforme les demandes de compensation pour retards fréquents.**

**En outre, cela pourrait créer des problèmes si la date d'introduction de la demande de compensation ne correspond pas à la date du dernier retard inscrit. Concrètement, dans ce dossier, le dernier retard inscrit date du 3 janvier 2014. Si la période de référence se termine le 10 janvier, que se passe-t-il avec les retards compris entre le 3 et 10 janvier 2014 ?**

**La SNCB comprend la demande de flexibilité mais les demandes de compensation pour retards fréquents doivent toutes être traitées de la même manière.**

Le client s'est trompé dans son calcul de la période de 6 mois à prendre en compte. Il n'a pas essayé de frauder en rajoutant un mois. Il s'agit d'une simple erreur humaine.

La requête de la médiatrice de prendre en compte la date de remise du formulaire est conforme à la réglementation. Puisque le client doit respecter le délai d'introduction de 15 jours calendrier qui suit la période de 6 mois qui débute à la date du premier retard inscrit, l'on peut considérer que le premier retard serait celui du 8 juillet 2013. Ensuite, le client dispose d'une période de 6 mois. Cela signifie qu'il peut commencer à compléter sa prochaine demande dès le 9 juillet 2014, ou à partir du premier retard de 15 minutes minimum subi à partir de cette date.

Cette proposition équitable permet au client d'être compensé pour les retards dont il a été la victime.

Le client n'a certes pas pris le premier train direct qui s'est présenté, mais il a bien emprunté le premier train direct (sans correspondance) du service intérieur qui lui permettait d'arriver le plus vite possible à sa gare de destination; que celui-ci ait vu son retard encore accru était totalement imprévisible, à moins d'être devin.

- Puisque le client n'avait pas conscience d'avoir commis une erreur ;
  - qu'il a bien subi des désagréments ;
  - qu'il a bien droit à une compensation semestrielle pour retards fréquents ;
  - que la proposition avancée paraît équitable ;
- la médiatrice émet l'avis suivant : « *La SNCB compense le client et son épouse pour la période qui remonte 6 mois en arrière à partir de la date de remise des documents (le 10 janvier 2014).* »

**La SNCB rejette l'avis. Elle veut garantir un traitement uniforme de toutes les demandes de compensation et une application systématique des règles.**

## 2014/1295

Le 19 février 2014, le client se présente à la gare de Bruxelles-Central pour prendre l'IC466 afin de rejoindre sa gare de destination, à savoir Liège-Guillemins. Bien que le train soit annoncé avec un retard de 15 minutes, le client décide de l'attendre sachant que, même avec ce retard, il arrivera à destination avant l'IC1715.

Parti finalement avec 27 minutes de retard au départ de Bruxelles-Central (ce qui lui permettait d'arriver encore 6 minutes avant l'IC 1715 à Liège-Guillemins), l'IC 466 aura au final 83 minutes de retard.

Le client introduit donc légitimement une demande de compensation pour le retard de plus de 60 minutes subi.

**Le Service Central Clientèle informe le client qu'il n'a pas droit à une compensation, car un**

**autre train aurait pu le mener à destination avec moins de 60 minutes de retard.**

Suite à ce refus, le client demande des explications quant au train alternatif. N'obtenant aucune réponse, il s'adresse au service de médiation.

**La Société ferroviaire maintient son refus en arguant que le client aurait dû prendre le premier train direct intérieur qui lui permettait d'atteindre sa destination le plus vite possible (ce qui exclut donc les correspondances), à savoir l'IC 1715.**

Une proposition de conciliation est alors émise en ce sens. Le client n'a certes pas pris le premier train direct qui s'est présenté, mais il a bien emprunté le premier train direct (sans correspondance) du service intérieur qui lui permettait d'arriver le plus vite possible à sa gare de destination ; que celui-ci ait vu son retard encore accru était totalement imprévisible, à moins d'être devin. Il satisfait donc parfaitement aux conditions d'octroi d'une compensation telle que décrite dans les Conditions de Transport.

La SNCB est invité à compenser le retard subi.

