

RAPPORT ANNUEL
2009

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB

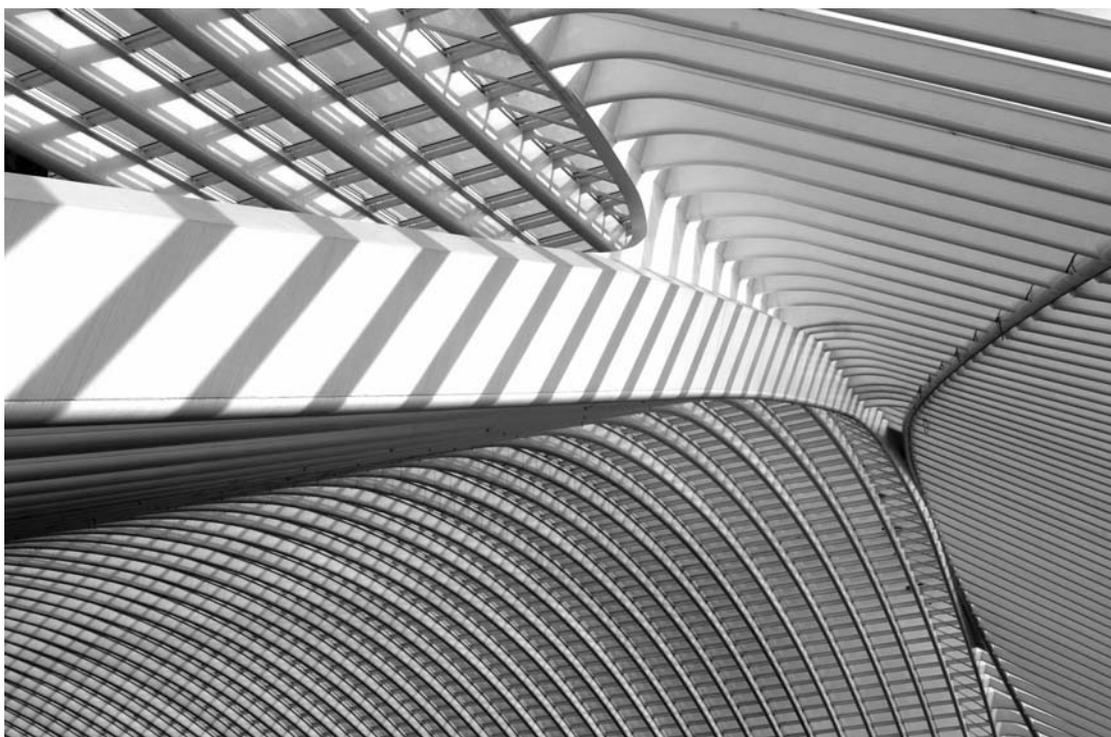


Photo Groupe SNCB

RAPPORT ANNUEL 2009

LE MEDIATEUR
AUPRES DU GROUPE SNCB

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	6
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	7
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	11
1. Volume des plaintes	12
2. Motifs des plaintes	15
3. Résultats des interventions	17
4. Avis	19
4.1. Considérations Générales	19
4.2. Nombre d'avis rendus	20
4.3. Résultats	21
4.4. Evolution des avis	22
5. Quelques données générales	23
5.1. Evolution du nombre de voyageurs	23
5.2. Evolution du nombre de voyageurs-kilomètres	24
5.3. Evolution du baromètre de qualité	25
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	27
1. Evolution du nombre des plaintes	28
1.1. Service des trains	32
1.1.1. Retards et ruptures de correspondances	33
1.1.2. Horaires	53
1.1.3. Suppressions	61
1.1.4. Compositions	64

1.1.5.	Offre train	68
1.1.6.	Avis « service des trains »	70
1.2.	Titres de transport	91
1.2.1.	Titres de transport en service intérieur	92
1.2.2.	Cartes train	97
1.2.3.	Formules Pass	101
1.2.4.	Titres de transport en service international	103
1.2.5.	Autres titres de transport	109
1.2.6.	Avis « titres de transport »	112
1.3.	Qualité du service offert à la clientèle	133
1.3.1.	Personnel	134
1.3.2.	Service à la clientèle	139
1.3.3.	Infrastructure	147
1.3.4.	Information	149
1.3.5.	Conditions Générales	159
1.3.6.	Réservations	169
1.3.7.	Langue	172
1.3.8.	Avis « Qualité du service offert à la clientèle »	174
1.4.	Divers	181
1.4.1..	Sécurité et Accident	182
1.4.2.	Concessions	185
1.4.3.	Police	188
1.4.4.	Avis	189
1.5.	Bagages, Vélos et Colis	192
1.5.1.	Vélos	193
1.5.2.	Objets perdus	201
1.5.3.	Avis « bagages, vélos et colis »	205
2.	Autres dossiers introduits auprès du médiateur	213
	QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	217

AVANT-PROPOS

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

Vous trouverez ci-après le dix-septième rapport du médiateur auprès du Groupe SNCB, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2009.

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

En 2010, les Chemins de Fer belges célèbrent leurs 175 ans d'existence.

L'accident ferroviaire de Buizingen a jeté un voile très noir sur cet anniversaire. Il restera une cicatrice dans l'histoire des chemins de fer belges, de par l'énorme souffrance qu'il a causée. Il faut espérer que des leçons en seront tirées et que des décisions nécessaires contribueront à une encore meilleure sécurité ferroviaire.

Il y a quand même des raisons, parfois très manifestes, de célébrer cet événement. En termes d'infrastructure, les investissements augmentent de façon constante, en témoignent entre autres la finalisation du réseau belge à grande vitesse, le nouveau point d'arrêt de Noorderkempen, l'installation d'un nouveau pont ferroviaire sur la E 19 à Zemst.

Les efforts d'investissement dans les gares et leurs environs prennent de plus en plus forme. Les inaugurations festives des gares de Liège-Guillemins et d'Anvers-Central symbolisent la nouvelle politique en faveur des gares et de leur rôle dans la société en général et de la mobilité en particulier. Mais tous les autres projets concernant les gares reflètent également une volonté réelle du Groupe SNCB de devenir une entreprise de mobilité à part entière et d'apporter une valeur ajoutée à tous les clients et riverains.

La croissance du nombre de voyageurs, qui peut être qualifiée de spectaculaire depuis 2000 (+ 43,4%), s'est poursuivie en 2009, dans une moindre mesure il est vrai. Le changement radical tendant à considérer les transports publics comme la clé pouvant résoudre de nombreux problèmes de mobilité, dû en partie aux problèmes de saturation du réseau routier, en partie à la conviction des responsables politiques, donne lieu à une nouvelle dynamique dans le secteur des transports publics, tant en termes de recherche, de développement que d'exploitation.

La réglementation européenne a imposé au secteur un certain nombre d'obligations, eu égard entre autres aux structures et à la qualité de service. Ceci a clairement un impact sur la manière de travailler. Un exemple parlant est l'application du règlement 1371/2007, en vigueur depuis le 3 décembre 2009.

Pourtant, il subsiste une ombre au tableau. Le Groupe SNCB n'a pas pu renverser la tendance négative, qui s'intensifie depuis un certain temps par rapport à sa mission principale et se traduit par de mauvais taux de ponctualité, de mauvaises correspondances, de plus en plus de suppressions de trains, le manque de places, des problèmes techniques au matériel roulant, les problèmes de communication avec les clients. Cependant, beaucoup d'efforts sont fournis. Mais, comme déjà constaté dans le rapport annuel précédent, le résultat de ces efforts se fait attendre.

C'est à tout le moins préoccupant.

Les réalisations positives au niveau du secteur ferroviaire, l'approche constructive par rapport au rôle des « nouveaux chemins de fer » dans la société sont souvent éclipsées par les performances médiocres de la mission première, à savoir le transport des passagers, au moyen de trains ponctuels et confortables.

Ce rapport donne un bref témoignage de la façon dont les clients y réagissent.

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :
Médiateur auprès du Groupe SNCB
Cantersteen, 4 1000 BRUXELLES
(à la gare de Bruxelles-Central)

ou vous lui adressez un fax :
02 525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone :

Francophones	02 525 40 01
Néerlandophones	02 525 40 00
Germanophones	02 526 36 81

Par mail :

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

Ou vous vous présentez :
nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption.

L'intervention auprès du médiateur est gratuite.

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 5.278 plaintes dont 151 étaient irrecevables. 5.127 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 5.127 dossiers abordés en 2009 représentent dans les faits 6.946 personnes (13 pétitions pour 1.832 signataires).

Vu qu'en 2009, incontestablement, bon nombre de problèmes sont allés croissant (retards, annulations, manque de places, correspondances manquées), plusieurs plaintes d'un même client ont été classées dans un seul et même dossier. L'objectif était d'assurer un meilleur suivi dans l'évolution d'une problématique donnée d'un client. A la mi-mars 2010, ce système a été à nouveau abandonné, après qu'il s'est avéré que le Groupe SNCB ne répondait pas systématiquement à chaque plainte du même dossier, mais en général seulement à la première plainte reçue, et considérait ensuite le dossier comme clos. Le nombre de dossiers (5.127) couvre ainsi un plus grand nombre de plaintes (qui peut être estimé à 5.850 au minimum).

Il faut encore ajouter les contacts téléphoniques (environ 11.000) pour cerner au mieux notre activité quotidienne.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 5.127.

Nombre de plaintes introduites auprès du médiateur :

ANNEE	NOMBRE DOSSIERS	NOMBRE CLIENTS
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
TOTAL	35.866	41.047

Un autre phénomène qui a émergé des soi-disant «problèmes structurels» (plaintes récurrentes sur le même sujet, pour lequel aucune amélioration n'est constatée après des mois) est la lassitude. Les clients contactent le médiateur pour lui communiquer leur mécontentement ou leurs préoccupations, en déclarant tout de go qu'ils ne sont plus disposés à envoyer un courriel ou une lettre supplémentaires. Les raisons en sont diverses : il y a très peu de changement dans leur situation - en dépit des promesses formulées par le Groupe SNCB, ils se plaignent de son apathie (ils sont généralement compréhensifs et positifs à l'égard du personnel de train), ils n'apprécient pas du tout les réponses du Groupe SNCB, ils estiment que celui-ci ne prend pas du tout en compte la situation sur le terrain. Une situation paradoxale en découle: si un problème perdure sans perspective concrète de solution, la lassitude pourrait donner l'impression (mauvaise !) que les clients ne s'en soucient pas vraiment ou, pire encore, que le problème n'est explicitement plus d'actualité... La médiation dans la pratique montre le contraire. Le silence peut être aussi l'expression d'un grand mécontentement. Les problèmes structurels provoquent aussi des situations difficiles pour le médiateur: il a beau insister et émettre des recommandations lorsque le Groupe SNCB ne parvient pas à résoudre les problèmes, il est également confronté à l'irritation ou l'incrédulité croissantes des clients, et sa mission, qui consiste à améliorer ou à rétablir la confiance entre les entreprises et les clients, devient particulièrement difficile et délicate.

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

Par rapport à il y a cinq ans, nous constatons une augmentation de 73,2 % du nombre de dossiers¹.

Dossiers (du 1er janvier au 31 décembre)	Rapport annuel 2005	Rapport annuel 2006	Rapport annuel 2007	Rapport annuel 2008	Rapport annuel 2009
Néerlandophones	2.051	2.734	5.123	4.394	4.265
Francophones	910	930	1.007	1.124	862
Total	2.961	3.664	6.130	5.518	5.127²

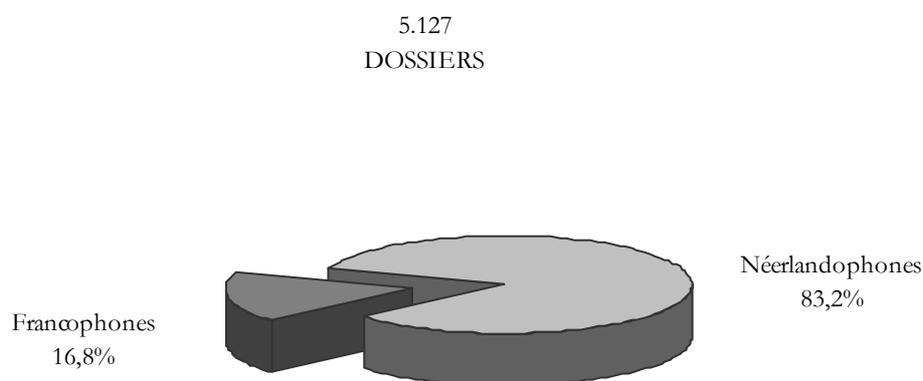
¹ Vu qu'en 2009, diverses plaintes ont été regroupées dans un seul et même dossier, il faut considérer le «nombre de plaintes» pour 2009 comme «nombre de dossiers». Dans un dossier peuvent donc apparaître plusieurs plaintes similaires d'un seul et même client.

² Ce nombre couvre 5.850 plaintes au minimum.

Les dossiers 2009

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

- 4.265 dossiers néerlandophones ;
- 862 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le médiateur a été contacté par téléphone – surtout durant le dernier trimestre - à au moins 11.000 reprises en 2009.

La plupart du temps, le client réagit à des situations désagréables (retards, correspondances ratées, manque de places assises, ...) qu'il a vécues, et le dit à haute voix. Il pose aussi des questions sur ce qui le tracasse à ce moment-là (modifications des horaires ou adaptations relatives à l'accessibilité des gares) ou sur des rumeurs qui courent. On oriente fréquemment l'interlocuteur vers les services du Groupe SNCB, susceptibles de le renseigner sur les nouveaux produits et/ou les nouvelles réglementations. Mais ce n'est pas toujours aisé.

Cette année, nous avons reçu un nombre marquant de questions portant sur des retards récurrents et des correspondances manquées.

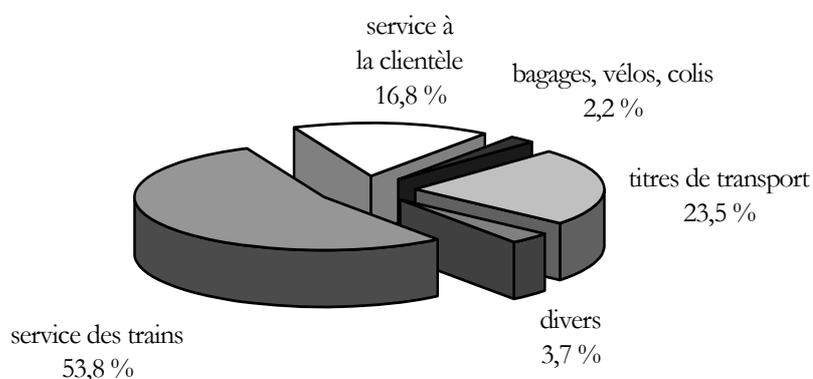
2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 5.127 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

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

- 2.757 concernent le service des trains ;
- 1.204 ont trait aux titres de transport ;
- 860 sont relatives à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 192 dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...);
- 114 se rapportent aux bagages, vélos et colis.

Répartition par groupes



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

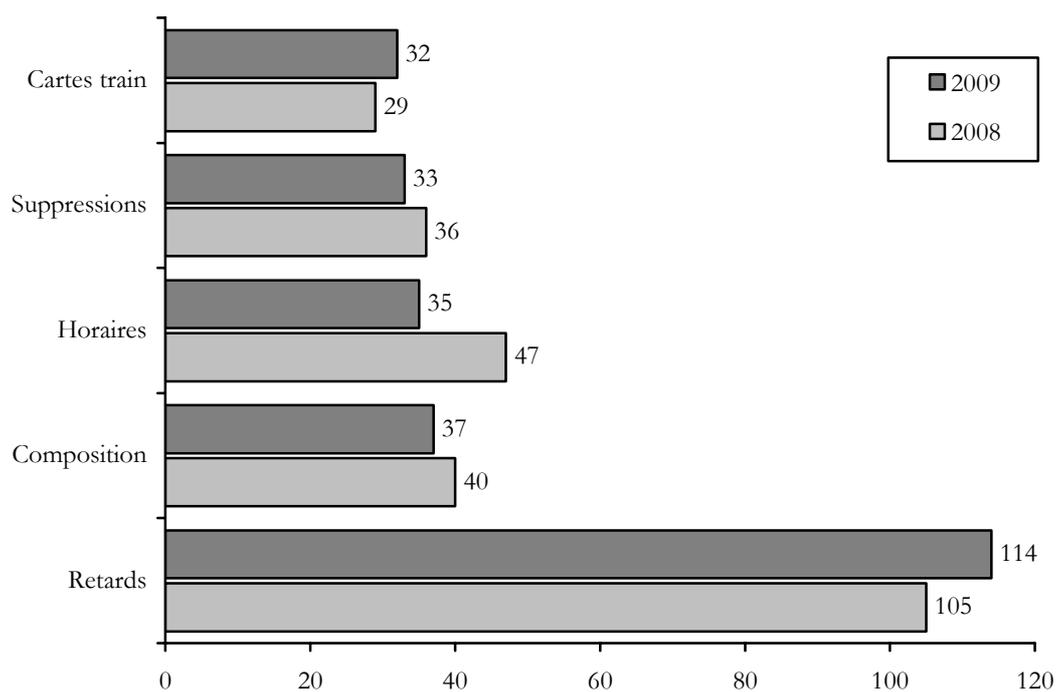
Top cinq toutes catégories confondues

Voici les catégories qui obtiennent le plus grand nombre de récriminations en 2009 :

- Retards :	1.369
- Composition :	442
- Horaires :	422
- Suppressions :	391
- Cartes trains :	379

Ce top cinq représente 58,6 % du nombre total de plaintes

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

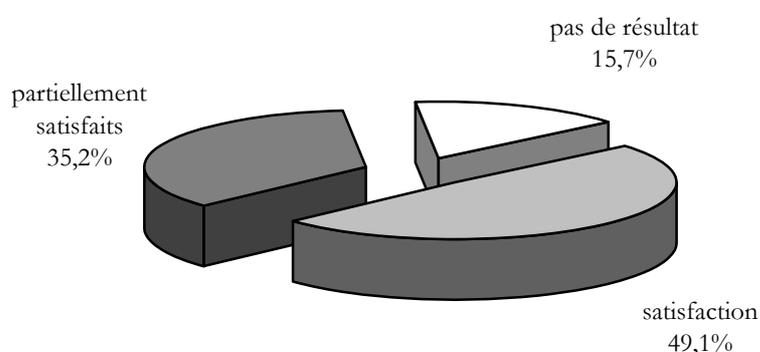


3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 5.127 dossiers introduits auprès du médiateur, 1.095 étaient toujours en traitement fin décembre 2009.

Les 4.032 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.980 ont obtenu satisfaction ;
- 1.421 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 631 n'ont pas obtenu de résultat.



84,3 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès du Groupe SNCB.

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

Dans 49,1 % des cas, le Groupe SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou il a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 35,2% des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

Ces chiffres doivent être examinés comme suit :

- Une réponse correcte donnée au client ne signifie pas nécessairement que son problème est résolu. Ainsi bon nombre de clients limbourgeois ont demandé, il y a deux ans, une connexion rapide supplémentaire au départ de et vers Bruxelles via « la courbe de Louvain ». Bien que le Groupe SNCB ait eu une réaction plutôt sceptique, il a été promis d'organiser une réunion avec le gouverneur de la province, afin d'examiner cette demande. Bien que cette mise en service procurerait un gain de temps pour les clients, l'offre train au départ de et vers Louvain devrait être adaptée en détournant d'autres trains. A défaut de sillons disponibles dans la jonction Nord-Midi à Bruxelles, aucun train P supplémentaire n'a pu être mis en service, jusqu'à nouvel ordre.
- Fréquemment, le problème n'est que partiellement résolu, par exemple, lorsque le Groupe SNCB consent à introduire un temps d'attente dans une grande gare durant la pointe vespérale, afin d'assurer la correspondance entre deux trains bien achalandés en cas de légers retards. En raison des possibilités d'exploitation limitées, il n'existe cependant que très peu de marge pour retenir un train, ne fût-ce que trois minutes. Bien que cette mesure constitue en soi une solution acceptable pour les clients, il appert que le retard est souvent plus important, de sorte que la correspondance est quand même rompue.

Bien que le bilan pour le client soit couramment positif, la situation peut aussi se modifier brusquement et se révéler insatisfaisante. En maintes circonstances, le Groupe SNCB invite le voyageur à se montrer patient, par exemple en attendant qu'il renforce prochainement un train pour que davantage de places assises soient disponibles. Ou qu'il adaptera les horaires futurs. Si l'entreprise ferroviaire ne tient pas ses promesses, elle s'expose à de nouvelles plaintes du client dont les attentes n'ont pas été tout à fait comblées. Un autre exemple avec le même résultat : un client déplore la suppression fréquente de son train. En outre, le train suivant dans la même direction ne dessert pas sa gare d'arrivée. Le Groupe SNCB promet qu'il en tiendra compte à l'avenir et que le train suivant fera exceptionnellement arrêt dans la gare de destination du voyageur. Or, il ne peut pas toujours garantir cette initiative.

Peu de temps après, il s'avère que cela ne s'est jamais produit. D'où nouvelle plainte du client et des autres passagers.

Dans 15,6% des plaintes, l'intervention n'aboutit pas à un résultat, soit parce que le Groupe SNCB n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que le processus a été arrêté durant la concertation.

4. AVIS

4.1. CONSIDERATIONS GENERALES

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2. NOMBRE D'AVIS RENDUS

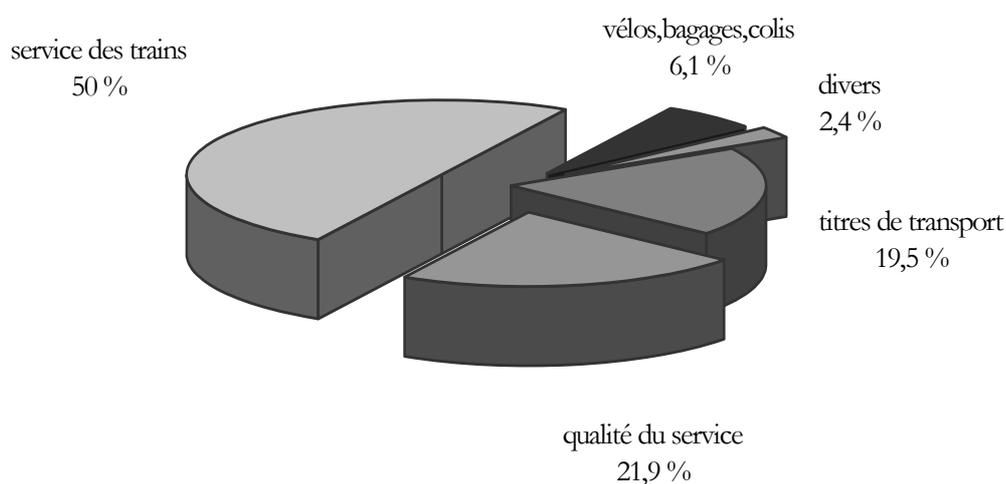
Le médiateur a émis 82 avis durant cette année :

- 69 ont été rendus en néerlandais ;
- 13 ont été rendus en français.

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

- 41 étaient relatifs au service des trains ;
- 18 portaient sur la qualité du service ;
- 16 avaient trait aux titres de transport ;
- 5 concernaient la rubrique « bagages-vélos-colis » ;
- 2 étaient issus du groupe « divers ».

Classement des avis par groupe



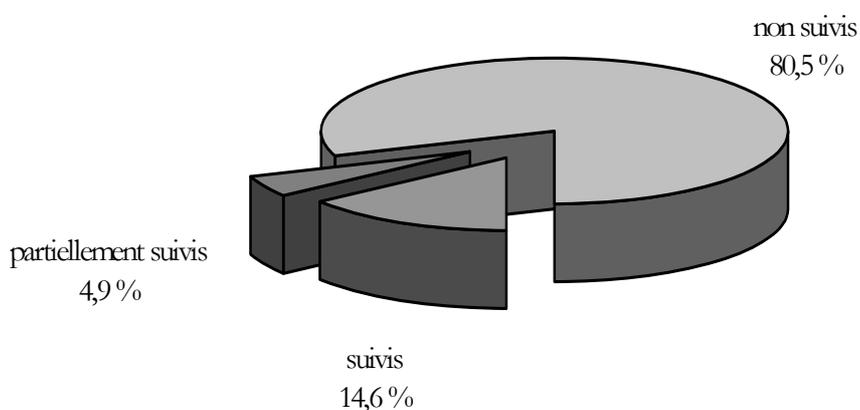
Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

4.3. RESULTATS

Le Groupe SNCB avait fourni, fin janvier 2010, une réponse aux 82 avis émis.

Ainsi, 66 n'ont pas été suivis par le Groupe SNCB, 12 l'ont été, 4 étaient partiellement acceptés.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 19,5 % des dossiers, le Groupe SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; il a refusé de le faire dans 80,5 % des autres cas.

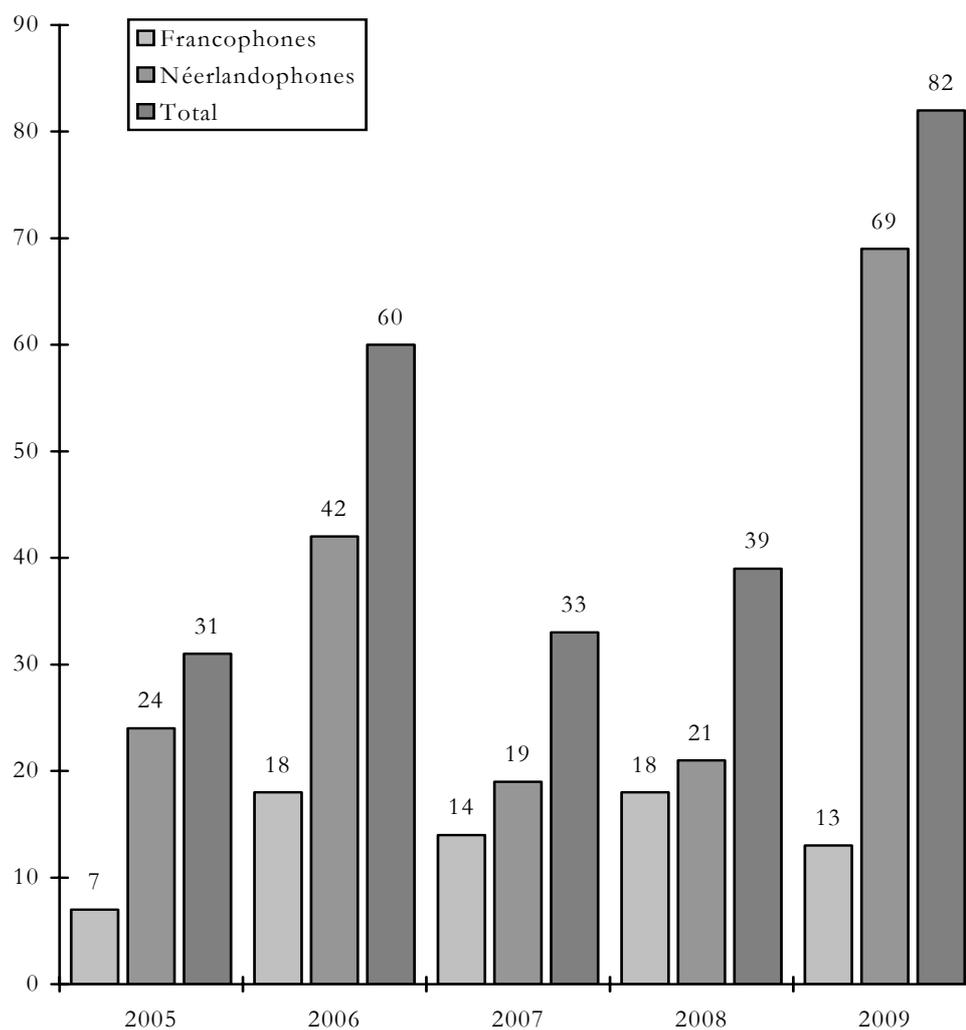


Chaque année, on pose la question au médiateur sur le faible nombre d'avis acceptés. Et c'est bien une réalité ! Or dans la pratique, il apparaît clairement que des avis repoussés constituent la base d'un débat interne au sein du Groupe SNCB pour finalement trouver, entièrement ou partiellement, une application concrète. Cela concerne alors souvent des questions de principe ou des changements de lignes de conduite pour lesquels on souhaitait d'abord déterminer de façon approfondie les implications possibles. De cette manière, les avis vont bien à la rencontre du but initial du législateur, c'est-à-dire fournir des indications pour l'activité de l'entreprise ferroviaire.

En 2009, le Groupe SNCB a encore de nouveau pris trop souvent le mauvais pli de motiver insuffisamment ces avis, ce qui a suscité fréquemment une réaction forte, amère ou cynique chez le client.

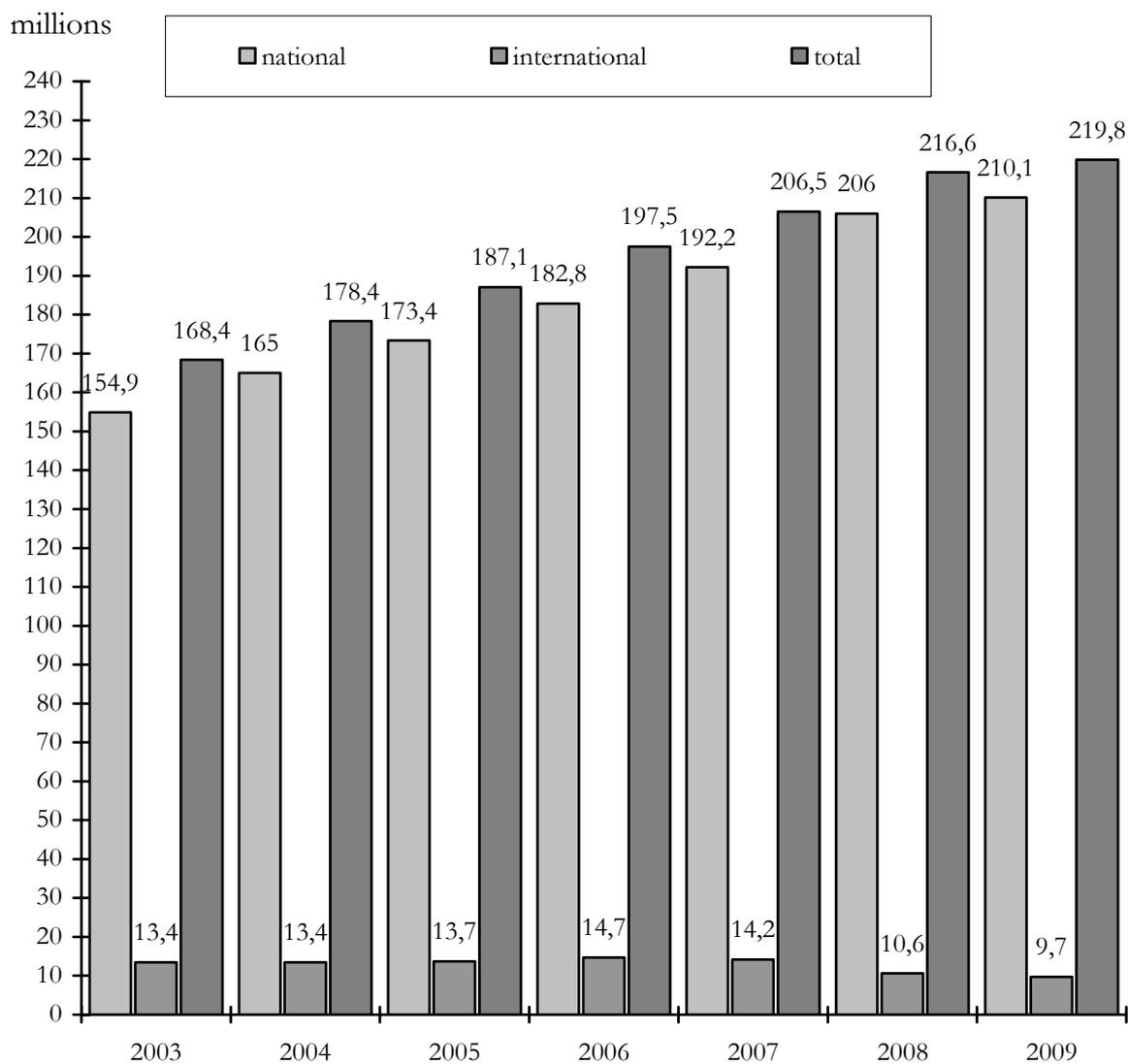
4.4. EVOLUTION DES AVIS

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



5. QUELQUES DONNEES GENERALES

5.1. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS

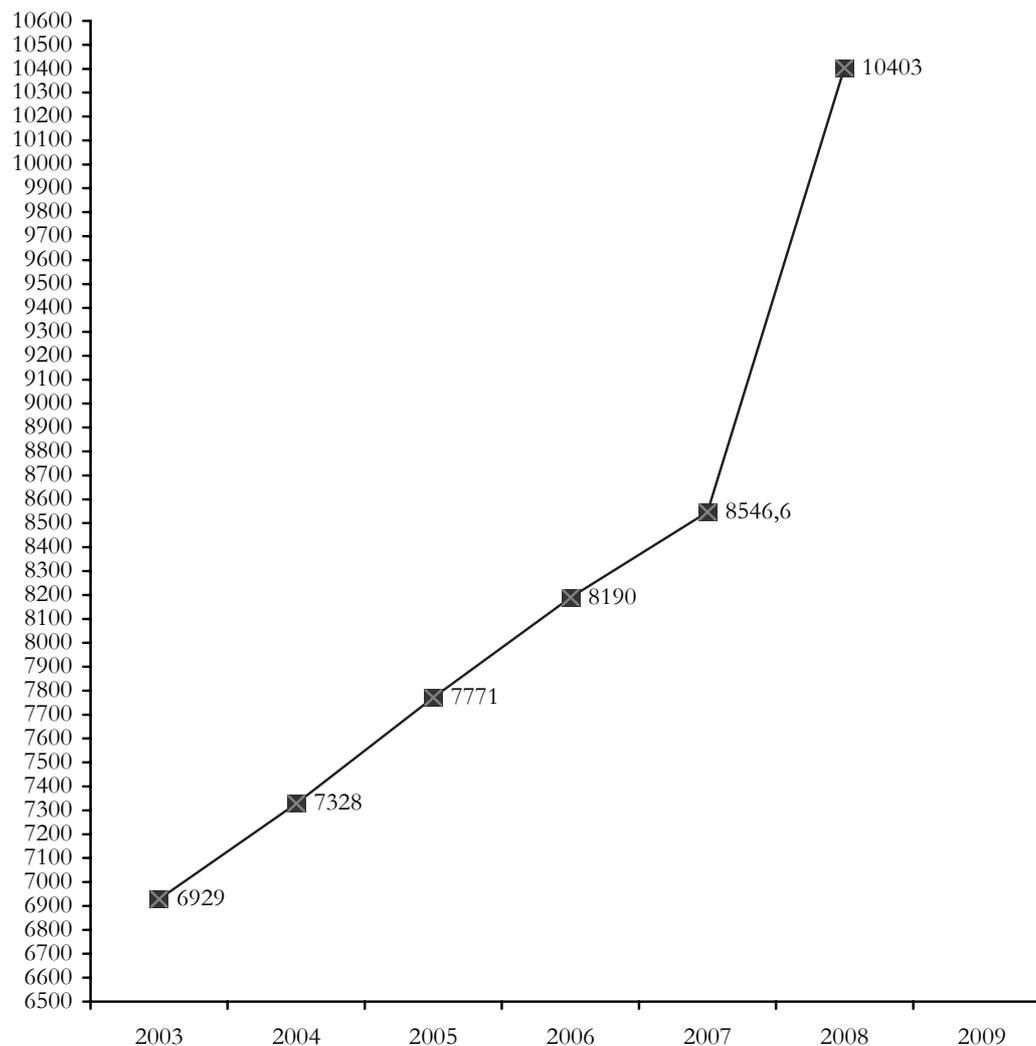


SNCB SA

5.2. EVOLUTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS-KILOMETRES¹²

(national, y compris le trafic international géré par SNCB-Mobility)

million



¹ Voyageurs-kilomètre (vkm) – unité de mesure du trafic correspondant au transport d'un voyageur sur un kilomètre. Le nombre de voyageurs-kilomètres est obtenu en multipliant le nombre de voyageurs transportés par les distances tarifaires réalisées par l'opérateur correspondant à des distances réelles, fictives ou forfaitaires, suivant la catégorie de titre de transport. Elle est généralement établie sur une base territoriale. (source : annuaire statistique du Groupe SNCB).

² Les statistiques officielles pour 2009 ne sont pas encore disponibles fin avril 2010.

5.3. EVOLUTION DU BAROMETRE DE QUALITE

Les aspects du baromètre de qualité 2004-2009

Moyenne sur une échelle de 10	2004	2005	2006	2007	2008	2009 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Satisf. Générale de la clientèle	7,44	7,44	7,33	7,23	6,93	6,86	6,99	6,97	6,88
Accueil dans les gares	7,29	7,30	7,20	7,25	7,21	7,13	7,22	7,19	7,14
Propreté dans les gares	non mesurée	6,59	6,56	6,68	6,68	6,66	6,71	6,81	6,78
Confort à bord des trains	7,29	7,21	7,12	7,12	7,04	6,95	7,03	6,96	7,04
Propreté dans les trains	6,71	6,67	6,74	6,79	6,76	6,73	6,80	6,76	6,76
Fréquence des trains	6,87	6,92	6,72	6,64	6,54	6,44	6,66	6,51	6,46
Ponctualité des trains	7,01	7,00	6,64	6,29	5,99	5,87	6,12	5,91	5,60
Qualité de l'info ds les trains	7,04	7,08	6,93	6,66	6,77	6,68	6,70	6,71	6,64
Personnel à bord des trains	7,80	7,71	7,67	7,67	7,64	7,53	7,67	7,59	7,62
Personnel dans les gares	7,41	7,40	7,31	7,34	7,32	7,24	7,32	7,30	7,24
Qualité de l'info dans les gares	7,39	7,38	7,27	7,24	7,14	7,06	7,15	7,18	7,05
Achat de titres de transport	non mesurée	non mesurée	non mesurée	non mesurée	7,63	7,45	7,62	7,38	7,42
Le prix	6,86	6,93	6,88	7,02	7,12	6,80	6,97	6,68	6,67

SNCB SA

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



Photo Groupe SNCB

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES PLAINTES

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

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

Chaque catégorie est à son tour subdivisée en sous-catégories.

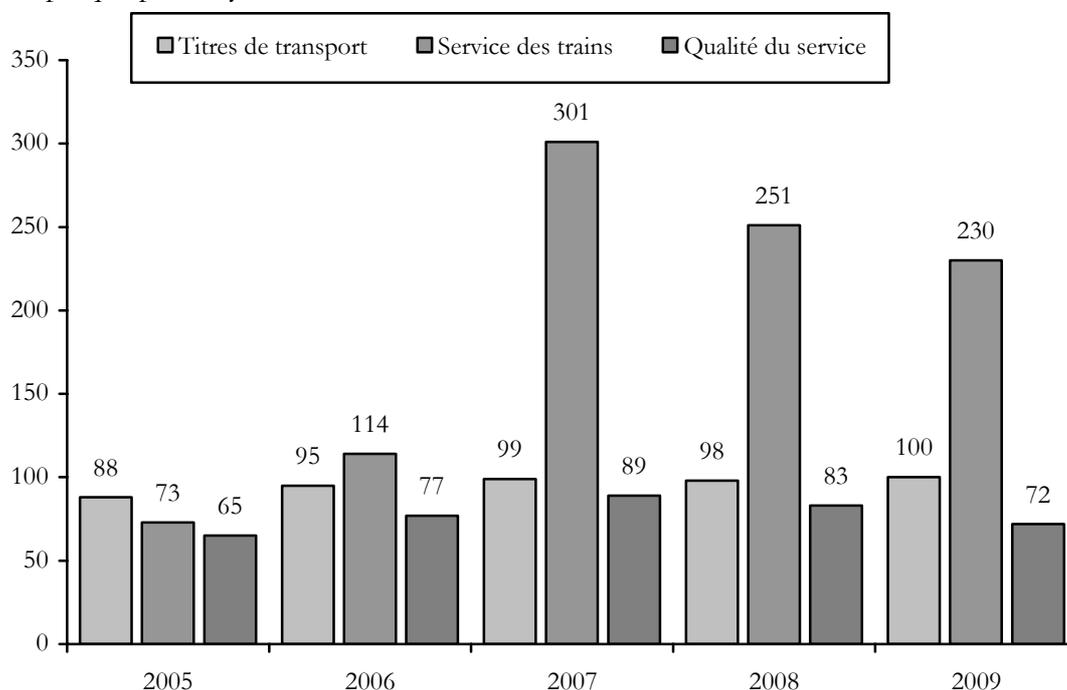
Evolution des principales catégories de plaintes

Le « service des trains » affichait 73 plaintes en 2005, passait à 114 en 2006 pour atteindre 301 en 2007 et revenir à 251 en 2008, résultat de la diminution du nombre particulièrement élevé de plaintes relatives aux horaires en 2007. En 2009, la moyenne était de 230 dossiers.

Les « titres de transport » affichaient une moyenne de 88 plaintes en 2005, 95 réclamations mensuelles en 2006, 99 en 2007, 98 en 2008 et 100 en 2009.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 65 dossiers en 2005, 77 en 2006, 89 en 2007, 83 en 2008 et 72 en 2009.

Graphique par moyenne mensuelle



Evolution des plaintes par catégorie

Catégorie	RA. 2005	RA. 2006	RA. 2007	RA.2008	RA.2009
Retards	332	583	1.095	1.258	1.369
Compositions	92	178	298	482	442
Horaires	88	283	1.664	532	422
Suppressions	167	120	294	426	391
Cartes train	274	340	352	345	379
Titres de transp. en serv. intérieur	380	383	426	370	350
Personnel	134	165	231	229	250
Formules Pass	195	203	185	204	201
Information	148	172	218	171	201
Titres de transp. en serv. internat.	149	130	162	181	188
Infrastructure	195	225	216	181	130
Correspondances	107	139	186	124	100
Service à la clientèle	126	160	205	217	95
Autres titres de transport	63	79	73	81	86
Conditions générales	90	80	58	58	70
Offre train	85	68	75	187	33

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

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

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

Textes encadrés

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

Références

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



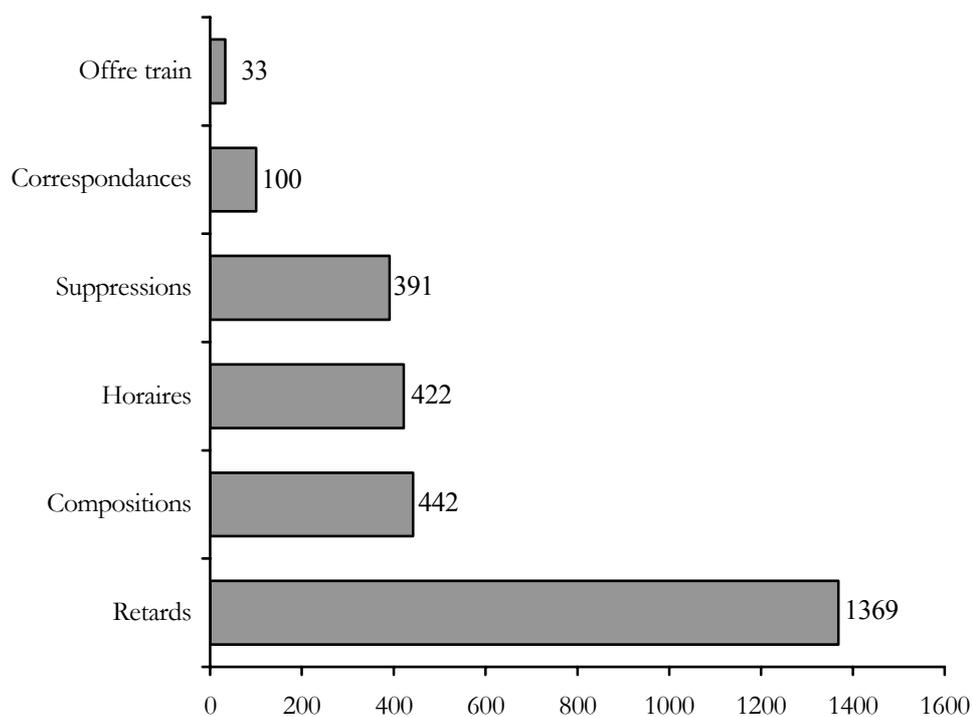
Photo Groupe SNCB

1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 2.757 dossiers, soit 53,8 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la première place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

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

Plaintes par catégorie



1.1.1. RETARDS ET RUPTURES DE CORRESPONDANCES

Sur le réseau ferroviaire belge, le suivi des trains s'effectue grâce à un système de points de contrôle placés sur les voies. Ces points de contrôle permettent au Groupe SNCB de superviser le trajet de tous les trains. La question de savoir si le résultat de ce contrôle est suffisamment précis pour pouvoir déterminer l'acceptation d'une demande de compensation mérite une étude plus approfondie.