**La conciliation est rejetée avec la même argumentation que précédemment. La SNCB ajoute qu'il n'est pas normal qu'un client attende un train annoncé en retard alors qu'un autre se présente en gare.**

L'avis insiste sur le fait :

- que, contrairement aux dires de la SNCB, le client respecte bien les exigences d'octroi

mentionnées dans les Conditions de Transport. En effet, l'IC 1715 était bien le premier train en partance (à destination de) pour Liège-Guillemins à se présenter en gare de Bruxelles-Central mais que cela ne change rien au fait que ce n'est pas stipulé comme tel dans les Conditions de Transport. Il ne faut pas confondre « à destination de » (au départ) et « atteindre sa destination » (à l'arrivée) ;

- que l'accroissement du retard était totalement imprévisible pour un client dépourvu d'une boule de cristal ;
- que l'IC 466 (2 arrêts) est plus direct que l'IC 1715 (7 arrêts) et circule avec un matériel plus confortable ;
- que deux voyageurs, confrontés à la même situation que le client, pourraient opérer deux choix différents : l'un attendant l'IC 466 retar-

dé mais annoncé ; l'autre empruntant le 1715. Tout voyageur sait que la seule logique pure et dure ne préside pas seule à ce genre de choix et qu'il s'agit aussi de feeling, fruit d'expériences ferroviaires vécues, et de contingences personnelles. Mieux : le même voyageur, dans les mêmes conditions, pourrait, sans pour autant être insensé, opter pour un convoi le lundi et l'autre le lendemain ;

- que la SNCB n'a pas à juger de ce qui est logique ou ne l'est pas à partir du moment où le client respecte parfaitement les conditions réglementaires d'octroi d'une compensation.

**Après un nouvel examen du dossier, la SNCB se rallie à l'avis et décide d'accorder au client la compensation réclamée.**



## 2014/1566

Le 3 mars 2014, le client introduit une demande de compensation pour retards fréquents pour la période du 4 septembre 2013 au 3 mars 2014.

Le 22 mai 2014, n'ayant toujours obtenu aucune réponse de la SNCB, le client s'adresse au service de médiation qui interroge alors la Société ferroviaire.

**Le 12 juin 2014, le service clientèle de la SNCB informe le médiateur qu'il ne peut répondre favorablement à la demande du client étant donné le caractère douteux du document. En effet, elle mentionne que le client a demandé, pour un même jour et un même moment mais dans deux trains différents, une compensation. L'une des demandes entrant dans le cadre d'un retard de longue durée et l'autre dans celui de sa demande de compensation pour retards fréquents.**

Le service de médiation en informe le client qui réagit aussitôt en s'expliquant.

Le médiateur rédige donc une proposition de conciliation reposant sur l'argumentation suivante : le client, sans antécédents, doit-il voir sa demande, tout à fait réaliste, complètement rejetée parce qu'il a commis une faute d'inattention lors du fastidieux remplissage de son formulaire ?

La SNCB est invitée à compenser les retards subis exception faite de la ligne litigieuse.

**La conciliation est rejetée pour la même raison que précédemment.**

L'avis insiste donc sur le fait :

- que le client a remis dans les délais prévus et selon la forme prévue sa demande de compensation et que celle-ci est tout à fait réaliste ;
- qu'il ne s'agit que d'une petite erreur dans

deux formulaires remis à des moments différents et qu'il n'est pas interdit au client de commettre une erreur car personne, y compris la SNCB, n'est parfait ;

- qu'un seul fait semble vraiment léger pour affirmer qu'il s'agit d'une demande « douteuse » d'autant plus que le client n'a aucun antécédent de fraude ou tentative de fraude ;
- qu'il s'agit plus que certainement d'une inattention et non d'une intention flagrante de truander la SNCB.

**Après un nouvel examen du dossier, la SNCB se rallie à notre avis et décide d'accorder au client la compensation réclamée, exception faite de la ligne litigieuse.**

## 2014/1898

En date du 9 mai 2014, le client a rentré un formulaire de demande de compensation pour retards fréquents (dernier retard subi le 23 avril 2014). Un mois plus tard, il apprend que sa demande est refusée car rentrée tardivement. Il réagit en proposant au Service Clientèle de supprimer les deux premiers retards apparaissant sur son formulaire.