L'heure d'arrivée d'un train dans une gare est déterminée par le moment de son passage au point de contrôle (signal d'entrée). Toutefois, ce contrôle ne tient pas compte d'un éventuel écart de temps entre le passage d'un train au point de contrôle et le moment où le voyageur peut réellement en débarquer, des informations détaillées et suffisantes à ce sujet n'étant qu'à peine disponibles après coup.

Une fois le point de contrôle franchi, il faudra encore un certain temps au train pour s'arrêter à quai et ouvrir ses portes. C'est pourquoi on observe parfois une différence entre le retard indiqué par les voyageurs sur leur demande de compensation (basé sur l'horloge de la gare) et le contrôle officiel du Groupe SNCB. Cette réalité peut faire la différence, surtout dans des cas « limites » qui peuvent s'avérer très importants pour ce qui concerne la validation de tous les autres retards déclarés (voir compensations).

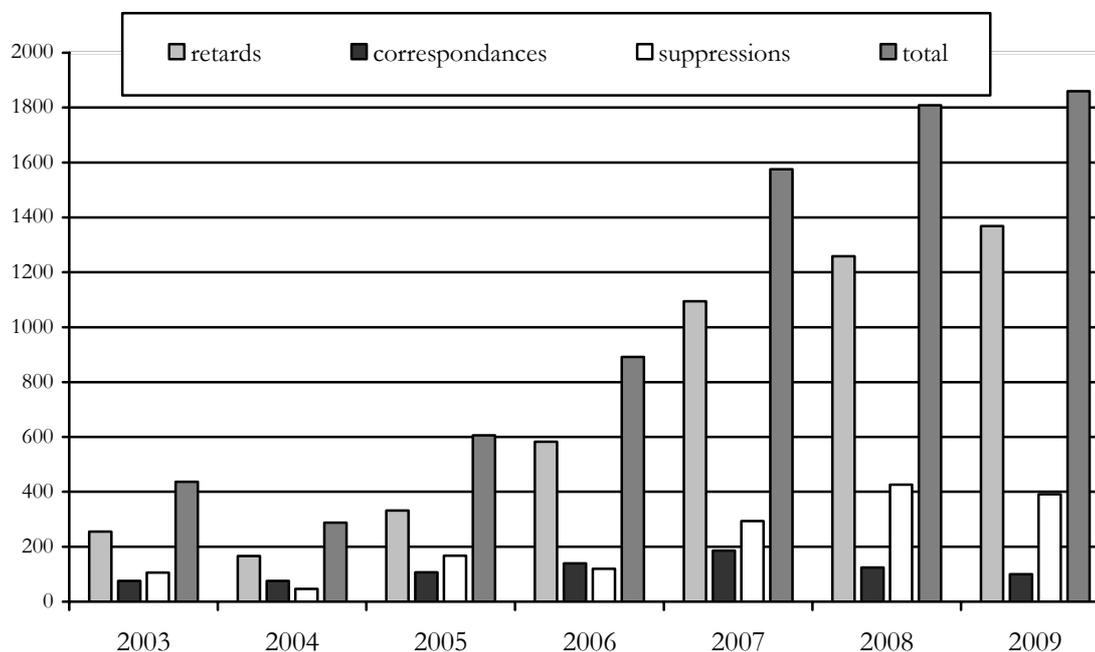
Le contrôle des trains Thalys utilise un autre système. Il n'est pas effectué grâce à des points de contrôle sur les voies après le passage du train. Au moment où les portes du train s'ouvrent, un signal est envoyé à un système satellite. Ce signal indique le moment d'arrivée du train et est considéré comme point de contrôle. Cette méthode semble mesurer avec précision les éventuels retards à l'arrivée, refléter clairement la réalité et exclure toute discussion.

Retards

ANNEE	DOSSIERS INTRODUITS AUPRES DU MEDIATEUR				
	T=total nombre de plaintes	Service des trains ¹		Retards	
		nombre	en % du T	nombre	en % du T
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2.847	966	33,9	337	11,8
2002	2.486	728	29,3	253	10,2
2003	2.339	690	29,5	255	10,9
2004	2.378	530	22,3	166	7,0
2005	2.961	871	29,4	332	11,2
2006	3.664	1.371	37,4	583	15,9
2007	6.130	3.612	58,9	1.095	17,9
2008	5.518	3.009	54,5	1.258	22,8
2009	5.127	2.757	53,8	1.369	26,7

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

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



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

Les rubriques « correspondances » et « suppressions » illustrent bien cette « lassitude des plaignants ». Des contacts ont été pris, mais dans le contexte de retards permanents et chroniques et de suppressions répétées, les usagers considèrent que le Groupe SNCB ne propose ou ne proposera aucune solution concrète à l'objet de leur plainte.

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

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

¹ Infrabel s.a.

² Chambre QRVA 51 139 du 16.10.2006, page 27357.

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

Ligne 15 - Campine

Comme indiqué précédemment¹, l'offre de service vers la Campine et le Limbourg est particulièrement sensible. Le service a toujours été défavorisé et sujet à de nombreux mécontentements et interventions. Les navetteurs sont victimes de ces problèmes secondaires.

- L'« ancienne » liaison Turnhout/Bruxelles/Manage était une source constante de mécontentements car l'itinéraire de cet accouplement technique (afin de mener deux trains – dans ce cas celui de Turnhout/Bruxelles et celui de Bruxelles/Manage sur un seul sillon par la jonction Nord-Midi) était très long – trop long – et par conséquent sujet à toutes sortes d'incidents. La vétusté du matériel était également source de mécontentement. Les navetteurs ont exprimé leur colère (et rassemblé leurs forces) au sein d'un groupe de travail « Turnhout/Manage ».
- Avec l'introduction des nouveaux horaires 2008 (en décembre 2007), les horaires de et vers Bruxelles ont été adaptés de 30 minutes (avec toutes les conséquences que ce changement implique sur la vie professionnelle et familiale des navetteurs concernés). Il arrivait que, dans la pratique, les navetteurs ne disposaient que d'un seul train de et vers Bruxelles pendant les heures de pointe. A l'origine, aucun train P n'était prévu sur cette ligne et le détour par Anvers-Berchem proposé in extremis comme « alternative » fut parfaitement inutile, en raison des problèmes bien connus sur la relation « Train Benelux ». Le mécontentement des voyageurs prit alors des proportions inattendues.
- Simultanément, du matériel de plus grande capacité fut mis en service (anciennes voitures « rouges » de type M5) mais cela ne suffit pas à calmer la colère des usagers.
- La communication autour de cette action fut inefficace. Le changement d'horaire fut motivé par les « nombreuses » demandes des voyageurs campinois de disposer d'une liaison directe de et vers Anvers (reprenant un ancien sillon de l'IC Turnhout/Bruxelles/Manage). En demandant davantage d'informations au médiateur, le Groupe SNCB ne présente pas ces demandes et/ou plaintes de manière concrète.
- Suite au lancement des nouveaux horaires 2009 (en décembre 2008), les anciennes voitures à double étage ont été remplacées par des voitures M6 plus récentes, pour un meilleur confort des passagers. Il semble pourtant que la fiabilité ne s'en soit pas améliorée pour autant.

Le 4 août 2009, un incendie s'est déclaré dans la cabine de signalisation de la gare d'Herentals, endommageant considérablement l'infrastructure ferroviaire.

Une cabine de signalisation temporaire a donc été installée à la gare d'Herentals. Cette circonstance exceptionnelle a encouragé Infrabel à accélérer la reprise de la cabine de la gare d'Herentals par celle d'Anvers-Berchem.

¹ Rapports annuels 2007 p 41 et 2008 pp 55 et 56

L'incendie de la cabine de signalisation d'Herentals a été provoqué par la rupture d'un commutateur de caténaire qui a entraîné un court-circuit. Ce genre de court-circuit ne cause normalement que des dommages limités. Pourtant, suite à un vol de câbles quelques jours plus tôt, une partie de la mise à la terre manquait. Cette situation a entraîné une surtension dans les câbles situés en-dessous de la cabine et déclenché l'incendie.

Suite à cet incident, le trafic ferroviaire entre Herentals et Turnhout et entre Herentals et Neerpelt a été bloqué à partir du 4 août 2009. Un service de bus a été mis en place pour assurer la navette. En outre, un service de trains adapté a été organisé entre Lier, Herentals et Mol.

Les voyageurs disposant d'un titre de transport valable en provenance ou en direction de Turnhout ou Tienen ont été autorisés à embarquer et à débarquer à la gare de Noorderkempen.

Les voyageurs disposant d'un titre de transport valable en provenance ou à destination de Neerpelt, Overpelt, Lommel ou Mol ont été autorisés à poursuivre leur voyage via Hasselt.

Les voyageurs disposant d'un titre de transport valable en provenance ou en direction d'Olen ou Geel avaient le choix de continuer jusqu'à Mol ou Herentals pour y prendre une correspondance.

Petit à petit et en fonction de l'avancement des travaux, l'infrastructure ferroviaire d'Herentals a pu être remise en route et le service des trains s'est étendu. A la mi-août, davantage de modifications ont pu être apportées au service ferroviaire.

Suite à l'incendie, l'une des voies de la gare d'Herentals avait été mise définitivement hors service. Depuis cet incident, la gare d'Herentals n'était plus qu'une gare de passage (sur l'axe Mol/Herentals/Lier). Les trains étaient donc dans l'impossibilité de s'y arrêter et d'y faire demi-tour. Les autres trains circulant entre Herentals et Lier (le train L Herentals/Lier, le train IC-R Turnhout/Bruxelles et le train IRg Turnhout/Anvers) ne pouvaient pas rouler, faisant diminuer le nombre de correspondances sur la ligne Herentals/Lier de 5 à 2.

Du 24 août 2009 au 21 septembre 2009, un bus a été mis en place la semaine entre Turnhout et Anvers-Berchem sans arrêts intermédiaires.

Depuis le 1^{er} septembre 2009, le trafic de navetteurs est rétabli entre Turnhout et Herentals avec des trains à traction électrique. Ces trains devaient partir le plus rapidement possible après leur arrivée en gare d'Herentals afin de libérer les voies pour les trains en passage. Depuis lors, deux trains circulent toutes les heures sur la ligne Turnhout/Herentals. Le service de bus provisoire a donc été supprimé. Les voyageurs pouvaient embarquer en gare d'Herentals dans le train à destination d'Anvers.

Depuis le 2 septembre 2009, un service de bus supplémentaire a été mis en place entre Herentals et Lier pour alléger les trains suroccupés avec la nouvelle année scolaire.

A la fin du mois de septembre (lors de la phase suivante des travaux de réparation), une jonction supplémentaire a été mise en place, permettant à l'IC-R Bruxelles/Turnhout et à l'IRg Anvers/Turnhout de circuler à nouveau. Cette période a vu le nombre de trains sur l'axe Lier/Herentals passer de deux à quatre.

Depuis le 21 septembre 2009, les trains entre Turnhout et Herentals circulent selon leurs horaires d'origine.

Le train assurant une liaison directe Turnhout/Herentals/Bruxelles roule à nouveau suivant l'horaire normal. Auparavant, ce train était limité à la section Lier/Bruxelles.

La liaison Turnhout/Anvers (un train par heure), qui n'était praticable auparavant qu'entre Lier et Anvers est de nouveau en service, mais avec un horaire légèrement adapté : le train quitte désormais Turnhout 18 minutes plus tard.

Les omnibus entre Lier et Herentals roulent à nouveau selon leur horaire habituel.

Le train P 7209 Herentals/Lier/Bruxelles (du matin) roule de nouveau selon son horaire habituel. Il avait été supprimé pendant un certain temps.

Au mois de juin 2009, le train L reliant Mol à Anvers (série 29xx, à traction diesel) a été séparé en deux séries distinctes : 29xx (Herentals-Anvers, à traction électrique) et 31xx (Mol-Herentals, trains diesel). Suite à l'incendie, ces séries ont été fusionnées pour être à nouveau séparées au mois de décembre (mais avec des horaires différents de ceux de juin 2009, en raison des possibilités limitées d'infrastructure à Herentals).

Après le 11 octobre 2009, les offres du week-end ont encore été légèrement modifiées.

Au mois de juin 2010, les horaires des séries 31xx, 29xx et 49xx (Turnhout-Anvers) seront modifiés afin d'adopter à nouveau l'horaire de juin 2009.

Malgré les nombreux efforts pour normaliser le trafic ferroviaire le plus rapidement possible, de nombreux retards sont encore annoncés chaque jour et les places assises sont insuffisantes. L'information à la clientèle, quant à elle, laisse fort à désirer.

Le trajet des trains n'est pas suivi d'assez près. Les voyageurs dirigés vers des correspondances remarquaient, une fois sur le quai, que le train était déjà parti ou que l'accompagnateur de train lançait le départ. La communication entre les membres du personnel concernés était insuffisante, voire inexistante. Les voyageurs rataient leur correspondance et arrivaient trop tard à destination. On connaît déjà les conséquences de ces retards sur leur vie privée et professionnelle : heures supplémentaires, frais de garderie pour les enfants et trajets interminables.

Bien entendu, les ruptures des correspondances étaient problématiques, car les trains en correspondance ne pouvaient pas attendre trop longtemps les trains en retard. Lorsqu'un train était supprimé, le mécontentement était à son comble. L'utilisateur était trop souvent livré à lui-même. Le Groupe SNCB ne mentionnait pas toujours la possibilité d'emprunter un itinéraire alternatif.

Lorsque le médiateur le signifiait, c'était après une « réponse » qui évitait totalement la question posée, insistant sur une réaction. Et celle-ci n'arrivait jamais.

Lorsque le médiateur demandait d'accorder un temps d'attente à un train, afin d'assurer la correspondance en cas de léger retard, aucune suite n'était donnée à cette requête.

Le médiateur a reçu différentes plaintes concernant les retards répétés du train IC-3416 (partant de Bruxelles-Midi à 16h37 et arrivant à Turnhout à 17h56). Ce train arrivait systématiquement avec quelques minutes de retard sur le quai de Bruxelles-Midi. Il ne pouvait donc pas partir à l'heure et, par conséquent, devait laisser passer devant lui des trains plus ponctuels. C'est pourquoi, le Groupe SNCB a décidé de laisser partir le matériel roulant du dépôt de Schaerbeek 10 minutes plus tôt, afin qu'il puisse démarrer à temps de Bruxelles-Midi.

En cas de retard du train IC-3416, les voyageurs pouvaient emprunter un trajet alternatif vers Turnhout. Or, les passagers n'avaient pas le temps de se décider, car le Groupe SNCB ne les informait pas toujours correctement ni en temps voulu. Lorsque le train IC-3416 était supprimé, les voyageurs n'en étaient généralement avertis qu'après le départ de l'autre train. Les voyageurs pour Turnhout devaient donc attendre pendant une heure.

Pour récompenser la patience de ces voyageurs, Infrabel a offert un croissant et un jus de fruit aux usagers des 14 gares et points d'arrêts concernés. Mais une mauvaise organisation leva une nouvelle vague d'irritation. En outre, la communication avec l'opérateur ne semblait pas optimale.

Le 23 septembre 2009, le Groupe SNCB a fait savoir à ce sujet qu'il comprenait l'embarras causé aux voyageurs par l'incendie. Quatre Sorry Pass ont donc été offerts aux abonnés concernés en guise de compensation.

Les usagers munis d'un titre de transport à tarif plein ou réduit du type Carte Train, Carte Train Scolaire, Carte Campus, Carte Railflex et Libre-parcours pouvaient également en bénéficier. Les cartes doivent également avoir Herentals, Tielen, Kessel, Nijlen, Bouwel, Wolfstee et Turnhout comme gares de départ et/ou de destination. Et c'est ici que cela coïncide ! Qu'en est-il des voyageurs des gares d'Olen, de Geel et de Mol ?

Selon le Groupe SNCB, ces voyageurs ont moins souffert des conséquences de l'incident.

Les premiers jours, quelques trains ont été supprimés. Mais ils ont été cependant remis en service rapidement. Depuis ce moment, il y avait à nouveau suffisamment de trains pour les voyageurs en provenance de Geel. Par ailleurs, les voyageurs ayant Geel comme gare de départ ou de destination pouvaient voyager par Mol et Hasselt, où un certain nombre d'autres trains supplémentaires étaient disponibles (le train touristique a également été détourné par cette ligne). En dépit de quelques trains bondés et de plusieurs retards, le désagrément causé était moins important que pour les navetteurs en direction ou en provenance d'Herentals, Turnhout, Tielen, Nijlen, Kessel, Bouwel et Wolfstee.

Lorsque nous cartographions tous les points d'arrêts et les gares, les voyageurs des gares telles que Olen, Geel et Mol tombent dans la catégorie « désagrément moyen » et non plus dans la catégorie « grand désagrément ».

C'est pourquoi il a été décidé de ne distribuer des Sorry Pass qu'à cette dernière catégorie. » Voici ce que déclare le Groupe SNCB.

Déjà avant l'incendie, les passagers du trajet de la ligne 15 connaissaient quotidiennement des problèmes.

Les désagréments supplémentaires causés par l'incident d'Herentals ont été difficiles à supporter pour les voyageurs de cette ligne. Le fait qu'ils disposaient de davantage de mobilité ne compensait pas les perturbations supplémentaires quotidiennes.

Ces problèmes étaient particulièrement bien connus et reconnus et, selon le médiateur, pouvaient difficilement être normalisés. En effet, il est particulièrement délicat et plutôt déplacé en tant que prestataire de services de considérer à la place de l'utilisateur qu'une prestation de services subitement réduite n'est pas aussi grave qu'il ne le prétend, dans un contexte où un consensus sur l'insuffisance de la prestation de services a déjà été établi.

Le fait que, dans ces dossiers, la suroccupation et le retard des trains sont considérés comme un désagrément d'ordre mineur (classé dans la catégorie des désagréments moyens ?), dénonce une approche purement subjective de la part du Groupe SNCB, lui-même de parti pris dans cette affaire. Comment un tel constat a-t-il été établi ? Quels sont les critères objectifs qui ont été pris en compte ?

Le Groupe SNCB reconnaît à tous égards que l'utilisateur a - lui aussi - subi des désagréments quotidiens. Dans une proposition de compromis, le médiateur propose d'accorder aussi une compensation à ces voyageurs.

Ce à quoi le Groupe SNCB redonne exactement la même réponse, et se dérobe à la question de savoir sur quels critères il s'appuie.

Le médiateur attire l'attention du Groupe SNCB sur le fait que la qualité de service laisse à désirer depuis un certain temps déjà et que les voyageurs concernés ont perdu énormément de temps suite à l'incendie, considéré comme un cas de force majeure, pour deux jours maximum, selon le ministre de tutelle. Pourtant, le Groupe SNCB continue à débattre de l'ampleur de ces « désagréments supplémentaires », qu'il reconnaît, mais pour lesquels il argumente encore que le dommage est insuffisant pour justifier une compensation supplémentaire.

Pour le reste, comment le nombre de Sorry Pass (quatre par rapport à aucun) a-t-il été justifié envers les voyageurs qui, comme le reconnaît le Groupe SNCB, ont également souffert de désagréments ? Outre cette compensation supplémentaire, la compensation habituelle en cas de retard reste d'application.

Dans les premiers dossiers concernant l'incident d'Herentals et une demande de compensation pour les retards subis, le Groupe SNCB répond tout d'abord par la négative.

Il considère l'incendie de la cabine de signalisation d'Herentals comme un cas de force majeure. Il ne souhaite en outre donner aucune suite positive aux demandes de compensation pour un retard de moins de 60 minutes.

En effet, il règne un consensus au sein du Groupe SNCB selon lequel l'incendie de la gare d'Herentals est un cas de force majeure. En outre, il s'appuie sur l'argument de « cause externe » pour se libérer de toute forme d'engagement contractuel (et donc de compensation) à l'égard des voyageurs.

Quant aux compensations, le ministre de tutelle a attesté à la fin du mois de septembre que les deux premiers jours de l'incendie (les 4 et 5 août) tombent sous le coup de la force majeure. Pour les autres jours, le règlement de compensation habituel est d'application.

L'attitude du Groupe SNCB a de ce fait également été corrigée :

Nous pouvons vous informer que dans le cas de l'incendie de la gare d'Herentals, le système de compensation du Groupe SNCB est d'application, tant en ce qui concerne les retards répétés que les longs retards, à l'exception des premiers jours (les 4 et 5 août) où le cas de force majeure a été invoqué en ce qui concerne les longs retards.

Aujourd'hui, la ponctualité générale s'est améliorée, mais il reste encore de nombreux points sensibles :

- les suppressions de trains et surtout la lenteur d'information aux voyageurs, excluant ainsi la possibilité d'emprunter un itinéraire alternatif via Anvers-Berchem ;¹
- les ruptures de correspondances, le matin à Lier pour les voyageurs en provenance de Nijlen/Bouwel/Kessel et prenant la correspondance de l'IC Turnhout/Bruxelles, le soir à Herentals et à Anvers-Berchem pour les voyageurs en provenance de Bruxelles et en direction d'Hasselt/Mol/Neerpelt ;
- la demande d'un train P supplémentaire pour les voyageurs en provenance de Neerpelt. Suite à l'instauration d'un délai d'attente de 8 minutes à Hasselt, un détournement via cette gare pourrait être une solution ;
- suite à l'incendie, le train Anvers/Neerpelt avec arrêts entre Anvers et Lier avait été supprimé avec la promesse d'être remis en service plus tard (« lorsque la situation sera revenue à la normale »). Les usagers restent toujours sur leur faim car le service ne se fait toujours que sur une seule voie à Herentals, et l'autre voie est toujours hors service.

Constat : le médiateur s'est rendu sur le terrain à plusieurs reprises pour évaluer la situation. Il a constaté que, dans la pratique, le suivi laissait à désirer. Le Groupe SNCB en a donc été informé. Nous attendons toujours une réponse concrète à cette problématique.

¹ Rapport annuel 2008 pp. 145-146

Ligne 96 et ligne 108

La régularité de la ligne 96 (Quévy-Mons-Bruxelles) fait partie des sujets récurrents de plaintes pour l'année 2009. Ces dernières représentent près de 10 % du total des dossiers émanant de clients francophones, qui sont les utilisateurs les plus nombreux de cette ligne. Nous pouvons légitimement nous interroger sur les causes de ces mauvais résultats qui, pour aussi piètres qu'ils soient, ne sont malheureusement pas l'apanage de la « 96 ». Ajoutons aussi que sur la même période, une cinquantaine de dossiers ont été ouverts à la demande de voyageurs néerlandophones.

De même, en heures de pointe vespérale, des problèmes répétés sur la ligne 96 (retards, suppressions et compositions réduites en tête) ont eu des répercussions (et ont donc engendré des plaintes) au-delà de Bruxelles sur la ligne 36 pour les voyageurs de Louvain, Tirlemont, Landen, Waremme, Ans et Liège.

Par ailleurs, cette ligne comprend, entre Hal et Bruxelles, un tronçon commun à plusieurs lignes : la ligne 94 (Mouscron - Bruxelles), la ligne 97 (Quiévrain - Bruxelles), la ligne 108 (Binche / La Louvière - Bruxelles), la ligne 123 (Grammont - Bruxelles via Enghien). Enfin, les TGV, Thalys et Eurostar empruntent également ce tronçon pour rejoindre la LGV¹ à Lembeek.

La fréquence des trains aux heures de pointe sur le tronçon commun est évidemment très élevée – parfois ceux-ci se suivent de quelques minutes seulement – ce qui nous permet de le comparer à une « autoroute ferroviaire ». Par l'effet « boule de neige », un simple petit problème localisé peut déclencher une avalanche de répercussions sur tout le trafic : un train paralysé par une panne quelconque bloque souvent tous les autres trains se trouvant derrière lui.

Ensuite, les causes récurrentes de la mauvaise ponctualité de cette ligne sont bien connues : les avaries au matériel roulant, les avaries à l'infrastructure / la signalisation, les incidents sur les réseaux étrangers provoquant également des retards sur le réseau belge, les actes de malveillance (notamment vols de câbles en cuivre), les incidents à charge de tiers (heurts de véhicules ou de personnes).

Enfin, depuis fin septembre 2009, il y a eu une recrudescence de plaintes concernant la ligne 108 (Binche/La Louvière-Bruxelles), et plus particulièrement sur deux trains circulant aux heures de pointe : les trains IR 3906 et 3937. En effet, en raison de leur taux d'occupation élevé, la SNCB a mis en service des voitures M6 à double étage pour assurer ces deux services, et ce à partir du mois de septembre. Cette mesure, très louable au demeurant, puisqu'elle visait à offrir plus de places et de confort aux utilisateurs de cette ligne (qui se disent eux-mêmes souvent des « laissés pour compte »), a finalement eu un effet inverse à celui espéré : le mécontentement de la clientèle n'a eu de cesse de croître, pour atteindre son paroxysme fin décembre 2009.

¹ LGV1 : ligne à grande vitesse numéro 1

La cause principale de cette insatisfaction réside dans le fait que pour tracter ces trains, somme toute beaucoup plus lourds qu'un simple convoi, la SNCB a opté pour des locomotives électriques de type 26 qui, outre leur âge (ce matériel a soufflé ses 40 bougies), présentent visiblement une incompatibilité au niveau des circuits électriques avec les commandes d'ouverture et de fermeture des portes des voitures M6, ce qui engendre bon nombre d'avaries techniques et partant, de nombreux retards. Suite aux nombreuses questions posées par le médiateur au sujet de cette problématique, la SNCB a fini par reconnaître que son parc de matériel roulant étant utilisé à sa capacité maximale, il faudra attendre la mise en service de nouvelles locomotives (de type 18) avant de pouvoir remédier au problème.

On le voit, la problématique des lignes 96 et 108 est d'ordre structurel, et le Groupe SNCB en est conscient. Infrabel, le gestionnaire de l'infrastructure, a notamment mis en place un plan qui comporte des actions conjointement négociées avec la SNCB, visant principalement à :

- réduire le nombre de pannes et de dérangements qui pourraient perturber le trafic ferroviaire ;
- prévoir les procédures nécessaires pour résoudre le plus vite possible des pannes et dérangements éventuels ;
- mieux informer la clientèle sur les retards, leurs causes, les prévisions et les alternatives de transport.

Des groupes de travail et des comités de suivi sont en place pour étendre cette liste d'actions et prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer la ponctualité ou mieux guider les clients en cas de problèmes.

Ceci dit, on peut se demander combien de temps il faudra pour que ces mesures portent leurs fruits, d'autant qu'à l'heure où nous écrivons ces lignes, la situation est loin, voire très loin, de s'être améliorée. Et au final, ce sont toujours les clients qui en pâtissent et qui le disent de plus en plus fort.

SITUATIONS VECUES

2009/2765 Telles étaient les paroles, répétées à de nombreuses reprises, d'un usager de la ligne 96 : ... *encore hier, 22 minutes de retard pour le train de 17h29 gare de Bruxelles-Central vers Mons. Ce matin, 15 minutes de retard pour le train de 6h46 de Mons vers Bruxelles. La semaine dernière 30 minutes pour le 6h46, le lendemain train annulé... Les retards de trains vont de 5 minutes (habituel) à 2h30 (deux fois sur la même semaine)...*

Le Groupe SNCB s'est engagé à prendre des mesures tant techniques que pratiques.

2009/2798 Le client estime que l'information aux voyageurs et leur accueil laissent à désirer à la suite de l'incendie de la cabine à Herentals.

Le Groupe SNCB explique les raisons de celui-ci et présente ses excuses pour les désagréments occasionnés.

2009/2812 Un navetteur entre Turnhout et Bruxelles se plaint de la mauvaise transmission d'informations concernant le changement d'horaires suite à l'incendie d'Herentals :

- aucun horaire n'a été publié sur le site web (« votre destination de départ ou d'arrivée ne sera pas desservie à cette date ») ;
- aucune information sur le service de bus de remplacement n'est disponible au numéro 02/528 28 28 ;
- le numéro de téléphone de la gare de Turnhout n'est pas mis à la disposition des voyageurs.

Le médiateur renvoie lui-même l'utilisateur vers le lien du site du Groupe SNCB.

2009/2833 Un usager demande quand sera assuré le voyage retour sur la liaison Tienen/Anvers.

Le Groupe SNCB renvoie l'utilisateur à son site web sur lequel il trouvera les horaires actuels alternatifs sur la liaison Turnhout/Bruxelles.

Il déclare aussi qu'aucune compensation ne sera accordée en cas de retard de plus de 60 minutes pour cause de force majeure.

Il a reconsidéré sa position par la suite.

2009/2842 Un usager signale au Groupe SNCB que les itinéraires alternatifs qui lui ont été proposés pour se rendre à Bruxelles via Turnhout suite à l'incendie d'Herentals n'étaient pas les plus rapides.

L'itinéraire Turnhout/Anvers avec De Lijn et celui du train Anvers/Bruxelles est beaucoup plus rapide. L'utilisateur réclame un remboursement de ses tickets de bus.

Le Groupe SNCB déclare qu'une solution alternative a été prévue. Il ne peut pas accepter la demande de remboursement des billets achetés à la société De Lijn. Aucune réponse n'a été fournie à l'utilisateur sur le fait que cet itinéraire est plus rapide.

Système de compensations en cas de retard

Vu le manque récurrent de ponctualité, le sujet des compensations en cas de retards est au centre des discussions entre les usagers et le Groupe SNCB. On oublie parfois que ce débat sur les compensations découle de la seule véritable préoccupation, à savoir faire partir et arriver les voyageurs (et non les trains) à l'heure. Trop souvent, les réponses aux plaintes, dans lesquelles les usagers expliquent les désagréments et les problèmes occasionnés par les retards perpétuels et quotidiens de leurs trains, renvoient simplement à la possibilité de recevoir une compensation.

Toutefois, il doit clairement ressortir de la plainte de l'utilisateur que ce n'est pas de cela qu'il s'agit, mais qu'il insiste presque désespérément pour disposer d'un trafic ferroviaire normalisé, selon l'horaire établi par le Groupe SNCB lui-même.

Depuis le mois de mars 2009, le système de compensations sur la liaison Bruxelles/Amsterdam a été assoupli. La compensation s'élève à 20% du prix du trajet (pour un ticket de 11€ minimum) pour les retards de plus de 60 minutes. Le ticket est intégralement remboursé en cas de retard de plus de 3 heures. Les voyageurs ayant subi plusieurs petits retards d'un total de 60 minutes dans une période de 4 semaines successives (minimum 3 fois 20 minutes), se verront également rembourser 20% du prix de leur billet.

Le Groupe SNCB reconnaît que la ligne Bruxelles/Amsterdam est sujette à de nombreux problèmes. Les retards et suppressions de trains répétés en raison d'incidents techniques du matériel, livré en partie par le Groupe SNCB et en partie par les Chemins de Fer Néerlandais, ne sont que trop bien connus. Aucun autre matériel n'est disponible à l'heure actuelle. Les deux entreprises ferroviaires tentent de prévenir les problèmes grâce à des contrôles et des entretiens intensifs, mais elles appliquent également un système de compensation des retards plus souple. Concrètement : un usager empruntant le train Benelux en retard de plus d'une heure a droit à une compensation d'une valeur de 20% du prix de son ticket de transport. Les règles habituelles en cas de force majeure demeurent en vigueur.

Pour le transport international des voyageurs, qui n'a pas de mesure spécifique de remboursement en cas de retards, la règle est valable depuis le 12 décembre 2004.

Pour un retard de plus d'une heure en train international de jour ou de plus de deux heures en train international de nuit, le réseau distributeur vous rembourse 25 % de la valeur d'un trajet. Les conditions sont les suivantes :

- le prix du titre de transport (la réservation et les éventuels suppléments inclus) pour un trajet simple d'un montant minimum de 50€ par personne ;
- le début et la fin du voyage sont situés à l'intérieur de l'Union Européenne, en Norvège ou en Suisse.

Cette règle n'est pas d'application dans les cas suivants :

- les offres de libre-parcours et les trains circulant pour le compte d'un tiers.

Les retards imputables à l'une des causes suivantes :

- des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur ne pouvait pas éviter (= cause externe) ;
- des restrictions de trafic annoncées préalablement pour des travaux de construction ou d'entretien ;
- une faute du voyageur ;
- le comportement d'un tiers.

Source : SNCB sa

En trafic intérieur, les usagers peuvent solliciter une compensation pour les retards¹ depuis le 1^{er} septembre 2006. Les modalités ont été assouplies² depuis le 1^{er} septembre 2008. Voici quelques constats.

En 2008, le Groupe SNCB a reconnu qu'un retard n'était considéré comme tel qu'à partir de 6 minutes³. Le système de compensations ne prend en compte que les retards à partir de 15 minutes. Mais cela reste problématique, car les usagers victimes de retards entre 6 et 15 minutes ne reçoivent encore aucune compensation.

Le Groupe SNCB dispose donc d'un chèque en blanc pour les retards allant jusqu'à 14 minutes.

Même en imaginant un retard minimal de 14 minutes par jour (et non uniquement par trajet), une situation familière à de nombreux navetteurs pendant les périodes de faible ponctualité, les résultats sont relativement singuliers pour un navetteur.

Un usager victime d'un retard de 6 à 8 minutes chaque matin et chaque soir (disons 14 minutes de retard par jour) perd presque l'équivalent d'une semaine de travail sur une période de 6 mois (14 minutes x 5 jours ouvrables x 4 semaines x 6 mois = 1680 minutes ou 28 heures). Cet exemple montre clairement que ces retards chroniques ne sont pas à prendre à la légère et qu'il faut considérer avec sérieux les questions des usagers.

Si un usager subit un retard de 15 minutes, peu importe à combien s'élève exactement ce retard, pour peu qu'il ne soit pas supérieur à 30 ou à 60 minutes. En effet, dans ce cas, un autre système est d'application. Un usager qui subit en moyenne 16 minutes de retard lors de la présentation de sa demande de compensation de six mois recevra tout autant que celui qui a rencontré un retard moyen de 28 minutes ou plus.

Une compensation pour des retards répétés ne peut être obtenue que lorsqu'il s'agit du même trajet. Un usager « fidèle » (détenteur d'une Carte Train/Carte Campus/Railflex, etc.) qui fait une excursion en train et subit un retard de plus de 15 minutes et de moins de 60 minutes ne peut pas l'inclure dans sa demande de compensation.

Ainsi, en vertu de cette règle, un navetteur effectuant différents trajets pour son travail n'a pas le droit à une compensation.

Il est également essentiel de savoir ce qu'entend le Groupe SNCB par « usager fidèle ». Une personne présentant cinq Railpass pour la période écoulée n'est-elle pas aussi un usager « fidèle » ? Quels sont les critères pris en compte pour déterminer si un usager est « fidèle » ou non ?

Dans ces discussions, le Groupe SNCB s'appuie toujours sur le contrat de gestion et agit comme s'il ne pouvait pas y déroger en faveur de l'usager. Les clauses invoquées sont minimales et imposées par les autorités.

¹ Rapport annuel 2006 pp 41-43

² Rapport annuel 2008 pp 151-152

³ Rapport annuel 2008 p 45

Rien n'empêche le Groupe SNCB de mettre lui-même au point un système répondant à une optique commerciale et équitable à l'intention des usagers fidèles mis en marge du système actuel ou victimes de retard lors d'une excursion (sur un autre trajet que celui indiqué sur leur titre de transport).

Ceci découle sur la question du règlement des compensations. Le Groupe SNCB s'appuie de nouveau à ce sujet sur le Règlement sur le droit des passagers (1371/2007) entré en vigueur le 3 décembre 2009, soit 24 mois après sa publication dans le Journal officiel de l'Union européenne.

Quant à la méthode d'attribution de la compensation, l'article 17 du Règlement stipule que la compensation peut être réglée sous forme de bons de valeurs et/ou d'autres services si les conditions sont flexibles (particulièrement quant à la période de validité du ticket et de la destination). La compensation peut se faire en liquide à la demande du voyageur.

Lorsque le voyageur réclame explicitement une compensation en liquide, le Groupe SNCB interprète cette demande comme un refus explicite du système de compensations intérieur (remboursement intégral du ticket à partir de 60 minutes de retard), et l'applique selon les règles du troisième paquet ferroviaire.

Ces dispositions sont plus strictes que le règlement intérieur. Elles stipulent uniquement un remboursement de 50% du prix du billet à partir de deux heures de retard et à condition que le montant à rembourser s'élève à 4 € minimum.

Le Règlement différencie 2 sortes de dispositions : les dispositions applicables dès le début à tous les services (nationaux et internationaux) et les dispositions relatives aux Etats membres qui peuvent décider de ne pas les appliquer au trafic intérieur pendant maximum cinq ans (renouvelable deux fois pour une nouvelle période de cinq ans maximum).

Le Groupe SNCB n'est donc pas forcé d'appliquer immédiatement l'article 17 et a choisi de ne pas verser la compensation en liquide comme le souhaitait le voyageur, mais de la régler sous forme de bons valeur ou par un versement sur un portefeuille électronique.

Cependant, il n'est pas évident de déduire des réponses du Groupe SNCB s'il s'est effectivement décidé à se limiter aux articles impérativement d'application, eu égard aux dispositions réglementaires. A la question du médiateur de savoir quelle position le Groupe SNCB adopte officiellement, celui-ci reste muet.

Le Groupe SNCB a réagi à la mi-décembre en annonçant qu'il devait adapter ses Conditions générales au Droit européen des Voyageurs.

Des prospectus et des affiches sont actuellement en préparation à ce sujet. Ils devraient être mis à la disposition des usagers dans les plus brefs délais.

Les modifications seront publiées sur le site web de la SNCB (www.sncb.be). En outre, la brochure « Charte du voyageur » est disponible depuis peu sur le site internet du Groupe SNCB.

Quoi qu'il en soit, la position du Groupe SNCB doit être claire pour les voyageurs.

Un autre aspect du système de compensations, à savoir le contrôle des formulaires de demande, soulève des questions. Le Groupe SNCB reste plutôt vague à ce sujet.

Quelle est la procédure actuelle ?

L'utilisateur doit introduire une demande de compensation par Internet et reçoit un mail depuis une adresse électronique « noreply », preuve que sa demande de compensation a été prise en compte.

Lorsque l'utilisateur prend la peine de compléter correctement ce formulaire, à savoir :

- indiquer tous les retards (minimum 20 retards répétés de 15 minutes et/ou minimum 10 retards de 30 minutes) ;
- noter les dates avec précision ;
- inscrire les numéros des trains qu'il souhaitait prendre, ceux effectivement empruntés, y compris les trains pris après un éventuel changement.

Après tout ce travail, il est décourageant de n'obtenir aucune réponse motivée de la part du Groupe SNCB en cas de refus.

Pourquoi le Groupe SNCB ne motive-t-il pas mieux une telle décision à l'égard de l'utilisateur ?

Le fait de recevoir une réponse d'une adresse électronique « noreply » est extrêmement frustrant pour l'utilisateur, qui ne sait même pas quelles « erreurs » il a commises.

Après examen supplémentaire de ces dossiers par le médiateur, il arrive que l'utilisateur reçoive tout de même une compensation car il y a eu erreur du service concerné. « Une enquête approfondie précède déjà l'attribution de la compensation, mais aujourd'hui certains contrôles se font encore manuellement. Une erreur humaine n'est donc pas à exclure. C'est pourquoi nous travaillons actuellement à notre logiciel avec détermination. »

Cette situation n'est malheureusement que trop connue des usagers. Le Groupe SNCB attend souvent une attitude irréprochable de la part de ses usagers et une preuve de tous les éléments mentionnés. Mais il fait souvent preuve d'une grande souplesse envers lui-même et demande de la compréhension.

En principe, un retard est considéré comme « la différence entre l'heure d'arrivée prévue suivant l'horaire officiel du Groupe SNCB et l'heure d'arrivée réelle. »

Il demeure toutefois quelques imprécisions à ce sujet.

Voici un exemple concret.

Imaginons qu'un voyageur parte de la gare de Landen. Le train qu'il souhaite prendre (P7401 - départ prévu à 7h17) est en retard. Le prochain train (selon les horaires) en direction de Bruxelles est le train P7302 (départ prévu à 7h25). Bien que ce train soit le premier à partir vers Bruxelles, le voyageur décide tout de même d'attendre le train P7401. Les raisons de ce choix peuvent être diverses :

- il souhaite peut-être prendre le train P7302, mais constate qu'il est déjà bondé et décide donc d'attendre le train P7401 ;
- les annonces ont été faites trop tard et/ou de manière incorrecte ;
- il choisit d'attendre le train P7401 car il a rendez-vous avec quelqu'un qui prend le même train et qui aurait dû normalement arriver plus tôt aussi.

En réalité, le train P7401 arrive à Bruxelles avec le retard minimal requis par le système de compensations. Le Groupe SNCB refuse pourtant ce retard et ne se base que sur l'heure d'arrivée du train P7302 (le train suivant selon les horaires). Etant donné que ce train n'arrive pas à Bruxelles « suffisamment » en retard, la demande est rejetée.

Que se passe-t-il dans le cas où deux demandes de compensations se chevauchent ?

Les modalités valables pour le système de compensations font partie du Contrat de Gestion conclu entre les autorités fédérales et la SNCB s.a.. A l'article 33, alinéa 4, on se base sur le principe que l'utilisateur peut prétendre à une compensation lorsqu'il a subi un certain nombre de retards répartis sur « une » période de 6 mois. Cette clause est reprise presque mot pour mot à l'article 2.1.0.10 § 2 des Conditions générales de la SNCB s.a.

Il est clair que la date de demande de compensation déterminée librement par le voyageur correspond logiquement à la date du premier retard du formulaire de demande.

Une autre demande ne peut être introduite que 6 mois après cette première date. Logique. Les périodes ne peuvent donc pas coïncider. En effet, un retard ne donne droit qu'à une seule compensation.

Lorsque le Groupe SNCB refuse un ou plusieurs retards d'une demande de compensation (car le retard indiqué par l'utilisateur n'atteint pas 15 ou 30 minutes et ne peut donc pas être pris en compte), il peut arriver au bout du compte que la demande comporte moins de retards que le minimum fixé (respectivement 10 x 30 minutes ou 20 x 15 minutes) et l'ensemble de la demande est donc refusé.

Dans ce cas, le Groupe SNCB part du fait que les retards non discutables, mais non compensés, ne peuvent figurer à nouveau sur une autre demande pour une autre période de 6 mois : selon le Groupe SNCB, une nouvelle période ne peut être introduite que 6 mois après la première date de retard de la demande précédente.

Le Groupe SNCB a récemment approuvé une proposition de compromis du médiateur, où il reconnaît *de facto* que son interprétation des directives de compensations reprises au contrat de gestion est critiquable. Le Groupe SNCB devrait adapter ses procédures mais nous ne savons pas encore dans quel sens exactement. Bien entendu, nous continuons à suivre cette affaire...

SITUATIONS VECUES

2009/2740 Un usager est mécontent car la compensation se fait uniquement par le biais du portefeuille électronique.

Le Groupe SNCB le renvoie au Règlement sur le droit des passagers (1371/2007).

Quant à la méthode d'attribution de la compensation, l'article 17 du Règlement stipule que la compensation peut être réglée sous forme de bons valeur et/ou d'autres services si les conditions sont flexibles (particulièrement quant à la période de validité du ticket et de la destination). La compensation peut se faire en liquide à la demande du voyageur.

Il est difficile de savoir, en se basant sur les réponses du Groupe SNCB, s'il a décidé d'appliquer l'article 17 au trafic intérieur.

Le médiateur demande davantage d'explication à ce sujet et il semble en effet que l'usager puisse opter pour un versement. Mais la situation n'est pas aussi claire. En effet, à ce moment, la réglementation internationale est d'application. Cette réglementation est de loin plus stricte et décourage l'usager à demander sa compensation par versement.