**La proposition du client est refusée : non seulement la SNCB refuse de supprimer les deux premiers retards mais, en outre, le client n'a pas le droit d'introduire une nouvelle demande reprenant un seul des 40 retards mentionnés dans le fichier d'origine !**

Il s'adresse alors à notre service.

La SNCB applique de manière trop stricte ses Conditions de Transport, modifiées en date du 1er mai 2014.

D'après l'article 34 §15, les voyageurs disposent d'un délai de « 15 jours calendrier qui suit la fin de la période de 6 mois » pour rentrer leur demande. Ainsi, dans le cas présent, le client a dépassé ce délai de 2 jours. Soit.



## Estimant cette « réponse » un peu courte, nous insistons une nouvelle fois... et nous sommes toujours dans l'attente d'une réponse !

La proposition du client paraissait on ne peut plus raisonnable : supprimer les deux premiers retards afin de postposer la fin de la période de 6 mois de deux jours et ainsi obtenir une date de dépôt qui respecte le délai de 15 jours. Raisonnable, sans doute... mais pas réglementaire d'après l'article 34 §12, qui dit qu' « *en cas de demandes successives pour des retards répétitifs ou systématiques, il n'est pas permis d'introduire une demande pour une période qui couvre partiellement ou totalement une demande précédente* ».

Et voilà comment la SNCB procède pour échapper à une obligation prévue dans son Contrat de Gestion !

### La proposition de conciliation est refusée sur la même base.

L'avis émis fait remarquer que le client a invoqué des problèmes informatiques sur le site de la SNCB, raison pour laquelle le délai de 15 jours a été dépassé. La SNCB n'a fait aucune enquête sur le sujet.

En outre, l'article 34, nouvelle mouture, ne signale nullement les sanctions prévues en cas de non-respect des prescriptions, sinon par un syntagme des plus sibyllins et laissant place à tous les abus et à l'arbitraire « *dans le cas d'une demande non-conforme de compensation pour un retard [...] la SNCB se réserve le droit de ne pas compenser la demande globale pour la période de référence* » (dans quel cas la sanction tombera-t-elle, dans quel cas ne tombera-t-elle pas, nul voyageur ne le sait !).

Pour terminer, le médiateur suppose que le législateur devait avoir tout autre chose en tête lorsqu'il a imposé un système de compensation des retards et qu'il serait bon que les Conditions de Transport et leur application reflètent non seulement la loi mais aussi son esprit.

L'avis est refusé, sans répondre à aucun argument avancé, ce qui est pour le moins problématique. C'est comme si la SNCB en avait fait une question de principe. Peut-être les restrictions budgétaires sont-elles à l'origine de cette position ? Plutôt que sanctionner les voyageurs qui demandent (une maigre) réparation pour les retards subis, la SNCB pourrait envisager de supprimer les retards eux-mêmes, non ? Finalement, c'est ça que les voyageurs demandent : des trains à l'heure !

Vu l'absence de réponse à nos arguments, nous envoyons un nouveau courrier, qui reprend avec détails les questions restées ouvertes.

Près de 3 mois plus tard, la SNCB répond ainsi : « *nous confirmons à nouveau notre point de vue pris dans notre réponse datée du 28 octobre 2014* ».

Estimant cette « réponse » un peu courte, nous insistons une nouvelle fois... et nous sommes toujours dans l'attente d'une réponse !