2009/3192 Un usager dépose une demande de compensation. Il apprend par le biais d'un courrier électronique « noreply » qu'il n'y a pas droit. Il demande plus d'informations et constate que trois retards ont été refusés. L'usager déclare que l'un de ses collègues a présenté les mêmes retards et a reçu une compensation.

Selon le Groupe SNCB, l'usager n'atteint pas les 20 fois 15 minutes et/ou 10 fois 30 minutes.

Les mêmes retards ont été refusés dans le formulaire de demande du collègue. Toutefois, celui-ci avait indiqué un retard supplémentaire (de 31 minutes). Celui-ci atteint donc bien les 20 retards de 15 minutes.

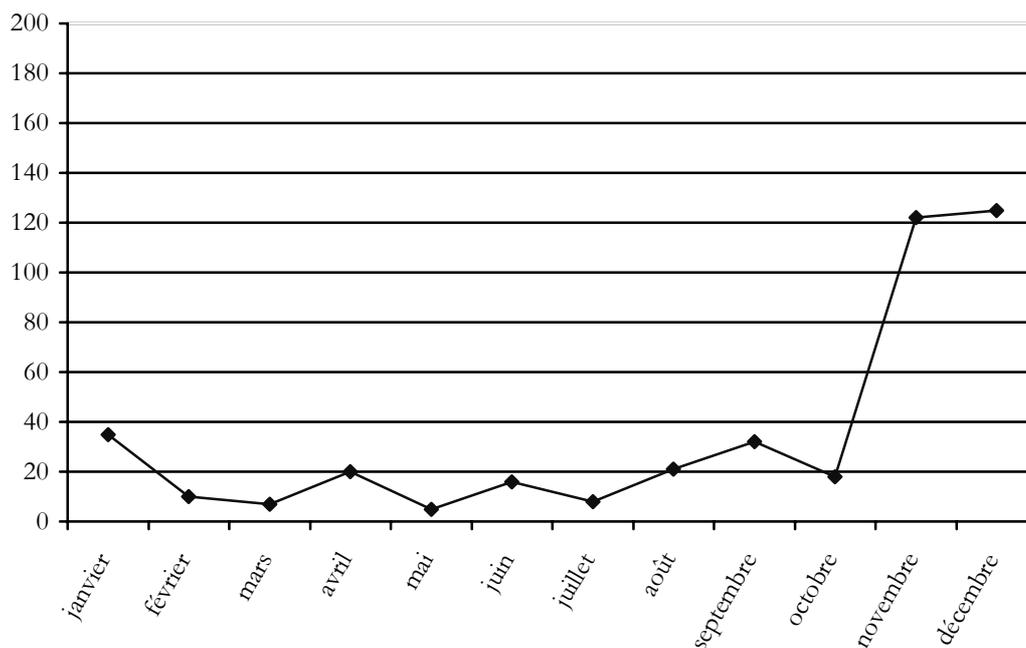
Après révision de tous les retards par le médiateur, il semble qu'aucun des deux usagers n'avait droit à une compensation. Le nombre de retards valables de l'un étant de 17 et celui de son collègue de 18.

La rigueur du contrôle de ces demandes est ici mise en doute. Ceci devrait soulever la question de la méthodologie du contrôle des formulaires introduits. Ce genre de situation se produit-il systématiquement ? Si c'est le cas, tous les courriers sont-ils examinés ou seulement jusqu'à ce qu'il n'y en ait plus le nombre nécessaire pour obtenir une compensation ? Que se passe-t-il si des oublis (humains) sont constatés par après ? Prend-on entièrement et sagement en compte les conséquences d'une approche par échantillonnage ?

Pour conclure, le Groupe SNCB confirme qu'il s'agit d'erreurs et que l'un des collègues a bien reçu une compensation à tort. Il considère en outre (à raison) qu'il n'y a pas lieu d'accorder une compensation aux deux usagers.

1.1.2. HORAIRES

Le graphique ci-dessous offre un aperçu des dossiers ouverts mensuellement et relatif aux horaires (2009).



Dans le courant de l'année 2009, le médiateur a ouvert 422 dossiers car les horaires (nouveaux ou adaptés) ne répondaient pas (plus) aux attentes des usagers.

Dans nombre de dossiers, le Groupe SNCB déclare qu'il fournit un service collectif et qu'il lui est impossible de tenir compte des souhaits de chacun de ses usagers lors de l'élaboration des horaires. En cas de vague de plaintes, il tente de tenir compte, dans la mesure du possible, du mécontentement de ses usagers.

En outre, il se réfère régulièrement à l'offre minimum reprise dans le contrat de gestion, stipulant que le Groupe SNCB doit faire circuler minimum un train par heure et par sens entre tous les chefs-lieux provinciaux, assurer quatorze liaisons par heure à horaires cadencés ou huit liaisons à horaires cadencés toutes les deux heures par sens de circulation pour desservir les arrêts secondaires avec deux trains entre 6h00 et 8h00 et entre 16h00 et 18h00.

Lorsque les horaires concernés par la plainte s'inscrivent dans la norme, le Groupe SNCB considère le problème comme inexistant.

Pour l'année 2009, ces plaintes peuvent être réparties en 4 groupes :

1. Les plaintes concernant les nouveaux horaires appliqués depuis le 14 décembre 2008.

Nous avons déjà abordé ce sujet dans notre rapport annuel précédent¹. Dans un certain nombre de cas, le Groupe SNCB a attendu l'année 2009 pour fournir une explication plus ou moins acceptable.

- Depuis lors, sur la liaison Waasland/Bruxelles/Schaerbeek, les voyageurs en provenance des gares entre Saint-Nicolas et Anvers (Nieuwkerken-Waas, Beveren, Melsele et Zwijndrecht) voient leur trajet rallongé de 20 à 25 minutes le matin et le soir. Le Groupe SNCB encourage les « adaptations » et les travaux sur la ligne 25 (Bruxelles/Anvers), modifiant ainsi l'espace entre les trains. La situation sera réévaluée après les travaux.
- Depuis l'introduction des nouveaux horaires, la liaison Louvain/Anvers n'est plus directe, mais passe par Malines-Nekkerspoel. Selon le Groupe SNCB, le sillon des trains de la ligne « Anvers-Louvain » devait être déplacé car tous les quais et voies entre Lier et Aarschot avaient été rénovés. Les travaux seront achevés pour la fin de l'année 2010.
- Modification de l'offre des gares sur le territoire de la commune de Mortsels. Suite à l'élargissement et à la meilleure répartition de l'offre intérieure sur l'axe Anvers/Malines/Bruxelles depuis le 14 décembre 2008, les trains desservant les arrêts entre Anvers et Malines ne roulent plus via la ligne 25 mais via sa parallèle, la ligne 27, afin d'améliorer la régularité des trains lents et des trains rapides.

2. Plaintes concernant la correction temporaire des horaires.

- Depuis le 14 juin 2009, la ligne Bruxelles/Malines fait l'objet de corrections en raison de travaux d'infrastructure.
- Depuis le 20 avril 2009, il n'y a plus d'accouplements ni de séparations à Gand-Saint-Pierre sur la liaison La Panne/Courtrai/Bruxelles. Désormais, les deux parties du train roulent séparément avec une composition plus longue. Seul l'un des deux peut continuer à rouler sur l'ancien sillon, ce qui engendre quelque irritation auprès des voyageurs de l'autre partie du train (abandonné). Depuis le 13 décembre 2009, ce train est de nouveau avancé de neuf minutes à Bruxelles.

3. Plaintes concernant les modifications pendant les périodes de moindre affluence (fêtes de fin d'année et vacances annuelles).

Pendant ces périodes, le service minimal est assuré en grande partie (l'horaire du week-end est généralement d'application entre Noël et Nouvel An) mais un certain nombre de trains P ne roulent pas.

¹ Rapport annuel 2009 pp 54 et suivantes

Le Groupe SNCB justifie cette décision en déclarant que les voyageurs sont moins nombreux pendant cette période (les moyens mis en place sont adaptés à la demande réduite) et qu'il doit libérer du matériel pendant les mois d'été pour fournir des trains supplémentaires vers les centres touristiques.

4. Les plaintes concernant les nouveaux horaires appliqués depuis la mi-décembre 2009.

4.1. Depuis le 13 décembre 2009, les horaires sur la ligne 26 ont été adaptés :

- dans la direction Louvain/Etterbeek, les trains P7349 et 8349 roulent désormais vers Bruxelles-Nord via Schaerbeek. Les usagers du quartier européen et de la gare de Bordet sont très mécontents de cette situation ;
- plus aucun train ne part désormais de Malines vers la ligne 26. Les passagers doivent prendre une correspondance à Vilvorde et la régulation des correspondances est loin d'être optimale. Les passagers qui prenaient auparavant leur correspondance à Malines vers la ligne 26 doivent désormais prendre trois trains différents et c'est sans compter sur une ponctualité générale douteuse ...

Le Groupe SNCB déclare que cette intervention était nécessaire en raison des importants travaux d'infrastructure du RER dans la région de Bruxelles.

Sous la pression des usagers, le Groupe SNCB propose rapidement une solution partielle. Une adaptation du service des trains dans la région d'Etterbeek est prévue depuis le 4 janvier 2010.

Malines disposera de liaisons directes supplémentaires avec Etterbeek. Lors des heures de pointe du soir, quatre trains partiront de Malines en direction d'Etterbeek (de 7h33 jusqu'à 10h33). Lors des heures de pointes du soir, quatre trains rouleront d'Etterbeek à Malines (avec arrivées prévues à partir de 16h27 jusqu'à 19h27).

En outre, le service du train P Aarschot (6h48) - Wezemaal (6h54) - Louvain (7h10) - Haacht (7h20) - Malines (7h28) sera modifié de manière à assurer une correspondance à Malines avec le train L3378 (départ de Malines à 7h33) vers Etterbeek.

Les voyageurs peuvent également prendre le train P Essen (6h59) - Anvers (7h39) - Malines (8h05) - Etterbeek (8h40).

En outre, ils peuvent utiliser Delta comme arrêt alternatif. Celui-ci, proche d'Etterbeek, est desservi par trois trains par heure.

En cas de rupture de correspondance à Louvain en direction de Malines, un certain nombre de voyageurs en provenance du Limbourg ne peuvent profiter de cette solution (via Landen ou Aarschot). Pour ces voyageurs, il n'existe aucune alternative possible.

4.2. Sur la liaison Hasselt/Bruxelles, parallèlement à l'introduction des nouveaux horaires, les anciennes voitures (rouges) à double étage M5 ont été retirées de la circulation et remplacées par du matériel roulant plus vieux et de moindre capacité, ce qui entraîna le mécontentement des usagers réguliers de ces trains P.

L'objectif était de moderniser cet ancien matériel et d'offrir un meilleur confort aux voyageurs (sonorisation, climatisation, nouveaux intérieurs et sanitaires). Cependant le Groupe SNCB a omis de communiquer ce message positif à ses usagers (en temps et en heure). Le cas échéant, il se serait épargné, à lui et à ses usagers, quelques contrariétés.

4.3. Le nouvel (comprenez « réduit ») horaire de week-end sur la ligne 12 a également contribué au mécontentement des voyageurs. Le Groupe SNCB précise qu'il met en service un train par heure pendant le week-end sur la liaison Essen/Anvers-Central. Ce service sera revu dès que le train Benelux sera remplacé par le nouveau train à grande vitesse empruntant la nouvelle ligne LGV 4 (Bruxelles/Pays-Bas).

4.4 Depuis le 13 décembre 2009, le Groupe SNCB a introduit un train P7074 de Termonde à Bruxelles, qui n'emprunte pas la jonction Nord-Midi mais est détourné à Jette vers la gare de Simonis via la ligne 28. Il adopte ainsi une suggestion du médiateur, proposée il y a déjà plus de 10 ans pour tenter de réduire l'encombrement de la jonction Nord-Midi¹. Bien que cette intervention ait été considérée par les voyageurs comme une action d'intérêt collectif, les usagers de la ligne 50 (Alost/Denderleeuw/Ternat/Bruxelles-Nord), qui empruntaient auparavant le train CR en direction d'Etterbeek/Braine l'Alleud pour prendre la correspondance de l'« ancien » train P vers Bruxelles-Nord, se voient forcés d'adapter leur plan de déplacement.

Trains scolaires

L'adaptation des horaires soulève le mécontentement lorsqu'elle ne correspond pas aux horaires scolaires. Avant l'entrée en vigueur des nouveaux horaires, l'échange d'informations entre les directions des écoles, le Groupe SNCB et les autres sociétés de transport tels que De Lijn étaient plutôt rares. Les parents se trouvaient brutalement confrontés à des problèmes, notamment le fait de devoir lever leurs enfants beaucoup trop tôt pour prendre la correspondance qui les amène à l'école, ou de les laisser attendre longtemps un train pour rentrer chez eux après la fin des cours. Les parents ne s'attendaient pas à devoir faire face à des soucis de cette sorte en inscrivant leur enfant à l'école en septembre.

¹ Rapport annuel 1997 p 64

SITUATIONS VECUES

2009/0012 Un usager fait la navette sur la liaison Duffel/Malines/Buggenhout. Depuis l'application des nouveaux horaires, la correspondance entre les trains L6385 et L887 a été supprimée.

Le Groupe SNCB explique que, depuis 2007, il n'existe plus de correspondance à Malines entre le train L Anvers/Nivelles et le train L Malines/Gand. Il conseille de combiner le train IR d'Anvers/Bruxelles avec le train L Malines/Gand.

Le train L Malines/Gand ne peut pas attendre le train L Anvers/Nivelles sous peine de manquer la correspondance vers Saint-Nicolas à Termonde.

2009/0045 Depuis décembre 2008, le train international Bruxelles/Amsterdam ne fait plus arrêt qu'à Bruxelles-Midi et Bruxelles-Central, et omet Bruxelles-Nord.

Les usagers de la ligne 60 ratent donc le train international et doivent attendre le train suivant pendant une heure.

Le Groupe SNCB explique pourquoi le train Benelux ne s'arrête plus à Bruxelles-Nord :

« En décembre 2008, des travaux d'infrastructure ont débuté entre Malines et Vilvorde, prolongeant de deux minutes le trajet des trains entre Anvers et Bruxelles. Afin d'éviter au train Benelux les inconvénients de ce changement, il a été décidé de supprimer l'arrêt à Bruxelles-Nord. Le temps de trajet des trains IC (Benelux) a été fixé en accord avec les collègues néerlandais et il n'est plus possible de modifier cette décision. Nous ne devons pas oublier qu'il s'agit d'un train international et pas d'un train limité au trafic intérieur. L'objectif n'était pas de pénaliser les voyageurs de et vers Bruxelles-Nord. Le train Benelux desservait déjà trois arrêts de la région de Bruxelles. En supprimant celui de Bruxelles-Nord, nous pouvions desservir la région de Malines avec un seul arrêt. Il a été choisi de conserver l'arrêt de Bruxelles-Central en raison de sa situation par rapport au centre-ville et de ses nombreuses liaisons avec les autres transports en commun, ainsi que par égard à la clientèle internationale qui emprunte ce train. En outre, la portion entre Bruxelles-Nord et Bruxelles-Central est très bien desservie. »

A la question du médiateur de savoir s'il est normal que le train Benelux – catalogué dans le contrat de gestion (conclu entre les autorités fédérales et le Groupe SNCB) comme train intérieur – ne fasse plus arrêt à Bruxelles-Nord, le Groupe SNCB renvoie au contrat de gestion (article 8) et précise que les dispositions minimums du train Benelux n'étaient pas compromises.

2009/0329 L'utilisateur se plaint que l'horaire des dimanches et jours fériés est d'application pendant les jours de « pont » entre Noël et Nouvel An.

Le Groupe SNCB explique qu'il constate une diminution sensible du nombre de voyageurs pendant la période de fin d'année et que l'horaire est adapté en conséquence.

2009/0337 Les voyageurs de et vers Zele demandent un horaire mieux adapté entre Termonde et Saint-Nicolas. Actuellement, il n'y a plus de correspondance à Lokeren vers Saint-Nicolas.

Le Groupe SNCB déclare que la correspondance à Lokeren sera de nouveau assurée à partir du 2 février 2009. Le train L2678 partira de nouveau à 7h43.

Le Groupe SNCB est dans l'impossibilité d'adapter les horaires du soir mais il va reconsidérer les suggestions de l'utilisateur lors de l'élaboration des nouveaux horaires en décembre 2009. Il a tenu parole : depuis le 13 décembre 2009, la correspondance est de nouveau assurée à Lokeren (quatre minutes).

2009/0907 Depuis l'application des nouveaux horaires à la mi-décembre 2008, le train P7741 Binche/Schaerbeek sur la ligne 108 ne part plus à 6h55 mais est avancé à 6h41. Ce train subit des retards fréquents et est souvent supprimé, c'est pourquoi de nombreux voyageurs préfèrent prendre le train suivant, l'IR3907 de 7h20 à Binche. Lors des heures de pointe, ce train n'est composé que de huit voitures (deux automotrices quadruples de type AM800) et est souvent bondé. En mars 2009, le médiateur a reçu une pétition signée par une centaine de voyageurs.

Entre-temps, le Groupe SNCB avait repoussé l'heure de départ du train P7741 à 6h47. Sa ponctualité s'en est améliorée mais le train IR3907 est toujours aussi bondé. Depuis septembre 2009, le train précédent du service « habituel » (IR3906), quittant Binche à 6h20, a été muni de voitures à double étage (M6). Deux autres trains de cette liaison (dans les deux directions) roulent environ au même moment avec ce type de matériel. Espérons que l'amélioration du service offert sur cette liaison se poursuivra car les automotrices AM800 datent déjà du début des années 70 et ont fait leur temps.

La ligne 108 de et vers La Louvière est également l'objet de différents problèmes. Il n'y a qu'un train par heure vers Bruxelles sur cette liaison, et un seul train P supplémentaire dans chaque direction aux heures de pointe. Cette ville est plus peuplée que d'autres telles que Tournai ou Mouscron, qui sont pourtant desservies par plusieurs trains P de/vers Bruxelles aux heures de pointe et qui possèdent deux liaisons à horaire cadencé avec la capitale depuis décembre 2009. Les voyageurs ne comprennent pas cette discrimination de la ligne 108 et la qualifient de « Ligne des Oubliés ».

2009/1613 Un usager se demande pourquoi le train P8012 Schaerbeek/Alost/Gand-Saint-Pierre roule 12 minutes plus tard depuis le 21 avril 2009.

Le Groupe SNCB a décidé de ne plus découpler le train P8012 à Gand-Saint-Pierre à partir du 20 avril 2009.

La partie séparée à Gand-Saint-Pierre forme le train P8015. Depuis le 20 avril 2009, celui-ci part de Schaerbeek et roule désormais avec six voitures M6 vers Courtrai via Gand.

Afin de conserver le sillon actuel du train P8015 sur la ligne Gand-Saint-Pierre/Courtrai, l'heure de départ à Bruxelles-Midi doit correspondre étroitement à l'heure de départ du train IR3638 (Landen-La Panne).

Depuis le 20 avril 2009, le choix définitif de l'heure de départ du train P8012 s'est fixé sur 16h11 à Bruxelles-midi. Ce train se verra attribuer une autre heure de départ, à savoir 16h23, en fonction de la répartition des trains sur la ligne 50A (Bruxelles/Gand). Le train P8012 fera dès lors fonction de train de dédoublement.

2009/4614 Depuis la modification des horaires à la mi-décembre 2009, deux trains roulent toutes les heures sur la ligne 139 (Ottignies/Louvain), une amélioration considérable en soi.

Suite à l'adaptation des horaires, un certain nombre de correspondances n'étaient plus assurées à Louvain (le matin vers Bruxelles et le soir vers Ottignies). Ainsi, le train L6477 arrivait le matin à Louvain à 7h32 tandis que le train vers Bruxelles en partait à 7h35. Le soir, le train IC1715 de Bruxelles arrivait à Louvain à 16h57, tandis que le train L3067 vers Ottignies partait à 16h58. Le délai était donc plus que court...

Le Groupe SNCB déclare qu'il ne peut pas tenir compte des attentes individuelles de tous ses usagers. Il propose un certain nombre d'alternatives acceptables sur le plan des horaires. Il ajoute en outre qu'en raison des travaux entamés à la gare de Louvain, certaines voies sont « paralysées » et que les possibilités d'assurer des correspondances sont réduites. La ponctualité critique du trafic ferroviaire sur la ligne 36 est loin de faciliter les choses et les ruptures de correspondance à Louvain sont fréquentes. Les usagers doivent donc attendre la liaison suivante pendant une demi-heure...

2009/5081 Dans une pétition, 75 usagers se plaignent des nouveaux horaires sur la liaison Malines/Bordet et Evere.

Dans le cadre de la construction du RER, des travaux d'infrastructure ont été lancés sur la ligne 26 (Malines/Etterbeek/Halle) et les quais des gares et des points d'arrêt ont été entièrement rénovés.

Pour rendre ces travaux possibles, quelques changements ont été apportés aux horaires le 13 décembre 2009. Les trains ne rouleront que de et vers Vilvorde dans la direction Malines/Bruxelles/Halle, avec comme conséquences pour les voyageurs un arrêt supplémentaire (à Vilvorde), un trajet plus long et un plus grand risque de voir leur voyage perturbé par une rupture de correspondance.

Sous la pression des nombreuses plaintes adressées au médiateur ou directement au Groupe SNCB, ce dernier a procédé à une adaptation du service sur la ligne 26 le 4 janvier 2010. Malines sera à nouveau directement reliée à Etterbeek. Lors des heures de pointe du matin, quatre trains partiront de Malines en direction d'Etterbeek (de 7h33 jusqu'à 10h33). Lors des heures de pointes du soir, quatre trains rouleront d'Etterbeek à Malines (avec arrivées prévues depuis 16h27 jusque 19h27).

En outre, les passagers de et vers Louvain et Aarschot pourront prendre une correspondance à Malines.

Enfin, le Groupe SNCB propose l'arrêt Delta comme alternative à Bordet et Evere. La gare de Delta est desservie par trois trains par heure.

2009/5270 Un usager n'est pas d'accord avec les nouveaux horaires sur la liaison Boechout/Geel. Le Groupe SNCB déclare que les problèmes sur la liaison entre Mortsels/Boechout et Geel/Olen/Mol découlent de la limitation des possibilités d'exploitation suite à l'incendie d'Herentals en août dernier.

La plainte de cet usager concerne le changement d'horaires de décembre 2008, lorsque le train L Anvers-Central/Mol fut limité à Herentals. Cette limitation a été conservée lors de la modification d'horaires de décembre 2009. Le Groupe SNCB a répondu que la liaison Anvers-Central/Mol sera desservie de nouveau lorsque les possibilités d'exploitation seront à nouveau utilisées au maximum de leurs capacités.

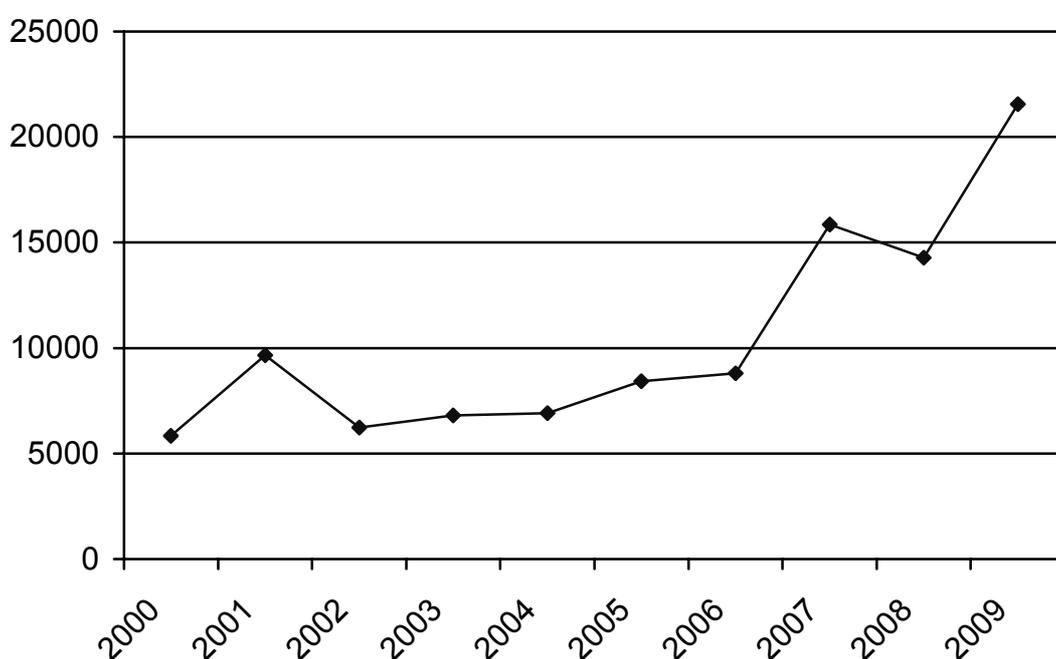
Il ajoute que l'horaire du train L sur le trajet Anvers/Mol restera séparé après résolution de tous les problèmes d'exploitation à Herentals.

Le trajet Anvers-Central/Herentals sera assuré par du matériel électrique et le trajet Herentals/Mol avec du matériel diesel. Le Groupe SNCB déclare en outre qu'à partir du mois de juin 2010, les horaires seront semblables à ceux de juin 2009.

1.1.3 SUPPRESSIONS

Nombre des trains entièrement ou partiellement supprimés									
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
5.836	9.657	6.228	6.807	6.909	8.426	8.801	15.849	14.288	21.556

Source : Infrabel



Le problème des suppressions de trains ne cesse de croître. Elles apparaissent sous différentes formes. Quelle qu'en soit la raison, les voyageurs en sont toujours les victimes. Le tableau ci-dessus montre clairement un changement de tendance après 2006. Depuis 2007, le nombre moyen de trains supprimés est 2,3 fois supérieur à celui des années 2000 à 2006. Ces suppressions ont généralement lieu aux heures de pointe et touchent par conséquent de nombreux navetteurs. Par ailleurs, les retards ainsi provoqués ne sont pas pris en compte dans les statistiques générales des retards. Ils entrent toutefois en ligne de compte pour les demandes de compensation individuelles des usagers. Si les suppressions arrivent parfois de manière totalement inattendue, les suppressions partielles vont souvent de pair avec un manque d'informations.

Les usagers devant quitter inopinément un train dans une gare doivent souvent chercher eux-mêmes une solution pour atteindre leur destination. Le médiateur l'a déjà indiqué de nombreuses fois ; il s'agit souvent d'un problème de taille pour les personnes à mobilité réduite (et pas uniquement pour les personnes en chaise roulante).

Le Groupe SNCB a décidé de faire rouler les trains du vendredi 2 janvier selon l'horaire du dimanche. Les trains sont donc moins nombreux, mais aussi en composition réduite. Beaucoup de voyageurs ont introduit une plainte à ce sujet. Ils n'arrivaient plus à monter dans le train. Le Groupe SNCB constate une diminution sensible du nombre de voyageurs lors de la période entre Noël et Nouvel An. Il réduit donc son service habituel. Pourtant, même si beaucoup d'entreprises ne travaillent pas complètement, ou pas du tout, les usagers qui prennent le train pendant cette période restent nombreux.

Les voyageurs dont le train a été annulé suite à un accident se plaignent du manque d'informations. Avant de pouvoir s'occuper des voyageurs, l'accompagnateur de train doit d'abord effectuer un certain nombre de tâches (de sécurité) indispensables. Pourtant, il semble que, même après un délai plus long, l'information soit toujours incomplète ou inexistante.

Le manque d'informations en gare en cas de suppression de train fait l'objet de critiques récurrentes. Les voyageurs sont avertis trop tard, après l'heure de départ prévue, et risquent de rater le départ du train suivant. Mais il arrive encore trop souvent qu'aucune information ne soit communiquée, malgré le fait que le Groupe SNCB investisse dans différents systèmes pour améliorer la communication des informations (voir le chapitre « Information »).

Les raisons des retards sont, quant à elles, trop peu communiquées dans les trains. Les voyageurs reprochent également ce manque d'informations qui les empêche de déplacer certains rendez-vous professionnels ou de chercher d'autres correspondances de trains ou de bus.

Les usagers considèrent tout ceci comme un manque de respect de la part du Groupe SNCB. Une critique pertinente envers un Groupe qui se définit lui-même comme une société de mobilité.

Le nombre de suppressions de trains suite à des problèmes techniques est inquiétant. Puisque le Groupe SNCB utilise l'ensemble de son matériel roulant pour les services quotidiens, il lui est difficile de remplacer le matériel en panne. Lorsqu'il fournit un train de remplacement, celui-ci est souvent à composition réduite. L'inconfort des voyageurs est une cause supplémentaire de mécontentement. Pire encore, certains voyageurs ne peuvent pas monter dans le train et doivent attendre le suivant.

En outre, on annonce d'abord généralement un retard de train. Le retard s'éternise et on annonce finalement que le train a été supprimé, sans donner davantage d'informations quant aux circonstances de cette suppression. Il en résulte une colère et une incompréhension de la part des usagers. Pourtant, cette situation a une explication plausible.

En cas d'avarie, le conducteur en informe le dispatching. Celui-ci va tout d'abord tenter de résoudre le problème. C'est pourquoi, le conducteur a d'abord 15 minutes de « délai de réparations »¹. Passé celui-ci, Infrabel prend le contrôle, déclare le train « en détresse » et le fait remorquer. Il est donc annulé. Aucune information correcte ne peut être transmise sur le sort du train avant la fin de la procédure.

Il faut d'abord donner la priorité à la recherche d'une alternative.

Parfois, le train qui suit le train supprimé reçoit l'ordre de faire des arrêts supplémentaires. Une décision perçue tout aussi positivement que négativement. Positivement par les usagers qui peuvent encore arriver à destination dans un délai raisonnable, mais aussi pour ceux pour qui ces arrêts supplémentaires constituent une alternative. Négativement par les voyageurs qui arriveront plus tard à destination et risquent de rater leur correspondance. Cet exemple illustre bien la délicate question de la prise de décisions. Ce service n'est pas souvent assuré par le Groupe SNCB.

L'augmentation spectaculaire du nombre de suppressions au cours des dernières années continue de soulever les questions. Le nombre de suppressions moyen est passé d'environ 7500 entre 2000 et 2006 à 17.000 entre 2007 et 2009². Les conséquences de ces suppressions (trains bondés, manque de confort dans les autres trains, manque d'informations sur les alternatives et retards inévitables qui y sont généralement liés) provoquent la colère des usagers.

Comme indiqué dans le rapport précédent³, les réductions répétées dans la composition des trains doivent être considérées *de facto* comme une forme de suppression. Les réductions de moitié ou les réductions de capacité plus importantes si fréquentes aux heures de pointe signifient en réalité la suppression partielle du train.

¹ Lorsque le conducteur considère qu'il ne pourra pas effectuer la réparation, il peut se déclarer « en détresse » avant les 15 minutes normalement prévues. D'autre part, Infrabel peut lui accorder un délai plus long en fonction des possibilités d'exploitation.

² Si pour 2009 la suppression d'environ 4.000 trains est imputable à l'incendie à Herentals, la moyenne reste quand même de 15.898.

³ Rapport annuel 2008 pp.62-63

1.1.4. COMPOSITION

Nombre de places assises pour le trafic intérieur de voyageurs

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Voyageurs (millions)	139,9	146,5	150,8	154,9	165	173,4	182,8	192,2	206	210,1
Places assises (milliers)	296,9	295,4	289,1	289,6	287,7	284,2	283,4	288,7	295,4	¹

Source : annuaire statistique annuel SNCB

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : ils n'ont pas suivi le nombre de voyageurs au cours des dernières années. Entre 2000 et 2009, ils sont passés de 139,9 à 210,1 millions (soit une augmentation de 50,18%) en ce qui concerne le trafic intérieur.

On ne connaît que trop bien les conséquences de cette situation. Depuis la décision de la SNCB dans les années 90 d'offrir un meilleur confort aux voyageurs en élargissant les places assises², le médiateur a suivi de près l'évolution des places assises disponibles ; certainement en voyant le nombre de voyageurs croître sensiblement après 2000.

On manque de données précises pour tirer des conclusions pertinentes de ces évolutions. Il n'est pas évident d'observer l'évolution du nombre de places assises réellement mises à disposition par rapport au nombre de places assises disponibles.

Il se peut par exemple qu'entre 2000 et 2008, le nombre de places assises disponibles aux heures de pointe soit en augmentation, tandis que le nombre total de places assises disponibles stagne.

Il est donc important que le Groupe SNCB se montre plus transparent à ce sujet et publie des données précises.

Les usagers fidèles ont beau rencontrer chaque jour des problèmes de capacité, le Groupe SNCB ne se prononce pas sur ces suppressions croissantes.

¹ Les chiffres officiels 2009 ne sont pas encore disponibles à la rédaction du rapport.

² En deuxième classe, on était passé d'une disposition 3-2 à une disposition 2-2 et en première classe d'une disposition 2-2- à une disposition 2-1.

Capacité des trains

Selon les dossiers, le nombre de trains circulant avec une composition inadaptée a augmenté par rapport aux années précédentes. Les usagers en font parfois l'expérience jusqu'à deux fois par jour lors des trajets entre leur domicile et leur lieu de travail.

Le Contrat de Gestion 2008-2012 a consacré une attention particulière à la qualité du service et souhaitait mesurer ce paramètre de manière objective et subjective. Il oblige notamment les entreprises du Groupe SNCB à élaborer des manuels de qualité.

L'un des aspects pris en compte dans le manuel de la SNCB s.a. est la chance de disposer d'une place assise. Le fait que cet aspect soit considéré comme un critère de satisfaction spécifique est un défi particulier.

La SNCB doit prouver que ses usagers peuvent voyager confortablement. Offrir une place assise aux usagers lors des heures de pointe est une priorité.

Le manque chronique de places assises entraîne des réactions récurrentes de la part des voyageurs. Afin de résoudre ce problème pour un train de navetteurs donné, on réduit souvent la capacité d'un autre train, ce qui ne fait que déplacer le mécontentement.

En outre, l'augmentation des suppressions de trains a des conséquences sur l'encombrement des autres trains, principalement aux heures de pointe. Leur capacité, déjà limitée, est utilisée au maximum par les voyageurs « migrants ». Le mécontentement des usagers augmente, avec les conséquences que l'on devine :

- les voyageurs restent sur le quai, souvent sans point d'informations ;
- les voyageurs disposant d'un ticket de première classe n'y ont pas accès ;
- les usagers voyagent parfois dans les fourgons ;
- cette situation pose de grands problèmes aux personnes à mobilité réduite ;
- le personnel du train peut à peine effectuer des contrôles normaux ;
- il est souvent difficile d'obtenir une information correcte ;
- les toilettes sont inaccessibles à un certain nombre de passagers ;
- la sortie des passagers est rendue difficile, voire impossible, aux arrêts à cause des voyageurs assis dans les couloirs entre les places assises ;
- un train bondé entraîne d'autres retards car les passagers mettent davantage de temps à débarquer. Il est agaçant que ces retards soient mis sur le compte de ces « mouvements de voyageurs », alors que la cause en est tout autre.

Matériel ancien et conséquences sur le terrain

Autre cause de mécontentement : les usagers des grandes lignes voyagent dans des trains plus modernes, équipés de la climatisation et d'un meilleur confort, pour ensuite prendre la correspondance du train L, équipé de vieux matériel moins confortable et souvent à composition réduite.

Seule la mise en service du nouveau matériel pourra résoudre ce genre de désagréments. Aucune date n'a encore été fixée avec certitude et aucune réponse n'a été formulée à la question de savoir sur quelles lignes sera mis en service ce nouveau matériel. Les usagers sont plutôt sceptiques.

SITUATIONS VECUES

2009/0188 Un usager se plaint de la composition insuffisante du train IC2330. Le Groupe SNCB déclare que ce convoi est composé de trois automotrices de type Break. Il déclare qu'en raison des mauvaises conditions atmosphériques, une grande partie du matériel de traction était hors service pendant le mois de janvier. C'est pourquoi le train IC2330 a roulé temporairement avec une composition réduite.

2009/0296 Un usager se plaint que le train L2086 était réduit, et de ce fait, bondé, les 12 et 13 janvier, et que certains usagers voyageaient même dans le compartiment à bagages. Dans sa réponse, le Groupe SNCB parle d'une « composition occasionnellement réduite », tandis que cette plainte (et d'autres plaintes concernant le même train) laisse penser que les trains L2086 et 2287 étaient fréquemment réduits. Le médiateur demande une explication.

Le Groupe SNCB donne davantage d'informations sur les raisons de ce raccourcissement répété du train CR2287 (mauvaises conditions atmosphériques et manque de matériel de réserve), mais il évite l'aspect de la sécurité (les passagers dans le compartiment à bagages).

Le Groupe SNCB déclare que l'utilisateur décide lui-même s'il monte ou non dans un train bondé. Conformément aux Conditions générales (article 58 §1), le Groupe SNCB est responsable des accidents lors de l'exécution du contrat de transport, hormis lorsque ceux-ci sont dus à une « cause externe », comme une imprudence du voyageur lui-même. En un mot, si un accident a lieu dans un train bondé, par exemple à cause d'un freinage brusque, et qu'un voyageur se blesse, il ne peut incomber cette faute qu'à lui-même. En effet, c'est bien lui qui a décidé d'embarquer dans un train bondé... .

2009/0426 Un usager se plaint de la composition insuffisante du train IR3605.

Le Groupe SNCB déclare que celui-ci roule momentanément au maximum de ses capacités et ne pourrait plus être allongé. Etant donné que 49 automotrices AM80 sont actuellement en réparation, la composition prévue ne peut pas toujours être respectée.

Il se déclare prêt à faire des efforts supplémentaires pour accélérer la réparation des automotrices.

Le médiateur attire l'attention du Groupe SNCB sur le fait que les problèmes techniques du matériel font également partie de ses responsabilités. Il présente un service de trains qu'il n'est pas capable d'assurer. Il en résulte une perte de qualité permanente sur cette ligne.

Le Groupe SNCB déclare qu'il cherche activement une solution au problème de la surcharge du train IR3605. Selon lui, la situation devrait être rétablie pour le mois de décembre.

Enfin, il annonce que le train 3605 sera renforcé à partir du 14 décembre.

2009/2210 Un usager se plaint de la composition insuffisante du train P5316.

Le Groupe SNCB déclare qu'aucun allongement du train P5316 n'est prévu. Ce train possède 506 places assises, soit une capacité amplement suffisante par rapport au nombre de voyageurs estimé.

2009/4392 Un usager se plaint de la composition insuffisante des trains P7306 et 8305.

Le Groupe SNCB déclare que les trains P7306 et 8305 devraient être équipés de nouvelles voitures à double étage à partir du 14 décembre 2009.

2009/4737 Un usager est contrarié de la composition insuffisante quotidienne du train effectuant le trajet Wezemaal/Louvain.

Le Groupe SNCB déclare que la composition du train L2478 sera adaptée.

1.1.5. OFFRE TRAIN

Le médiateur reçoit chaque année des questions, des remarques et des plaintes concernant l'offre train. Celles-ci concernent tant la fréquence des trains (nombre de trains par heure) que leur amplitude (premier et dernier train d'une journée).

Le Groupe SNCB répond généralement que l'offre dépend de la demande des usagers, plus précisément du nombre de voyageurs et du potentiel des régions concernées. Les protestations découlent généralement (à raison) d'un manque d'alternatives en cas de limitation.

Le médiateur insiste sur la mission de service public et des choix qui doivent être faits en conséquence et de manière transparente. A ce sujet, on peut se référer aux remarques du médiateur dans son rapport annuel 2008¹. Le médiateur y plaide clairement en faveur d'une objectivation des critères appliqués, afin que ce à quoi on doit et on peut s'attendre soit évident pour tout le monde, et afin de savoir quelles mesures de prestations de service doivent être prises, et ce dans le cadre d'une politique cohérente des transports.

Cette année, nous avons reçu de nombreuses questions relatives au planning de la mise en service de la nouvelle gare de Noorderkempen², dont l'ouverture est sans cesse reportée.

Le 29 mai 2009, le site a enfin été inauguré officiellement et, depuis le 15 juin 2009, un train IR fait l'aller-retour tous les jours ouvrables entre la nouvelle gare et la métropole anversoise. Cette gare dispose d'une possibilité de correspondance avec les bus de De Lijn.

Quant à l'application des nouveaux horaires le 13 décembre 2009, le Groupe SNCB avait, une fois encore, lancé le projet de pénaliser la gare de Bruxelles-Congrès. Ici la gare aurait dû être desservie par le train P8511 déjà bondé sur la liaison Bruxelles/Hal/Enghien/Tournai. Suite au mécontentement des usagers, le Groupe SNCB a décidé que ce train s'arrêterait à nouveau à Bruxelles-Congrès dès le 4 janvier 2010, soit avant la date de mise en vigueur de la mesure contestée.

¹ Rapport annuel 2008, p 8

² Nouvelle gare située sur la LGV 4 (Anvers-Amsterdam) sur le territoire de la commune de Brecht.

SITUATIONS VECUES

2009/1255 Un usager demande quand la gare de Brecht sera officiellement inaugurée. Le Groupe SNCB déclare que, bien que les travaux d'infrastructure soient terminés, aucun matériel compatible avec le dispositif de signalisation et les normes de sécurité européennes n'est encore disponible.

Il ne peut communiquer aucune date précise à l'utilisateur (au début du mois d'avril) mais pense que l'inauguration devrait avoir lieu avant la fin de l'année 2009.

Le Groupe SNCB donne déjà une idée de l'offre de trains future.

2009/3594 Un usager se plaint que les trains ne fassent pas arrêt à Mévergnies-Attre pendant le week-end. Le 14 octobre 2009, le Groupe SNCB a répondu qu'il ne peut tenir compte des souhaits individuels de tous ses usagers lors de l'élaboration de l'offre. Après examen des résultats du décompte des voyageurs, il s'avère que cet arrêt est supprimé pendant le week-end afin d'assurer les correspondances à Jurbise et Ath. Le médiateur en informe l'utilisateur.

2009/4403 A partir de l'introduction des nouveaux horaires le 13 décembre 2009, le train P8511 ne fera plus arrêt à Bruxelles-Congrès.

Après intervention du médiateur sur la base de nombreuses plaintes, le Groupe SNCB est prêt à reprogrammer l'arrêt du train à cette gare à partir du 4 janvier 2010.

1.1.6. AVIS « SERVICE DES TRAINS »

2008/3055 Un client utilise une carte train de 1^{re} classe. Il déplore le manque de places dans le compartiment correspondant du train P7006 du 26 juin 2008. Il sollicite une compensation.

Le Groupe SNCB répond que ce train était saturé car le train précédent P7005 fut supprimé à cause de problèmes techniques. Il présente ses excuses pour ce désagrément.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur se réfère à l'avis émis, en juin 2000, par la Commission des Clauses Abusives (SFP Economie), relatif à certaines dispositions des conditions générales pour le transport des voyageurs du Groupe SNCB. L'article 23§1 de celles-ci est confronté à la Loi sur les Pratiques du Commerce :

On tente également de voir si les raisons évoquées par la SNCB pour le non-respect de cette obligation, telles que des empêchements, des changements dans le service des trains, dispensent cette dernière d'exécuter une obligation constituant une des prestations principales du contrat. On conclut qu'il en est ainsi, même en cas de suppression de voitures de 1^{re} classe, étant donné qu'il s'agit également d'une caractéristique du contrat conclu, vu le supplément considérable qui est payé à cette fin. Conclusion : L'article 23 § 1 des Conditions générales des Transport de la SNCB est considéré comme contraire aux articles 32.11 et 32.27 de la LPC pour tous les cas visés.

Le médiateur suggère que l'entreprise ferroviaire rembourse la différence de prix entre la 1^{ère} et la 2^e classe, le jour où le voyageur n'a pu bénéficier du service escompté.

La société de transport refuse car :

- l'avis de la Commission des Clauses abusives n'est pas contraignant ;
- celui-ci est trop vague et insuffisamment motivé ;
- l'origine du problème survenu le 26 juin 2008 est une défaillance de l'engin de traction, qu'elle qualifie de cas de force majeure.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que l'avis de ladite Commission se fonde sur la LPC¹ pour examiner si certaines clauses des Conditions Générales de vente (entre autres, quelques-unes du Groupe SNCB) sont conformes à la loi. Cet organe est donc compétent en la matière.

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

Bien que son avis n'ait pas force de loi au sens strict, il n'en acquiert pas moins de la valeur.

L'entreprise ferroviaire argue qu'un engin de traction défectueux constitue un cas de force majeure, le libérant de ses obligations contractuelles.

Le médiateur renvoie à l'Arrêt de la Cour de Justice des Communautés européennes du 22 décembre 2008, stipulant que ... *des problèmes techniques révélés lors de l'entretien (...) ou en raison du défaut d'un tel entretien ne sauraient constituer, en tant que tels, des circonstances extraordinaires.*

Bien que cet Arrêt ait trait à l'annulation d'un vol aérien, cette situation peut s'appliquer au rail. La Cour explique notamment que l'objectif du législateur européen est de réduire les ennuis et les désagréments des passagers, consécutifs à l'annulation de vols. Si les clients ne peuvent bénéficier de mesures appropriées (tel qu'un transport de remplacement), ils doivent obtenir une compensation.

Le médiateur invite le Groupe SNCB à restituer, au prorata, la différence de prix entre une 1^{re} et une 2^e classe.

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis comme suit :

- l'avis de la Commission des Clauses Abusives n'est pas contraignant ;
- la société de transport n'est pas convaincue qu'elle n'ait pas rempli une des plus importantes prestations du contrat. Le voyageur avait du moins toute latitude, à la fois, d'atteindre sa destination et de prendre place en 1^{re} classe, à bord d'un autre train.
- à ses yeux, la composante essentielle du contrat de transport est que le client arrive à destination, ce qui fut le cas ;
- une panne ne peut être assimilée à une faute grave ;
- l'invocation de l'Arrêt de la Cour de Justice ne lui paraît pas pertinent parce que le client des transports aériens ne peut, la plupart du temps, prendre un autre vol dans l'heure. En outre, le Groupe SNCB ne pratique pas la réservation de places.

Quoiqu'il refuse l'avis, celui-ci offre au voyageur, *exceptionnellement pour des raisons commerciales*, une compensation sous forme d'un billet « cadeau » de 1^{re} classe.

2008/3924 Le 18 juillet 2008, un client désire se rendre d'Anvers-Central à Düsseldorf Flughafen. Le 17 de ce mois, dans la gare de départ, il achète des billets pour un montant de 57,20 €. Il s'est d'abord informé des trains à emprunter et a reçu un document imprimé. Le jour prévu, le voyageur arrive à temps sur le quai. Le train figure sur les tableaux d'information électroniques. Peu de temps après, on annonce que le train est supprimé et partira d'Anvers-Berchem. Le client, muni de 30 kilos de bagages, ne sait comment s'y rendre et renonce finalement à son voyage en train. Il exige le remboursement des frais de son déplacement en voiture.

Le Groupe SNCB justifie la suppression du train IC par le retard du train d'équilibre. Quand celui-ci a plus de 10 minutes de retard à Malines, le plan d'urgence est automatiquement mis en œuvre pour garantir la régularité du train en retour.

L'entreprise ferroviaire est disposée à rembourser intégralement le prix des billets et en versera la somme sur le compte du client. Toutefois, elle ne prendra pas en charge les autres frais. Elle n'en est pas responsable.

Le médiateur fait remarquer que le client a pris ses précautions pour être à l'heure sur place. Celui-ci s'est rendu compte qu'il ne pouvait se déplacer en train comme il l'avait envisagé parce que la société de transport a fait défaut en supprimant un train prévu. Il était donc contraint de recourir à une solution de remplacement pour atteindre, en temps voulu, l'aéroport de Düsseldorf. Le Groupe SNCB ne peut mettre en cause le voyageur car il était présent en gare comme il fallait.

La gare de Malines connaissait déjà l'amplitude du retard du train d'équilibre (plus de 12 minutes). Celui-ci y était arrivé à 9h02 et en était reparti à 9h04. En pareilles circonstances, l'entreprise ferroviaire affirme qu'elle applique un plan de secours. Il est étrange qu'Anvers-Central n'en fût pas informée plus tôt. Le client aurait pu emprunter un train précédent vers Bruxelles pour y prendre sa correspondance avec le Thalys.

Il s'était enquis des horaires à l'avance et en avait reçu une copie lors de l'achat de ses billets. Selon celle-ci, il ne disposait que de 18 minutes pour la correspondance Thalys à Bruxelles-Midi. On peut trouver cela surprenant, alors que le Groupe SNCB recommande un délai de minimum 20 minutes pour changer aisément de train en trafic international. On peut aussi s'attendre à ce que le personnel de vente d'Anvers-Central connaisse cette particularité.

L'entreprise ferroviaire ne pouvait également ignorer que la ligne 25 Anvers/Bruxelles n'est pas un modèle de ponctualité. De ce fait, il est étonnant qu'on n'ait pas suggéré au voyageur d'avancer quelque peu son départ.

Dans sa conciliation, le médiateur invite le Groupe SNCB à renouer une relation de confiance avec le client en « *lui rembourser ses frais de voiture.* »

Le Groupe SNCB refuse cette proposition en avançant que le voyageur a renoncé à son voyage à cause de la suppression d'un train intérieur. Il ne peut dire quand et comment l'information fut diffusée aux voyageurs, ni déterminer ce que la gare leur a réellement communiqué. Il ne consent qu'à rembourser le billet inutilisé, ce qui a déjà été fait.

L'horaire d'un train court d'un point A à un point B. Les clients en ont clairement connaissance grâce à Internet, aux tableaux des gares, aux indicateurs, ...

Le voyageur suit celui-ci, arrive en gare et doit y apprendre que ce service est supprimé à cause du retard du train d'équilibre.

Le Groupe SNCB précise qu'il applique un plan de secours lorsqu'un train de la ligne « Charleroi-Sud/Anvers-Central » subit un retard supérieur à 10 minutes. Ce train ne dépasse alors pas Anvers-Berchem. La société de transport prend cette mesure car elle ne touche qu'un nombre limité de clients et ajoute que ceux-ci peuvent disposer d'une solution de remplacement. Ce qui interpelle, c'est que l'entreprise ferroviaire est incapable de déterminer quand Anvers-Central a informé ses clients et quelle autre possibilité leur a été offerte. Celle-ci ne figure nulle part, ainsi que le moment de sa diffusion et de sa réception.

Comme nous l'avons déjà suggéré auparavant, le Groupe SNCB aurait tout intérêt à offrir au client, qui souhaiterait en bénéficier, un produit adapté à ses besoins : à savoir la combinaison de son billet avec une formule d'assurance, couvrant des situations bien précises. La société de transport n'a jamais sérieusement réagi à cette proposition.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à dédommager le voyageur des frais du déplacement Anvers-Central/Düsseldorf Luchthafen comme suit : nombre de kilomètres (voir Mappy, www.mappy.be) X montant au kilomètre (voir Moniteur Belge du 5 décembre 2008), augmenté de la moitié du prix du parking, diminué de la valeur du billet remboursé.

La société de transport y consent.

2008/4306+4312+4361+4368+4369+4397+4508+4824+4882

Le 6 octobre 2008, le trafic fut interrompu par un arrêt de travail général.

Les abonnés n'ont donc pu utiliser leur titre de transport. Ils demandent un Sorry Pass ou bénéficier de la prolongation d'un jour de leur carte train.

Vu que le Groupe SNCB a rejeté l'avis du médiateur sans justification, ce qui n'est pas conforme aux dispositions légales en la matière, ce dernier ne peut l'accepter¹.

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

Cette motivation doit revêtir un caractère juridique.

La réponse de la société de transport du 12 janvier 2009 ne se plie pas à ce critère.

Elle y renvoie notamment aux *modalités d'application de l'article 33 du Contrat de gestion*. Pour autant qu'elles soient connues, celles-ci ne sont pas accessibles à l'utilisateur. En conséquence, elles sont absentes des Conditions Générales du Groupe SNCB et ne sont pas opposables.

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

La société de transport ne peut méconnaître et/ou bafouer ce droit du consommateur.

Elle ne motive, ni n'argumente. Elle se contente de renvoyer à d'autres dossiers de même nature.

A ce stade de l'avis, ultime moyen dans le processus de traitement, cette façon de faire préoccupe le médiateur. En effet, celui-ci traite des dossiers individuels, avec leurs particularités.

¹ Rapport annuel 2008, p 73 et 74

Tous les éléments de chacun de ceux-ci ne concernent qu'un client bien précis et l'entreprise ferroviaire et ne peuvent en aucun cas être mis en parallèle avec d'autres affaires. Dans ce contexte, le médiateur ne s'adresse pas au Groupe SNCB parce qu'il a pris une disposition (favorable) dans un dossier A et qu'il s'en est abstenu, pour une raison quelconque, dans un dossier B.

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

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

Bien que celle-ci soit constructive et intéressante en soi, elle n'aborde pas l'essentiel : dans son avis, le médiateur n'a pas dit en substance que l'action syndicale du 6 octobre 2008 ne constituait pas, pour l'entreprise ferroviaire, un cas de force majeure.

L'avis relevait que l'abonné avait acquitté préalablement un certain montant pour une prestation dont il n'a pu bénéficier, le 6 octobre 2008, et sollicitait le report de celle-ci à une autre date. En effet, il serait inéquitable que le Groupe SNCB conservât le prix payé pour un service qui ne fut pas fourni.

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

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

Le Groupe SNCB semble l'ignorer.

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

Or, celle-ci maintient son rejet :

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

Remarques finales du médiateur :

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

2008/4654 Une cliente se rend à Schiphol. Le jour du voyage, des travaux ont cours entre Anvers-Central et Roosendaal. Un bus remplace le train d'Anvers-Noorderdokken à Roosendaal. Dans cette gare, la voyageuse aurait dû attendre un train dont l'arrivée était prévue à l'heure d'envol de son avion. Elle a pris un taxi, mais a raté son vol. Elle a donc dû payer un nouveau billet d'avion.

Le Groupe SNCB présente ses excuses pour le retard du train Benelux, et est disposé à rembourser le titre de transport.

Il verse 34,80 € dès réception de celui-ci.

Dans sa plainte, la cliente précise qu'elle s'est enquis préalablement de l'horaire au service d'information. Celui-ci ne l'a pas avertie qu'il fallait compter, ce week-end, environ une heure de retard à Schiphol, à cause de travaux sur la ligne 12. Dans son info travaux, l'entreprise ferroviaire indique clairement que les voies A et B furent hors service entre Kapellen et Essen. Le service de renseignements international n'était-il pas au courant ?

La voyageuse s'est basée, en toute confiance, sur les renseignements fournis par la société de transport. Celle-ci s'est trompée, et la cliente a manqué son avion.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur sollicite le dédommagement des frais de taxi de Roosendaal à Schiphol et du prix des nouveaux billets d'avion pour Accra (Ghana).

Le Groupe SNCB refuse en disant que la voyageuse devait s'informer, au préalable, des éventuels travaux en cours. Un client, qui établit l'horaire de son voyage, et qui doit impérativement être à l'heure, a tout intérêt à s'en assurer la veille de son départ. Il disposerait alors d'une information fiable.

L'entreprise ferroviaire ajoute que tout dommage lié au but que poursuit le client en voyageant ne peut lui être imputable directement. Elle n'est légalement pas tenue de déboursier davantage que le prix du billet, ce qu'elle a fait.

Un train circule d'un point A à un point B selon un horaire, clairement diffusé à la clientèle grâce à Internet, aux tableaux des gares, aux indicateurs, ...

La voyageuse affirme n'avoir reçu aucune information sur les travaux en cours, le jour de son déplacement aller. Elle en est responsable car elle ne s'est notamment pas adressée à l'agent concerné. Comment pouvait-elle être avisée des travaux ?

Le site Internet/horaires internationaux ne fournit aucun renseignement sur les chantiers prévus, contrairement au site Internet/horaires nationaux qui adaptent ceux-ci au jour le jour.

La cliente a acquis son billet, le jour de son voyage, dans la gare. Il n'y avait, dans cette dernière, aucun renseignement sur les travaux en cours. Elle pouvait donc maintenir sa décision d'emprunter un train pour atteindre sa destination.

Le Groupe SNCB rétorque qu'il assure un transport collectif, et que par conséquent, il doit se fixer cet objectif. Rater un avion est un incident qu'il n'est pas tenu de prévoir.

Le médiateur estime qu'un train, faisant arrêt à un aéroport, est susceptible d'y déposer des passagers, qui ont l'intention de prendre un vol.

Il a déjà invité l'entreprise ferroviaire à se montrer davantage attentive aux besoins spécifiques des clients et à leur offrir des produits adaptés, notamment la possibilité de souscrire, en achetant leur billet, une assurance couvrant certaines situations qu'ils pourraient vivre.

La société de transport n'y a jamais réagi sérieusement.

Dans son avis, il demande au Groupe SNCB de rembourser le coût de la course en taxi Roosendaal/Schiphol et des nouveaux billets d'avion pour Accra (Ghana).

Celui-ci refuse en avançant les éléments suivants. Sans vouloir mettre en doute la parole de la voyageuse, la société de transport ne dispose d'aucune preuve que la cliente s'est informée à l'avance. Seule certitude d'un contact avec un de ses collaborateurs : l'achat du billet avant le départ. L'entreprise ferroviaire admet que son agent, disposant de l'information, devait en faire part. Cependant, elle se dérobe, de nouveau, en disant qu'on ne peut reconstituer l'échange entre les interlocuteurs.

Elle ajoute que dans sa plainte, la voyageuse indique qu'elle avait aussi demandé des informations au Call Center. Mais en déduire que le préposé de ce service aurait commis une erreur serait aller trop loin.

On en revient au fait qu'une page du site www.sncb.be détaillait les chantiers prévus.

Vu que la communication ne s'était pas déroulée idéalement, le Service Clientèle a remboursé intégralement le montant du billet. Le Groupe SNCB considère qu'il a posé un geste commercial, étant donné que les travaux étaient annoncés, et qu'il n'était pas contraint de compenser le retard.

Au sujet des frais annexes, il a consulté son service juridique. Ce dernier a conclu que ceux-ci constituent un dommage indirect.

2008/4800 En novembre, un client arrive à Lille et désire y prendre une correspondance vers Anvers. Or, un bus vers Mouscron remplace celle-ci (départ à 22h09). Dans cette gare, le voyageur emprunte le train vers Courtrai. Le contrôleur lui dit qu'il n'y a plus de train vers Anvers. Il lui vend un billet pour cette destination et lui conseille de se rendre de Courtrai à Gand et d'y recourir à un taxi pour aller à Anvers, aux frais du Groupe SNCB. A Gand, le client appelle un taxi et apprend qu'il doit en supporter le coût. Il déplore l'information erronée et sollicite le remboursement des frais de taxi et du billet Mouscron/Anvers.

L'entreprise ferroviaire fait savoir que durant les nuits des fins de semaine, entre le 20 octobre et 13 décembre 2008 (y compris la nuit du 10/11 novembre), des travaux importants ont eu lieu sur le réseau français. De nombreux trains furent supprimés et remplacés par des bus. Les voyageurs pouvaient recevoir cette information sur des affiches spécifiques « travaux » dans les gares. Les trains supprimés et les correspondances assurées y figuraient clairement.

Le Groupe SNCB prétend qu'il n'y a pas eu de défaillance. Le client pouvait prendre connaissance des horaires modifiés dans la gare.

Le médiateur explique que le voyageur demeure en France. Ce jour-là, il parvient de l'intérieur du pays à Lille. Il ne pouvait donc consulter les affiches dans les gares belges. On admet parfaitement qu'il y ait des travaux. Ce qu'on ne comprend pas, c'est que l'accompagnateur du train partant de Mouscron ait vendu un billet pour Anvers. Il a conclu un contrat qui ne pouvait être honoré.

Le médiateur demande la déclaration de cet agent et invite le Groupe SNCB à rembourser le billet Mouscron/Anvers (15,20 €) et le coût du taxi (65 €).

L'entreprise ferroviaire reste sur ses positions. Bien qu'elle reste floue sur la question du billet délivré indûment, elle consent, commercialement, à compenser celui-ci. Elle ne prendra pas en charge le prix du taxi.

Le médiateur interroge la société de transport sur les raisons de la délivrance d'un billet jusqu'à Anvers. L'agent conclut un contrat irréalisable avec le voyageur.

Le Groupe SNCB est muet sur le sujet de l'information, relative au taxi, ou s'en remet aux résultats de l'enquête.

Le médiateur pense qu'il serait plus simple de reconnaître que les motifs de délivrer le billet sont obscurs et qu'il n'est possible de savoir si l'agent concerné a promis, oui ou non, un taxi.

Les déclarations favorables à l'agent sont apparemment acceptées sans sourciller. La promesse d'un taxi (appuyée par l'itinéraire du billet) reste sans réponse. On n'a pas pris la peine de questionner l'agent à ce propos. Le client est toujours le dindon de la farce.

Dans son avis, le médiateur réitère sa demande de remboursement des frais de taxi.

Bien qu'il ne résolve pas le problème de la destination figurant sur le billet, le Groupe SNCB reste intraitable. Il remboursera le coût du billet, mais pas celui du taxi.

On peut en déduire qu'il n'a pas mené d'enquête dans cette affaire.

2008/4880 Le 5 octobre 2008, un client doit se déplacer comme suit :

- TGV 9816 : Bordeaux-Saint-Jean (14h22)/Bruxelles-Midi (20h03) :
- IC 519 : Bruxelles-Midi (20h57)/Liège-Guillemins (22h03).

Le TGV a subi un retard, qui n'a pas permis au client de poursuivre son voyage comme prévu. A cause de la grève du 6 octobre 2008, il s'est trouvé bloqué à Bruxelles-Nord.

Il a donc dû recourir à un taxi pour rejoindre son domicile. Le Groupe SNCB refuse de rembourser les frais de taxi.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que le transporteur a pour obligation d'acheminer le voyageur jusqu'au terme du voyage, figurant sur le contrat. Si une cause de nature ferroviaire, dans le présent cas le retard du TGV 9816, empêche de réaliser cet objectif, à savoir l'acheminement du client par rail, le jour prévu, en l'occurrence le dimanche 5 octobre 2008, la société de transport doit assurer celui-ci par tout autre moyen.

L'entreprise ferroviaire refuse en arguant que la grève est un cas de force majeure.

Le médiateur émet alors un avis. Il y avance les éléments suivants. Comme le TGV est parvenu en retard à Bruxelles-Midi, le voyageur n'a pu emprunter le train IC vers sa destination finale. Il est monté à bord du premier train vers Liège-Guillemins. A cause de la grève du 6 octobre dernier, qui débutait la veille à 22 heures, ce parcours s'est immobilisé à Bruxelles-Nord. Le voyageur ne disposait pas d'autre moyen pour rejoindre son domicile, il a donc fait appel aux services d'un taxi. L'entreprise ferroviaire a pour devoir de transporter le client jusqu'à l'endroit mentionné sur le contrat.

En agissant de la sorte, le Groupe SNCB se conforme aux dispositions communément admises dans des circonstances similaires, telles que : un entrepreneur du secteur privé travaille pour les Chemins de Fer, il est cause d'un incident - par exemple chute d'un arbre sur une des caténaires, un train est arrêté sur une des voies, après évacuation, celui-ci poursuit sa route avec un retard substantiel, un des passagers, muni d'un abonnement combiné train/bus, arrivé à destination, n'a plus de correspondance TEC pour rentrer chez lui, il a recours à un taxi.

Dans ce cas, le Groupe SNCB va acquitter le montant du taxi et en demander le remboursement à l'entrepreneur, cause première de tous les frais annexes, à savoir, dégâts à l'infrastructure, retards des trains et dommages éventuels, corporels et/ou matériels, qu'auraient subis son personnel ou les personnes transportées.

Dans la situation vécue par le client, la cause première du transport en taxi n'est pas la grève, mais bien le retard du TGV 9816. En conséquence, le médiateur invite le Groupe SNCB à verser au voyageur le prix de la course en taxi, soit 296,50 €, de Bruxelles-Nord à Liège-Guillemins, lieu extrême qu'aurait pu atteindre le client, le 5 octobre 2008, à 22h.

L'entreprise ferroviaire y consent.

2008/5533 Le train Bruxelles-Midi/Roosendaal accusait un retard de plus d'une heure. Des clients ne peuvent assister aux funérailles d'un ami.

Le Groupe SNCB déplore l'incident. La réglementation internationale, en matière de compensation d'un retard, n'octroie celle-ci que si le prix du billet atteint 50 €, par trajet et par client.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur sollicite le remboursement total des billets (80 €).

L'entreprise ferroviaire n'accepte pas.

Le train IC 9237 n'avait que 3 minutes de retard lors de son passage à Essen. Les chemins de fer néerlandais (NS) ont informé leur consocier belge que ce train était arrivé à Roosendaal avec 15 minutes de retard. Celui-ci y fut ensuite supprimé pour cause de matériel défectueux.

L'entreprise ferroviaire belge en conclut donc qu'on ne peut qualifier ce retard de longue durée.

Dans sa première réponse au médiateur, elle avait appuyé son refus sur la réglementation internationale, à savoir le montant du billet inférieur à 50 €. Cette disposition ne l'empêche certainement pas de satisfaire le client en faisant preuve d'équité et/ou de sens commercial.

L'objet de la plainte n'était pas le retard de 3 minutes du train à Essen, mais bien la suppression de ce train à Roosendaal, qui n'a donc pas roulé vers Dordrecht, destination des clients.

Contrairement à ce qu'affirme le Groupe SNCB, la destination finale n'était pas Roosendaal, mais Dordrecht.

La société de transport n'a fourni aucune information sur l'important retard du train, ni sur les autres possibilités qui s'offraient aux passagers pour arriver à bon port. Si elle l'avait fait, les voyageurs auraient pu choisir un autre moyen de transport pour être encore à temps sur place. Ils ont donc dû renoncer, à leur grand regret, aux funérailles.

Ils ont subi un dommage irréparable.

Dans son avis, le médiateur invite à restituer aux clients le montant de leurs billets (80 €).

Le Groupe SNCB ne suit pas celui-ci. Il avance qu'il n'a pas diffusé d'information car il n'était pas présent sur place. Il va cependant intervenir auprès des NS pour les inciter à prendre en charge les voyageurs en cas d'incident sur leur réseau afin que ces personnes ne soient pas laissées à l'abandon.

Il ajoute qu'il ne peut être question de compensation.

En outre, à ses yeux, la suppression d'un train à Roosendaal n'est pas comparable à un retard de longue durée. Une correspondance d'à peine quatre minutes, non prévue et

non communiquée à la connaissance des voyageurs, était possible à Roosendaal vers Dordrecht. Comprenne qui pourra.

2009/0244 Un client estime injustifiable qu'à cause d'une seule minute de retard du train IR 3317, la correspondance avec le train L888 ne fût pas assurée. De plus, celui-ci resta encore à quai, toute une minute, les portes fermées, en attendant le signal de départ.

Le Groupe SNCB répond que le train L888 n'a pas de délai d'attente prévu pour assurer la correspondance avec le train IR3317 lorsque celui-ci accuse un léger retard. Un laps de temps de quatre minutes pour changer de train, en pleine heure de pointe, est très étroit. Le train suivant vers la même destination, le P8397, part à 18h07, 34 minutes après.

L'entreprise ferroviaire rejette la proposition de conciliation du médiateur, qui sollicitait un billet cadeau en dédommagement du non-respect de l'horaire, sur base du *système de compensation*.

Le médiateur y relevait les éléments suivants. D'une part, la société de transport répliquait au voyageur qu'elle ne pouvait assurer la correspondance et qu'en outre, un intervalle de temps pour passer d'un train à un autre était insuffisant. D'autre part, d'après les horaires, consultables sur son site Internet, la correspondance est assurée et la durée totale du voyage est de 45 minutes.

Le client établit le déroulement de son déplacement grâce à ce site et constate qu'en réalité, cette indication est fautive.

Le Groupe SNCB rétorque que cette situation est normale car il n'a pas prévu de délai d'attente. Il renvoie la balle au Traffic Control.

Le voyageur a raté sa correspondance et a dû perdre pas mal de temps à attendre la suivante, le train P8397 partant à 18h07.

L'entreprise ferroviaire n'aborde pas le sujet de la correspondance et de la durée totale du trajet figurant sur le site Internet.

Le client souhaite effectuer son voyage selon cette dernière et ne pas contempler, impuissant, sa correspondance à quai, les portes fermées pour finalement être remballé, sans vergogne, au système de compensation. Dans ce contexte, imposer un temps d'attente supplémentaire de 34 minutes au client frise l'indécence.

Faire circuler à l'heure le train IR3317 signifie qu'un délai d'attente n'est pas nécessaire au L888.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à adapter les horaires comme prévu sur le site Internet. La société de transport offre un billet « cadeau » au client et lui présente ses excuses pour l'inconvénient qu'il a subi.

2009/0290 Un client déplore la réduction de composition du train qu'il emprunte sur le trajet domicile/travail. Il a une carte train de 1^{re} classe, mais doit prendre place dans une voiture de 2^e classe ou de 1^{re} classe déclassée.

Il y a même des passagers dans le compartiment « bagages ».

Le voyageur a introduit une plainte auprès du Groupe SNCB, qui est restée lettre morte.

Celui-ci répond au médiateur qu'il est au courant des problèmes de capacité, qu'ont connus certains trains (entre autres l'IC 1706 et l'IC 1738), durant la première quinzaine de janvier. Ces difficultés résultaient de conditions météorologiques hivernales exceptionnelles. Ces problèmes furent résolus aussi vite que possible. L'entreprise ferroviaire ajoute : *Cependant, nous ne pensons pas que les clients de 1^{re} classe en aient particulièrement souffert.*

La composition normale prévue de ces trains fut améliorée à partir de la mi-février.

Selon l'entreprise ferroviaire, le voyageur avait toute latitude d'emprunter un autre train en 1^{re} classe et d'atteindre sa destination. Or, la question n'était pas qu'il puisse arriver à bon port ou non, mais bien de le faire en 1^{re} classe. En trafic intérieur, le client est libre de choisir le moment et le train pour se rendre d'un point à un autre. Cette souplesse a pour conséquence qu'à certaines heures de pointe, ou dans des conjonctures extraordinaires, chaque client n'a pas toujours la possibilité de trouver une place assise.

Lorsqu'il constate une suroccupation, l'accompagnateur du train peut décider d'autoriser l'accès des premières classes à tous les voyageurs. En pareils cas, il doit prendre en considération le mécontentement des clients, qui ont acquitté le prix de la 1^{re} classe, et qui voient lesdites places occupées par des voyageurs, n'en ayant pas payé le supplément.

La société de transport rejette la conciliation sur base de l'article 23 § 1 des Conditions générales : *Le titulaire d'une Carte train ne peut prétendre à aucun remboursement ni indemnité en cas d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains, en cas de suppression de voitures de 1^{re} classe ou lorsqu'un défaut de place l'oblige à voyager dans une voiture de 2^e classe.*

Le médiateur argumente comme suit.

Le client adresse d'abord sa plainte au Groupe SNCB et n'en reçoit aucune réponse.

Durant plusieurs semaines, la composition du train est réduite, et sans 1^{re} classe. Toutes les voitures de 1^{re} classe sont déclassées. Cette situation dure jusqu'à la mi-février.

Le voyageur n'a pas d'autre possibilité pour se rendre à son travail que d'emprunter quotidiennement ces trains. Il n'a donc pas de liberté de choix pour se déplacer selon son désir.

En déclassant, l'entreprise ferroviaire a négligé ses clients de 1^{re} classe.

Tous les voyageurs estiment inadmissible qu'ils doivent se tenir, pendant plusieurs semaines, dans le fourgon.

La société de transport n'a pas traité dignement ceux-ci durant un long laps de temps.

Dans sa conclusion, elle se livre à une interprétation malencontreuse de l'article 23 § 1 : *Le titulaire d'une Carte train ne peut prétendre à aucun remboursement ni indemnité en cas d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains, en cas de suppression de voitures de 1^{re} classe ou lorsqu'un défaut de place l'oblige à voyager dans une voiture de 2^e classe.*

Il n'y est nullement question de l'absence de voitures de 1^{re} classe. On ne pourrait admettre cette dernière que dans des circonstances extraordinaires ou accidentelles.

Or, ce n'est présentement pas le cas.

Avec une telle clause, seul le consommateur court des risques. Celle-ci est par conséquent contraire à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce et doit être considérée comme nulle et non avenue.

L'article 32.8 de cette loi stipule : « Dans les offres en vente et ventes de produits et de services entre un vendeur et un consommateur, sont abusives les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de : obliger le consommateur à exécuter ses obligations alors que le vendeur n'aurait pas exécuté les siennes ou serait en défaut d'exécuter les siennes ». Aussi la Commission des Clauses Abusives s'est-elle prononcée à ce sujet dans le passé.

Même si la vérification d'obligation ou d'exécution de la bonne foi (voir article 1134 du Code civil) est soumise exclusivement à l'appréciation souveraine du juge, on peut raisonnablement admettre qu'il ne peut être question de bonne foi lorsqu'une partie remplit ses obligations tandis qu'une autre s'en abstient.

Que le voyageur doive payer un service que le Groupe SNCB ne lui livre pas est en totale opposition aux règles de la bonne foi.

Dans son avis, le médiateur demande à l'entreprise ferroviaire de rembourser la différence entre le prix mensuel d'une carte train de 1^{re} classe et de celle de 2^e classe.

La société de transport accepte, mais ne compense que trois semaines.

2009/1828 Le 13 mars 2009, une cliente adresse un formulaire de retards fréquents correctement complété au Groupe SNCB. Celui-ci l'accepte.

La voyageuse demande également quelle compensation elle peut obtenir pour les cas qui ne peuvent figurer sur ce document à cause du manque de place. L'entreprise ferroviaire repousse cette requête. La cliente l'a introduite trop tard (après les 15 jours calendrier suivant la période de 6 mois, commençant au premier retard subi).

La société de transport ne veut plus indemniser les retards qui ne sont pas répertoriés selon les règles établies (formulaire *ad hoc* et délai d'introduction).

Le Groupe SNCB ne répond pas à la question de la cliente portant sur le nombre de retards effectifs, qui excéderaient celui figurant sur le document. Cette information ne figure ni sur le site Internet, ni sur la brochure. En conséquence, l'entreprise ferroviaire se montre inéquitable en écartant ces retards de la période de référence.

Celle-ci précise ensuite que les voyageurs doivent compléter, en temps voulu, plusieurs formulaires.

Elle adapte aussi le document « Excel » de son site Internet (plus que les 40 cas existant auparavant).

Le Groupe SNCB constate également que cette cliente avait rempli un deuxième formulaire de compensation. Toutefois, elle ne l'avait pas joint au premier (et probablement envoyé à une adresse électronique incorrecte).

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que ni le site Internet ni la brochure n'abordait de tels cas. Mais l'entreprise ferroviaire imagine que la clientèle sait qu'elle doit compléter un, deux, trois formulaires ... et qu'elle doit les expédier ensemble à la même adresse électronique.

Vu que le Groupe SNCB a modifié le document « Excel », le médiateur en déduit qu'il agit de la sorte pour que le voyageur sache ce qu'il doit faire lorsqu'il n'y a plus suffisamment de place sur le formulaire.

Dans le présent dossier, il apparaît clairement que la cliente a subi, durant la période de référence, davantage de retards que les 40 pour lesquels l'entreprise ferroviaire accorde une compensation. Entre-temps, la voyageuse a envoyé la liste des retards restants. Elle a respecté, en tous cas, l'esprit de la réglementation. Elle n'a commis qu'une légère faute lors de la transmission de ces cas à la société de transport. Le médiateur sollicite donc une compensation.

Le Groupe SNCB suit partiellement cette proposition. Il adaptera les textes du site Internet et de la brochure, relatifs aux règles de compensation, et en modifiera le processus. Cependant, il n'accordera pas de compensation car il n'a pas reçu la demande, endéans les 15 jours, après la fin de la période de référence.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que les retards, mentionnés dans la deuxième partie de la requête, sont incontestables. Mais l'entreprise ferroviaire les ignore uniquement parce que la voyageuse n'a pas suivi scrupuleusement le processus prévu. Etant donné que la société de transport n'avait pas prévu ces cas, elle se montre inéquitable en réagissant de cette façon.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à accorder la compensation prévue.

Celui-ci y consent et verse 30,80 € sur le portefeuille électronique de la cliente.

2009/2328 Une cliente acquiert un billet « Homeprint » « Genval-Luxembourg », avec correspondance à Ottignies, afin d'assister à une réunion à Luxembourg. Le train partant de Genval étant en retard, elle décide de prendre sa voiture pour se rendre à Luxembourg. En effet, si elle avait pris le train, elle aurait raté sa correspondance à Ottignies et serait arrivée trop tard à sa réunion. Elle demande donc le remboursement de son billet non utilisé au Groupe SNCB.

La Société refuse parce qu'à ses yeux, le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison « de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances données ». En outre, le Groupe SNCB précise qu'il organise un transport collectif et n'a aucun regard sur le but individuel poursuivi par le voyageur. En d'autres termes, l'entreprise ferroviaire était, selon elle, encore à même d'exécuter son obligation de prestation de transport et d'acheminer la cliente à sa destination finale. Toutefois, à titre commercial, elle offre un bon voyage d'une valeur de 5 €.

Le médiateur émet une proposition de conciliation. Il y mentionne que la cliente s'est rendue à Luxembourg par ses propres moyens et qu'elle peut le prouver. En outre, le billet « Homeprint » étant nominatif et non cessible, il n'a pas pu être utilisé par une autre personne. Il invite donc le Groupe SNCB à rembourser le billet non utilisé, déduction faite d'un montant de 5 €.

La Société refuse en arguant que lorsqu'un client doit prendre une correspondance, celui-ci doit prévoir un délai suffisant entre les différents trains. Elle rappelle également qu'un billet « Homeprint » qui a été téléchargé n'est plus remboursable.

Le médiateur émet alors un avis. Il y indique que la correspondance entre les deux trains à Ottignies est proposée sur le site Internet de la SNCB, lorsqu'on effectue une recherche horaire pour la relation « Genval-Luxembourg ». Un délai de 7 minutes semble raisonnable pour prendre une correspondance.

Il émet la supposition suivante : si, selon la SNCB, *le client doit prévoir un délai suffisant entre les différents trains*, la voyageuse aurait donc dû prendre le train une heure plus tôt à Genval, et attendre sa « correspondance » plus d'une heure à Ottignies.

Etant donné qu'il n'existe qu'une relation par heure de Genval à Luxembourg, peut-on encore parler de « correspondance » si le délai d'attente s'élève à plus d'une heure ?

Il fait également remarquer que, même si un billet « Homeprint » téléchargé est non remboursable, dans ce cas précis, il est impossible que le billet ait été utilisé puisque, d'une part, la cliente peut prouver qu'elle s'est bel et bien rendue en voiture à Luxembourg et que, d'autre part, le billet « Homeprint » est nominatif et par conséquent non cessible.

Enfin, il rappelle au Groupe SNCB qu'une relation commerciale de qualité et transparente implique que le vendeur et le consommateur ne soient, ni l'un ni l'autre, lésés dans la transaction, quelle qu'en soit la forme. Le Groupe SNCB ne serait en aucune manière préjudicié s'il remboursait le billet non utilisé, puisque la prestation n'a pas eu lieu. En revanche, la cliente, elle, a été lésée dans cette affaire, car elle a dû payer ses frais de déplacement en voiture, en sus du billet de train.

Celle-ci a été également pénalisée par le simple fait d'avoir opté pour l'impression à domicile, un mode de distribution que le Groupe SNCB semble pourtant encourager. Ce choix donne finalement lieu à une forme de discrimination, par rapport à un client qui, ayant opté pour le billet « papier », aurait obtenu le remboursement sans difficulté. Selon le médiateur, les conditions d'utilisation des billets « Homeprint » sont une chose, mais le service à la clientèle en est une autre, et ce dernier doit être amené à pouvoir aller au-delà des règlements et à agir au cas par cas, avec le sens commercial qu'il convient.

Il invite donc à nouveau le Groupe SNCB à rembourser le billet non utilisé, déduction faite d'un montant de 5 €.

La Société se rallie à sa position.

2009/2401 Des clients acquièrent des billets « Senior » afin de se rendre en TGV de Bruxelles-Midi à Lyon en date du 19 mars 2009. Or ce jour-là, suite à une grève générale de la SNCF, leur train est supprimé. Ils se voient donc contraints d'emprunter un autre train, mais le préposé du guichet leur demande un supplément de 86 € car leur tarif initial n'est plus disponible.

Le préposé leur promet toutefois le remboursement *a posteriori* du supplément par le service clientèle de la SNCB. Or par la suite, les clients se voient refuser ce remboursement, la Société justifiant sa décision en citant la CGT-CIV¹, qui stipule que *le voyageur ne peut prétendre à compensation si l'inobservation de l'horaire est imputable à des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire (telles que la grève) que le transporteur, en dépit de la diligence requise d'après les particularités de l'espèce, ne pouvait pas éviter et aux conséquences qu'il ne pouvait prévoir.*

Le médiateur émet une proposition de conciliation, arguant du fait qu'à la date du 19 mars 2009, la SNCF a offert une souplesse d'accès sur son réseau intérieur (possibilité d'emprunter un autre train sans supplément ni garantie de place assise) et que les clients du service international sont donc victimes d'une discrimination par rapport aux clients du service

¹ Conditions Générales de Transport pour le Transport International ferroviaire des Voyageurs.

intérieur français. De plus, le guichetier a certifié aux clients qu'ils seraient remboursés. Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à rembourser le supplément de 86 €.

La Société refuse la conciliation, en précisant que les clients auraient pu obtenir le remboursement sans frais des billets initiaux.

Le médiateur émet alors un avis. Il y précise à nouveau que la position du Groupe SNCB manifeste un traitement discriminatoire entre les clients du service intérieur de la SNCF et ceux du service international, alors qu'ils ont tous emprunté le même train. En effet, un client qui aurait voyagé de Lille à Lyon ce jour-là aurait pu bénéficier de la souplesse d'accès, alors que nos voyageurs, effectuant le trajet de Bruxelles à Lyon, se sont vu refuser cette même souplesse.

Il fait également remarquer qu'une relation commerciale de qualité et transparente implique que le vendeur et le consommateur ne soient, ni l'un ni l'autre, lésés dans une transaction, quelle qu'en soit la forme. En aucune manière, le Groupe SNCB n'a été lésé dans cette affaire, vu qu'il a engrangé des recettes supplémentaires grâce à la grève de la SNCF ; en revanche, nos clients ont été pénalisés à cause d'un événement indépendant de leur volonté et floués d'un montant de 86 €.

En outre, plus globalement, le médiateur interroge le Groupe SNCB sur les raisons des différences au niveau des mesures commerciales prises par la SNCF et par la SNCB : ne pourrait-on envisager à l'avenir plus de cohérence et d'harmonisation entre les deux Sociétés, compte tenu du fait que tous les clients, qu'ils soient belges ou français, sont censés être traités de la même façon commercialement parlant ?

Le Groupe SNCB répond que des contacts ont effectivement lieu entre les différentes Sociétés ferroviaires européennes afin d'harmoniser les politiques commerciales en cas de situations perturbées, mais que la décision prise par une entreprise à propos de son trafic intérieur ne peut influencer les décisions en trafic international, régi par des règles spécifiques.

La Société reste donc sur sa position et rejette l'avis.

2009/4038, 2009/4045, 2009/4046, 2009/4047, 2009/4051, 2009/4064, 2009/4066, 2009/4098, 2009/4100, 2009/4103, 2009/4136, 2009/4145, 2009/4165, 2009/4175, 2009/4194, 2009/4215, 2009/4226, 2009/4236, 2009/4311, 2009/4313

Tous ces dossiers traitent de la grève du 5 novembre 2009. Pour ceux-ci, le même avis a chaque fois été émis.

Il en a été de même lors de la grève du 6 octobre 2008 (voir dossiers 2008/4306 + 4312 + 4361 + 4368 + 4369 + 4397 + 4508 + 4824 + 4882 plus haut).

2009/4148 Une cliente doit se rendre de Liège-Guillemins à Bruxelles-National-Aéroport (via Louvain), afin d'y prendre un vol.

Or, le train de correspondance de Louvain à Bruxelles-National-Aéroport est supprimé, en raison d'une défaillance aux circuits de voie en gare de Louvain. Afin d'arriver quand même à l'heure, la cliente prend un taxi de la gare de Louvain jusqu'à Bruxelles-National-Aéroport, ce qui lui occasionne un surcoût de 50 €. Par la suite, elle demande le remboursement de son billet de train et de ses frais de taxi au Groupe SNCB. Ce dernier refuse.

Le médiateur émet une proposition de conciliation, en expliquant que le Groupe SNCB n'a pas rempli son contrat, qui consistait à transporter la cliente jusqu'à Bruxelles-National-Aéroport et non jusqu'à Louvain. Il invite l'Entreprise à rembourser les frais de taxi, ainsi que la partie inutilisée du billet de train.

La Société refuse la conciliation, en précisant qu'il n'y a pas eu rupture de contrat, car la cliente aurait pu atteindre sa destination finale avec le train suivant.

Le médiateur émet alors un avis, arguant qu'on peut supposer qu'un client détenteur d'un billet à destination de l'Aéroport de Bruxelles-National a l'intention de prendre un vol et que dès lors, son voyage ne se termine pas à la gare ferroviaire. Il y rappelle que le train a été supprimé en raison d'un problème inhérent au Groupe SNCB et que ce dernier n'a par conséquent pas rempli son contrat, qui consistait à transporter la cliente d'un point A à un point B, à savoir de Liège-Guillemins à Bruxelles-National-Aéroport et non à Louvain ; et ce selon les horaires qu'il a lui-même prescrits.

Il fait également remarquer que la cliente a payé pour une prestation qui n'a pas été respectée dans sa totalité (à savoir être transportée de Liège à l'aéroport de Bruxelles). En outre, si elle avait pris le train suivant pour l'aéroport, elle serait arrivée à destination trop tard pour prendre son vol. Elle s'est donc vue contrainte de prendre un mode de transport de substitution. Sa décision semble par conséquent la plus raisonnable dans sa situation, aussi bien pour elle que pour le Groupe SNCB.

La Société rejette l'avis, en justifiant finalement sa position par le fait que la cliente n'avait de toute façon pas prévu une marge suffisante à l'aéroport pour prendre son vol, et qu'elle a choisi délibérément et unilatéralement de se rendre à l'aéroport en taxi. En clair, le Groupe SNCB aurait pu la conduire à destination à l'heure, si elle avait été plus prévoyante !



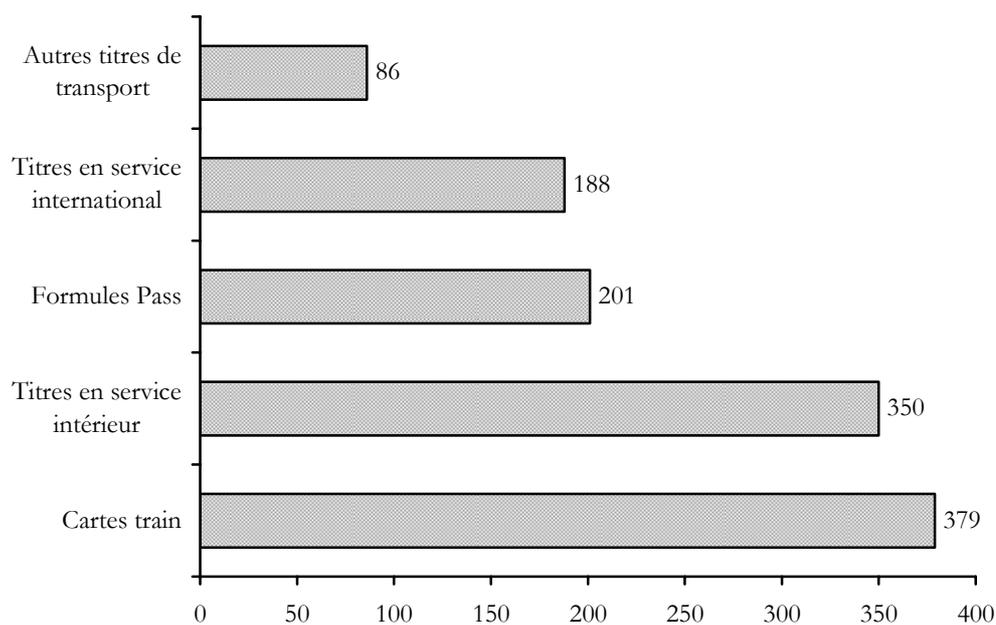
Photo Groupe SNCB

1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 1.204 dossiers et 23,5 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le second groupe en importance. Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

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

Plaintes par catégories



1.2.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

Service clientèle (B-Mobility)

En général, l'utilisateur qui dépose une plainte est un citoyen raisonnable qui remarque que quelque chose ne va pas et qui demande des explications. En effet, à ses yeux les deniers (publics) ne sont pas utilisés comme il se doit à ce moment pour offrir aux voyageurs un service de qualité.