## 3.3. Qualité du service offert à la clientèle

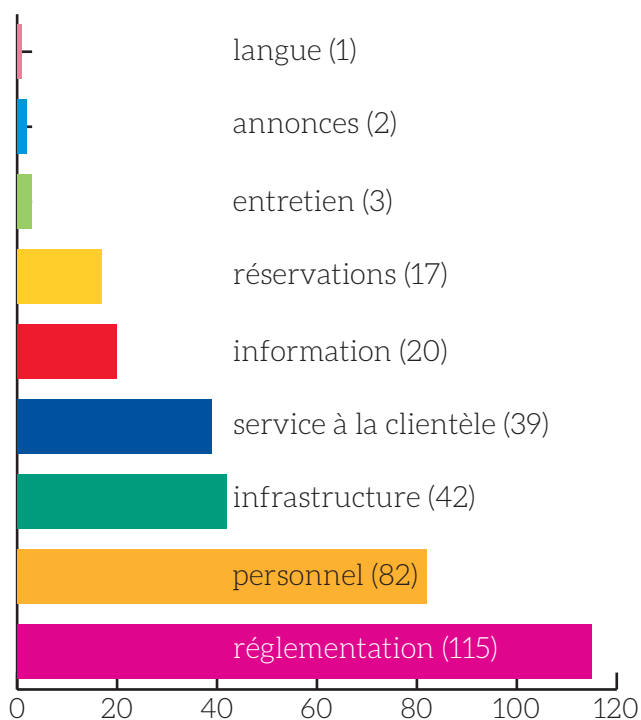
### 3.3.1. Plaintes

Dans 321 cas, le client a jugé la qualité du service offert insuffisante.

Ce groupe représente 20,5 % du nombre total de plaintes.

En terme de volume, la qualité du service offert à la clientèle constitue le troisième groupe le plus important.

#### Plaintes par catégorie



#### Personnes à Mobilité Réduite

L'abréviation PMR désigne les « Personnes à Mobilité Réduite », ce qui englobe en fait toute personne confrontée à une difficulté de se déplacer car soumise à des obstacles qu'elle ne peut surmonter seule ou affronter très difficilement.

Ces difficultés, visibles ou non, peuvent être liées à des facteurs bien différents comme par exemple l'âge, la maladie (rhumatisme, problème cardiaque,...), un état provisoire (une femme enceinte, une personne avec une poussette,...), un handicap temporaire ou définitif (la maladie, la cécité, une personne se déplaçant en béquilles ou chaise roulante),... En résumé, tout ce qui est susceptible de réduire à un moment ou un autre l'autonomie de la personne et limiter ainsi ses déplacements et par là même sa participation à la vie collective.

Sans une aide appropriée, le moindre déplacement peut rapidement ressembler à un véritable parcours du combattant.

Qu'en est-il alors de l'aide apportée aux PMR lors de leurs déplacements sur le réseau ferroviaire ?

Depuis l'entrée en vigueur du Règlement 1371/2007, la personne à mobilité réduite dispose d'un droit clair à une assistance avant, pendant et à la fin de son voyage en train.

Outre les aménagements présents dans certaines gares (bornes d'assistance, signalétique adaptée, boucle d'induction au guichet, rampes mobiles,...), il existe un service d'assistance gratuit réservable soit par téléphone (02 528 28 28) soit par Internet ([www.belgianrail.be](http://www.belgianrail.be)).

Sur les 552 gares et points d'arrêt du pays, 114 sont référencées « PMR » mais peu disposent d'un accès aux quais via des ascenseurs ou des rampes d'accès.

La personne à mobilité réduite réserve son

assistance 24 heures à l'avance soit par téléphone soit via un formulaire online en précisant son besoin. Si la PMR ne peut, selon certaines circonstances, introduire sa demande dans les délais prescrits, celle-ci sera prise en compte dans la mesure du possible (obligation de moyens) mais sans garantie.

La diminution de ce délai de 24 heures reste une de nos demandes, et ce afin d'offrir une plus grande flexibilité aux intéressés comme cela est le cas dans d'autres pays. (à titre de comparaison, le délai de réservation est de 3h aux Pays-Bas).

Le bénéficiaire se présente donc le jour du voyage, au minimum 20 minutes à l'avance et muni de son titre de transport, au point de rencontre fixé lors de la réservation. Un membre du personnel formé le conduit alors jusqu'à son train et l'aide à embarquer.

Une fois dans le train, le chef de bord veille au bon déroulement du voyage.

A l'arrivée du train à destination ou dans une gare de correspondance, la personne est à nouveau prise en charge par du personnel qualifié.