Bien que nous ayons fait le tour des efforts fournis par le Service Central Clientèle pour apporter une réponse fondée dans le Rapport Annuel 2006, il s'avère que la position adoptée par ce service au sein du Groupe lui rend de plus en plus difficile de maintenir la qualité des réponses.

En janvier 2005, la SNCB a été divisée en trois entreprises distinctes : SNCB Holding s.a., SNCB s.a. et Infrabel s.a. Le Service Central Clientèle, qui est à l'écoute de tous les usagers, relève de la SNCB s.a. Pour ses éléments de réponse, ce service dépend des éléments qui lui sont fournis par d'autres (compétents pour les aspects mentionnés dans la plainte) et donc également par des services qui font partie d'autres entreprises (Infrabel, B-Holding). Le Service Central Clientèle ne peut rien « extorquer » : il dépend des informations que les départements intéressés veulent ou peuvent lui transmettre et du moment où ils le font.

Pour évaluer correctement les éléments de réponse transmis ou se faire une idée de la problématique sur le terrain, une bonne connaissance et une grande expérience sont exigées concernant le « train-train » du secteur ferroviaire. Bien entendu, cela demande du temps. Et le temps fait parfois défaut.

En 2009, le médiateur ne peut pas ignorer la régression de l'attention portée aux aspects liés au contenu des dossiers. Pour l'utilisateur, il en résulte une certaine frustration car une réponse fondée et complète met plus longtemps à venir. Le médiateur doit plutôt intervenir au moyen de questions supplémentaires afin de découvrir le noeud du problème.

Bien entendu, il est très difficile de déterminer quelle est la cause exacte de cette évolution négative. Manque de feed-back au sein du groupe ? Formation du personnel ?

Voici quelques aspects qui illustrent cette évolution :

- La réponse à certains dossiers se fait souvent attendre longtemps. Le Service Central Clientèle fait alors savoir qu'il n'a toujours pas reçu de réponse du service concerné. Après plusieurs rappels, il en informe le médiateur. Celui-ci confronte le service concerné du Groupe SNCB au problème. Là encore, il n'y est pas toujours donné suite immédiatement.
- Les dossiers ne font pas l'objet d'une réponse complète. Le médiateur doit poser des questions supplémentaires pour répondre à tous les aspects de la plainte du client.

- Le médiateur doit encore vérifier lui-même toutes les informations du dossier car il arrive que le service clientèle transmette sans plus des informations erronées. La réponse n'est pas toujours conforme à la réalité (par exemple composition des trains, caractéristiques de certains produits ou procédure à suivre...).

- La qualité des réponses du Service Clientèle laisse parfois à désirer. Surtout pour les voyageurs qui présentent une demande de compensation où l'utilisateur doit inscrire chaque retard en détail sur un formulaire préimprimé. L'utilisateur l'envoie par courrier ou par e-mail au Service Clientèle. Celui-ci vérifie les retards indiqués et confirme ou rejette la demande de l'utilisateur. Ce dernier ne reçoit aucun feedback quant à ce qui a été accepté et ce qui ne l'a pas été. Et c'est surtout sur ce dernier point que le bât blesse. Comment l'utilisateur peut-il savoir ce qu'il n'a pas fait correctement et surtout, comment peut-il éviter de répéter la même erreur lors d'une prochaine demande ? Ce qui le dérange principalement, c'est l'absence de communication suite à sa demande. Cet élément est largement abordé au point 1.3.5. Conditions générales.

- La méthode de travail du Service Clientèle pose parfois problème. L'un des exemples est que lorsque certaines mentions de retards sont refusées dans le cadre d'une demande de compensation, la totalité de la demande de compensation peut être rejetée (voir Conditions Générales 1.3.5.). Un seul formulaire de compensation peut être remis pour chaque période de référence (tous les six mois). Seule la demande initiale est prise en compte. Ainsi, un usager remet sa demande avec 20 retards subis après une période de deux mois. L'une des lignes de la déclaration n'est pas acceptée et la demande de compensation est repoussée. L'utilisateur ne peut pas remettre de nouvelle demande pour les mêmes retards, sans celui qui est incorrect, car il se trouve toujours dans la période de 6 mois. Cette période doit être écoulée avant de pouvoir présenter une nouvelle demande, dans un nouveau délai de 6 mois.

- Un usager qui obtient au guichet ou par Telesales un billet qui ne correspond pas à ses souhaits spécifiques (par exemple pas la formule la moins coûteuse, informations erronées sur le voyage) ne doit pas compter ensuite sur beaucoup de compréhension de la part du Service Clientèle. L'argument par excellence est l'impossibilité de retracer précisément de ce qui a été dit ou demandé. Dans ce cas, le Service Clientèle part du principe que le préposé donne toujours la bonne réponse/les bonnes informations. L'utilisateur est impuissant.

Toutefois, les plaintes des clients s'avèrent souvent indiquer l'inverse. Généralement, le préposé n'était pas suffisamment informé des conditions en vigueur pour un billet ou d'une promotion (temporaire) spécifique. Ainsi, un usager doit souvent indiquer au préposé du guichet certaines remises/promotions pour les trajets internationaux. Y aurait-il un problème de transmission d'informations vers le personnel ?

- En ce qui concerne le fonctionnement du Call Center : pour les questions concernant les personnes à mobilité réduite qui veulent effectuer un trajet international, malgré les touches de choix, la personne en ligne n'est pas toujours la personne informée du produit ou du service en question.

- Autre situation agaçante. Le Service Clientèle fait clairement défaut (dossier égaré) et l'utilisateur s'adresse au médiateur. Il explique qu'il a présenté une plainte deux mois plus tôt au Service Clientèle et qu'il n'a obtenu aucune réaction. Le médiateur introduit le dossier auprès du Groupe SNCB. Il indique que le dossier a été égaré et il demande une copie. Celle-ci lui est remise. Trois mois plus tard, lors d'une session de « chat » organisée par un journal flamand et à l'occasion de laquelle les usagers peuvent interpeller directement la SNCB s.a., l'utilisateur demande comment il se fait qu'il n'a toujours reçu aucune réponse à sa plainte. Il donne le numéro de dossier et la SNCB s.a. désigne le médiateur comme étant le responsable, et ce alors que ce dernier a demandé de manière répétée où en était l'évolution de cette affaire au sein de la SNCB s.a.. Après l'émission, le Groupe SNCB demande au médiateur... une copie du dossier, qui est à nouveau égarée. La réponse a mis l'épouse de l'utilisateur tellement en colère qu'elle a contacté le médiateur pour exprimer son indignation quant à la réaction du Groupe SNCB.

Le mal est néanmoins fait : le médiateur est montré du doigt publiquement. C'est certainement dû à l'accumulation de problèmes sur le terrain qui ne trouvent pas de solution à court terme et qui engendrent des frustrations en interne. Le médiateur sert de paratonnerre.

SITUATIONS VECUES

2009/1079 L'utilisateur veut prendre le train de 7h10 pour l'Aéroport national. Cependant, celui-ci est supprimé. Le train qui partait plus tôt a également été supprimé. Le conducteur annonce sur place qu'il ne peut pas partir car l'accompagnateur est bloqué dans un train en panne à Bokrijk. Le client n'a pas d'autre choix que de prendre un taxi pour l'aéroport. Prix : 165€. Il en demande le remboursement : le Groupe SNCB doit tout de même pouvoir appeler un contrôleur de réserve. Le client soumet sa plainte au Groupe SNCB mais toujours pas de réponse. Il s'adresse au médiateur.

Le Groupe SNCB explique que le train 2229 a eu des problèmes avec le frein automatique. Il reste sur ses positions et accepte uniquement de rembourser le titre de transport (Rail Pass).

Le médiateur demande s'il était possible d'appeler du personnel de réserve.

Le Groupe SNCB déclare qu'il ne pouvait plus appeler d'accompagnateur de train de réserve à ce moment et il offre un billet gratuit au client en compensation.

Après quelques questions supplémentaires du médiateur, le Groupe SNCB admet que le train 2229 a été supprimé à tort. Cependant, la raison n'est pas totalement claire.

Après enquête, le médiateur peut démontrer que du personnel de réserve était effectivement présent mais qu'il n'a pas été appelé. Le Groupe SNCB indique qu'un montant de 165€ sera versé au client.

Il ne nie ni ne confirme les faits.

2008/2294 Le 8 mai 2008, l'utilisateur soumet une plainte concernant la composition limitée des trains sur la ligne Bruxelles/Turnhout et, le 16 mai 2008, il ajoute quelques remarques concernant l'absence d'air conditionné dans ces trains et le temps d'attente à Malines.

Le Groupe SNCB réagit le 27 juillet 2008. Etant donné que la réponse ne concerne que la composition de ces trains, une question supplémentaire est posée le 5 août 2008.

Le Groupe SNCB ne réagit pas et le médiateur demande une réponse tous les mois. Après une dernière lettre de rappel en octobre 2009 (!), le Groupe SNCB réagit par une copie de la réponse du 27 juillet 2008 concernant la composition des trains...

2009/3195 En septembre, l'utilisateur signale qu'il n'a jamais obtenu de réaction à sa plainte, adressée directement au Service Clientèle le 22 avril.

Il présente la situation comme suit : *J'ai essayé 1 fois d'inciter la SNCB à transmettre des informations claires lorsqu'un train a été retenu volontairement à Malines. Je n'ai jamais reçu la moindre réponse. Un an et demi plus tard, je dois prendre le train et je dois aussi reconnaître que la résignation que j'avais déjà remarquée chez d'autres habitués du train me gagne peu à peu. Il n'y a peut-être simplement plus à s'en inquiéter.*

Malgré un accusé de réception par e-mail, le Groupe SNCB indique dans sa réponse du 9 novembre que l'original de la réaction de l'utilisateur n'a pas été retrouvé. Il présente ses excuses pour avoir tardé à répondre et il donne la raison du retard que l'utilisateur a subi le 21 avril.

Redevance Diabolo pour le raccordement ferroviaire de Brussels Airport

Depuis le 1^{er} novembre 2009, les voyageurs qui ont leur destination ou leur départ depuis la gare de Bruxelles National Aéroport paient un supplément. Cela vaut aussi pour tous les membres du personnel du Groupe SNCB.

A partir du 1^{er} novembre 2009, les voyageurs qui ont acheté un billet avec pour origine ou pour destination la gare de Bruxelles National Aéroport devront s'acquitter d'un supplément de 2,05 €. Le montant initial de la redevance a été fixé par arrêté royal.

Cette redevance sera d'application à partir du 1^{er} novembre et servira à financer partiellement l'extension ferroviaire reliant l'aéroport de Bruxelles au réseau ferroviaire existant (projet Diabolo). La firme Northern Diabolo s.a a démarré les travaux d'infrastructure il y a deux ans. Le nouveau tronçon sera entièrement aménagé en 2012. Pour financer ces travaux, la société de projet Northern Diabolo s.a. tire ses revenus de la perception d'un supplément à acquitter individuellement par chaque voyageur à destination et/ou au départ de Bruxelles National Aéroport.

La SNCB est tenue par la loi de percevoir à partir du 1^{er} novembre 2009 une Redevance Diabolo de 2,05 € (prix valable du 1^{er} novembre 2009 au 31 décembre 2009) par trajet et de la reverser à Northern Diabolo s.a. Le montant du supplément est indexé annuellement en fonction de la moyenne de l'indice-santé.

Chaque voyageur qui a pour départ ou destination la gare de Bruxelles National Aéroport devra s'acquitter du supplément, aussi les membres du personnel du Groupe SNCB. Certaines catégories de voyageurs, entre autres les détenteurs de cartes train (carte train trajet ou railflex) ayant pour origine ou pour destination Bruxelles National Aéroport, sont dispensés de payer ce supplément Diabolo.

Source : SNCB sa.

1.2.2. CARTES TRAIN

Frais administratifs

Une carte train est un titre de transport personnalisé qui porte les informations concernant l'identité de l'utilisateur (nom - prénom - adresse - date de naissance) ainsi qu'une photo d'identité. La carte-mère est insérée dans une housse en plastique de telle sorte que les informations ne peuvent pas être modifiées sans laisser de traces.

La carte train est valable pendant une période déterminée (1 semaine, 1 mois, 3 mois ou 1 an) pour un trajet donné.

Si le voyageur ne peut pas présenter sa carte train valide lors d'un contrôle, il n'en possède pas moins un titre de transport valable mais un problème se pose pour le prouver.

Comment se comporte le Groupe SNCB vis-à-vis de cet usager fidèle ?

Rétrospective.

Avant la transformation de la SNCB en entreprise publique autonome (loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques), le voyageur qui ne pouvait pas présenter sa carte train était *de facto* en infraction. Il devait s'acquitter d'une amende et du prix du voyage.

Le médiateur a signalé au Groupe SNCB que le voyageur est un « client » avec lequel il conclut un « contrat ». Des « conditions générales de vente » sont liées à ce contrat et celles-ci sont soumises à la législation sur la protection des consommateurs (loi sur les pratiques du commerce). Bref : le voyageur n'a pas seulement des obligations mais aussi des droits.

Au cours du débat, l'élément « commercial » a également été introduit.

Après quelques insistances, le Groupe SNCB a abandonné l'approche précédente et a introduit la notion « d'infraction excusable » : une carte train oubliée était désormais réglée par un montant plutôt symbolique destiné à acquitter les « frais administratifs » (15 février 1994).

Après quelques adaptations tarifaires, il s'est avéré que le montant de la redevance administrative avait augmenté nettement plus que les autres tarifs de telle sorte que le règlement effectué dans le cadre d'une relation « commerciale » était souvent plus coûteux que le prix du voyage impayé. Nous risquions donc de perdre le caractère symbolique. Le médiateur a présenté le problème au Groupe SNCB qui a supprimé les frais administratifs, jusqu'à un certain stade, à dater du 1^{er} février 2002. Dorénavant, deux oublis « gratuits » sont tolérés sur une période d'un an (à dater de la première infraction).

Cette disposition est très raisonnable et responsabilise immédiatement les usagers fidèles : un oubli peut être toléré mais les obligations doivent être reconnues et respectées.

La réflexion sous-jacente était que le Groupe SNCB n'était pas toujours lui-même un modèle en matière de règlement administratif des dossiers et pouvait donc montrer un peu de compréhension à l'égard de ses usagers fidèles.

Le médiateur pense que ce règlement offre un équilibre entre la compréhension et le respect des accords. Il confirme la confiance envers l'utilisateur fidèle mais signale qu'il n'a pas « carte blanche ». C'est un geste très apprécié par les voyageurs.

Depuis l'introduction des règlements gratuits, le montant des frais administratifs est passé de 3,72€ à 7,7€, soit un facteur 2,06 (l'indice de santé est passé de 91,91 à 111,75).

La problématique de la « carte train oubliée » est bien connue de tout voyageur. De nombreux usagers rangent leur carte train et leur carte d'identité ensemble dans leur portefeuille. Etant donné que la carte d'identité est indispensable pour dresser un PV (qui est toujours la qualification juridique du formulaire C170), l'accompagnateur de train doit donc logiquement demander aux services de police d'établir officiellement l'identité du contrevenant. Ce comportement a-t-il une justification proportionnelle à la valeur du litige commercial ?

C'est pourquoi, et pour réduire le travail administratif, le médiateur a proposé au Groupe SNCB de rendre certaines informations des fichiers des cartes train également accessibles via le terminal portatif - IBIS - de l'accompagnateur de train. But : pouvoir établir en toute certitude, sur la base de questions simples posées au contrevenant, (a) que l'intéressé est bien celui qu'il prétend être (en l'absence de carte d'identité) et (b) qu'il possède une carte train valide. Une fois que cela est établi, l'accompagnateur de train pourrait émettre un billet pour remplacer la carte train oubliée, gratuitement si les fichiers ont prouvé que l'intéressé y a encore droit ou moyennant paiement des frais administratifs. Etant donné que le C170 est également établi par le biais du terminal portatif, cette procédure favorable au client dans le train ne prendrait pas plus de temps que l'établissement du formulaire C170.

Le Groupe SNCB en tirerait l'avantage de ne plus avoir à effectuer de suivi administratif du dossier dans la gare ou au niveau central : dès que le terminal de l'accompagnateur de train serait mis à jour, le fichier clients (solde des règlements gratuits auxquels l'intéressé a droit) le serait également.

Au départ, le Groupe SNCB a rejeté notre proposition (en raison d'une mémoire insuffisante du terminal IBIS) mais devrait l'étudier sérieusement aujourd'hui.

Cela épargnerait beaucoup de tracas et de temps pour l'utilisateur si, par exemple en cas d'oubli de la carte train, un règlement était appliqué immédiatement par le biais du système IBIS¹. Au lieu d'établir un formulaire C170 avec lequel l'utilisateur doit se rendre à la gare pour présenter sa carte train oubliée, pour lui permettre d'obtenir un règlement gratuit jusqu'à deux fois par an². Avec IBIS, il doit être possible de vérifier immédiatement si l'utilisateur possède ou non une carte train valide ; après quoi le règlement gratuit peut être effectué immédiatement.

Avec un système orienté « client » tel que celui-ci, nous pouvons éviter au client bien des contrariétés tout en offrant une économie non négligeable au Groupe SNCB.

SITUATIONS VECUES

2009/1212 La fille du client voyage avec une carte train exempte du billet de validation. Lors du contrôle, l'accompagnateur de train le remarque et établit un constat d'irrégularité sur la base de la carte SIS.

Etant donné que l'utilisateur ne se présente pas à la gare endéans la période prévue pour régulariser son dossier et qu'une enquête révèle qu'un dossier similaire est déjà ouvert à son nom, la procédure de recouvrement automatique est lancée.

Après une mise en demeure du Groupe SNCB de 202,90€, son père contacte le médiateur.

Après intervention, le Groupe SNCB est prêt à clôturer les deux dossiers moyennant paiement de 7,20€ par dossier.

¹ Appareil mobile que l'accompagnateur de train utilise pour obtenir diverses informations concernant les services et les gares ainsi que pour la vente de billets dans les trains et pour son administration.

² Une période de 365 jours qui commence à la date du premier constat.

2009/1225 La cliente a oublié sa carte train. Par conséquent, l'accompagnateur de train établit un constat d'irrégularité.

Le lendemain des faits, elle se présente à la gare pour régulariser son dossier. Bien que le préposé du guichet lui ait assuré que son dossier était réglé, sans qu'elle ait payé quoi que ce soit, l'usagère reçoit une mise en demeure du Groupe SNCB l'enjoignant de payer à nouveau le montant dû.

La cliente suppose qu'il s'agit d'une erreur et demande que son dossier soit classé sans suite.

Le Groupe SNCB lui fait savoir qu'elle a droit à un règlement gratuit. Le Groupe SNCB ne sait pas clairement pourquoi le préposé du guichet n'a pas appliqué la procédure.

Le Groupe SNCB s'excuse et classe le dossier sans suite.

2009/2093 Une cliente oublie sa carte train et l'accompagnateur de train établit un constat d'irrégularité.

Etant donné que le guichet reste fermé pendant plusieurs jours pour cause de maladie du préposé, l'usagère ne peut se mettre en règle que deux jours après le délai fixé. Elle doit donc payer le prix du trajet plus le montant forfaitaire.

Elle n'est pas d'accord.

Le Groupe SNCB est prêt à appliquer le règlement gratuit et classe le dossier sans suite.

2009/2094 L'usagère n'a pas sa carte train sur elle. Elle s'est fait voler ou a perdu son portefeuille. Elle ne se présente pas à la gare dans les délais prévus. La procédure de recouvrement automatique est lancée. Six mois plus tard, l'usagère se voit réclamer la somme de 130€.

A ce moment, le règlement gratuit n'est plus possible. Cependant, le Groupe SNCB est prêt à clôturer le dossier contre paiement de 14,40€ de frais administratifs

1.2.3. FORMULES PASS

Le médiateur a ouvert 201 dossiers concernant ces Pass. Il s'agit des formules de voyage complétées ou validées par l'utilisateur comme Go Pass, Rail Pass, Key Card, Jump Ticket et la Carte 10 trajets.

Le thème récurrent ici est une amende établie parce que le titre de transport n'a pas été complété avant de monter dans le train.

Les contrôleurs se montrent stricts à l'égard des titres de transport que l'utilisateur a la responsabilité de compléter lui-même. Lors des contrôles, ils n'ont aucun moyen de vérifier si le contrevenant est un récidiviste ou non. Les sommes forfaitaires qui sont alors réglées (12,50€ en cas de règlement immédiat dans le train, 30€ ou 60€, selon l'âge de l'utilisateur, en cas de règlement a posteriori) et la confiscation du titre de transport en question sont souvent vécues par l'utilisateur avec un grand sentiment d'impuissance et d'indignation.

Après introduction du dossier auprès du Groupe SNCB, le montant forfaitaire est généralement ramené à 7,70€ de frais administratifs. Les lignes vides du Pass ou de la Carte sont déduites de la somme à payer.

Si des cartes n'ont pas été complétées correctement (ratures, corrections, surcharges, utilisation d'encre effaçable), les règles sont appliquées plus strictement et les procédures en vigueur sont rarement contournées.

Au printemps 2007, l'autorité de tutelle a annoncé qu'à partir du 1^{er} mai 2007 toute personne de 16 ans recevrait un bon pouvant être échangé au guichet contre un Go Pass gratuit. En 2009 également, le médiateur a reçu des demandes d'intervention de jeunes soit qui n'avaient pas reçu de duplicata, soit qui demandaient une solution pour un courrier qui n'avait pas été échangé contre un Go Pass pendant la période prévue.

SITUATIONS VECUES

2009/0252 Le fils de l'utilisateur reçoit une amende. Son Go Pass n'était pas complété. Etant donné qu'il n'a pas assez d'argent pour payer dans le train, un formulaire C170 est établi. Le Go Pass est confisqué.

Le Groupe SNCB explique les conditions d'utilisation. Il est prêt à faire un geste commercial en réduisant les 60€ à 7,20€ de frais administratifs. La valeur résiduelle du Pass est portée en compte dans le montant à payer.

2009/0552 L'utilisateur n'a pas utilisé la ligne complétée de son Rail Pass et décide d'écrire en surimpression la date. Bien entendu, il reçoit une amende. La discussion qui s'ensuit avec le contrôleur entraîne l'intervention du personnel de Securail.

Le Groupe SNCB explique les conditions d'utilisation. Etant donné que l'utilisateur a raturé son Pass, le contrôleur est intervenu réglementairement.

Le Groupe SNCB est prêt à ramener le montant forfaitaire à 7,20€ de frais administratifs.

2009/0676 Le fils du plaignant oublie d'échanger dans les délais son bon pour un Go Pass gratuit. Il demande au Groupe SNCB d'échanger ce bon contre un nouveau mais il ne reçoit aucune réponse.

Après intervention du médiateur, le Groupe SNCB indique qu'il enverra au plus vite au client un duplicata du bon pour un Go Pass gratuit.

2009/1394 L'utilisateur se plaint que sa fille n'a pas encore reçu son Go Pass gratuit pour son seizième anniversaire.

Le Groupe SNCB explique que le bon doit être échangé contre un Go Pass dans une gare au plus tard le dernier jour du mois suivant l'anniversaire.

Il fait également savoir qu'un duplicata a été demandé et que l'utilisateur devrait le recevoir sous peu par courrier.

1.2.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

Le lecteur attentif aura remarqué qu'en 2009, le Groupe SNCB a effectué quelques changements de noms. Voyageurs National est devenu SNCB Mobility et Voyageurs International est devenu SNCB Europe. Ainsi, chaque direction a son identité propre au sein de la même organisation.

Règles de compensation actuelles (trains classiques internationaux)

Pour les trains qui, en trafic international, subissent un retard, il n'y a pas de politique de remboursement spécifique, la règle suivante est d'application (valable depuis le 12 décembre 2004-).

Pour un retard de plus d'une heure en train international de jour ou de plus de deux heures en train international de nuit, le réseau rembourse **20%** de la valeur d'un trajet simple.

Conditions :

- le prix du titre de transport (la réservation et les éventuels suppléments compris) s'élevant pour un trajet simple à 50 euros par personne
- le début et la fin du voyage sont situés à l'intérieur de l'Union Européenne, en Norvège ou en Suisse

Cette règle n'est pas d'application dans les cas suivants :

- en cas d'utilisation d'un libre parcours, pour les trains circulant pour le compte de tiers ou pour les autotrans);
- en cas de retards imputables à l'une des causes suivantes:
 1. des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur ne pouvait pas éviter (=cause externe);
 2. des restrictions de trafic annoncées préalablement pour des travaux de construction ou d'entretien;
 3. une faute du voyageur;
 4. le comportement d'un tiers.

Source : SNCB sa

Depuis le printemps 2009 (réponse reçue le 28 avril 2009), le système des compensations pour la liaison Bruxelles/Amsterdam a été assoupli.

Le Groupe SNCB reconnaît qu'il y a beaucoup de problèmes sur la ligne Bruxelles/Amsterdam. Les retards et les trains supprimés pour cause d'incidents techniques sont légion.

Le matériel (obsolète) est livré en partie par la SNCB s.a. et en partie par les Chemins de fer néerlandais. Aucun autre matériel n'est disponible actuellement. Le Groupe SNCB et les Chemins de fer néerlandais essaient de faire face aux problèmes en intensifiant les contrôles et l'entretien. En ce qui concerne les compensations en question, un règlement plus souple est appliqué pour les retards que ce qui lui est imposé par le règlement ci-dessus. Concrètement : un usager qui voyage sur un train Benelux et qui subit un retard de plus d'1 heure (imputable aux chemins de fer) peut obtenir une compensation d'une valeur de 20 % du prix de son titre de transport. La limite de 50€ minimum par personne pour un aller simple ne s'applique donc pas ici.

Les voyageurs qui font une réservation, au moins 7 jours avant la date de départ, via le site www.sncb.be et qui souhaitent que leurs tickets soient envoyés à leur adresse, paient depuis le 11 mai 2009, un coût forfaitaire de 10 euros par dossier. L'envoi ne peut être fait que vers des adresses en Belgique (pas de boîtes postales).

Source : www.b-europe.com

Les possibilités pour les voyageurs d'acheter des titres de transport internationaux ont été limitées à un nombre restreint de gares en novembre 2008. Ceux qui vivent loin de l'une de ces gares doivent choisir d'autres formules de vente, comme Internet. Par conséquent, la qualité des informations sur Internet est primordiale pour les voyageurs. Ceux-ci dépendent des informations disponibles et partent du principe que les produits proposés répondent à leurs attentes (par exemple : le tarif le plus intéressant). Cependant, il s'avère souvent que les informations ne sont pas correctes et même que certains produits proposés ne peuvent pas être utilisés au moment choisi pour le voyage car ils sont liés à des conditions impossibles à satisfaire en l'espèce (l'avis 2009/1529 en est un exemple parlant).

Le Service clientèle n'est pas particulièrement flexible dans le traitement des demandes de remboursement ou d'échange de ces produits.

Autre problème : le voyageur, limité à ce canal de vente, ne peut pas acheter de titre de transport pour se rendre à la destination qu'il souhaite et/ou il ne peut pas utiliser certaines cartes de réduction (nationales). Le Groupe SNCB a promis d'augmenter le nombre de destinations et de formules de réduction. Jusqu'à présent, cela n'a pas été confirmé.

L'achat des titres de transport internationaux avec un éventail complet de destinations et de formules de réduction devrait être possible par le biais du Contact Center International. Cependant, il est vrai que cette possibilité est limitée par les horaires d'ouverture de ce service et que l'utilisateur est souvent confronté à une longue attente facturée 0,30€ par minute.

Pour les renseignements internationaux et les réservations, les voyageurs pouvaient prendre contact avec un numéro général 02/528.28.28.

Depuis le 29 août 2009, le Contact Center International (info et réservations de voyages internationaux) est accessible via un numéro payant 070/79.79.79 (0,30 euro par minute).

Le Contact Center International de la SNCB est accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et les week-ends et jours fériés de 9h00 à 16h30.

Source : www.SNCB.be B-Europe

Une enquête menée auprès du Médiateur pour les Télécommunications concernant le prix d'un appel téléphonique au Contact Center International nous apprend que le compteur commence à tourner immédiatement à 0,30€ par minute et non pas au moment où le téléphoniste prend l'appel. Un menu est d'abord proposé au client. Ensuite, soit il est mis directement en relation avec un agent, soit il est mis en attente.

Aucune limite n'est associée à ce numéro 070. Une personne qui reste 10 minutes en attente paie déjà 3€ sans avoir obtenu la moindre information ou effectué la moindre réservation.

Service clientèle international (B-Europe)

Plusieurs usagers ont réservé des billets au départ de la Belgique et à destination de la France pour la période juillet/août à des tarifs variés. Le titre de transport mentionne le trajet ainsi qu'une place assise et un numéro de voiture.

Le jour du voyage, il s'est avéré que ces places n'existaient pas. La seule chose que les usagers ont pu faire, c'est voyager debout ou occuper des places vides, en espérant que personne ne vienne les réclamer.

Le Service Clientèle International le déplore. Depuis début juillet 2009, les TGV Bruxelles/France ont été composés de nouvelles voitures. De ce fait, l'emplacement des sièges ainsi que leur numérotation ont changé. Cette modification n'a pas été effectuée avec précision, certains voyageurs n'ayant pas eu la place qu'ils avaient pourtant réservée. Les usagers ont été indemnisés d'un montant fixé par les Chemins de fer français, gestionnaire de ces TGV.

Néanmoins, le service SNCB-Europe dispose de toutes les informations sur les usagers qui réservent par Internet et par téléphone. Apparemment, il a négligé d'attirer l'attention de ses clients sur cette modification. Aucune alternative n'a donc été proposée, chose que les voyageurs apprécient énormément.

Remise d'un duplicata de billet TGV : possibilités et « company policy »

Si l'utilisateur veut obtenir un billet de TGV à un prix avantageux, le message donné est de réserver longtemps à l'avance. Si vous recevez vos billets deux mois avant la date de votre voyage, vous devez bien entendu les conserver soigneusement et vous en êtes responsable. Malgré tout, vous perdez vos billets. Le chien les a mangés (*sic*) ou ils se sont mêlés à de vieux papiers à jeter.

Dans ces cas, l'utilisateur demande un duplicata des billets.

Mais dans ce domaine, le Groupe SNCB se dérobe. Il a établi qu'il était « impossible » de réaliser un duplicata. De plus, les billets de TGV sont au porteur et ne sont pas personnalisés. Si vous trouvez ce type de billet (ou si vous l'obtenez illégalement), vous pouvez en demander le remboursement ou l'échanger, pour autant que les conditions après-vente le permettent. Pour accéder à nouveau au dossier de vente, plusieurs codes sont de plus nécessaires et ceux-ci se trouvent sur les billets (disparus).

Depuis quelques temps, le Groupe SNCB est passé à un logiciel plus performant qui permet désormais de stocker ces codes : si l'utilisateur peut dire assez précisément où et quand il a acheté les billets et combien il a payé (par exemple en vérifiant ses relevés de compte ou de carte de crédit), l'opération peut facilement être retrouvée.

Bien que le Groupe SNCB persiste à refuser de remettre des « duplicatas », il s'avère que dans certains cas, il le fait aisément. Par exemple, lorsque des billets envoyés par courrier par Telesales (un service pour lequel l'utilisateur paie) n'arrivent pas. C'est une attitude orientée « client » qu'il faut signaler.

B-Europe déclare à ce propos que la « company policy » stipule de ne pas fournir de duplicata : l'utilisateur est seul responsable de ses billets. S'il les perd, il doit en racheter, généralement à un tarif plus élevé ou en overbooking. En conséquence, il peut finalement très bien occuper le siège réservé précédemment (et qui reste en fait inoccupé)... Bien que ce soit donc tout à fait possible d'un point de vue technique, le Groupe SNCB ne délivre pas de duplicata car il n'existe aucun accord commercial formel à ce propos avec la SNCF.

Par le biais de son collègue français et après concertation avec la SNCF, le médiateur apprend que le Groupe SNCB peut rouvrir un dossier de vente « clôturé » et imprimer à nouveau les billets. Cependant, le médiateur se heurte à la company policy de B-Europe.

Les parties doivent-elles ne pas exécuter le contrat en toute bonne foi en vertu de l'article 1134 du Code civil belge ?

L'utilisateur a conclu un contrat de transport en bonne et due forme mais il ne peut plus le prouver (en l'absence de billet). Le vendeur a la possibilité d'aider l'acheteur à présenter cette preuve mais il refuse de le faire. Cette situation exige indubitablement une réflexion de la part de B-Europe.

Qui s’y frotte, s’y pique.

Le département Voyageurs International du Groupe SNCB ne reçoit aucun subside de l'autorité Publique et doit donc fonctionner conformément aux règles du marché libre. Cela signifie qu'il doit veiller à couvrir les frais encourus grâce aux revenus commerciaux.

De fait, certaines règles du jeu imposées par la loi s'appliquent également à ce marché. Lorsqu'une transaction se passe mal, par exemple parce que certaines informations manquent, sont peu claires ou erronées, le vendeur peut être en être responsable par l'usager dupé. Cela fait partie des droits et des obligations découlant d'un contrat.

B-Europe en revient alors souvent à un argument faible : il veut limiter sa responsabilité (exprimée en argent) à la marge bénéficiaire sur le produit ou à la commission perçue grâce à cette vente. Même lorsqu'il admet que par sa faute l'usager subit une perte bien plus conséquente, il demande à celui-ci de faire preuve de compréhension du fait qu'il ne gagne pas suffisamment pour intervenir dans les dommages dont il est à l'origine.

SITUATIONS VECUES

2009/0768 La cliente voyage souvent sur la liaison Rotterdam/Belgique. Elle se plaint de problèmes fréquents sur cette ligne, entre autres en ce qui concerne le nombre de trains supprimés.

Le Groupe SNCB reconnaît les problèmes sur cette ligne. En concertation la NS Hispeed, il a été décidé de proposer un règlement compensatoire commercial temporaire. Celle-ci est plus souple que les règles internationales en vigueur. Le Groupe SNCB remboursera 20% du prix des prix des voyages.

2009/1403 La cliente prévoit un voyage de groupe à Lille pendant un jour de semaine. Elle demande au guichet si elle peut voyager avec des billets « 1 jour Trampoline » et si elle doit acheter ces billets à Courtrai. Le préposé au guichet répond que ces billets ne sont valables que pendant le week-end. L'usagère achète donc des billets au tarif « Europe xx l », moins avantageux. Le jour du voyage, le groupe retrouve à Courtrai une personne qui y a acheté un billet « 1 jour Trampoline ».

L'usagère demande le remboursement de la somme payée en trop.

Le Groupe SNCB explique que le tarif « 1 jour Trampoline » n'est vendu que sur les axes concernés, comme « Courtrai-Lille ». Cela explique pourquoi le voyageur qui a acheté son billet à Courtrai a obtenu le tarif en question.

Etant donné que le préposé au guichet n'a pas informé correctement la cliente concernant les conditions de vente, la différence de prix a été remboursée.

2009/2252 Le 2 avril, la cliente achète quatre billets de TGV pour un voyage le 2 juillet. Elle ne retrouve plus les billets.

Après une rapide intervention auprès du Groupe SNCB, les informations de réservation sont retrouvées grâce au nouveau logiciel et (exceptionnellement) de nouveaux billets lui sont remis.

2009/2528 Le client commande des billets Bruxelles/Paris et les fait envoyer (par recommandé). Etant donné qu'il ne les reçoit pas (à temps), de nouveaux billets sont imprimés à Bruxelles-Midi.

L'utilisateur se plaint de la communication compliquée avec le Groupe SNCB (6 appels téléphoniques), du non-remboursement des frais d'envoi et du fait qu'aucune excuse ne lui a été présentée.

Finalement, le Groupe SNCB rembourse les frais d'envoi.

2009/3976 L'utilisateur achète et paie des billets de TGV pour cinq personnes à destination de St-Raphaël, (aller le 3 octobre et retour le 3 novembre). Il perd les billets de l'un des voyageurs. L'utilisateur demande un duplicata. Le Groupe SNCB refuse.

En même temps, le dossier est présenté au médiateur de la SNCF.

Le médiateur français explique que le problème est très simple à régler d'un point de vue technique. Si l'utilisateur le souhaite, un interlocuteur de la SNCF contactera le médiateur du Groupe SNCB pour régler ce problème.

« Bruxelles » s'en tient à la Company Policy : aucun duplicata n'est remis (et l'interlocuteur évoqué par la SNCF ne peut pas intervenir).

1.2.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

En 2009, le médiateur s'est vu présenter à 86 reprises un problème relatif à un billet B-Excursion.

Une formule « B-Excursion » comprend le voyage en train aller et retour en seconde classe, l'accès à l'événement prévu au programme et le trajet complémentaire éventuel en bus, tram ou métro. L'utilisateur paie tout en une seule fois. Ainsi, tout est réglé.

Le billet B-Excursion « Körperwelten » a donné lieu à un certain nombre de plaintes.

En voici un exemple.

À l'entrée de l'exposition, l'utilisateur voit deux files d'attente. Une file pour les personnes sans billet d'entrée et une file destinée aux personnes avec un billet déjà payé.

Les usagers en possession d'un billet B-Excursion se présentent au second guichet. Selon l'employé, leurs billets ne sont pas valables : seuls les billets achetés par le biais d'une organisation commerciale donnent directement accès à l'exposition. Les usagers qui détiennent un billet B-Excursion doivent donc passer dans l'autre file et acheter un nouveau billet.

Étant donné que les usagers ont déjà un billet d'entrée valable et que la file d'attente est tellement longue qu'il ne reste plus suffisamment de temps pour visiter la totalité de l'exposition, ils font demi-tour.

Ils demandent au Groupe SNCB le remboursement de leur billet B-Excursion.

Dès l'introduction de la plainte, le Groupe SNCB rembourse sans problème l'intégralité du billet.

De temps en temps, certains dossiers révèlent également que tous les agents de police ne sont pas parfaitement informés des modalités concernant le droit au transport gratuit. Ils ne peuvent voyager gratuitement que lorsqu'ils sont en uniforme et en seconde classe.

Avant de monter dans le train, ils doivent également se présenter au personnel du train et montrer leur carte de service (= carte de légitimation) sur demande.

Lorsqu'un agent de police voyage en service en civil, il doit utiliser le Pass Activités policières. Ce Pass doit être correctement complété avant de monter dans le train. S'il voyage en civil et qu'il n'est pas en service, il doit acheter un titre de transport au tarif normal.

Les agents de la police fédérale ou locale employés par la police ferroviaire, en uniforme ou en civil, voyagent gratuitement en première et en seconde classe sur présentation de l'annexe à la carte de service.

En cas de non-respect des modalités de transport gratuit des agents de police, le personnel du train renverra aux Conditions Générales de transport de voyageurs en service intérieur et, si nécessaire, il établira un constat d'irrégularité.

SITUATIONS VECUES

2009/0059 L'utilisateur a acheté un billet B-Excursion de Beervelde à Bruges pour le festival de Sculpture sur Glace. Il y a une différence entre les informations sur le site du Groupe SNCB et celles du guichet. Le site donne le prix par personne : 12€ pour les voyageurs de 12 à 25 ans et 13,50€ pour un adulte. Le prix au guichet est respectivement de 15,40€ et 16,90€. L'utilisateur souhaite se faire rembourser la différence.

Dans un premier temps, le Groupe SNCB n'est pas d'accord pour rembourser la différence de prix. Selon lui, le prix d'un billet B-Excursion est le même, au départ de Lokeren ou au départ de Beervelde. Ces deux villes se trouvent dans la zone tarifaire B (34-70 km).

Cependant, l'utilisateur ne se plaint pas tant du prix du billet B-Excursion lui-même que des informations qui sont données sur le site du Groupe SNCB. Celui-ci indique la zone tarifaire A au départ de Beervelde et la zone tarifaire B au départ de Lokeren. L'utilisateur trouve qu'il a été mal informé et par conséquent, il souhaite que la SNCB lui rembourse la différence de prix, à savoir 3,40€ par personne.

Le Groupe SNCB accepte de rembourser la différence de prix à l'utilisateur pour des raisons commerciales.

2009/1662 L'utilisateur est reconnu par le SPF Intérieur en tant que journaliste scientifique. Bien qu'en tant que tel il ait droit à un titre de transport gratuit du Groupe SNCB, il ne peut pas l'obtenir car il n'est pas membre des associations reprises sur l'attestation demandée par le Groupe SNCB (AGJPB et AJPP).

Le Groupe SNCB abordera le problème avec les instances compétentes. Du fait de la reconnaissance par le SPF Intérieur, le Groupe SNCB remettra à l'utilisateur une lettre d'autorisation qui lui permettra de demander une carte-mère et un billet de validation pour une carte gratuite.

2009/0685 L'utilisateur présente une carte de réduction « Familles nombreuses » sans preuve de validité valable. Par conséquent, un formulaire C170 est établi.

Le Groupe SNCB explique les modalités d'utilisation de la carte de réduction « Familles nombreuses » et propose de clôturer le dossier sous réserve du paiement de 7,20€ de frais administratifs.

2009/1001 La cliente trouve le billet Duo Saint-Valentin discriminatoire. En tant que célibataire, elle doit payer 12,60€ alors qu'un couple ne doit payer que 7€ par personne.

Le Groupe SNCB déclare que dans le cas du billet Duo Saint-Valentin, il n'est pas question d'exclusion. En plus de ce produit, il propose toute une gamme de produits destinés à un public-cible spécifique.

2009/2930 Le client reçoit un constat d'irrégularité parce qu'il voyage sans titre de transport valable. L'utilisateur est inspecteur de la Police fédérale et il voyage en uniforme. L'accompagnateur de train lui demande sa carte d'identité. Il refuse de la présenter et ne veut la montrer qu'en présence de la Police ferroviaire (un agent de police ne doit faire voir sa carte de légitimation que pour se faire connaître).

Dans sa réponse, le Groupe SNCB déclare que les parties concernées se connaissent mais pas au sens positif. Il y a déjà eu deux altercations concernant les modalités de transport gratuit des agents de police.

Le Groupe SNCB signale également que son employé n'a rédigé un constat d'irrégularité qu'à la troisième confrontation. Il ne déroge pas aux dispositions légales. Il invite donc l'utilisateur à payer le montant dû dans les délais impartis.

Après enquête, le médiateur ne peut que conclure que les problèmes ont commencé après que l'agent de police, qui se déplaçait en uniforme et avait pris place en première classe, s'était vu demander par l'accompagnateur de train de se déplacer en seconde classe.

La réglementation est claire. Les agents de police voyagent gratuitement en seconde classe et s'ils se déplacent en uniforme. Avant de monter dans le train, ils doivent se présenter au personnel du train et montrer leur carte de service. Si ces conditions ne sont pas respectées, l'accompagnateur de train peut se référer aux Conditions Générales et si nécessaire, dresser un constat d'irrégularité.

Ce n'est pas parce que le voyageur a de bonnes relations avec beaucoup de membres du personnel ferroviaire et parce que certains accompagnateurs de train ferment les yeux lorsqu'il prend place en uniforme en première classe que les modalités relatives au transport gratuit des agents de police ne doivent pas s'appliquer dans son cas.

Le Groupe SNCB s'en tient à la réglementation.

Il propose à l'utilisateur de clôturer ce dossier.

1.2.6. AVIS « TITRES DE TRANSPORT »

2008/2817 Un client a acheté deux billets avec sa carte de réduction 12/25, valable en France. En toute bonne foi, il acquiert un billet supplémentaire Thalys, en présentant celle-ci. Il pensait bénéficier d'un prix réduit en Thalys.

Un accompagnateur de train français poinçonne le billet SNCF « Toulouse Matabiau/Paris Austerlitz ». Le chef de bord Thalys confisque le billet Thalys Paris/Bruxelles, et inflige une amende pour *réduction indûment reçue*.

Le Groupe SNCB estime que la SNCF s'est fourvoyée commercialement car le voyageur ne pouvait prétendre au tarif jeunes Thalys (12-25 ans), étant âgé de 26 ans au moment de l'achat.

Il pense néanmoins que le client était de bonne foi. Il ajoute que ce dossier relève des compétences de Thalys International vu qu'aucun de ses collaborateurs n'est fautif.

Le médiateur croit que l'entreprise ferroviaire belge ne peut se disculper de cette façon et refiler l'affaire à Thalys. Un de ses agents a rédigé, en français, le constat d'irrégularité, qui porte le logo « B ».

Le Groupe SNCB ne peut affirmer avec certitude que la SNCF a commis une erreur commerciale. En effet, d'après la réglementation française, le voyageur possédait bien une carte de réduction.

Celui-ci a effectué son achat de bonne foi en présentant sa carte Rail-Plus SNCF 12-25.

Cette dernière est valable du 22-12-2007 au 21-12-2008, donc à l'achat du billet à Albi-Ville, bien que le client fût dans sa 26^e année. Celui-ci ne le dissimula pas à la SNCF vu que la date de naissance figure sur le Rail-Plus.

D'ailleurs, l'accompagnateur français contrôla le premier billet SNCF (Toulouse-Matabiau/Paris Austerlitz) sans sourciller.

En outre, le vendeur SNCF ne formula aucune remarque à ce sujet. Seul le deuxième billet Paris/Bruxelles créa un problème à l'arrivée à Bruxelles-Midi.

Selon le médiateur, le contrôleur belge s'est fourvoyé en considérant ce titre de transport irrégulier.

Est-il opportun de transmettre la plainte du voyageur au service clientèle de la SNCF ? Celle-ci a délivré une carte dont elle a respecté la période de validité. Seul le Groupe SNCB conteste ce fait. Le client a acheté et utilisé des billets conformément à l'offre de la SNCF.

Il n'est pas admissible que le voyageur fasse les frais d'une différence d'interprétation entre l'entreprise ferroviaire belge et sa consœur française (qui a fourni la carte).

Le Groupe SNCB refuse de rembourser la somme perçue (101,50 €) au client.

2008/3401 En juillet 2008, la plaignante accompagnée de deux personnes circulent à bord du Thalys 9457 entre Paris-Nord et Liège-Guillemins. Le train subit un retard sur le réseau français et arrive à destination avec 161 minutes de retards. Les voyageuses manquent ainsi leurs dernières correspondances. L'une à destination de Malmédy (gare de Verviers-Central) et les autres à destination d'Ougrée (dernier bus à 23h43).

A bord du Thalys, une annonce a été diffusée afin de prévenir les voyageurs que pour les correspondances manquées, des taxis seraient affrétés à Liège-Guillemins pour raccompagner les voyageurs vers leur destination finale. Arrivées à Liège-Guillemins, les clientes sont dirigées devant la gare où attendent des taxis d'une compagnie qui n'est pas agréée par la SNCB. Les autres taxis reconnus avaient sans doute été pris d'assaut par d'autres voyageurs.

Le personnel de la gare leur affirme que les frais de taxis seraient remboursés ultérieurement.

La plaignante a déboursé la somme de 163,50 € et sa sœur la somme de 22 €. Thalys International a reconnu que le train avait bien été retardé et conformément à la politique de compensation, les billets de trains étaient remboursés à 100% sous forme de bons Thalys. Pour ce qui concerne les frais de taxi, un bon valeur de 50 € était offert même si Thalys International estimait que son rôle se bornait à amener les voyageurs à destination et prétendait que les réseaux de chemins de fer n'étaient pas responsables des effets indirects d'un retard (*sic*).

De l'enquête menée par le médiateur, il s'est avéré que la gare de Liège-Guillemins avait bien réquisitionné des taxis pour la clientèle débarquant du train en retard et qu'elle avait acquitté les montants dus pour les courses aux prestataires de services. Il estimait donc que la plaignante devait bénéficier des mêmes avantages en terme de remboursement de ses frais.

Le Groupe SNCB a refusé de suivre l'avis en raison du fait que les billets des clientes n'étaient valables que jusqu'à Liège-Guillemins, ne prenant pas en compte que l'intention de celles-ci, en cas de situation normale, était bien entendu d'acheter un billet de service intérieur pour prolonger son trajet de Liège-Guillemins à Verviers-Central pour l'une et deux billets de bus pour l'autre.

L'entreprise ferroviaire persistait à dire qu'elle n'était pas responsable des effets indirects d'un retard, comme manquer une correspondance avec un bus. Elle ajoutait qu'un effet direct est le fait de manquer une correspondance ferroviaire ou de ne pouvoir atteindre sa correspondance ferroviaire le jour-même, et que la situation des clientes était différente de celle des autres voyageurs dont le billet couvrait l'entièreté de leurs trajets.

2008/3694 Un client s'inscrit dans le programme TICKETLESS pour effectuer un « aller/retour » de Bruxelles-Midi à Paris. Il introduit donc ses données personnelles. Comme un ami désire l'accompagner, il commande deux billets, que le système lui délivre. Lors du voyage « aller », l'accompagnateur fait remarquer que cette formule de voyage est personnelle et réclame donc au second client un montant de 92 €. Après négociation, le transporteur a consenti à ce que le deuxième voyageur puisse revenir de Paris à Bruxelles, sans autre frais. Le Groupe SNCB refuse toutefois de rembourser le supplément payé.

Dans sa conciliation, le médiateur indique que le programme informatique TICKETLESS accorde matériellement ce que les conditions d'achat interdisent administrativement. Or, le voyageur en recourant à TICKETLESS, à la fois, n'a bénéficié d'aucun avantage, hormis le mode de délivrance des billets, et n'a lésé financièrement, de quelque façon que ce soit, le prestataire de services. Le médiateur invite donc l'entreprise ferroviaire à restituer le montant de 92 €, qui ne correspond à aucun service supplémentaire.

Celle-ci refuse car le programme TICKETLESS est réservé à son titulaire. Le médiateur émet alors un avis. Il y relève les éléments suivants.

Le client a reçu confirmation de Thalys à son courriel électronique des réservations Ticketless suivantes : 24/05/2008, Thalys 9336, Bruxelles-Paris, voiture 7 siège 23 ; 24/05/2008, Thalys 9336, Bruxelles-Paris, voiture 5 siège 58 ; 30/05/2008, Thalys 9431, Paris-Bruxelles, voiture 7 siège 22 ; 30/05/2008, Thalys 9431, Paris-Bruxelles, voiture 5 siège 71.

On peut en déduire que Thalys a consenti, en sa faveur, à son nom mentionné sur les courriels de confirmation, à la vente de deux voyages « aller/retour » à bord des mêmes trains, et que deux personnes vont y voyager ensemble, à moins que le susnommé se déplace avec son clone.

Lors du voyage « aller », le compagnon de voyage du client se voit réclamer le montant de 92€, sous le motif que Ticketless est nominatif et personnel. Faisant preuve de sens pratique et de logique, Thalys International accepte que le voyage « retour » de cette personne ne soit pas pénalisé de la même façon. Pareille démarche aurait dû être entreprise pour le voyage « aller ».

En effet, Ticketless est un programme dont l'objectif est de permettre l'achat de billets au moyen de la toile et d'un courriel électronique. Il ne procure aucun avantage financier au consommateur ; il facilite seulement son processus de réservation. Le voyageur a utilisé son propre courriel, et a effectué l'opération pour gagner du temps et éviter un

déplacement, buts que Thalys International, sans nul doute, a voulu permettre au client d'atteindre.

Si celui-ci avait eu conscience des problèmes que son initiative aurait pu créer, son compagnon de voyage, qui disposait également d'un courriel propre, n'aurait pas manqué d'effectuer la réservation lui-même et aurait bénéficié de la même formule de voyage que celle acquise par son ami. En pareilles circonstances, ni Thalys International ni le deuxième voyageur n'auraient subi de préjudice financier.

D'autre part, il est peu commercial de la part d'un vendeur d'utiliser des technologies de pointe, telles que Internet et les courriels, et de ne pas mettre celles-ci en concordance avec les conditions qu'il édicte. Par exemple, le possesseur d'une carte de crédit se voit alloué un certain crédit, dont il a connaissance. Cependant, s'il en oublie le plafond, sa carte est automatiquement bloquée afin qu'il reste en conformité avec les dispositions prévues.

En outre, un prestataire ne peut engranger un bénéfice supplémentaire pour un service qu'il n'a pas rendu, sous prétexte d'une disposition administrative qu'il n'a pas concrétisée dans le support matériel utilisé, à savoir Internet.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à rembourser au deuxième client la somme de 92 €, illégitimement perçue, et à concevoir des supports informatiques, reflétant une approche du marché du transport, à la fois rigoureuse et conviviale. L'entreprise ferroviaire refuse parce que le client n'a pas respecté les conditions TICKETTLESS.

2008/5526 Lors du contrôle, une cliente ne peut présenter de titre de transport pour son petit chien. Le Groupe SNCB invoque la réglementation en la matière et inflige une amende.

Avant de partir, la voyageuse avait demandé à différents collaborateurs de l'entreprise ferroviaire si elle devait acquérir un billet pour l'animal. Ceux-ci lui avaient répondu que ce n'était pas nécessaire.

La cliente avait effectué la plus grande partie de son trajet sans problème. Entre Liège et Eupen, l'accompagnateur du train lui a fait remarquer, de façon peu amène, qu'elle n'était pas munie de billet pour son animal. La situation s'envenima d'une façon incroyable. L'accompagnateur fit même appel à la police.

La voyageuse en fut très choquée.

Les deux policiers, venus sur place, ne veulent pas dresser de procès-verbal.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur, sur base des éléments du dossier, estime que réclamer une amende de 31,90€ est difficilement acceptable.

La société de transport refuse la proposition et affirme qu' *il lui paraît étonnant qu'à plusieurs reprises, madame eût appris du personnel qu'elle ne devait pas acheter de billet pour son petit chien.*

D'expérience, le médiateur sait que certains membres de l'entreprise ferroviaire adoptent sur ce point une attitude conciliante, mais recommandent au client de tenir l'animal sur les genoux et de ne déranger personne. On ne peut déduire de l'existence du règlement que le personnel n'ait pas dit ce que la voyageuse rapporte.

Le Groupe SNCB joint, en annexe, la déclaration du contrôleur. Celui-ci conteste aussi l'attitude de la police et sous-entend qu'elle a fait preuve de parti pris.

Le médiateur fait remarquer que tous ces éléments suscitent des questions.

Dans son avis, il invite l'entreprise ferroviaire à revoir sa position, d'annuler l'amende, comme compensation du temps perdu dans cette affaire, de rembourser le billet et de présenter ses excuses.

Finalement, la société de transport accepte : annulation de l'amende et octroi d'un « billet cadeau ».

2008/5617 Un client est confronté à deux problèmes :

- il demande explicitement au guichet la formule meilleur marché « aller/retour » pour 2 personnes vers Aachen. Il ne reçoit pas la formule internationale *ad hoc* ;
- deux jours plus tard, dans la même gare, il sollicite 2 billets « aller/retour » pour Cologne, valables le 16 décembre. La date du retour est erronée.

Le Groupe SNCB répond qu'une offre ICE *promo Spezial* à 19 €, par personne et par trajet, était proposée. Le voyageur devait explicitement la demander. Ultérieurement, il était impossible de vérifier si, d'une part, cette offre était encore disponible et si le voyageur avait correctement exprimé sa requête, d'autre part.

Pour le voyage « retour » du 16 décembre 2008 qui ne convenait pas, l'entreprise ferroviaire accorde deux bons voyage de 5 € chacun.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur émet la remarque suivante : la société de transport admet que le client n'a pas obtenu la formule la moins chère, huit jours avant son voyage vers Aachen. Il déplore que celle-ci se retranche toujours derrière des banalités telles que : *le client doit dire qu'il souhaite se déplacer en ICE, nous ne pouvons vérifier postérieurement la nature des propos échangés, nous ne pouvons plus déterminer, après les faits, si le tarif promo était encore en vente.* Le médiateur ajoute qu'en tant que vendeur, le Groupe SNCB doit assumer ses responsabilités, laisser le bénéfice du doute au voyageur et rembourser la différence de prix (16,40 €).

L'entreprise ferroviaire rejette la proposition, comme suit :

- le client pouvait théoriquement bénéficier, ce jour-là (10 décembre 2008), du tarif promotionnel s'il le sollicitait ;
- comme les vendeurs suivent des formations poussées, elle est convaincue que le guichetier a consulté tous les produits et tarifs et en a conclu que le tarif promotionnel était épuisé ;
- la société de transport est dans l'impossibilité de déterminer, par après, le nombre de formules promotionnelles encore en vente chaque jour, durant l'offre ;
- le voyageur peut mettre en doute les compétences professionnelles du vendeur, mais l'article 7 §3 du CIV est d'application.

Dans son avis, le médiateur précise que contrairement à ce que pratiquent Thalys, Eurostar et TGV, ICE n'établit pas de quotas. La fiche-produit Promo Special n'en mentionne d'ailleurs pas.

Le Groupe SNCB affirme que le guichetier a vérifié si la formule était encore en vente, et a constaté qu'il ne pouvait pas (plus) la vendre. On devrait donc en déduire que le jour dit, vers 14h30, tous les ICE Belgique/Allemagne étaient complets.

Nous en doutons fortement. Le voyage se déroulait un jeudi, qui n'est pas aussi couru qu'un samedi ou un dimanche pour se rendre à un marché de Noël.

Si elle le désirait, l'entreprise ferroviaire belge pourrait obtenir de sa consœur allemande les taux d'occupation de ces ICE, calculés par ses accompagnateurs.

Invoquer les dispositions de l'article 7 §3 de la CIV (l'acquéreur doit s'assurer que le billet délivré correspond à son souhait) est un argument bancal. En effet, le client n'est pas familier des tarifs internationaux. En outre, il s'est fié au professionnalisme du vendeur, en sollicitant le prix le plus bas.

Le médiateur sollicite le remboursement de la différence de prix (32,80 €).

La société de transport y consent.

2008/5647 Le 3 novembre 2008, une cliente commande deux voyages de Mons à Paris-Nord pour le 11 décembre, et de Paris Nord à Mons pour le 14 du même mois, afin de se rendre à un colloque. Elle paie la somme de 158€. Le jour du départ de l'aller, elle constate que les billets sont libellés pour les 11 et 14 novembre 2008. Elle est donc contrainte d'acquiescer deux nouveaux déplacements « aller/retour », et débourse 205€. Elle demande au Groupe SNCB le remboursement des billets inutilisés.

Celui-ci refuse car la réglementation stipule que l'acheteur doit vérifier si les billets délivrés correspondent à son souhait.

Le médiateur propose une conciliation où il fait remarquer que l'échange entre interlocuteurs peut être source d'erreurs, oralement et scripturalement : d'une part, novembre et décembre produisent un son final identique : *embre* ; d'autre part, sur le clavier, les chiffres 1 et 2, utilisés pour les mois 11 et 12, correspondant à novembre et décembre, sont voisins.

Il est impossible de confirmer ou d'infirmer soit une expression verbale et/ou une audition inadéquate(s) de la part des deux personnes, soit une transcription fautive du vendeur. On ne peut donc déterminer qui est responsable de la situation.

Tout comme un voyageur monte à bord d'un train sans vérifier si le signal pour le conducteur autorise le départ de celui-ci, parce qu'il a conclu un contrat de confiance avec la société de transport, on peut légitimement supposer qu'il agisse de même avec le billet qu'il a reçu. En outre, il serait inéquitable que le prestataire perçoive deux fois le prix d'une prestation unique. Le médiateur invite donc l'entreprise ferroviaire à rembourser à la cliente le prix des billets qu'elle n'a pas employés, soit 158€. Le Groupe SNCB refuse.

Le médiateur émet alors un avis où il fait remarquer qu'aucun élément ne permet d'incriminer, soit une formulation fautive de la cliente, soit une transcription erronée du collaborateur de l'entreprise ferroviaire. En conséquence, faute d'élément matériel probant, il est inéquitable de sanctionner une seule des deux parties concernées, à savoir la voyageuse, d'autant plus que celle-ci peut prouver sa participation officielle à un colloque. Dans pareil cas, il importe donc que ni le prestataire de services, ni le consommateur ne subissent de dommages, relatifs à un quiproquo.

Le 11 décembre 2008, c'est peu avant l'heure de départ du train 9496, de Mons à Paris Nord, que la cliente a acquis de nouveaux billets à un tarif normal. On peut donc logiquement en déduire que ces places étaient disponibles et n'auraient pas été vendues, vu le départ imminent du train et que les voyageurs prennent généralement la précaution d'effectuer leurs réservations à l'avance. Le même processus est applicable pour le train 9499 du 14 décembre 2008. En restituant le montant de 158€ payé par la cliente, le Groupe SNCB ne subirait aucun préjudice financier.

Le médiateur demande donc d'agir en ce sens s'il s'avère que des places étaient encore libres à la vente, les 11 et 14 novembre 2008. Le Groupe SNCB n'accepte pas car il dit n'avoir pas acquis un bénéfice supplémentaire, mais avoir vendu des prestations différentes, à des dates différentes.

2009/0220 A midi, une cliente se présente à un guichet pour y recevoir des billets réservés par téléphone. Son interlocuteur lui répond qu'elle devait venir les chercher plus tôt.

La voyageuse n'a pas d'autre possibilité que d'acheter des billets plus chers.

Le Groupe SNCB répond que *les billets Ticket Time Limit doivent être enlevés avant une date et une heure déterminées*, dans le présent cas, le même jour avant 10h.

Le médiateur constate que le vendeur a invité la cliente à venir prendre ses billets, au plus tard le 9 janvier 2009. Il ne lui a sûrement pas précisé de le faire avant 10h. Avisée de cette particularité, la voyageuse aurait pris ses dispositions pour être là à temps.

Durant le traitement de l'affaire, l'entreprise ferroviaire a avancé l'élément suivant : « Lors d'une réservation via le Call Center, le préposé doit, après la réservation des places, choisir un mode de paiement. Actuellement, l'alternative est : le virement immédiat grâce à une carte de crédit ou la création d'un dossier Time Limit. Dans ce dernier cas, le code du dossier (DNR) apparaît dans un cadre au milieu de l'écran, ainsi que la date et l'heure d'échéance pour le retrait des billets. Ces éléments sont très clairs et visibles à l'œil nu. »

Toutefois, le médiateur fait remarquer que la cliente ne pouvait les posséder, comme le prétend la société de transport vu qu'elle commandait ses billets par téléphone.

A cause d'une négligence, la voyageuse n'a eu connaissance que de la date ultime, et pas de l'heure. Elle est venue en temps utile. L'agent du Call Center lui avait donné le 9 janvier 2009 comme dernier jour d'enlèvement des billets. Celui-ci lisait l'heure sur l'écran, mais ne l'a pas retransmise à la cliente.

Dans ces circonstances, on ne peut admettre que celle-ci paie davantage que le montant déjà acquitté à cause d'une information incomplète. A l'impossible nul n'est tenu.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à rembourser la différence de prix.

L'entreprise ferroviaire maintient son point de vue, et rejette l'avis comme suit *quand le préposé du Call Center donne la date limite, il y joint automatiquement l'heure.*

2009/1047 Une cliente possédait un billet Thalys de Paris à Liège, valable le 30 août 2008. A cause de la faillite de la compagnie aérienne qui devait l'amener à Paris, elle n'a pu effectuer ce voyage. Elle a dû acquérir un nouveau billet Thalys, le 3 septembre 2008, après l'annulation du premier vol prévu, et en sollicite le remboursement.

Le traitement de son dossier chez Thalys International a été anormalement long, et lui a imposé de nombreuses démarches, en temps et en argent, pour obtenir une réponse, en fin de compte négative car son billet n'était pas échangeable, ni remboursable. Cette réponse est logique car Thalys International ne peut supporter financièrement les conséquences d'un événement qui lui est étranger.

Le médiateur a contacté Thalys International par téléphone. La Société a répondu qu'elle aurait pu faire un geste commercial si la cliente avait de nouveau voyagé avec Thalys. Comme c'était le cas, le médiateur a proposé une conciliation. Il y mentionnait que la voyageuse est une cliente assez régulière du Thalys. Il sollicitait donc un bon valeur, valable sur ces trains.

Or, Thalys International refuse de mener à son terme le geste commercial évoqué, faute du billet original alors que la cliente a pu fournir le relevé bancaire de son achat. Le médiateur émet alors un avis.

Il y fait remarquer que, par définition, un comportement commercial est de nature gracieux, à savoir une dérogation aux règles établies, dans le seul but de donner satisfaction à une voyageuse, qui a vécu des circonstances malheureuses. Cependant, envisager une attitude amiable envers cette dernière, familière de Thalys, et se dédire ensuite en avançant précisément une règle (l'obtention du billet original), enlève toute portée et tout sens au geste commercial imaginé. En outre, celui-ci pouvait être justifié par le long délai pour conclure son dossier.

Le médiateur invite Thalys International à concrétiser la promesse d'attitude commerciale faite, sous forme d'un bon d'achat. Le Groupe SNCB, qui détermine la position finale, rejette l'avis car le billet ne pouvait être échangé, ni remboursé.

2009/1253 Une cliente égare malencontreusement ses billets Thalys et se rend en gare afin de demander des duplicatas, avec les références et la preuve de paiement de sa commande. Le guichetier l'informe que cette opération est impossible, et qu'elle doit impérativement effectuer un nouvel achat. N'ayant pas d'autre solution et se trouvant dans l'obligation de voyager, elle se résout à acquérir de nouveaux billets, qui sont cependant plus chers que lors de son premier achat (190 € - 2 billets aller au tarif Optiway 4 à 43 € + 2 billets retour au tarif Optiway 3 à 52 € - au lieu de 108 € pour le premier achat - 2 billets aller au tarif Smoove 2 à 25 € + 2 billets retour au tarif Smoove 1 à 29 €). Ayant donc dû déboursier au total un montant de 298 €, elle sollicite un geste commercial de la part du Service Clientèle Thalys.

Ce dernier rejette sa demande, en faisant remarquer que la perte des billets relève de l'entière responsabilité du voyageur.

Après le voyage, la cliente retrouve ses premiers billets. Le médiateur émet alors la proposition de conciliation suivante : étant donné que la cliente a acheté deux fois la même prestation, pour les mêmes dates et trains, que la SNCB (qui distribue les produits Thalys en Belgique) a engrangé les recettes à deux reprises, que les billets retrouvés n'ont pas été utilisés et que les billets rachetés étaient plus chers, il invite le Groupe SNCB à rembourser les premiers billets, à titre commercial et exceptionnel.

La Société refuse, arguant du fait que les places inoccupées n'ont pas été remises à disposition (c'est-à-dire annulées sans remboursement) et n'ont par conséquent pas pu être revendues à un autre passager.

Le médiateur émet un avis.

Dans la présente situation, le prestataire de services a connaissance des places vendues et éventuellement encore disponibles avant le départ des trains. Sur base de ces éléments, il peut donc déroger à ses propres conditions générales, dans la mesure où il ne subit aucun préjudice financier, et peut ainsi répondre à la demande des clients.

Dans la présente affaire, deux possibilités peuvent se présenter :

1. si au moment du départ des trains empruntés par la cliente, toutes les places étaient occupées, l'entreprise peut affirmer, à juste titre, que les billets non remis à disposition auraient pu être vendus à d'autres personnes ;
2. si dans la même situation, subsistaient des places au tarif Hi-Life (tarif plein), on peut supposer que même restitués, les billets que la voyageuse aurait "soi-disant" égarés, n'auraient pas été acquis par d'autres amateurs.

Si le point 2. est d'application, on peut déduire les éléments suivants :

D'une part, la cliente a déboursé 108 € dans sa première transaction, et 190€ dans sa deuxième, soit un total de 298€.

D'autre part, le transporteur n'aurait pas encaissé le montant de billets Hi-Life, soit 344€.

En conséquence, pour ne pas s'attribuer un bénéfice indu et ne pas léser la cliente, le médiateur invite le Groupe SNCB à rembourser la différence entre ces deux montants, soit 46€.

La Société reste sur sa position et rejette l'avis.

2009/1529 Le 11 mars, un client réserve sur le site internet du Groupe SNCB un billet « Superdagretour » d'Anvers à Amsterdam, valable le 13 mars. Comme il ne peut remplir les conditions d'utilisation (départ après 9h) vu qu'il doit être sur place à 10h, il veut l'annuler. Selon le site, il ne peut bénéficier d'un remboursement que s'il restitue son billet avant le 1^{er} jour de validité, moyennant des frais administratifs d'un montant de 5€. Toutefois, on lui refuse le remboursement car il s'agit d'un billet homeprinting.

L'entreprise ferroviaire explique qu'un tel billet ne peut plus être remboursé, une fois qu'il est téléchargé. Cette particularité figure dans les conditions de réservation et sur le courriel de confirmation.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur relate qu'il a simulé une réservation de billet homeprint. Jusqu'à la phase 4 (paiement), il est mentionné qu'un billet inutilisé est remboursable jusqu'à un mois après la date extrême de validité, déduction faite des frais administratifs.

Il n'y est pas fait de distinction suivant que le billet est, oui ou non, téléchargé.

Dès que le paiement est effectué, le contrat de transport est conclu. Le vendeur ne peut plus y ajouter une indication ou condition nouvelle ou complémentaire.

Les conditions dans le seul courriel de confirmation sont donc sujettes à caution et, en ce qui nous concerne, et non valides.

Le médiateur suggère au Groupe SNCB de rembourser les billets inutilisés selon les conditions que le client connaissait.

Celui-ci refuse. Au cours de la réservation, après le choix du mode de livraison mais avant d'en venir à la page de paiement, le client doit donner son accord sur les Conditions Générales où apparaissent deux conditions complémentaires, l'une liée à ticketless, l'autre au homeprint. Ce n'est qu'après cette opération que le paiement est effectif. Quand le voyageur réserve des billets homeprint, ceux-ci deviennent donc non remboursables, qu'ils soient ou non téléchargés.

L'entreprise ferroviaire n'accepte donc pas de rembourser les billets.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que la clause des Conditions Générales, importante pour le client, survient trop tardivement. En effet, celui-ci a déjà reçu l'information, relative au tarif « Superdagretour » choisi, avant de connaître le mode de livraison et apprendre qu'un homeprint n'est jamais remboursable.

En outre, lorsque le voyageur a demandé l'horaire, il a précisé qu'il désirait emprunter le train de 5h55. Et on lui a proposé le tarif « Superdagretour », dont il ne pouvait bénéficier. Pour quelle raison en aurait-il douté ?

Tout cela induit grandement en erreur.

Quand le client s'est rendu compte qu'il ne pouvait utiliser le billet acheté, il en a acquis un nouveau « aller/retour », au tarif plein, en 1^{re} classe.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à rembourser le billet homeprint.

L'entreprise ferroviaire estime que le voyageur a disposé de toutes les informations nécessaires (il doit prendre connaissance des Conditions Générales, y marquer son accord avant de payer). Cependant, elle consent à restituer le prix du billet.

Entre-temps, elle adapte son site internet afin qu'un « Superdagretour » ne soit plus réservé pour un train, partant avant 9h.

Les conditions d'après-vente d'un homeprinting sont assouplies. Le remboursement (d'un tarif remboursable) est possible que le fichier pdf ait été téléchargé ou non.

2009/1555 En avril 2009, un couple de clients désire effectuer le trajet « aller/retour » entre Spa-Geronstère et Waremme. A bord du train, ils demandent un billet « aller/retour » pour ce voyage, paient la somme de 16,20€, et s'informent des horaires « retour ».

Le soir, à Waremme, les voyageurs constatent qu'ils ne disposent que d'un billet simple « Spa-Geronstère/Waremme », et acquièrent donc un titre de transport pour le trajet inverse afin de ne pas être dans une situation irrégulière. Ils sollicitent le remboursement de la différence de prix. Le Groupe SNCB répond qu'il appartient aux acheteurs de vérifier si les billets correspondent à leur souhait. Le médiateur propose une conciliation.

Etant donné que le montant d'un trajet simple « Spa-Geronstère/Waremme » est presque équivalent à un billet week-end pour un « aller/retour » sur le même itinéraire, les voyageurs ne sont pas aperçus de la confusion. Le médiateur demande que l'entreprise ferroviaire leur accorde des bons valeur, correspondants à la différence entre le prix payé (2 X 16,20€) et celui auquel ils pouvaient prétendre (2 X 9€), soit 12,40€. Le Groupe SNCB refuse cette requête, car il appartient aux clients de vérifier leurs billets.

Le médiateur fait remarquer que si les clients ne se sont pas assurés visuellement de la conformité de leurs titres de transport, on peut raisonnablement admettre que le montant de deux billets simples à prix normal, presque identique à celui de deux billets « aller/retour » au tarif « week-end », pouvait inciter les voyageurs à croire qu'ils avaient reçu ces derniers. On ne peut donc conclure à la responsabilité de l'une ou l'autre partie, d'autant plus qu'un élément matériel, des prix très proches, est la cause principale de la confusion.

Le médiateur invite le Groupe SNCB à offrir des « bons valeur » du montant proposé dans la conciliation. Celui-ci maintient sa position, basée sur les Conditions générales, imposant aux acheteurs de vérifier eux-mêmes les billets acquis.

2009/2348 Le client demande la veille de son départ à la gare de Zaventem combien coûte un billet de Zaventem à Hilversum. Le préposé au guichet lui répond que la gare de Zaventem n'émet pas de billets internationaux et qu'il doit acheter son billet à Bruxelles le jour du départ. Comme il y a de longues files d'attente aux guichets à Bruxelles, le préposé recommande au client d'acheter son billet à bord du train Benelux. Il paie un montant total de 88,4 € pour son voyage de Zaventem à Hilversum. Le tarif « week-end » (qui n'est pas disponible à bord) pour ce déplacement est de 39,40€. Le client demande le remboursement de la différence de prix.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB confirme que la gare de Zaventem ne délivre pas de billets internationaux et que c'est pour cette raison que le guichetier a redirigé le client vers une gare assurant la vente internationale à Bruxelles.

Le Groupe SNCB rappelle également au client qu'un billet international peut être acheté à partir de trois mois à l'avance et qu'il peut le faire via Internet ou à un automate en gare. Pour éviter les longues files d'attente, le Groupe SNCB encourage le client à acheter le titre de transport à un moment plus calme de la journée.

Pour les raisons invoquées ci-dessus, le Groupe SNCB ne peut donner de suite favorable à la demande du client, à savoir le remboursement de la différence de prix.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait référence au conseil du guichetier à Zaventem.

Le client a suivi ce conseil. Par la suite, il s'est avéré qu'il a payé 49 € en trop pour son voyage.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB explique les possibilités offertes aux voyageurs qui doivent acheter un billet, et recommande au client d'acheter son billet à un moment plus calme.

Tous les clients n'ont pas la possibilité d'aller à la gare à un moment « plus calme ». Par ailleurs, quand y a-t-il un moment plus calme aux guichets ? Cela n'est mentionné nulle part.

De même, ce n'est que via la réponse du Groupe SNCB que le client apprend les différentes options d'achat, contrairement au conseil qui lui a été donné en gare.

Le médiateur propose que le Groupe SNCB rembourse la différence de prix de 49€.

La proposition est rejetée. Le guichetier a agi correctement et le client peut s'informer à l'avance sur son voyage via le téléphone, le site web, en gare...

Selon le Groupe SNCB, le client a le droit d'acheter un billet à bord du train, mais à un tarif plus cher.

Dans son avis, le médiateur argue que le client s'est effectivement informé au préalable : la veille de son départ à la gare de Zaventem. Le guichetier lui a expliqué que la gare de Zaventem ne peut pas émettre de billets internationaux et a incité le client à acheter son billet à Bruxelles. Le guichetier recommande également au client d'acheter son billet dans

le train Benelux, afin d'éviter les longues files d'attente à la gare. Il n'a pas été mentionné que le tarif de bord est plus cher...

Le client suit ce conseil, mais doit pour ce faire déboursier 49€ supplémentaires.

Selon le Groupe SNCB, on ne peut reconstituer ce qui avait été dit au guichet. Le Groupe SNCB utilise régulièrement cet argument, toujours à l'encontre du client. Le Groupe SNCB donne le sentiment que le client a toujours tort et qu'il est responsable du problème.

La déclaration faite par le guichetier est apparemment acceptée sans problème. Mais dès que la responsabilité du Groupe SNCB est en jeu, tout doute joue systématiquement en défaveur du client. Quel client est prêt à payer 49€ en trop pour un seul et même billet?

Le médiateur recommande que le Groupe SNCB rembourse intégralement la différence de prix entre le tarif week-end et le tarif acquitté par le client.

Le Groupe SNCB suit l'avis et rembourse intégralement la différence de prix au client.

2009/2918 En mars 2009, une dame et sa fille décident de se rendre de Visé à Bruxelles-Nord. Pour couvrir son déplacement, la maman achète un Rail Pass et sa fille utilise son Go Pass.

Lors du voyage retour, à l'heure de pointe vespérale, les deux voyageuses se pressent sur le quai de la gare de Bruxelles-Nord et dans la cohue de l'instant, elles omettent de compléter leur titre de transport.

Lors du contrôle, elles se voient remettre un constat d'irrégularité chacune pour un montant de 76 € et se font confisquer leur « Pass » car elles ne disposaient pas d'assez d'argent pour payer la transaction amiable à bord du train.

Les deux constats étant rédigés sur des formulaires en néerlandais, les clientes ne comprennent pas qu'elles disposent d'un délai de 15 jours pour régler les montants réclamés auprès du guichet d'une gare.

Par ailleurs, il semblerait qu'un premier rappel envoyé par la SNCB ne leur soit pas parvenu. Elles ont juste reçu un courrier leur réclamant la somme de 216€ chacune.

Le mari de la dame a demandé à son avocat de bien vouloir démontrer la bonne foi de son épouse et de sa fille et de tenter d'obtenir le retour aux sommes initiales. Ce qui fut accordé par la Société et directement acquitté par les plaignants.

Suite au paiement, la Société a néanmoins refusé de restituer les « Pass » confisqués.

Le médiateur, saisi de la plainte, a fait remarquer au Groupe de la SNCB que les titres n'étaient ni falsifiés, ni complétés de manière non réglementaire. Il ajoutait que si les clientes n'avaient pas disposé de ces « Pass », donc si elles avaient été sans titre de transport, l'affaire en serait restée là après paiement de la somme de 152€.

En réponse à la conciliation, le Groupe SNCB a estimé qu'il avait fait preuve de mansuétude suite à la requête de l'avocat en ne portant en compte que les surtaxes de 60 € par personne.

Force était de constater que dans le cas présent il n'était pas en face de fraudeurs récidivistes et qu'à de nombreuses reprises, seuls les frais administratifs sont réclamés en pareils cas.

D'autre part, le Rail Pass de Madame valait encore la somme de 65,70€ (9 cases valables) et le Go Pass de sa fille possédait encore une case d'une valeur de 5€.

Le médiateur a donc demandé, au travers de son avis, que la valeur des cases restantes des deux cartes confisquées soit restituée sous forme des mêmes titres de transport, après annulation des lignes nécessaires.

Le Groupe SNCB accepte l'avis qui vise à rembourser 70,30€ aux clientes.

2009/2585 et 2009/2927 Le client a réservé pour lui et sa famille des billets et des places assises pour le TGV 9826. Le client n'a pas trouvé ses sièges réservés dans la voiture prévue. La famille a dû effectuer une partie du voyage debout. Elle a finalement pris place sur des sièges qui étaient encore libres, avec la crainte que, à chaque arrêt, des passagers puissent revendiquer leurs places réservées. Le client souhaite le remboursement de ses titres de transport.

A titre de dédommagement, le Groupe SNCB décide d'offrir au client une compensation de 30% du prix du trajet en TGV. Le service financier du Groupe SNCB a été invité à verser un montant de 141,90€ sur le compte du client.

Le médiateur n'est pas d'accord et désire obtenir une indemnisation plus élevée.

Le Groupe SNCB signale que depuis début juillet 2009, les TGV circulant entre la Belgique et la France sont composés de voitures rénovées. Par conséquent, l'emplacement des sièges a été modifié, ainsi que leur numérotation. Cette adaptation n'a pas été correctement traitée par les services compétents. Suite à cela, certains voyageurs n'ont pu occuper la place pour laquelle ils avaient une réservation.

Le Groupe SNCB déclare que la compensation est fixée par les chemins de fer français, à laquelle il ne peut déroger.

Le Groupe SNCB se réfère également au prix d'une réservation de place assise dans un train international classique, soit 4 €. La part d'une réservation dans le prix d'un billet de TGV est similaire.

Le Groupe SNCB maintient sa position selon laquelle il ne souhaite accorder aucun remboursement supplémentaire et s'excuse auprès du client pour les désagréments rencontrés.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur indique que le client a effectué une réservation pour le TGV, qui fonctionne selon le système des prix de marché. Dans ce système, le prix du billet comprend la réservation, contrairement aux trains internationaux classiques, pour lesquels elle est facultative et nécessite un billet distinct. Cette comparaison n'est donc pas pertinente dans le cas qui nous occupe. Pour le TGV, le client est obligé de prendre une réservation.

Sur les réservations pour le TGV, il est clairement indiqué que le client a réservé des places dans la voiture 6 (sièges n° 25, 26, 27 et 28) afin de voyager le 18 juillet 2009.

Il est fait référence aux règles de compensation appliquées par le transporteur. Toutefois, c'est le Groupe SNCB qui a commis l'erreur et, en tant que distributeur, doit en assumer la responsabilité. Le Groupe SNCB confirme que l'erreur réside auprès du département compétent, qui n'a pas appliqué correctement la numérotation modifiée des places. En conséquence, il est évident que le Groupe SNCB se doit d'offrir au client une indemnité complémentaire pour les désagréments subis.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande que le client soit remboursé du solde de 70% de la valeur du trajet.

Le Groupe SNCB refuse cette proposition. Selon lui, il n'est en effet pas permis au client de choisir le TGV (qui fonctionne selon le système des prix de marché) s'il souhaite prendre une réservation facultative. Cela ne change rien au fait que la part de la réservation dans le prix total du billet de TGV est comparable au prix d'une réservation classique.

Selon le Groupe SNCB, la majeure partie du prix d'un billet de TGV est destinée au transport d'une gare A à une gare B. Vu que le client a bien été transporté de Bruxelles à Aix-en-Provence, le client n'a pas droit au remboursement des 70% restants.

Le Groupe SNCB ajoute qu'il n'a pas été vendu plus de places que celles effectivement disponibles dans le train. Le problème est que la numérotation à bord du train n'a pas été adaptée à temps.

Le médiateur fait remarquer que la comparaison entre les trains qui fonctionnent selon le système des prix de marché et le trafic classique n'est pas pertinente. Le client n'a pas d'autre choix que de voyager en TGV avec réservation obligatoire. Pour le client, peu importe que le prix de la réservation (compris dans le billet) corresponde au prix d'une réservation pour un train classique. Les places réservées n'étaient pas disponibles dans le train.

Il est également rappelé à plusieurs reprises au client que le siège indiqué sur le billet doit être occupé. Donc l'argument selon lequel les places étaient bien disponibles n'est pas pertinent, car pour le client, seules les places mentionnées sur le billet comptent.

Ensuite, le Groupe SNCB explique que la préparation du train avant le départ a lieu à Forest, et est effectuée par le personnel de l'atelier. Ces personnes n'ont pas été informées de la numérotation modifiée mise en place par l'exploitant des TGV (la SNCF).

Dans l'Article 32.3 de la LPC (loi sur les pratiques du commerce), le législateur interdit au vendeur de modifier unilatéralement les caractéristiques essentielles du service à fournir. Voyager sur un siège réservé est l'une des principales caractéristiques du voyage en TGV mis en évidence par le vendeur. Toutefois, lorsque le client doit rester debout, tout au long du voyage, pendant près de six heures, le service fourni ne répond pas de manière pertinente aux critères de qualité que le vendeur prédéfinit.

Si le client avait été prévenu (une obligation stipulée dans l'Art. 30 de la LPC) que le voyage devrait s'effectuer, non pas sur un siège, mais debout, il n'aurait pas acheté de billet de TGV.

Enfin, le Groupe SNCB ajoute que la SNCB s.a. et la SNCF examinent la possibilité de fournir une liste des places inoccupées aux accompagnateurs, avant le départ du train. C'est une note positive dans cette affaire. En fin de compte, le fait que l'accompagnateur dispose de cette liste ou non importe peu dans ce cas-ci, car le client avait des places réservées. Cette liste s'avère plus utile pour les voyageurs qui veulent échanger ou acheter leur billet à bord en dernière minute.

Le médiateur émet un avis.

Le Groupe SNCB est invité à offrir au client une indemnité complémentaire pour les inconvénients subis, pour les raisons suivantes:

- vu que le Groupe SNCB a apporté une modification unilatérale aux caractéristiques essentielles du service à fournir ;
- que ce n'est pas conforme aux prescriptions obligatoires de la LPC ;
- que le client n'aurait pas acheté de billet de TGV, à moins de recevoir des informations correctes et en temps utile ;
- que le client, lors de l'embarquement et une fois à bord, n'a reçu aucune assistance afin d'être installé à une autre place ;
- que l'arrangement proposé nous semble équitable et commercialement raisonnable.

Le Groupe SNCB est invité à rembourser les billets au client dans leur intégralité, éventuellement sous la forme d'un bon voyage, qui permettrait au client de réutiliser les prestations de service du TGV dans de meilleures conditions.

Le Groupe SNCB est disposé, pour des considérations d'ordre commercial, compte tenu du caractère exceptionnel de l'incident, à rembourser 20% de la valeur des billets, en plus des 30% déjà compensés.

Le médiateur en conclut que le Groupe SNCB reconnaît qu'il n'a pas rempli ses obligations, mais qu'il ne veut pas se résoudre à une indemnisation substantielle.

2009/3350 Le client veut participer à une action via un journal : en y découpant un certain nombre de points d'épargne, il est possible d'effectuer un aller-retour à Londres en Eurostar en classe Standard pour 49€. Le client veut partir de Bruxelles le 2 novembre vers 9-10 heures, et revenir le 4 novembre vers midi.

Bien que les lecteurs puissent commander les places aux guichets à partir du 19 septembre à 8h30, le client apprend à 9 heures le jour même qu'il n'y a plus de places disponibles : *tout est depuis longtemps épuisé*. Lorsque le client vérifie chez lui via le site web, le tarif *Standard* semble encore disponible. Le client tente d'obtenir des informations via le numéro payant (070/79 79 79) ; la ligne se coupe à chaque fois au bout de 7 à 8 minutes, sans qu'il y ait eu de contact avec un collaborateur du Groupe SNCB.

Le Groupe SNCB confirme que, dès le 19 septembre - le premier jour de vente de la promotion – il n'y avait plus de places disponibles pour les dates et heures auxquelles le client souhaitait réserver :

- les places à bord d'Eurostar peuvent être réservées à partir de 4 mois à l'avance ;
- pour un voyage prévu les 2 et 4 novembre, il était donc possible de réserver dès juillet, de sorte qu'à la date de début de la promotion dans le journal, la vente était déjà ouverte depuis deux mois.

Grâce au système du Yield Management, le taux de disponibilité est géré par tarif et par relation, en vue d'optimiser la rentabilité.

Compte tenu de la forte demande pour cette promotion et de la disponibilité limitée de ces places, il n'est pas surprenant que les tarifs promotionnels ne soient plus disponibles. Les dates souhaitées tombent par ailleurs pendant le congé de Toussaint.

Il est manifeste que la demande dépasse largement l'offre.

Le Groupe SNCB explique également la structure tarifaire des produits Eurostar :

- trois classes de confort : Business Premier, Leisure Select et Standard ;
- la classe Standard est subdivisée en trois grandes catégories: non-flexible, semi-flexible et entièrement flexible ;
- pour les tarifs non-flexibles, il existe 7 niveaux tarifaires différents ;
- pour le niveau tarifaire le moins cher, les places sont limitées. La promotion proposée par le journal appartient au niveau tarifaire le plus bas.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur souligne que, dans les conditions de la promotion, il est question d'un *aller-retour à 49€ par personne**, où l'astérisque fait référence au tarif *Standard* et à des voyages ayant lieu à partir du 16 octobre 2009 jusqu'au 17 décembre 2009 inclus et à partir du 4 janvier 2010 jusqu'au 31 janvier 2010 inclus.