Toutes ces informations, et même plus encore, peuvent être trouvées en différents formats sur le site [www.belgianrail.be](http://www.belgianrail.be) rubrique « *service gares et trains* » puis « *Personnes à mobilité réduite* ».

Les aménagements et services proposés aux

personnes à mobilité réduite peuvent faciliter leurs déplacements lorsqu'ils fonctionnent mais s'il y a le moindre problème (train retardé, personnel absent ou malade, matériel défectueux, ...), cela peut très vite conduire à une situation stressante, voire dangereuse pour le client.

Exemple concret :

Une personne souffrant de cécité doit bénéficier d'une aide à l'arrivée de son train en gare, tard le soir. Celle-ci, bien que confirmée, n'est pas présente à la descente du train. Le client se voit donc contraint de se débrouiller seul pour rejoindre la sortie de la gare avec les risques que cela comporte. Dans une réponse adressée au client par le service clientèle, il lui est suggéré, si la situation se représente, de trouver la borne d'assistance située sur le quai numéro un. Réponse pour le moins inappropriée vu l'objet de sa plainte. Comment une personne visuellement déficiente est-elle censée trouver une borne au milieu d'un quai ?

On pourrait se dire que lorsqu'un événement comme cela arrive la SNCB tire les leçons de la plainte déposée et prend les mesures nécessaires pour que le client ne revive pas la situation. Ce n'est hélas pas toujours le cas : un client s'est vu confronté à trois reprises, dans un court laps de temps, à l'absence du personnel d'assistance à ses gares d'arrivée et départ et, ce, alors que le service concerné était au courant de la problématique suite à la prise en charge de la plainte du client par le service de médiation.

**On pourrait se dire que lorsqu'un événement comme cela arrive la SNCB tire les leçons de la plainte déposée et prend les mesures nécessaires pour que le client ne revive pas la situation. Ce n'est hélas pas toujours le cas...**

### 3.3.2. Avis

#### 2014/1691

Le 23 mai 2014, le client désire prendre le train L 1571 de 22h36 entre Bruxelles-Midi et Termonde. Suite à un changement de voie et un manque d'attention, il embarque dans l'IC 1743 pour Saint-Ghislain. Il s'endort. Entre Bruxelles et Saint-Ghislain, son titre de transport n'est pas contrôlé. Il se réveille finalement vers minuit, dans un train plongé dans l'obscurité et à l'arrêt en plein milieu d'un faisceau à Mons. Il parvient à sortir du train avec l'aide d'un membre du personnel de la SNCB puis il rejoint son domicile en taxi. Il attend de l'entreprise ferroviaire au minimum le remboursement de ses frais de taxi (200€).

**Dans une première réponse, la SNCB précise que le changement de voie était indiqué sur les panneaux d'information et qu'il a fait l'objet d'une annonce par le speaker.**

L'accompagnateur du train IC 1743 admet qu'il n'a pas procédé à un contrôle approfondi entre Bruxelles-Midi et Saint-Ghislain mais qu'il est passé à travers le train arrivé à destination finale. Il a effectivement réveillé un voyageur en lui demandant de débarquer puis a continué sa route à travers les autres compartiments. Il a éteint les lumières et a laissé le train partir à Mons.

**L'entreprise ferroviaire explique que l'accompagnateur a été entendu et ses responsabilités lui ont été rappelées. Il a également bénéficié d'un coaching supplémentaire.**

**La SNCB regrette l'incident mais ne rembourse pas les frais de taxi.**

**A la question de savoir sur quelle base elle refuse le remboursement des frais, la SNCB renvoie vers deux éléments :**

- le client admet lui-même avoir embarqué

**dans le mauvais train par distraction. La SNCB conseille à ses voyageurs d'écouter attentivement les annonces et de vérifier le panneau d'information sur le quai avant l'embarquement ;**

- **à la gare de destination finale, l'accompagnateur a réveillé le client et lui a demandé de sortir. Le client a ignoré le conseil et s'est probablement rendormi.**

**La SNCB répète qu'elle ne donne pas de suite positive à la demande de remboursement des frais de taxi.**

Les retards causent des changements de voie et cela peut perturber les voyageurs. En recommandant à ses clients de rester à l'écoute des annonces et de garder un œil sur les panneaux informatifs, la SNCB reconnaît l'existence de cette possibilité. Dans une telle situation, un retard combiné à un changement de voie, le client était aussi quelque peu distrait. Les petites erreurs sont bien humaines et devraient être pardonnables. Elles ne peuvent pas donner lieu à la négation des droits des voyageurs.