Il n'est fait aucune mention de tarifs non-flexibles, semi-flexibles ou entièrement flexibles, ni de l'existence de 7 niveaux tarifaires différents dans la classe non-flexible, et encore moins du fait que le tarif *Promo journal X* appartient au niveau tarifaire le plus bas et donc le moins disponible.

Le Groupe SNCB sait que la vente est ouverte depuis des mois ; il doit savoir que l'opération est menée dans un grand journal flamand (tirage de +/- 240.000 exemplaires en 2007) et donc que la demande sera élevée. Ce n'est pas une excuse valable que le congé de Toussaint tombe pendant la période de voyage en question et que la vente soit déjà en cours depuis des mois. Il appartient au Groupe SNCB de se comporter en bon père de famille.

Cette promotion n'est pas non plus «tout simplement» organisée via l'un ou l'autre dépliant : pour participer le client doit en effet acheter douze journaux pour recueillir les points d'épargne nécessaires. Bien que l'Europe insiste sur le fait que cette pratique serait autorisée dans notre pays, il s'agit encore de *vente couplée* qui, dans l'état actuel de la législation belge, est interdite.

Le médiateur propose que les clients soient autorisés à voyager aux heures et aux dates choisies, aux termes des conditions de la *Promo journal X*, pour autant que des places soient encore disponibles au tarif *Standard* dans les trains concernés.

Le Groupe SNCB rejette cette proposition :

- il est évident que le client confond cette promotion avec le tarif « *Standard* », qui est un terme général pour la deuxième classe ;
- lorsque le client s'est présenté au guichet, des places étaient bien entendu encore disponibles en deuxième classe, mais pas au tarif promotionnel. Un total de 33.934 billets promotionnels ont été vendus ;
- sur la carte d'épargne, le client est clairement informé sur les prix et les conditions de cette promotion. Le fait qu'il soit indiqué que le client doit choisir une date, mais aussi quelques dates alternatives, sous-entend que la disponibilité est limitée ;
- il était clairement mentionné que la disponibilité du tarif à 49€ dépendait du taux d'occupation des trains ;
- selon le Groupe SNCB, cette promotion n'est pas une forme de vente couplée.

Dans son avis, le médiateur souligne que les termes *Promo* et/ou *tarif Promo* n'apparaissent nulle part sur la carte d'épargne ou sur le bon de commande : la seule indication tarifaire figure en manchette : *Grâce à votre journal, l'aller-retour à Londres en Eurostar est à 49€ par personne**, où l'astérisque fait référence au tarif *Standard*.

Si le Groupe SNCB sous-entend par là, à en juger par ses réponses : *au tarif Standard, non flexible, Promo journal X*, il se doit également de l'indiquer. Sinon, l'offre est clairement valable pour tous les niveaux tarifaires de la classe *Standard*, dans laquelle des places étaient encore disponibles lorsque le client s'est présenté au guichet.

Le Groupe SNCB déclare que sur la carte d'épargne/le bon de commande, il est *sous-entendu* que l'offre n'est disponible qu'en quantité limitée. Le législateur, dans sa loi sur les pratiques du commerce (LPC, article 31 § 4), stipule qu'en cas de doute quant à la signification d'un terme, l'interprétation la plus favorable pour le client doit toujours prévaloir.

Aussi longtemps que la classe *Standard* (seconde classe) n'était pas entièrement occupée dans les trains choisis par le client, conformément à la mention figurant sur la carte d'épargne/le bon de commande, le tarif à 49€ aurait dû encore être délivré, ce qui ne fut pas le cas.

Selon le législateur (LPC, article 54), «Il y a offre conjointe (...), lorsque l'acquisition, gratuite ou non, de produits, de services, de tous autres avantages, ou de titres permettant de les acquérir, est liée à l'acquisition d'autres produits ou services, même identiques. »

Vu que le client doit d'abord acheter douze journaux pour pouvoir recueillir les points d'épargne, il est bien question ici de vente couplée.

Le médiateur recommande d'offrir des places au client aux termes de ces conditions.

Le Groupe SNCB rejette l'avis : selon lui, la promotion Eurostar *journal X* s'est déroulée normalement et n'est en aucun cas une forme de vente couplée.



Photo Groupe SNCB

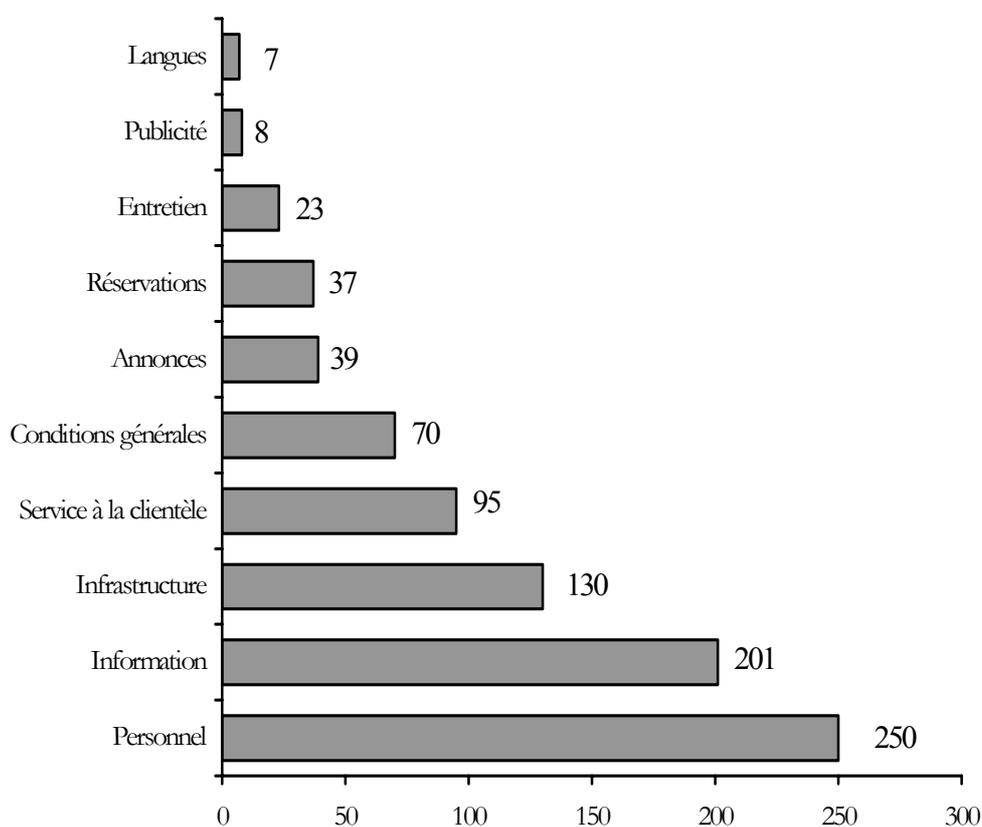
1.3. QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À LA CLIENTÈLE

Le client a estimé dans 860 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 16,8 % du nombre total de plaintes.

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

Plaintes par catégorie



1.3.1. PERSONNEL

Les plaintes que reçoit le médiateur concernant le personnel du Groupe SNCB peuvent être réparties grosso modo en 2 groupes : celles qui concernent de véritables erreurs et celles qui concernent une attitude inadéquate.

Pour les erreurs, il s'agit de situations constatées très concrètement, comme :

- un préposé au guichet qui remet le mauvais produit, commet une erreur lors du paiement (monnaie, Bancontact) ou ne veut pas créer immédiatement une nouvelle carte train ;
- un employé du service info qui transmet des informations erronées (ou obsolètes) ;
- un conducteur de train qui ne s'arrête pas à un arrêt prévu ou qui ne s'arrête qu'au-delà du quai ;
- un accompagnateur de train qui n'ouvre pas les portes ou qui les ouvre trop tard ou qui les ferme alors que tous les voyageurs ne sont pas encore montés ou descendus ;
- un employé de gare qui n'est pas là lorsque l'utilisateur a besoin (littéralement) qu'on lui donne un coup de main ;
- ...

Lorsque l'erreur est clairement prouvée, le Groupe SNCB se montre assez pragmatique : il reconnaît qu'il est en défaut en tant qu'entreprise et il répare les dommages subis par l'utilisateur (parfois après avoir un peu insisté). Le client reçoit des excuses, auxquelles s'ajoute dans certains cas (selon la gravité du désagrément) un geste commercial sous la forme d'un Billet « cadeau » ou d'un Bon d'achat.

Nous recevons également des plaintes des usagers qui ont des problèmes concernant l'attitude inadéquate (selon eux) d'un collaborateur du Groupe SNCB.

Souvent, une raison pouvant être objectivée justifie l'intervention du membre du personnel, par exemple un titre de transport qui n'est pas en ordre ou qui n'est pas utilisé strictement conformément aux modalités en vigueur. Parfois, une situation s'aggrave parce que l'utilisateur, agressif, demande des explications, fait une remarque ou se demande simplement tout haut pourquoi les choses n'avancent pas plus vite (au guichet) ou pourquoi intervenir absolument à l'encontre d'un autre voyageur.

Des remarques concernant des problèmes de comportement transparaissent aussi souvent dans des plaintes relatives à d'autres aspects du trafic ferroviaire (comme les retards, les correspondances, la transmission d'informations lorsque le trafic est perturbé). Elles sont donc traitées dans ces catégories.

L'utilisateur fidèle n'aura pas manqué de constater que les choses ne se déroulent pas aussi aisément avec le Groupe SNCB qu'il pourrait s'y attendre : overbooking, problèmes de ponctualité et correspondances chaotiques ou rompues pour ne citer que quelques exemples. Bien que le personnel de bord n'ait globalement que peu de prise sur ces problèmes, il est considéré comme le représentant « visible » de l'entreprise.

Souvent, le personnel parvient à se sortir d'une situation épineuse avec une réplique appropriée ou par une boutade mais l'intéressé réagit aussi parfois par une pique qui reflète immédiatement sa propre frustration quant à la situation.

D'ailleurs, le nombre croissant de commentaires adressés au médiateur concernant ce type de situation inconfortable (et son origine) du fait du personnel, était frappant. Cela confirme la situation difficile dans laquelle se trouve le personnel ferroviaire lorsque le service est de qualité insuffisante de manière chronique et lorsqu'il estime lui-même que le voyageur ne bénéficie pas de la qualité à laquelle il a droit. Selon nous, cette expérience sur le terrain n'est pas suffisamment utilisée.

De nombreux usagers font de nouveau la remarque qu'aucun contrôle (ou plus aucun) n'est effectué et que des voyageurs qui ont un titre de transport de seconde classe passent sans problème en première classe lorsque le service est déficient.

Le Groupe SNCB souligne qu'il attend toujours de son personnel une attitude correcte, polie et aimable avec les usagers et qu'il organise un certain nombre de formations à ce sujet (et à d'autres compétences orientées « client »). Le membre du personnel concerné reçoit un feed-back afin d'éviter la répétition du problème.

Cependant, en cas de plaintes concernant le personnel, le Groupe SNCB adopte de plus en plus souvent une attitude fuyante : trop souvent, la réponse est que le contrôleur ne peut pas (ou ne veut pas ?) se souvenir de l'incident, qu'il est informé de la procédure à appliquer dans cette situation, que l'intéressé est un fonctionnaire assermenté « *porteur d'un mandat judiciaire* », qu'il déclare qu'il ne ferait jamais une chose pareille, que les supérieurs hiérarchiques de l'intéressé le considèrent comme une personne correcte et très compétente et qu'il n'a jamais eu de problèmes, etc.

Le médiateur fait remarquer que tout le monde peut commettre une erreur de jugement, que chaque individu réagit différemment mais aussi qu'un groupe de quelques milliers de membres du personnel est suffisamment important pour servir d'échantillon de la société contemporaine et que cet échantillon n'est pas constitué uniquement de personnes correctes à tout moment et en tout lieu... Le fait de reconnaître qu'une erreur a été commise est la première condition pour pouvoir remédier au problème par la formation ou par des mesures particulières.

SITUATIONS VECUES :

2009/0477 Lorsque le train arrive à la gare, le client n'arrive pas à ouvrir la porte. Il avertit l'accompagnateur de train qui se moque de lui et laisse le train repartir. A la gare suivante, il parvient à descendre mais il doit attendre un autre train pour revenir sur ses pas. Le Groupe SNCB déplore l'incident mais ne se prononce pas plus avant quant à l'attitude du membre de son personnel, celui-ci faisant généralement preuve de professionnalisme.

2009/0583 Un voyageur indique que le train IR4129 a dépassé la gare de Wetteren pour finir par s'arrêter loin du quai. Tout le monde a commencé à courir mais lorsque les premiers voyageurs sont arrivés au dernier wagon, les portes se sont fermées et le train a poursuivi sa route, laissant les voyageurs pantois.

Bien que l'accompagnateur de train ne se souvienne pas des faits, le Groupe SNCB lui a néanmoins signifié d'être toujours très attentif à la fermeture des portes, surtout lorsqu'il y a un mouvement de foule parmi les voyageurs.

Le Groupe SNCB offre un billet « cadeau » en compensation.

2009/0893 La cliente n'a pas correctement complété son Rail Pass. L'accompagnateur de train lui fait alors remplir une nouvelle ligne. Il l'accuse de « toujours créer des problèmes », ce qu'elle nie.

La déclaration de l'accompagnateur de train est en contradiction avec celle de l'usagère.

Le Groupe SNCB interroge l'accompagnateur de train : selon l'intéressé, la dame a du mal à accepter que son Rail Pass n'est pas complété selon les règles en vigueur. Le Groupe SNCB ne déroge pas à la réglementation.

Dans son mail d'introduction, elle confirme qu'en remplissant son Rail Pass, elle a inversé les gares de départ et d'arrivée et qu'elle a corrigé ensuite. Ce n'est pas autorisé et, par conséquent, la remarque de l'accompagnateur de train était justifiée.

Il aurait pu la sanctionner par une amende mais il lui a seulement fait remplir une nouvelle ligne, ce qui était la solution la plus avantageuse pour elle.

2009/1216 Le 16 mars, une cliente veut faire valider sa carte train au guichet aux alentours de 13h35. C'est le moment du changement d'équipe et, finalement, elle doit attendre 40 minutes avant d'être servie.

Le Groupe SNCB a demandé que les guichets soient fermés pendant les opérations de caisse afin que ce type de problèmes puisse être évité à l'avenir.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur indique que selon les informations concernant la gare sur le site Web, le guichet est ouvert tous les jours sans interruption de 6h15 à 21h30. C'est pourquoi quelqu'un aurait dû servir immédiatement la voyageuse.

Si nous nous basons sur la réponse du Groupe SNCB, les informations du site Web ne correspondent pas (plus) à la réalité. Le Groupe SNCB doit donc les actualiser. Le médiateur suggère que le Groupe SNCB offre un billet « cadeau ».

Le Groupe SNCB accepte.

2009/1325 Le client se plaint que l'accompagnatrice de train a fermé les portes alors que des voyageurs étaient encore en train de descendre.

Le Groupe SNCB explique qu'en raison du retard déjà pris, le train n'est resté que très peu de temps à quai.

Il indique également que dès que l'accompagnatrice n'a plus remarqué de mouvement parmi les voyageurs, elle a donné le signal pour annoncer la fermeture des portes. Cependant, pour fermer les portes, l'agent doit remonter dans le train. Par conséquent, elle n'a plus eu de vue d'ensemble pendant un moment.

Selon le Groupe SNCB, il serait possible que les voyageurs qui voulaient descendre sur le tard n'aient pas été remarqués par l'accompagnatrice de train.

Le Groupe SNCB indique encore que l'accompagnatrice a travaillé selon la réglementation prévue et que l'incident a fait l'objet d'une discussion avec son coach pour éviter que de tels problèmes se reproduisent.

2009/2008 Un voyageur a vu une brigade de Securail expulser une personne endormie (sans-abri) de la gare. Contrairement à la remarque des agents de sécurité selon laquelle « le Groupe SNCB n'est pas un service social », il déclare que la gare doit être un lieu de rencontre. Il demande que le Groupe SNCB mette fin à ces pratiques.

Le Groupe SNCB explique que la nouvelle salle d'attente de la zone commerciale de la gare est exclusivement réservée aux voyageurs en possession d'un titre de transport valable. Cette réglementation est indiquée par une signalisation adaptée. Securail exerce entre autres un contrôle préventif dans la gare afin de veiller au respect du règlement et d'augmenter l'impression de sécurité. Dans ce cadre, ces agents ont une attitude de prévention et de correction à l'égard des formes de « *comportement socialement indésirable* » Securail s'en est tenue à ses compétences légales.

Lorsque le médiateur demande dans quelle mesure ce type de comportement correspond à la marque récemment développée par le Holding SNCB et à l'identité correspondante pour « La Gare », le Groupe SNCB répond que cette approche commerciale n'échappe pas à l'attention du Corporate Security Service : dans le cadre d'une charte de solidarité signée en 2008, outre le caractère répressif de certaines interventions nécessaires, il vise également une approche plus humaine de certains sans-abri et autres usagers de la gare mais parfois, Securail ne peut pas déroger aux dispositions légales en vigueur¹.

¹ AR du 20 décembre 2007 relatif au règlement de police sur le réseau ferroviaire, MB 17 juillet 2008.

Remarque supplémentaire :

Lors de la mise sous presse, nous apprenons que la SNCB Holding collabore au projet européen lancé le 20 avril 2010 par le Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la Pauvreté *Homeless people in European Stations (HOPE)*. Pendant l'année à venir, sept pays tenteront de mieux organiser les services pour les sans-abri dans les gares ferroviaires.

Dans un communiqué, la SNCB Holding déclare à ce propos :

La première phase se jouera à Bruxelles-Central, sous la forme d'un projet pilote auquel la SNCB Holding s'associera étroitement. Les grandes gares attirent un assez grand nombre de sans abri et nous souhaitons les aider d'une manière ou d'une autre. Le Holding s'efforce dès lors de mieux connaître la problématique et d'aboutir à une solution respectueuse tant des sans abri que des usagers des gares. D'emblée, il prévoit des formations spéciales pour le personnel des gares, axées sur l'approche des sans abri.

Le projet HOPE sera évalué et appuyé dans les 7 pays par un team international chargé aussi de l'échange d'informations et de pratiques entre les pays participants. Un travail de recherche sera mené en Belgique par la sociologue Pascale Mistiaen, en collaboration avec « La Strada ». Après étude, une personne « référence » sera désignée pour coordonner le travail des organisations sociales, des services de secours, du personnel ferroviaire et de sécurité.

2009/2249 Le 15 juin, le train 2586 part trop tôt. L'utilisateur rate le train et a 40 minutes de retard au final.

Le Groupe SNCB s'excuse et offre à l'utilisateur un billet « cadeau ».

2009/2370 Un client fait la navette entre Herentals et Anvers-Central.

Il est satisfait de la manière dont les accompagnateurs de train exercent leur travail difficile. Cependant, il est choqué par la manière dont l'accompagnatrice de train s'est comportée à l'égard d'une voyageuse qui n'avait apparemment pas complété sa Carte Campus conformément aux règles. Etant donné que la situation menaçait de s'envenimer (l'étudiante n'avait pas suffisamment d'argent sur elle pour se mettre en règle), l'utilisateur a donné de lui-même 20€.

1.3.2. SERVICE A LA CLIENTELE

Voyageurs à mobilité réduite

Dans le rapport annuel 2008, le médiateur a souligné l'importance accordée par le Contrat de gestion 2008-2012 aux personnes à mobilité réduite (PMR). Ainsi, le Groupe SNCB doit travailler à l'augmentation planifiée de l'accessibilité et de l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

Depuis le 3 décembre 2009, le règlement 1371/2007 est entré en vigueur et le voyageur à mobilité réduite bénéficie d'un droit plus étendu à une assistance. Cette problématique est abordée ci-après au point 1.3.5. Conditions Générales.

Actuellement, un service aux personnes à mobilité réduite adapté est prévu dans 113 gares, du premier au dernier train, et ce 7 jours sur 7.

Lors du renouvellement de son site Web, le Groupe SNCB a accordé une attention accrue à la rubrique « Voyageurs à mobilité réduite ». Désormais, les informations à l'utilisateur sont plus claires et la méthode employée pour bénéficier de ce service est mieux expliquée grâce à un petit film.

Grâce au nouveau logiciel, l'utilisateur peut compléter un formulaire de réservation sur Internet. Lorsque le Service Central Clientèle vérifie et enregistre cette demande, un e-mail est envoyé automatiquement aux régions concernées. Les accompagnateurs et le personnel de gare peuvent savoir à tout moment si un voyageur à mobilité réduite est attendu dans un train et/ou s'il est bien à bord.

Le site rappelle expressément à l'utilisateur qu'il est important de contacter le Call Center au moins 24h à l'avance. Le Groupe SNCB déclare que cette manière de travailler lui permet d'offrir un service adapté, du premier au dernier train et ce, 7 jours sur 7.

Malheureusement, le Groupe SNCB fait parfois preuve de peu de flexibilité. En effet, le Call Center applique strictement cette procédure. Ainsi, un usager qui avait fait une demande d'assistance effectuée 22h à l'avance a été refusée. Les règles ont été appliquées à la lettre.

Comme nous l'avons déjà expliqué dans le rapport annuel 2008, ce dossier reste un point noir. Toute personne pouvant se déplacer librement peut choisir où et quand elle veut aller quelque part. Tel est l'argument. Une personne à mobilité réduite est encore plus limitée par cette règle des 24 heures. A toutes fins utiles, nous faisons remarquer que la réglementation européenne parle de 48 heures.

Dans certains dossiers, le Groupe SNCB fait savoir que, dans la pratique, il est possible de demander une assistance moins de 24 heures à l'avance dans la gare de départ. Cependant, il ne peut pas garantir qu'une personne sera effectivement présente pour aider l'utilisateur sur le trajet ou à sa destination finale.

Une demande qui passe par le Call Center ne se déroule pas toujours le plus aisément du monde, ce qui donne lieu à des plaintes.

Lorsqu'un voyageur à mobilité réduite désire de l'assistance, il peut la demander comme indiqué ci-dessus en passant par le Call Center au 02 528 28 28. Il doit alors parcourir un menu jusqu'au choix « assistance aux personnes à mobilité réduite ».

Cette touche fait partie du menu « autres services ». L'utilisateur est mis en attente et doit parfois attendre longtemps avant d'avoir un opérateur en ligne.

Normalement, les demandes d'assistance de personnes à mobilité réduite ont la priorité sur les autres usagers qui sont en attente. Sur son écran, l'opérateur du Call Center voit un appel avec une demande d'assistance et l'utilisateur peut alors avoir la parole.

Dans la pratique, cette règle n'est pas toujours appliquée. La PMR doit attendre comme tout le monde. Il est alors possible qu'elle soit mise en relation avec un opérateur qui n'a pas accès au système *ad hoc*. L'utilisateur ne peut pas être transféré à un autre opérateur. Il doit interrompre la communication et reprendre toute la procédure. Dans le pire des cas, le voyageur est à nouveau guidé vers un opérateur qui ne peut pas l'aider, bien qu'il ait choisi « assistance de personnes à mobilité réduite ».

Afin d'augmenter la portée de son service, le Groupe SNCB propose depuis juin 2009, dans une première phase de test, une collaboration avec des sociétés de taxis équipées de moyens de transport adaptés. Cela s'applique au transport de personnes à mobilité réduite du premier au dernier train, d'une gare sans service PMR à une gare avec un service PMR.

Les premières gares qui collaborent sont :

De	À
Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Peruwelz	Alost, Denderleeuw, Termonde, Grammont, Lokeren, Saint-Nicolas, Zottegem Mons, Tournai, St-Ghislain

Un assouplissement de l'octroi de la Carte Accompagnateur Gratuit donnerait la possibilité à plus de personnes de voyager librement en train, sans devoir faire appel au service du Groupe SNCB. Grâce à cette carte, ces usagers peuvent plus facilement vivre « leur vie ». Le Groupe SNCB peut donc plus axer l'utilisation de ses moyens et de son personnel sur les voyageurs qui ne peuvent vraiment pas prendre le train sans leur aide (comme les personnes en fauteuil roulant).

Les conditions d'obtention de la Carte Accompagnateur Gratuit sont clairement résumées dans un tableau, ci-dessous.

Le Groupe SNCB veut adapter cette procédure. Dans le Rapport annuel 2006¹ le fait que le Groupe SNCB se montre plus strict que les autres sociétés de transport telles que De LIJN et la STIB pour établir ces critères a été largement abordé.

Dans une première réaction, le Groupe SNCB explique que ces conditions ont été fixées dans le Contrat de gestion et que seule une étude d'impact (pour calculer les conséquences budgétaires) pourrait conduire à une révision. Dans un courrier suivant, il déclare que seules les autorités compétentes peuvent décider de faire réaliser une étude de ce type.

Lorsque le médiateur demande de ne pas aborder le sujet uniquement sur le plan financier, le Groupe SNCB répond en d'abord que les personnes souffrant d'un handicap léger demandent rarement de l'assistance. Renseignements pris cependant, il est impossible d'y faire correspondre des chiffres concrets. En effet, le Groupe SNCB se base uniquement sur les demandes traitées par le Call Center du Service Central Clientèle.

Celles-ci ne représentent qu'une fraction du nombre total de demandes. A partir du 15 octobre 2009, le Groupe SNCB a également pu disposer des informations relatives à toutes les demandes d'assistance qui se produisent dans les régions elles-mêmes.

Depuis début octobre 2009, le Groupe SNCB tient à jour des statistiques détaillées concernant les interventions pour assistance aux personnes à mobilité réduite. 32.840² demandes PMR ont été traitées entre le 1^{er} octobre 2009 et le 29 avril 2010.

Elles ont été soumises comme suit :

par le biais du call center (02. 528 28 28)	9.131
par Internet (www.sncb.be)	3.087
par le biais du personnel de la gare	20.622

Malheureusement, il reste toujours des lacunes dans les services. Même dans le cas d'une demande présentée 24 heures à l'avance. Dans les situations particulières notamment, par exemple lorsque plusieurs voyageurs à mobilité réduite se présentent au même moment, l'assistance n'est pas toujours aisée. Le manque de personnel ou de matériel (comme les rampes) peut contraindre l'utilisateur à attendre le train suivant.

Un trafic perturbé peut souvent provoquer des problèmes. En cas de suppressions partielles, il s'avère encore trop que l'on néglige de se demander si certains voyageurs sont en fauteuil roulant ou si d'autres PMR sont présentes dans le train. Cela engendre des situations ennuyeuses. Ces voyageurs sont abandonnés à leur sort ou doivent être assistés par d'autres voyageurs. Le Groupe SNCB argumente qu'en cas de demande au moins 24 heures à l'avance, il peut être possible d'aider ces personnes.

¹ Rapport annuel 2006 pp 103-104.

² source : B-Mobility.

Qu'il soit impossible pour une personne à mobilité réduite, qui attend elle-même une assistance dans la gare de départ ou de destination, de prévoir de tels changements de dernière minute, devrait être pourtant une évidence pour le prestataire de service, qui à ce moment-là ne fournit pas le service attendu. N'est-ce pas la mission du Groupe SNCB d'essayer de vérifier, en pareilles circonstances, (via l'accompagnateur) si le changement dû au trafic perturbé est effectivement possible pour tous les voyageurs ?

Une note positive cependant : le Groupe SNCB a déjà pris plusieurs initiatives en vue d'une amélioration systématique de l'infrastructure d'accueil au profit des voyageurs.

Voici un aperçu des perspectives et des résultats :

- Dans le cadre du RER¹, toutes les gares et les points arrêts des lignes RER seront aménagées dans les détails : le Groupe SNCB prévoit des quais surélevés et asphaltés, des abris, des bancs, un éclairage correct et une installation de sonorisation, des panneaux et des colonnes d'information. Cinq grandes lignes² seront tout d'abord concernées.

- Les gares (et les PANG – points d'arrêt non gardés) sur la ligne Bruxelles/Louvain (gares : Zaventem et Kortenberg ; arrêts : Diegem, Nossegem, Erps-Kwerps, Veltem et Herent) seront totalement rénovés dans le cadre du RER et équipés de quais modernes et confortables et de toutes les installations nécessaires aux voyageurs. Ainsi, tous les quais seront entièrement refaits, notamment avec un revêtement adapté aux malvoyants. A Zaventem, Kortenberg et Herent, des ascenseurs menant aux quais seront installés.

- Pour l'accueil dans les gares et les PANG : Alost (améliorer l'accessibilité grâce à l'installation d'ascenseurs vers les quais), Denderleeuw (rehaussement des quais, meilleur éclairage et autres installations modernes sur les quais, rénovation du passage souterrain avec ascenseurs et nouveaux escalators), Zottegem (revalorisation des quais et installation d'ascenseurs vers les quais) et Grammont.

Courant 2008, la rénovation des quais de Grand-Bigard, Essene-Lombeek et Sint-Martens-Bodegem a commencé.

Les gares suivantes feront également l'objet d'aménagements :

- sur la ligne 123 (2010) : Herne, Tollembeek, Viane-Moerbeke, Erembodegem
- sur la ligne 89 (2013 - 14) : Welle, Haaltert, Ede, Burst, Terhagen, Herzele, Hillegem
- sur la ligne 90 (2014 - 15) : Iddergem, Okegem, Ninove, Eichen, Appelsterre, Zandbergen, Idegem et Schendelbeke.

Tous les quais sont rehaussés à un niveau de 75 cm au-dessus des voies, ce qui améliore le confort lors de la montée dans le train. Il s'agit d'un revêtement entièrement asphalté, avec des repères au sol pour aveugles et malvoyants.

¹ Le Réseau Express Régional

² Bruxelles/Halle, Bruxelles/Louvain, Bruxelles/Nivelles, Bruxelles/Ottignies et Bruxelles/Denderleeuw.

- Au printemps 2009, les premiers travaux de rénovation autour de la gare de Roulers ont commencé. Les quais sont rehaussés, un ascenseur vitré est installé. De nouveaux abris sont mis en place sur les quais, des indications signalétiques, un revêtement au sol et des repères au sol pour aveugles le sont également.

SITUATIONS VECUES

2009/1400 La sœur d'un client veut prendre le train pour aller Anvers-Central mais étant donné qu'elle n'a pas réservé à l'avance (24 heures), ce n'est plus possible selon le Groupe SNCB.

Après que le médiateur a contacté le service B4U, tout a été mis en ordre à peine une heure avant le départ.

Dans une réaction, le Groupe SNCB rappelle qu'une demande d'assistance doit être présentée au moins 24 heures à l'avance afin de permettre au personnel de tout organiser.

Le médiateur signale qu'il est regrettable que le voyage n'ait pu être finalement organisé qu'après son intervention.

Le Groupe SNCB rappelle que cette manière de travailler lui permet d'offrir un service adapté aux personnes à mobilité réduite, du premier au dernier train, et ce 7 jours sur 7.

Il confirme que, dans la pratique, il est possible de demander une assistance moins de 24 heures à l'avance à la gare de départ. Cependant, il ne peut pas garantir qu'une personne sera effectivement présente durant le trajet ou à destination finale.

2009/0086 Dans un train pour Malines, une communication annonce que celui-ci est limité à Vilvorde. Cependant, cette suppression est déjà effective à Schaerbeek. Les voyageurs sont assistés par le personnel du Groupe SNCB pour prendre un autre train. A Vilvorde, des bus devraient amener les usagers à leur destination. Lorsque le train arrive à Vilvorde, il s'avère qu'aucun membre du personnel n'est présent pour aider un usager à mobilité réduite à se rendre au bus. Des voyageurs serviables aident cette personne mais étant donné qu'aucun équipement n'est prévu à cet effet, l'usager ne peut les accompagner.

Le Groupe SNCB offre à l'usager un Billet cadeau et indique que s'il avait été prévenu au moins 24 heures à l'avance, des membres du personnel auraient sans doute été présents à Vilvorde pour aider l'usager ...

2009/0114 Un client a sollicité une assistance dans les règles (24 heures à l'avance) au Call Center. A l'arrivée à la gare, un membre du personnel est présent mais le fauteuil roulant demandé n'est pas là. Au bout d'une heure, le fauteuil roulant arrive enfin mais l'ascenseur et l'escalier roulant ne fonctionnent pas.

Selon le Groupe SNCB, aucun fauteuil roulant n'avait été mentionné dans la demande.

Carte Accompagnateur Gratuit

Pour qui ?

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

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

Quels avantages offre cette carte ?

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

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

La carte « accompagnateur gratuit » valable 10 ans (ou moins, en fonction de la durée de l'incapacité mentionnée sur l'attestation) sur le réseau SNCB, est également acceptée sur les lignes des sociétés de transport régionales TEC et DE LIJN. Elle permet également de bénéficier du service spécial de « Minibus » de la STIB (Tél : 02 515 23 65).

Comment obtenir cette carte ?

Il vous suffit d'introduire votre demande dans la gare de votre choix ou à l'adresse suivante:

SNCB - Voyageurs National-Bureau B-MO 051 section 13/5 -Avenue de la Porte de Hal 40 à 1060 Bruxelles

Vous pouvez [télécharger la demande de carte \(format pdf\)](#).

Vous trouvez également ce formulaire de demande dans notre « Guide du Voyageur à mobilité réduite » qui est disponible gratuitement dans les gares.

Vous annexerez à la demande une attestation délivrée par un des organismes repris ci-dessous :

- la « Direction d'administration des prestations aux handicapés » (Service Attestations) du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement
- les juridictions qui ont reconnu un pourcentage d'invalidité ;
- les organismes assureurs qui versent une indemnité sur la base d'un taux d'invalidité reconnu ;
- le Fonds des Accidents du Travail ;
- le Fonds des Maladies Professionnelles ;
- les caisses de prévoyance reconnues, qui versent une indemnité aux travailleurs de la mine sur la base d'un taux d'invalidité reconnu ;
- l'Administration des Pensions du SPF Finances pour les personnes qui bénéficient d'une pension sur la base d'un taux d'invalidité reconnu ;
- les organismes qui accordent des allocations familiales majorées ;
- les organismes officiels des Etats-membres de l'Union Européenne qui octroient une indemnité et dont l'équivalence des attestations a été reconnue.

Si vous répondez aux critères requis, vous serez invité à venir retirer votre Carte Accompagnateur Gratuit dans la gare de votre choix. Elle vous sera délivrée contre paiement de la somme de 4,80 EUR et remise d'une photo d'identité récente de la personne handicapée.

Que faire si vous n'avez pas une attestation valable ?

Si vous n'êtes pas en possession d'une de ces attestations, vous pouvez adresser une demande au Service Attestations du SPF Sécurité Sociale. Pour ce faire, vous remplissez les documents 3 et 4, disponibles auprès de votre administration communale, et vous les renvoyez au service attestations du SPF susmentionné. Vous serez ensuite invité à passer gratuitement une visite médicale en vue de l'obtention de la dite attestation.

Si vous souhaitez simplement un duplicata d'un document, vous pouvez en faire la demande par simple lettre au SPF susmentionné.

Autres infos

Une personne qui voyage gratuitement, ne peut emmener un accompagnateur gratuit dans le train :

- lorsque la carte est demandée pour un enfant de moins de 6 ou de moins de 12 ans qui voyage gratuitement sous certaines conditions, ce dernier devra être en possession d'un titre de transport valable.

- Une exception est faite pour les personnes en possession d'une Carte Nationale de Réduction sur les transports en commun. Ils peuvent utiliser leur carte de réduction en combinaison avec la carte Accompagnateur Gratuit.

Vous êtes en possession d'une « carte de réduction pour motifs patriotiques » et la mention « guide » autorisé apparaît sur votre carte. Dans ce cas, vous avez déjà droit à un accompagnateur gratuit et il ne faut donc plus introduire de demande pour la Carte Accompagnateur Gratuit. Pour que votre accompagnateur voyage gratuitement, il suffit de présenter votre carte de réduction portant la mention « guide autorisé » au moment du contrôle et d'être en possession d'un titre de transport valable. Dans ce cas un billet avec réduction sur présentation de votre carte de réduction pour motifs patriotiques.

Source : www.sncb.be

Par le passé, le médiateur a déjà signalé que chaque société de transport applique ses propres règles.

En ce qui concerne l'octroi d'une carte « Accompagnateur Gratuit », le médiateur est parvenu à la conclusion que le Groupe SNCB applique les critères les plus stricts¹. La suggestion formulée à l'époque, à savoir que le Groupe SNCB devait se montrer plus souple lorsque le voyageur pouvait avoir son propre accompagnateur, reste d'actualité. Dans tous les cas, cela allègerait la charge de travail du Groupe SNCB.

¹ Rapport annuel 2006 pp 103 et 104

1.3.3. INFRASTRUCTURE

En 2009, le médiateur a reçu 130 plaintes, ce qui est nettement moins que les années précédentes (181 en 2008, 216 en 2007, 225 en 2006 et 195 en 2005).

Dans cette catégorie, nous trouvons toutes sortes de plaintes concernant les éléments ou aspects les plus variés de « l'infrastructure ferroviaire » :

- bâtiments des gares, quais, abris, bancs, système de sonorisation, escalators, ascenseurs ;
- états des parkings, problèmes de stationnement sauvage ;
- les quais, les trottoirs et les accès ne sont pas dégagés et salés;
- réglage du chauffage et de l'air conditionné ;
- toilettes fermées ou qui ne sont pas entretenues ou nettoyées correctement dans le train ou à la gare ;
- éclairage défectueux ou absence d'éclairage ;
- dysfonctionnement des automates ou des systèmes de paiement ;
- ...

Il s'agit toujours de situations très concrètes et le Groupe SNCB résout généralement les problèmes dans un délai raisonnable ou donne au moins un délai (clair) pour l'exécution des travaux.

Dans le cadre de la mise en place du RER, les quais sont sérieusement rénovés et équipés d'un éclairage correct dans toutes les gares et à tous les arrêts. Des panneaux d'information clairs ainsi qu'une colonne d'information sont mis en place partout. Les quais sont rehaussés pour faciliter la montée et la descente.

Cela pourrait expliquer la diminution du nombre de plaintes concernant l'infrastructure.

Le 4 août, un incendie s'est déclaré dans la salle de relais d'une cabine de signalisation à Herentals. Il semble trouver son origine dans un vol de câbles en cuivre de retour à la terre plusieurs semaines auparavant.

Les câbles de retour ou de mise à la terre sont nécessaires, entre autres, pour canaliser les pertes (éventuelles) de courant vers un point précis de la terre. En cas de coupure, les courants « vagabonds » vont suivre d'autres circuits qui ne sont pas appropriés. Cela peut provoquer un incendie. La cabine de signalisation fonctionne avec de l'énergie et du courant à basse tension, l'énergie de traction avec du courant à haute tension. Le long des voies et des rails circulent les courants de retour à la terre/les courants vagabonds. Le matériel électrique / électronique doit être hautement protégé contre les courants vagabonds provenant de l'énergie de traction.

SITUATIONS VECUES

2009/1389 L'utilisateur a une mobilité réduite. Il se plaint que le pont provisoire pour les piétons de la gare n'est pas adapté pour les fauteuils roulants.

Le Groupe SNCB explique que toutes les informations destinées aux personnes à mobilité réduite seront données sur les panneaux d'information des deux côtés du pont de la gare. Il engage deux sociétés de taxi pour transporter gratuitement les voyageurs à mobilité réduite de et vers la gare.

2009/2158 L'utilisateur signale que des travaux effectués au niveau des escaliers de la gare ont créé une situation dangereuse : il a failli tomber.

Le Groupe SNCB explique qu'à la demande de voyageurs, des guides pour vélos ont été mis en place le long des escaliers. S'ils étaient placés plus loin de la rambarde et donc plus loin du mur, ils gêneraient le flux de voyageurs, surtout pendant les heures de pointe. Cela rendrait l'utilisation du guide pour vélos impossible.

De plus en plus de voyageurs emportent leur vélo dans le train ou se rendent à la gare en vélo. C'est pourquoi le Groupe SNCB développe de plus en plus des installations pour les cyclistes, comme des racks, des points « vélo », des casiers et des guides.

Le Groupe SNCB conseille aux voyageurs à mobilité réduite, dont également les malvoyants et les aveugles, d'utiliser de préférence les ascenseurs.

1.3.4. INFORMATION

En 2009, plusieurs projets ont été lancés pour améliorer les informations transmises aux voyageurs.

L'Ordonnance 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil de l'Europe concernant les droits et les devoirs des voyageurs ferroviaires estime également que les informations sont primordiales pour les voyageurs :

« Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations à l'avance et dans les meilleurs délais. »

« Les droits des usagers concernant les services ferroviaires incluent de recevoir des informations relatives au service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les sociétés ferroviaires et les vendeurs de titres de transport doivent transmettre ces informations à l'avance et au plus vite. »

Le Groupe SNCB prend plusieurs initiatives à ce titre. Le problème reste le même que les années précédentes : en cas de perturbations (retards, incidents), les voyageurs ne reçoivent pas d'informations en temps réel ou celles-ci sont erronées au moment où le voyageur en a le plus besoin. A nouveau : réfléchir en se mettant à la place de l'utilisateur reste un problème. Ce n'est pas encore inscrit dans les gènes du Groupe qui investit pourtant de nombreux moyens matériels dans le support technique de ce principe.

A. Quelques initiatives d'Infrabel sa, le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge.

Le 28 janvier 2009, Infrabel lance un nouveau site, www.railtime.be.

Railtime montre le retard d'un train en temps réel et, si possible, il donne une estimation des retards.

Le système est couplé au programme informatique Artweb, utilisé dans le contrôle du trafic et dans les cabines de signalisation. Le programme enregistre les trains automatiquement à des points de mesure déterminés. Cela implique également que si un train a un retard supplémentaire entre deux points d'enregistrement, il ne sera enregistré qu'au passage au point suivant.

Tant que le numéro d'un train n'est pas actif (un numéro de train est indiqué lorsque celui-ci est prêt à partir dans sa gare de départ), aucune information ne peut être affichée concernant ce train. Par conséquent, il peut arriver qu'un retard annoncé sur Railtime ne soit pas totalement exact au moment où l'utilisateur le consulte. Concrètement : lorsque le conducteur ou l'accompagnateur de train constate un problème au dépôt lors de la préparation d'un train (par exemple au niveau de la traction ou des portes), empêchant le train de partir ou l'empêchant de partir à l'heure, ces informations ne sont pas disponibles immédiatement par le biais de Railtime. En effet, le train n'a pas encore passé le premier point de mesure (sortie du dépôt).

Dans certains cas, des trains sont conduits du dépôt à la gare de départ. Ils passent alors par un point de mesure et sont annoncés à l'heure. A la gare cependant, le personnel accompagnant monte à bord et constate, par exemple, un problème avec les portes. Il peut en résulter un retard ou une suppression. Sur Railtime, le train est indiqué comme étant « normal ».

Dans le rapport annuel 2008¹, le projet PIDAAS était évoqué (un système automatique d'informations visuelles et auditives). Des informations auditives sont prévues à chaque gare et à chaque PANG. Nous remarquons également une augmentation du nombre de gares où des informations visuelles sont également fournies. Le contenu et la fréquence des annonces seront revus pour informer le voyageur de manière plus ciblée et plus claire sur les modifications des horaires prévus.

A partir de début 2010, une société externe contrôlera les installations en termes d'information des usagers par le biais d'un mystery shopping. Il s'agit de contrôles dans toutes les gares et dans tous les PANG. Cette procédure est prévue dans le contrat de gestion.

Les travaux d'adaptation de tous les arrêts commencent en mars 2010. Bordet, Beersel et Havré ont déjà été modifiés. Concrètement, cela signifie :

- la mise en place de panneaux d'une longueur moyenne de 5 mètres au niveau de l'accès aux quais. Ils doivent améliorer la visibilité et l'accueil aux arrêts. Ces panneaux, qui sont éclairés la nuit, indiquent le nom de l'arrêt et comprennent également un journal lumineux avec l'heure et un message de bienvenue. Ce journal lumineux pourra être individualisé et donner des informations sur le trafic ferroviaire ;
- l'équipement des arrêts avec des totems d'information en acier. Ces poteaux se trouveront à chaque entrée et sur les quais des arrêts, et ils donnent toutes les informations nécessaires aux voyageurs (un plan du quartier, un journal lumineux, des informations sur la ligne de chemin de fer, les correspondances, les horaires des bus, des informations sur les stationnements). Ils sont aussi équipés d'un signal d'alarme. Les voyageurs y trouveront aussi les traditionnelles affiches horaires jaunes et l'info-travaux.