A la fin du dernier voyage, l'accompagnateur aurait dû s'assurer que tous les voyageurs avaient bien débarqué. Le fait que le voyageur se trouvait encore à bord prouve que l'accompagnateur ne s'est pas acquitté de ses tâches avec soin.

Il a donc été entendu et sensibilisé à ses responsabilités. Il a également fait l'objet d'un coaching supplémentaire. La SNCB reconnaît ainsi de manière implicite qu'une faute a été commise.

D'un côté, elle rappelle l'accompagnateur à l'ordre. D'un autre côté, elle rejette une demande raisonnable d'indemnisation du client

sous prétexte que ce même contrôleur aurait correctement exécuté ses tâches. La SNCB défend son personnel, au détriment de ses responsabilités vis-à-vis de son client.

La demande de remboursement des frais de taxi est conforme à l'article 36 §3 des Conditions de Transport et la SNCB se base sur des raisons non fondées pour justifier son refus.

La médiatrice recommande de virer le montant de 200€ sur le compte bancaire du client et de lui présenter des excuses pour l'inconvénient subi.

**L'entreprise rejette cette proposition en répétant son point de vue précédemment pris.**

La réglementation relative à l'accompagnement des trains est pourtant très claire. A la terminaison d'un train, le chef de bord, éventuellement accompagné du personnel de contrôle, vérifie que tous les voyageurs ont débarqué (Manuel de l'accompagnateur de train

- Partie 3, chapitre 4). Un client se trouvait à bord d'un train rangé dans un faisceau.

La SNCB a donc bien commis une faute, et l'entreprise l'a d'ailleurs reconnu. Pour rejoindre son domicile, le client a dû prendre un taxi. Il nous semble donc raisonnable que la SNCB rembourse ces frais.

L'avis est émis ainsi : « *La SNCB vire le montant de 200€ sur le compte bancaire du client et lui présente ses excuses pour l'inconvénient subi.* »

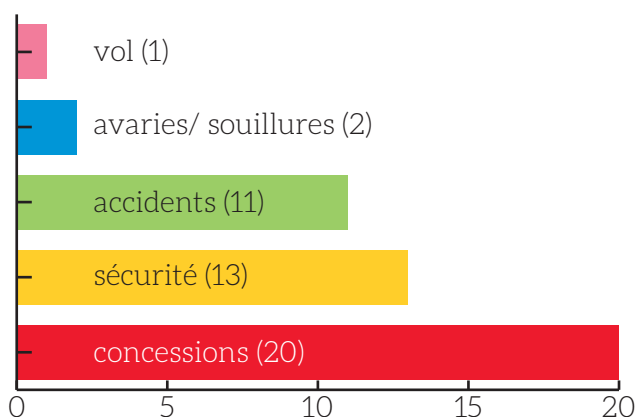
**La SNCB rejette cet avis. Elle estime ne disposer d'aucun élément supplémentaire susceptible de lui faire changer son point de vue initial. Du point de vue de la sécurité, l'accompagnateur n'a peut-être (sic) pas correctement agi au regard de la réglementation interne : il n'a pas vérifié que le voyageur avait effectivement quitté le train. Mais du point de vue du service à la clientèle, l'entreprise estime que son personnel a fourni le service requis.**

**La SNCB a donc bien commis une faute, et l'entreprise l'a d'ailleurs reconnu. Pour rejoindre son domicile, le client a dû prendre un taxi. Il nous semble donc raisonnable que la SNCB rembourse ces frais.**

## 3.4. Divers

Cette rubrique comporte 47 plaintes (3 % du total).

### Plaintes par catégorie



La plupart des plaintes de cette catégorie concernent les parkings gérés par B-Parking, une filiale de la SNCB. Les usagers se plaignent surtout de certains points du règlement, comme le fait qu'un navetteur (c'est-à-dire un

détenteur de Carte Train) n'est pas autorisé à acheter une carte pour 5 ou 10 jours de parking. Il est obligé d'acheter un abonnement de parking, valable d'une semaine minimum à 1 an. D'autres plaintes touchent au manque de places ou à différents problèmes techniques.

La procédure de départ est elle aussi sujet de plaintes. Il est principalement question de la frustration de voyageurs qui ne peuvent plus embarquer (par la dernière porte ouverte) après le signal donné par l'accompagnateur de train ou de clients qui ont reçu une amende pour ne pas avoir respecté l'interdiction d'embarquement intimée par l'accompagnateur.

Le médiateur explique aux plaignants que l'accompagnateur ne peut dévier de ces règles dans l'intérêt de la sécurité, tant des voyageurs eux-mêmes que du personnel de bord.

Le médiateur n'a formulé aucun avis dans cette catégorie en 2014.

**Il est principalement question de la frustration de voyageurs qui ne peuvent plus embarquer (par la dernière porte ouverte) après le signal donné par l'accompagnateur de train...**

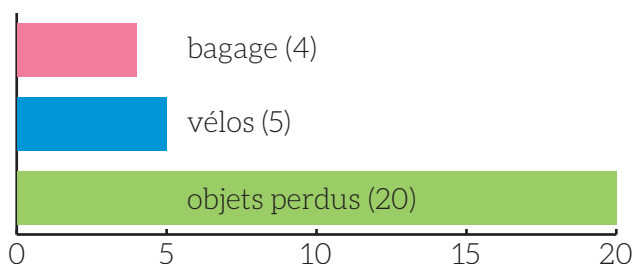


## 3.5. Bagages, Vélos et Colis

Cette année, nous avons été saisis de 29 plaintes, soit 1,9 % du nombre total des plaintes. Celles-ci concernaient :

- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- des problèmes lors de l'acheminement des vélos ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

### Plaintes par catégorie



Les objets les plus régulièrement oubliés sont les sacs à dos, les GSM/smartphones, les vestes, les portefeuilles, les couvre-chefs, les clés, les livres, les écharpes et les cartables.

La plupart des objets perdus signalés par le biais du médiateur ne sont jamais retrouvés. 30 % sont bel et bien récupérés. Dans 20 % des cas, un objet précédemment retrouvé par la SNCB doit être à nouveau recherché avant de pouvoir être rendu au client. Dans ce cas, la SNCB compense le voyageur sur base des factures des objets concernés.

En 2014, sur base des plaintes reçues, le service de médiation n'a formulé aucun avis relatif à cette catégorie.

## 3.6. Autres dossiers introduits auprès du médiateur

Conformément à l'article 11 §2, 1° de la loi du 28 avril 2010, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

Elles ont surtout trait aux nuisances sonores, consécutives à des travaux d'infrastructure,

vibrations dues aux trains ...

Elles sont alors transmises aux services compétents pour examen.



# Equipe



De gauche à droite : Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Thierry Swaelens, Fabienne Roggen, Ludovine Delvaux, Brigitte Bauwens, Kristof Goossens.

Sonia Denis et Pascal Vandenmeersschaut étaient absents le jour de la photo.





Service de médiation pour  
les voyageurs ferroviaires

## Comment contacter le service de médiation?



Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires  
Cantersteen, 4 1000 BRUXELLES  
(à la gare de Bruxelles-Central)



[www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be)



*Francophones* 02/525 40 01  
*Néerlandophones* 02/525 40 00  
*Germanophones* 02/525 40 02



*Francophones* [mediateur@sncb.be](mailto:mediateur@sncb.be)  
*Néerlandophones* [ombudsman@nmbs.be](mailto:ombudsman@nmbs.be)  
*Germanophones* [ombudsman@nmbs.be](mailto:ombudsman@nmbs.be)



Fax 02/525 40 10



Nos bureaux sont ouverts du lundi au  
vendredi de 9h à 17h sans interruption

L'intervention auprès du service de médiation est gratuite

[www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be)