Pendant la première année, Infrabel devrait moderniser 50 PANG et 7 par mois au cours des années suivantes. Entretemps, le projet a été évalué et révisé. Cette procédure a engendré un retard de sorte que les premiers PANG seront équipés en 2011 et le planning initial a été décalé.

¹ Rapport annuel 2008 p. 148.

Télétexte.

Après les informations sur le trafic aérien et le trafic routier, des informations sur les perturbations du réseau ferroviaire seront également disponibles sur télétexte depuis septembre 2009. Seules les perturbations importantes et les modifications pour le trafic national et international des voyageurs sont mis à disposition par la télévision, de même que les trains supplémentaires et les informations concernant les chantiers (réparties par lignes). Actuellement, les informations télétexte ne sont consultables que sur la VRT (365-369), VTM (465-469), RTL-TVI (635-639) et RTBF (800-804).

B. Quelques initiatives de la SNCB s.a., l'opérateur ferroviaire.

Depuis mi-2008, la SNCB s.a. dispose de sa propre centrale de trafic (Reizigers Dispatching Voyageurs ou RDV dans le jargon ferroviaire) chargée de la gestion des trains et de la transmission d'informations. RDV fonctionne avec le Traffic Control d'Infrabel. L'une des principales tâches est l'échange d'informations avec l'accompagnateur de train en cas de perturbations. Malheureusement, cet échange ne se fait pas toujours de manière optimale.

Fin décembre 2008, la s.a. SNCB a acheté 115 nouveaux stands d'information mobiles. Ces stands sont mis en place dans les gares en cas de perturbations importantes du trafic ferroviaire et de modification des horaires.

Depuis le 24 septembre 2009, la s.a. SNCB offre à ses usagers quatre nouvelles technologies pour s'informer de manière personnalisée (disponibles 7 jours sur 7 et 24h sur 24).

1. My Train Info. Par sms ou par le biais de my.live.com, la SNCB s.a. informe ses usagers automatiquement des retards, des trains supprimés ou des changements de parcours de trains sélectionnés au préalable. Ce service gratuit n'est disponible que pour les titulaires d'une carte train commerciale. Les inscriptions ne peuvent être effectuées qu'en ligne, via le site de la SNCB.

2. SMS 2828. Informations sur les horaires en temps réel, par sms. Tout le monde peut s'inscrire à ce service (0,15 centimes par sms et 0,60 centimes pour l'inscription).

SMS 2828 et My Train Info ne sont disponibles que pour les numéros des trois opérateurs belges de téléphonie mobile (Proximus, Mobistar, Base) et ils ne peuvent pas être consultés de l'étranger. En cas de grèves ou de perturbations importantes sur le réseau (lorsque plus aucune information fiable ne peut être transmise sur le voyage), le système enverra du reste un message général (et non pas le message personnalisé). Cela se produit uniquement lorsque l'utilisateur a d'abord demandé lui-même des informations et jamais automatiquement.

3. Depuis le 24 septembre 2009, le Route planner en ligne (autrefois module d'horaires ARI) indique, en plus des horaires théoriques de départ et d'arrivée en fonction des informations disponibles, s'il y a des problèmes sur cette relation (icône ). Si vous cliquez, le texte suivant s'affiche : *Pour cette liaison, nous attendons des perturbations (retards, suppressions...).* Consultez les détails pour plus d'informations?

Le cas échéant, une liaison alternative est recommandée (icône ) , celle-ci n'apparaissant pas si le trafic ferroviaire est normal. Enfin, pour un train qui est en train de rouler à ce moment-là, le retard attendu est indiqué en rouge à côté de l'heure de départ et/ou d'arrivée théoriques (par exemple : +2).

4. Widget/gadgets. Il est possible d'activer un widget sur la page personnelle de iGoogle, My Yahoo ou Windows Live de l'utilisateur pour accéder facilement à des informations en temps réel sur son voyage en train.

Ainsi, le voyageur peut vérifier si un train a du retard ou non. Il peut alors anticiper les perturbations du trafic et décider éventuellement de prendre un train plus tôt vers sa destination. Il évite de la sorte dans une certaine mesure d'être mis devant le fait accompli à la gare.

Lorsque l'utilisateur attend dans le froid à un arrêt (parfois aussi lorsque rien n'est annoncé), il est pratique de savoir rapidement par sms que le train sera là dans 15 minutes.

En cas d'incidents inattendus ou de circonstances météorologiques exceptionnelles, ces sources d'information constituent un complément au numéro qui transmet des informations pour l'ensemble de la Belgique sur le trafic ferroviaire national. Dans de tels moments, les lignes sont rapidement surchargées.

Nous remarquons également quelques plaintes concernant le fonctionnement de ces nouvelles sources d'information :

- Par exemple, l'utilisateur recherche des informations par le biais du nouveau site d'Infrabel « www.railtime.be » et bien qu'aucun retard ne soit annoncé pour un train donné, celui-ci est annoncé avec du retard à son arrivée en gare.

Cela se produit lorsque le numéro d'un train n'est pas encore actif (un numéro de train est donné lorsque le train est prêt à quitter sa gare de départ). Lorsque l'utilisateur consulte le site Web, il peut vérifier au moyen d'un cercle bleu sur le parcours de quelle gare le train est parti. Si le cercle bleu ne s'affiche pas, le train n'est pas encore parti. Grâce à un écran de recherche situé en haut, l'utilisateur peut cliquer sur un lien pour vérifier quel incident a éventuellement provoqué le report (ou la suppression) du départ d'un train donné.

- Un retard pendant la consultation du site Web peut être moins important qu'à l'arrivée à la gare. En effet, le serveur Railtime est couplé à un programme informatique qui enregistre automatiquement les trains à des points déterminés. Cela signifie que si un train a un retard supplémentaire entre deux points d'enregistrement, cela ne sera enregistré qu'au passage au point suivant.

- Dans le cadre de la compensation en cas de retards, il serait pratique de consulter les retards d'un train sur une période donnée. Actuellement, les usagers doivent toujours faire leurs « devoirs » et noter méticuleusement les retards, date après date. Jusqu'à présent, seuls les trains qui circulent au moment du voyage proprement dit peuvent être suivis sur Railtime. La possibilité de consulter des archives dans une prochaine version est en cours d'étude.

- « My Train Info » semble ne pas fonctionner de manière optimale lors de la mise en route du programme, en raison de quelques petites erreurs techniques. Le problème est rapidement résolu.

Les plaintes concernant ces sources d'information sont limitées. Ces nouvelles formes d'information sont un complément à celles déjà existantes et que le Groupe SNCB transmet dans les trains et dans les gares.

Malheureusement, dans la réalité elles s'avèrent souvent être le seul instrument dont l'utilisateur dispose pour obtenir des informations dans certaines situations. Les plaintes concernant des informations insuffisantes alors que le trafic ferroviaire est perturbé persistent :

- l'utilisateur n'est informé ni à la gare, ni dans le train sur le retard (ou la raison de celui-ci) ;
- la suppression d'un train n'est pas annoncée, l'utilisateur attend en vain sur le quai ;
- un changement de voie n'est pas annoncé ou est annoncé trop tard ;
- dans un train en retard, un contrôleur annonce qu'une correspondance sera assurée à l'arrivée dans une gare mais les voyageurs voient ce train leur passer sous le nez.

En cas d'incidents importants (ou de circonstances météorologiques exceptionnelles), le désordre reste considérable et les informations s'avèrent parvenir beaucoup trop lentement jusqu'aux personnes qui se trouvent sur le terrain (accompagnateurs, sous-chefs, guichetiers, etc.). Ces personnes sont les premiers interlocuteurs de l'utilisateur et elles sont souvent informées (trop) tard (voire pas du tout) des mesures prises. Cette situation fait naître des frustrations tant dans le chef de l'utilisateur que de celui des collaborateurs du Groupe SNCB, qui veulent bien aider les usagers mais qui n'ont pas la possibilité de transmettre des informations de manière ciblée et aisée.

Un contrôleur soupire face à l'utilisateur qui lui demande pourquoi rien n'a été annoncé dans le train concernant le retard subi : « *Si je ne sais pas quoi annoncer, que dois-je annoncer ? Ecrivez un courrier, peut-être que ça fera changer les choses.* » Ce cas n'est pas isolé.

Depuis janvier 2010, l'accompagnateur de train a la possibilité de demander un aperçu de la situation pour chaque gare, en temps réel, grâce à son appareil portable. Ainsi, il peut savoir si un train peut assurer la correspondance ou non. Cette application rencontre encore face certains problèmes techniques. Elle fonctionne sur le système GPRS. Lorsque la couverture du réseau mobile n'est pas suffisante, l'accompagnateur de train ne peut donc pas l'utiliser, ce qui pose encore bien des problèmes sur plusieurs lignes. Nous attendons donc de savoir dans quelle mesure le Groupe SNCB résoudra ces problèmes dans un proche avenir.

Il arrive aussi de plus en plus souvent que le speaker d'une gare n'ait pas été informé d'un incident. Par conséquent, le train est toujours annoncé à l'heure de départ normale sur les écrans d'information alors qu'entretemps il a été annulé et supprimé sur Railtime.

Jusqu'à présent, le Groupe SNCB a réagit aux annonces erronées en expliquant que les annonces orales des speakers ne sont pas enregistrées de telle sorte qu'il est impossible de vérifier *a posteriori* le contenu exact du message diffusé et qu'il est difficile, bien entendu, de déterminer où sont les torts.

A partir de 2010, ces annonces devraient être archivées dans certaines gares.

De nouveaux instruments précieux existent mais malheureusement... il y a encore du pain sur la planche en matière de communication avec l'utilisateur. Et il semble de plus en plus que l'organisation et la diffusion interne des informations devraient être sérieusement passées en revue. Quoi qu'il en soit, lorsque le trafic ferroviaire subit des retards répétés, la mission d'information du prestataire de services pèse beaucoup plus lourd et le risque de mécontentement et de plaintes augmente d'autant.

Informations sur les produits

Trop souvent encore, un usager qui reçoit des informations sur un produit par différents canaux comme la radio, le journal ou une brochure et qui demande des informations complémentaires au guichet ou à un contrôleur n'obtient pas de réponse. Régulièrement, l'employé n'est pas au courant des produits à vendre ou à contrôler.

Dans le cadre d'actions temporaires, notamment, un couac peut survenir. La plupart du temps, l'utilisateur doit demander le produit lui-même, voire parfois insister pour l'obtenir. Parfois, cela n'aboutit à rien, car les employés ne connaissent pas le produit, en dépit des différents canaux d'information disponibles.

L'utilisateur attend de l'employé qu'il agisse en professionnel et dans l'intérêt du client, et à l'aune des questions posées. C'est au vendeur de recommander des produits nouveaux et/ou temporaires éventuels si ceux-ci peuvent clairement s'avérer intéressants en l'espèce. Ce n'est pas au voyageur à se plonger d'initiative dans une étude approfondie de l'offre (souvent peu claire), pour autant que celle-ci soit déjà connue.

Les vendeurs jouent un rôle de guide. Ils doivent aider l'utilisateur au mieux afin qu'il trouve le bon produit dans une offre étendue. Sur son site, le Groupe SNCB dispose dans ce domaine d'un excellent outil, SEFORA.

Pourquoi celui-ci n'est-il pas intégré au système de vente LISA ou IBIS ? Dans ce cadre, toute une série de formules possibles sont proposées en fonction des informations fournies (tranche d'âge, carte de réduction, nombre de voyages...). C'est le moyen idéal de transmettre les bonnes informations et de fournir le bon produit, non seulement pour l'utilisateur (par le biais du site) mais aussi pour l'employé concerné.

Comme indiqué précédemment, on ne peut pas attendre des usagers qu'ils soient au courant de toutes les réductions possibles, encore moins des actions temporaires. L'information de l'utilisateur sur les formules existantes et les actions temporaires pour voyager à prix avantageux est l'une des tâches du préposé au guichet. Malheureusement, cela se produit trop rarement.

Le client est en droit d'attendre d'un prestataire de services qu'il agisse en toute confiance. Cela signifie que lorsque l'acheteur conclut un contrat de bonne foi et qu'il remarque ensuite qu'un produit plus adapté était disponible, il peut rechercher une solution équitable avec le prestataire de services.

Le Groupe SNCB déclare lui-même que la gamme de tarifs est compliquée, voire parfois confuse. Dans ce genre de situation, le préposé au guichet ne doit-il pas avoir un rôle de conseiller et le vendeur ne doit-il pas tout faire pour restaurer la confiance qui avait été accordée, lorsque les circonstances montrent que les choses ne semblent pas s'être passées au mieux ?

Parfois, une attitude plus aimable vis-à-vis de (nouveaux) usagers est vraiment nécessaire. Lors d'une action d'un grand journal flamand, le voyageur pouvait acheter un billet aller-retour à un prix modeste (6€). Parfois, les voyageurs, qui ne sont pas vraiment habitués au train, n'avaient pas compris que le bon du journal devait être échangé au guichet contre un billet de train. La situation paraît donc « dure » lorsque l'utilisateur présente uniquement le bon du journal au contrôleur et qu'il se voit régularisé. Ces nouveaux usagers auraient pu s'attendre à un peu plus de compréhension de la part du Groupe SNCB.

A chaque fois que ce dernier modifie ses horaires à la mi-décembre, cela s'accompagne de nombreuses questions, remarques, suggestions et plaintes des usagers. Chaque année, le Groupe SNCB communique ces horaires modifiés un peu plus tard et l'inquiétude augmente parmi les voyageurs qui se demandent maintenant ce qu'on lui réserve à mesure que la date fatidique approche. Lorsque tout est enfin clair, il est généralement trop tard pour corriger quoi que ce soit. Si le Groupe SNCB communiquait de façon plus transparente à ce propos, expliquait clairement pourquoi il change les choses et ajoutait à quel moment une situation provisoire reviendra éventuellement à la normale, cela éviterait et éliminerait beaucoup de mécontentements (et d'incompréhension) chez l'utilisateur. A condition que le Groupe SNCB traite ses usagers en adultes et engage avec eux le débat sur leur mobilité (un moyen indispensable pour organiser leur vie professionnelle et privée), cela lui apporterait beaucoup de crédit.

Information au sujet des changements d'horaires

Quoi qu'il en soit, le Groupe SNCB ne doit pas hésiter à prendre ses responsabilités dans des situations dont il admet lui-même qu'elles concernent des questions complexes pour lesquelles il est impossible de demander à l'utilisateur de toutes les évaluer correctement au

préalable. Trop souvent, lors de discussions ultérieures (lorsqu'il s'avère que l'utilisateur n'a pas eu de qu'il souhaitait ou ne s'est pas vu proposer la formule adaptée), le Groupe SNCB déclare « qu'il est impossible de se souvenir exactement de ce qui a été demandé ou dit ». Cette phrase est presque toujours interprétée au détriment du client.

SITUATIONS VECUES

2009/0624 Le client recherche des informations par le biais du nouveau site Railtime . Bien qu'aucun retard n'ait été indiqué pour son train, il est annoncé avec 20 minutes de retard sur les panneaux d'information à l'arrivée en gare du client.

Le Groupe SNCB explique quelles informations sont transmises par le serveur railtime. Comme le numéro du train en question n'était pas encore actif (étant donné que le voyage aller de ce train avec le même matériel et le même personnel avait une demi-heure de retard suite à une collision avec une personne), aucun retard supposé n'était indiqué pour le train recherché.

2009/0800 Le voyageur s'informe par le biais du programme Railtime sur un train à destination de Turnhout (16h41). Celui-ci est annoncé à 16h30 avec 20 minutes de retard. L'utilisateur décide de prendre le train suivant et il voit le retard diminuer progressivement. Entre-temps, il reçoit un message d'une amie qui attend ce train à la gare : il a été supprimé (à 16h45). A 16h57, le client reçoit un nouveau message de son amie : le train est tout de même parti. Il arrive chez lui une heure plus tard que prévu.

Le Groupe SNCB s'excuse et explique les mesures qui ont été prises. Il déclare que la situation a évolué en permanence en temps réel et que les messages ont été adaptés à chaque fois.

2009/1580 Un client veut prendre le train pour Bruxelles. Le signal du départ est donné à temps mais le train ne part pas. Finalement, une annonce indique que le train est supprimé. Les voyageurs sont priés de prendre le train suivant. A son arrivée au travail, le client recherche le train supprimé sur le site Railtime afin de pouvoir justifier son retard. Il s'avère que le train en question est bel et bien parti et qu'il est même arrivé plus tôt que prévu à Bruxelles. A présent, l'utilisateur peut difficilement justifier son retard.

Le Groupe SNCB déclare que les informations « en temps réel » peuvent évoluer très vite. Etant donné que le train suivant est parti en premier au moment des faits, cela a également été communiqué aux voyageurs. En cas de problèmes techniques, selon le Groupe SNCB, il est impossible d'indiquer le temps nécessaire à une réparation à la minute près. Celle-ci peut aller plus vite que prévu ou entraîner des problèmes imprévus.

2009/2416 Une cliente se plaint des informations transmises sur les trains retardés ou supprimés à la gare et sur le site Railtime.

Après avoir entendu dire qu'il y avait des problèmes sur sa ligne, elle vérifie par le biais du site si son train est en retard. Tout semble normal, il n'y a pas d'annonce non plus en gare. Plus tard, l'usagère entend son train supprimé.

En raison d'une panne de courant du gestionnaire du réseau électrique Elia, la région de Diest n'a plus d'électricité. Par conséquent, le trafic ferroviaire entre les gares de Testelt et Schulent était interrompu et cela a été indiqué sur le site Railtime.

Jusqu'à 15h07, le trafic ferroviaire entre Aarschot/Diest/Hasselt a été remplacé par un service de bus. A partir de 15h07, la circulation a repris en fonction du matériel et du personnel présents. L'annonce a également été retirée du site Railtime.

2009/2938 L'usager voyage généralement en première classe. Il trouve gênant que l'emplacement exact des wagons de première classe ne soit pas toujours indiqué.

Le Groupe SNCB explique que, normalement, ils se trouvent au milieu du train. Cela peut parfois changer pour des raisons techniques.

Les indications d'emplacement des voitures de 1^{ère} classe ne sont disponibles actuellement que pour les rames tractées. Les panneaux annonceurs sur les quais l'indiquent s'ils comportent cinq lignes disponibles.

Pour les trains constitués d'automotrices, l'indication de l'emplacement des voitures n'est pas possible. Cependant, cela pose moins de problèmes étant donné qu'il n'y a qu'une seule voiture de première classe par automotrice. A l'avenir, ces informations pourront être transmises grâce au projet d'annonces automatiques (PIDAAS).

Numéros de téléphone utiles du Groupe SNCB

Renseignements

Renseignements téléphoniques et réservations	02/528 28 28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran ¹	02/555 25 25 (F) 02/555 25 55 (N)
ARIdisc (indicateur électronique)	02/212 85 91
Adresse électronique Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (tarif interzonal)	070/66 77 88
Service clientèle Eurostar (tarif international)	+44 1777 77 78 79 02/40067 76
(l'appel est transféré vers la Grande-Bretagne au tarif intérieur)	
Sécurité. Numéro d'urgence gratuit	0800 / 30230
Cellule riverains Infrabel	0800 / 55000
Info et réservations trafic international	070/79 79 79 (0.30 euro/min)

Commander des voyages en groupe en français

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

Commander des voyages en groupe en néerlandais

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

Adresses Internet

Site francophone	www.sncb.be
Site néerlandophone	www.nmbs.be
Suivre le trafic en temps réel	www.railtime.be

¹ Uniquement pour les renseignements en service intérieur.

1.3.5. CONDITIONS GENERALES

Chaque année, le médiateur reçoit des questions concernant les conditions d'utilisation des produits.

Voici un aperçu des dossiers :

- Quel est le trajet le plus court autorisé avec un titre de transport ?
- Pourquoi y a-t-il une limite (d'environ 15 kilomètres) pour la Key Card ?
- Pourquoi y a-t-il une limite d'âge pour l'utilisation d'une carte train scolaire (moins de 26 ans) ?
- Pourquoi doit-on payer pour emmener un chien ?
- Pourquoi, pendant la semaine, ne peut-on partir qu'après 09h01 avec un billet senior ?
- Pourquoi ne pas s'installer en 1^{ère} classe lorsque la 2^{ème} classe est clairement bondée ?

La hausse de prix annuelle des titres de transport en février est un autre point d'achoppement récurrent. Pendant une période marquée par les retards et les suppressions, les usagers font preuve de moins en moins de compréhension.

Dans le rapport annuel 2008¹, nous avons examiné l'assouplissement du système de compensations au 1^{er} septembre 2008 (voir aussi : Service des trains, Retards).

Vu que le principe des compensations est également mentionné dans le Règlement européen 1371/2007 (en vigueur à partir du 3 décembre 2009), les Conditions Générales doivent être adaptées si nécessaire.

Le Règlement indique les informations que les sociétés ferroviaires doivent obligatoirement transmettre à leurs voyageurs : informations sur le voyage en train, disponibilité des titres de transport et informations sur leurs droits.

Il fixe également la responsabilité des sociétés de transport ferroviaire en cas de décès ou de blessures de voyageurs, de retards ou d'annulations de trains et en cas de perte, de dommage ou de livraison tardive des bagages. Elle formule également un système de compensation .

De plus, les sociétés de transport ferroviaire doivent respecter certaines obligations dans le domaine des assurances, de la protection des personnes à mobilité réduite, des normes de qualité des services et de la sécurité des voyageurs.

¹ Rapport annuel 2008, pp 151et 152

Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Le 3 décembre 2009, le Règlement européen 1371/2007 sur les droits des voyageurs est entré en vigueur. Ainsi, l'Union européenne veut améliorer la position des voyageurs en leur accordant, entre autres, le droit d'être mieux informés, de bénéficier d'une assistance et de dédommagements en cas de retards de plus d'une heure, de correspondances rompues et de trains supprimés. Ce nouveau texte impose également des normes supplémentaires en matière d'assistance aux personnes handicapées et de voyageurs à mobilité réduite.

Le règlement européen octroie une meilleure protection aux voyageurs ferroviaires

Grâce au nouveau règlement européen 1371/2007 les voyageurs ferroviaires reçoivent une meilleure information, une assistance, voire une indemnisation lors d'un retard de plus d'une heure.

Les voyageurs ferroviaires vont bénéficier d'une meilleure protection.

Le nouveau règlement européen 1371/2007 qui entre en vigueur le 3 décembre 2009 couvre les transports ferroviaires nationaux et internationaux. Les Etats peuvent toutefois octroyer une dérogation d'une période maximale de 5 ans, renouvelable 2 fois, pour les services ferroviaires intérieurs.

Le règlement énonce un certain nombre d'informations que les entreprises ferroviaires doivent fournir aux voyageurs, relatives entre autres à leur voyage, à la disponibilité des billets et à leurs droits.

Il instaure également la responsabilité des entreprises ferroviaires en cas de mort et blessures, en cas de retard ou d'annulation et en cas de perte, d'avarie ou de retard de livraison de bagages et met en place un système d'indemnisation.

Les entreprises ferroviaires se voient de plus imposer un certain nombre d'obligations en matière d'assurance, de protection des personnes handicapées et à mobilité réduite, de système de contrôle de la qualité du service et de la gestion des risques pour la sécurité des voyageurs.

En cas de retard de plus de 60 minutes, le voyageur a le choix entre le remboursement et la poursuite du voyage

Lorsque le train est supposé arriver avec plus de 60 minutes de retard à la destination finale prévue, le voyageur a le choix entre :

- le remboursement intégral de son billet pour la partie non effectuée ainsi que pour la partie effectuée devenue inutile par rapport au plan de voyage initial ;

- la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans les mêmes conditions de transport, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure selon sa convenance.

Le voyageur a droit à une indemnisation.

S'il opte pour la poursuite du voyage, il peut également exiger une indemnisation pour cause de retard :

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

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

Si le voyageur a une carte de transport ou un abonnement et qu'il est confronté à des retards ou à des annulations récurrents pendant sa durée de validité, il peut également demander une indemnisation adéquate sur base des conditions de transport de l'entreprise ferroviaire.

Aucune indemnisation ne sera due si le retard est communiqué avant l'achat du billet.

L'entreprise ferroviaire est tenue d'assister ses passagers.

Les voyageurs doivent être tenus informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que possible. En cas de retard de plus de 60 minutes, le voyageur se voit offrir gratuitement :

- des repas et des rafraîchissements ;

- un hébergement à l'hôtel ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement si nécessaire ;

- si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, l'entreprise doit mettre en place des navettes dès que possible.

L'entreprise ferroviaire doit certifier sur le billet que le service ferroviaire a été retardé, qu'il a fait manquer une correspondance ou qu'il a été annulé selon le cas.

Cas où la responsabilité du transporteur n'est pas engagée.

Le transporteur n'est pas tenu de prendre en charge les frais d'hébergement si l'annulation, le retard ou le manquement d'une correspondance est dû à l'une des causes suivantes :

- des circonstances extérieures à l'exploitation ferroviaire que le transporteur ne pouvait pas éviter ;

- la faute du voyageur ;

- le comportement d'un tiers que le transporteur ne pouvait pas éviter.

Une attention particulière pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite ne peuvent se voir :

- réclamer un supplément en raison de leur état ;

- refuser l'accès ;

- imposer d'être accompagnées par une personne, sauf si cela s'avère réellement nécessaire.

Le cas échéant, le voyageur pourra exiger que la raison lui soit transmise par écrit, dans les 5 jours ouvrables suivant le refus ou l'imposition d'une condition d'accompagnement.

Si nécessaire, une assistance pour embarquer dans le train doit être fournie gratuitement aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. La demande d'assistance doit toutefois être notifiée à l'entreprise ferroviaire au moins 48 heures à l'avance. L'entreprise peut fixer une heure précise à laquelle le passager doit se présenter pour bénéficier de l'assistance. L'heure fixée ne doit pas précéder de plus de 60 minutes l'heure de départ du train ou d'enregistrement. Si aucune heure n'est fixée, le voyageur doit se présenter au moins 30 minutes avant le départ ou l'enregistrement.

Source : www.cecbelgique.be

Mise en oeuvre par le Groupe SNCB

Le texte de ce règlement est repris intégralement « Partie 1 : Conditions Générales des « Conditions de Transport » du Groupe SNCB (auparavant : « Conditions générales de Transport des Voyageurs et des Bagages »).

Système de compensations en cas de retards

Le règlement intérieur est plus étendu que celui imposé par l'Europe mais lorsque l'utilisateur demande un paiement à titre de compensation, le Groupe SNCB s'en remet au règlement européen en la matière : 25% de remboursement à partir d'1 heure de retard et 50% à partir de 2 heures et uniquement à condition que la somme à rembourser s'élève au moins à 4€. Cela demande pour le moins une étude poussée.

PMR

En ce qui concerne le Groupe SNCB, une assistance est assurée au départ et à destination de 113 gares¹ et pour autant que celle-ci ait été demandée 24 heures à l'avance (engagement de résultat).

Depuis le 15 juin 2009, le Groupe SNCB propose, dans une première phase de test, une collaboration avec des sociétés de taxi équipées de moyens de transport adaptés aux personnes à mobilité réduite. Le projet se déroule dans 15 gares².

Lorsque l'assistance n'a pas été demandée dans les délais prévus, le Groupe SNCB s'engage à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour aider le voyageur dans la mesure du possible, sans pouvoir garantir cependant que tout se déroulera sans problème (engagement de moyens).

¹ Alors, Arlon, Aarschot, Ath, Andenne, Ans, Anvers-Central, Beauraing, Mons, Bertrix, Blankenberge, Boom, Braine-l'Alleud, Bruges, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles National Aéroport, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Midi, Charleroi-Sud, Ciney, Deinze, Denderleeuw, La Panne, De Pinte, Diest, Diksmuide, Dinant, Tournai, Enghien, Eeklo, Essen, Eupen, Flémalle-Haute, Fleurus, Geel, Gembloux, Genk, Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Grammont, Gouvy, Haacht, Hal, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Huy, Ypres, Izegem, Jemelle, Kapellen, Knokke, Coxyde, Kontich, Kortemark, Courtrai, Kwatrecht, La Louvière-Sud, Landegem, Landen, Lede, Leuze, Libramont, Lichtervelde, Lier, Lobbes, Lokeren, Louvain, Louvain-la-Neuve-Université, Liège-Guillemins, Marbehan, Mariembourg, Marloie, Malines, Menin, Mouscron, Mol, Namur, Neerpelt, Nivelles, Ninove, Ostende, Ottignies, Oudenaarde, Poperinge, Puurs, Rivage, Roulers, Renaix, Braine le Comte, St-Ghislain, Saint-Nicolas, Saint-Trond, Spa, Tamines, Termonde, Tielt, Tirlemont, Tongres, Torhout, Turnhout, Verviers-Central, Furnes, Vielsalm, Virton, Walcourt, Waremme, Welkenraedt, Wetteren et Zottegem.

² Blaton, Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Peruwelz, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Scheldewindeke, Ternat et Zele.

La directive impose également une assistance à bord du train. Nous ne savons pas encore clairement comme le Groupe SNCB répondra à cette exigence.

Segmentation du contrat

Certaines entreprises ferroviaires, dont B-Europe, veulent transférer la responsabilité des problèmes au-delà des frontières nationales aux transporteurs nationaux.

La « Partie 2 : Conditions particulières » reprend la dérogation à la règle générale fixée dans le Règlement 1371/2007.

Art. 2.1.0.2. Segmentation du contrat

§1. En dérogation de l'article 3.5. des « Conditions Générales », la SNCB applique le principe de la séparation des contrats de transport.

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

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

Ce principe des contrats de transport séparés vaut pour tous les contrats de transport émis par la SNCB, peu importe l'endroit ou la façon dont ils sont conclus, et aussi bien pour ceux pour lesquels le titre de transport est imprimé sur papier (éventuellement par le voyageur lui-même), que pour ceux pour lesquels le titre de transport se trouve sur un support électronique.

Les Conditions Générales et Particulières de chaque entreprise ferroviaire participant au voyage sont d'application pour chaque contrat de transport, et chacun d'entre eux sera responsable vis-à-vis du voyageur, uniquement pour la partie du voyage qui relève de son contrat de transport.

Source : www.sncb.be

Il est plus que souhaitable que le voyageur soit indemnisé pour les dommages subis pendant l'ensemble du trajet et qu'il puisse s'adresser pour ce faire simplement au vendeur du billet et qu'il n'ait qu'une seule partie contractuelle.

SITUATIONS VECUES

2009/0638 Le client ne veut pas entendre parler de la hausse de prix annoncée pour les titres de transport du Groupe SNCB. Celle-ci s'élèverait en moyenne à 6%. Cependant, un billet senior coûte un euro plus cher (5€ au lieu de 4€). Comment le Groupe SNCB explique-t-il cela ?

Il pense également que ces hausses de prix ne correspondent pas à la qualité des informations transmises et à la ponctualité du trafic ferroviaire.

Le Groupe SNCB réagit en expliquant qu'étant donné le « faible » montant du billet senior, la hausse est plus importante pour celui-ci. Elle est justifiée par l'inflation et les coûts de l'énergie.

2009/1162 Un client utilise une carte de réduction 50%. Il constate qu'il ne bénéficie que d'une remise de 46%.

Le médiateur a renvoyé l'utilisateur à la réglementation concernée dans la partie 1 « Conditions générales » et dans la partie 3 « Tarifs » : le prix d'un billet est constitué d'une redevance fixe et d'une partie variable en fonction de la distance parcourue.

La remise de 50% s'applique à la partie variable, mais non à la redevance fixe (0,8058€ en seconde classe et 1,54€ en première classe).

2009/1173 Un voyageur se plaint du fait qu'il doit payer pour un chien qu'il prend sur ses genoux.

Le Groupe SNCB explique le règlement concernant les animaux de compagnie. Dans certaines conditions, un chien peut voyager gratuitement.

2009/3345 Un client trouve discriminatoire qu'une personne de plus de 26 ans, qui a décidé d'étudier tout en travaillant, ne puisse plus bénéficier du tarif étudiant. Il fait le parallèle entre une Carte Campus et une Carte Railflex.

Le Groupe SNCB donne un complément d'information concernant les conditions d'octroi d'une Carte train scolaire ou d'une Carte Campus. Ce sont les autorités compétentes qui fixent la limite d'âge.

Compensation en cas de retards

Les usagers s'en prennent plus qu'avant à la qualité des réponses du Groupe SNCB. Les voyageurs qui présentent une demande de compensation doivent décrire leurs retards en détail sur un formulaire préimprimé et l'envoyer par courrier ou par e-mail au Service clientèle. Celui-ci vérifie les retards indiqués et confirme ou rejette la demande de compensation. Cependant, l'utilisateur ne reçoit aucun feedback concernant l'acceptation ou non de sa demande et les raisons qui motivent cette décision. C'est là que le bât blesse : comment l'utilisateur peut-il savoir ce qu'il a mal fait et comment éviter de reproduire cette erreur à l'avenir ? Cette forme de non-communication est considérée comme extrêmement dérangeante.

Lorsque le Groupe SNCB prend une mauvaise décision selon l'utilisateur, sur la base de la demande de compensation qu'il a transmise, ce dernier s'adresse souvent au médiateur.

Par la suite, il s'avère souvent que le contrôle de la demande ne s'est pas vraiment déroulé dans les règles. Voici un exemple. Le Service clientèle signale que trois des vingt retards soumis sont erronés. Après contrôle, il s'avère que plus de trois étaient erronés. Le Service clientèle admet ne pas effectuer un contrôle complet mais plutôt un contrôle des retards « à risque » (retards indiqués de 15, 16 ou 17 minutes).

Dès que l'étude de ces retards « à risque » mène à un nombre de retards inférieur au minimum exigé, les autres retards ne sont plus contrôlés.

Pour pouvoir prétendre à une compensation, l'utilisateur doit avoir subi soit un retard occasionnel d'au moins 60 minutes, soit des retards répétés d'au moins 15 minutes sur le trajet parcouru normalement.

Par « retards répétés », nous entendons : 20 retards minimum d'au moins 15 minutes ou 10 retards minimum d'au moins 30 minutes pendant une période de 6 mois à compter du premier retard. Par exemple : jusqu'au 4 mars 2009 s'il s'agissait d'un premier retard enregistré le 5 septembre 2008.

Une partie des usagers pense que dès qu'elle a subi 20 ou 10 retards, elle peut présenter une demande. Cependant, si un ou plusieurs retards de cette liste sont rejetés par le Groupe SNCB, celui-ci refuse la totalité de la liste, y compris les trajets pour lesquels le retard est bien « valable ».

Le Groupe SNCB interprète la règle à sa manière (avantageuse) : une seule demande peut être présentée pour chaque période de référence de 6 mois, à compter du premier retard. Cela signifie donc que pour le cas ci-dessus, quel que soit le nombre de retards subis par l'utilisateur, il ne peut plus demander aucune compensation jusqu'à la fin de la période de six mois commençant au premier retard de la liste qu'il a présentée.

Exemple

Le 28 février, un usager présente une demande avec 20 retards. Le premier retard est noté au 1^{er} janvier. Un retard de la liste est rejeté. Par conséquent, l'usager n'arrive plus à 20 retards et la liste est rejetée. Par exemple, si l'usager subit encore 5 retards au mois de mars, il ne pourra pas les ajouter aux 19 retards « valables » des mois de janvier et février.

Le Groupe SNCB ne permet pas que ces dix-neuf premiers retards soient à nouveau présentés avant l'écoulement de la période de six mois (donc pas avant le 30 juin). Cela nous semble particulièrement injustifié et nous paraît être une caricature de l'esprit du règlement de compensation.

Les usagers ont donc intérêt à constituer un dossier de retard incluant tous les retards subis à partir de quinze minutes, pendant une période de six mois. Ce dossier peut alors être envoyé en une seule fois au Service clientèle du Groupe SNCB dans les quinze jours suivant la fin de la période de référence de six mois.

Dans ces discussions, le Groupe SNCB en revient toujours aux dispositions du Contrat de Gestion et fait comme s'il ne pouvait absolument pas y déroger au profit de l'usager. Rien n'empêche le Groupe SNCB d'appliquer un système plus favorable aux usagers, d'un point de vue commercial, pour ses usagers fidèles.

Au contraire, le Groupe SNCB applique la réglementation plus strictement que prévu. Selon le Groupe SNCB, l'usager n'a droit à une compensation après des retards répétés que sur le trajet habituel.

Les modalités qui s'appliquent ici font partie du Contrat de Gestion conclu entre le Gouvernement fédéral et la SNCB sa (MB du 03/07/2008), article 33, 4^{ème} alinéa. Rien n'indique que les retards doivent être relevés sur le trajet habituel.

SITUATION VECUE

2009/5130 Le client souhaite savoir quels retards de sa demande ont déjà été compensés par le Groupe SNCB.

Ce dernier explique que ce client avait remis précédemment une demande de compensation pour une période de 6 mois débutant le 9 mars 2009. Cette demande a été rejetée parce qu'elle incluait moins de 20 retards pouvant être pris en considération.

La période de référence pour la nouvelle demande commence le 4 juin 2009. Selon le Groupe SNCB, une nouvelle période de référence ne peut commencer qu'à partir du 9 septembre 2009, soit six mois après la date de début de la période de référence de la demande soumise précédemment et rejetée.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur indique que les modalités qui s'appliquent au règlement de compensation font partie du contrat de gestion conclu entre le Gouvernement fédéral et la SNCB sa : (article 33, 4^{ème} alinéa). Ce texte est repris littéralement dans l'article 2.1.0.10 § 2.

Sur la période du 4 juin 2009 au 1^{er} décembre 2009 inclus, l'utilisateur a noté 22 voyages en train à l'occasion desquels il a eu entre 15 et 42 minutes de retard. Il a remis sa demande dans les 15 jours calendrier suivant la période de référence.

Etant donné qu'il satisfait ainsi aux conditions posées, le Groupe SNCB devrait lui accorder la compensation prévue.

Le Groupe SNCB accepte la proposition du médiateur et verse 16,70€ dans le portefeuille électronique de l'utilisateur.

1.3.6. RESERVATIONS

Le nombre de plaintes relatives aux réservations de groupe est resté stable.

La réservation ou non de places assises pour les groupes aux heures de pointe continue de générer des mécontentements parmi les navetteurs et les voyageurs qui souhaitent voyager en groupe.

Les navetteurs ne sont pas satisfaits lorsque des réservations de groupe provoquent un manque de places assises. Les groupes, quant à eux, se plaignent parce que le nombre de trains dans lesquels ils peuvent réserver aux heures de pointe est limité.

En 2007, le Groupe SNCB a établi une liste de « trains interdits » aux réservations de groupe. Ce sont des trains qui ne conviennent pas aux réservations de groupe en raison de leur heure de départ et de leur occupation normale.

Le médiateur a demandé à plusieurs reprises que cette liste soit placée sur le site Web ou qu'un logo spécifique mette ces trains en évidence dans le Route planner. Ainsi, l'utilisateur peut voir immédiatement quels trains sont disponibles pour les voyages de groupe.

Jusqu'à présent, le Groupe SNCB n'est pas prêt à le faire. Il argumente comme suit :

1. Un train peut être peu occupé un mois avant la réservation ou le voyage de groupe (délai moyen entre la réservation et le voyage). Cependant, en raison de plusieurs réservations de groupe en même temps, ce train peut être surchargé. Dans ce cas, le train n'est pas sur la liste mais il peut être interdit au moment du voyage.
2. La Cellule Voyage de Groupe peut cependant envisager d'accepter malgré le taux d'occupation élevé pour diverses raisons : augmentation de la composition, période plus calme...
3. Elle peut également interdire un train en raison d'une composition provisoirement modifiée pour cause de problèmes techniques ou d'entretien.

Selon le Groupe SNCB, la publication de la liste des trains « interdits » n'engendrerait que de la confusion et ne ferait pas gagner de temps à l'utilisateur.

Le médiateur, lui, est convaincu qu'une liste consultable des trains « interdits » serait profitable à la fois à l'utilisateur et à la Cellule idoine.

Les questions posées par le médiateur à ce propos au Groupe SNCB dans le Rapport annuel 2008¹ sont restées sans réponse jusqu'ici.

Le fait que l'utilisateur présente sa demande de réservation longtemps à l'avance et que la Cellule Voyages de Groupe ne la traite pas immédiatement fait l'objet de plaintes récurrentes tous les ans.

¹ Rapport annuel 2008 pp 158 et 159.

La Cellule Voyages de Groupe ne dispose pas non plus elle-même des informations nécessaires (composition des trains, mise en place de trains supplémentaires, renforcement ou non des trains) et elle est gênée de la sorte par l'organisation interne de l'entreprise dans son service envers l'utilisateur.

Lorsque ce dernier reçoit un refus quelques jours avant la date prévue pour le voyage, sa déception est grande. Il est alors généralement trop tard pour trouver des formules alternatives. La seule solution pour le groupe, nettement plus onéreuse, consiste à voyager avec les titres de transport les plus avantageux dans un train bondé.

Ces problèmes se posent surtout lorsque les demandes affluent durant la période des excursions, à la fin de l'année scolaire.

Après intervention du médiateur, une solution est généralement trouvée pour ces dossiers en modifiant l'heure de départ.

SITUATIONS VECUES

2009/0159 L'utilisateur a effectué une réservation pour 65 personnes dans un train de Louvain à Bruxelles. Lorsque le groupe entre dans le train, toutes les places sont occupées et les étiquettes de réservation ont été arrachées des fenêtres et jetées au sol. L'accompagnateur de train n'intervient pas. Le groupe se répartit dans le train, de telle sorte que les enseignants ne voient plus leurs élèves. Un élève descend même à Bruxelles-Nord et perd le groupe de vue.

Les places avaient bel et bien été réservées. En raison de la suppression et du retard de deux autres trains, c'était le premier train depuis une heure à Liège-Guillemins.

Les nombreux voyageurs étaient mécontents du retard subi et ont occupé les places réservées. Pour éviter toute escalade, l'accompagnateur de train n'a pas pris l'initiative de faire libérer ces places. Il a expliqué la situation au responsable du groupe. Il déplore le fait que le groupe n'ait pas pu s'asseoir aux places réservées. Un concours de circonstances a rendu cela impossible.

2009/0373 Dans le cadre d'une sortie scolaire, l'utilisateur réserve pour 52 personnes des billets Eurostar « TGB »¹. Il demande à la Cellule Voyages de groupe de réserver les places pour le trajet intérieur Mol/Lier/Bruxelles-Sud.

Cela s'avère impossible car il y a eu 'trop d'abus' (auparavant, un plus grand nombre de places était souvent réservé par rapport au nombre de participants du groupe qui payaient le tarif de groupe, par exemple pour les utilisateurs de billets gratuits, de Pass ou de billets senior).

Des places n'ont été réservées que pour le retour. Pour l'aller, aucun arrangement n'est possible (train interdit).

2009/0706 Quatre élèves, malades, ne peuvent pas participer au voyage prévu ; l'école demande le remboursement des 4 billets B-Excursion non utilisés.

Le Groupe SNCB ne rembourse qu'un seul billet B-Excursion parce qu'il n'a reçu le certificat médical que d'un seul élève.

Le médiateur signale au Groupe SNCB qu'un certificat médical n'est nécessaire que si un élève est absent pendant plus de trois jours calendrier consécutifs ; autrement, une attestation écrite des parents suffit. Le Groupe SNCB rembourse les 3 autres billets.

2009/1006 Un client réserve un voyage pour 26 élèves à l'exposition Körperwelten.

Aucune place n'est retenue dans le train, à l'aller comme au retour. En raison du retard du train L778, le groupe rate sa correspondance pour Bruxelles-Midi à Gand-Saint-Pierre. Il arrive trop tard et la visite est écourtée.

Le Groupe SNCB s'excuse pour la gêne occasionnée et offre 50€ de bon d'achat en guise de compensation.

¹ TGB : Toute Gare Belge.

1.3.7. LANGUE

APPLICATION DES LOIS LINGUISTIQUES

Dans la communication avec les voyageurs, dans les annonces mais aussi dans la rédaction de documents destinés aux usagers, le personnel doit respecter scrupuleusement la législation en matière d'utilisation des langues.

Voici un récapitulatif :

Endroit	Langue utilisée par le personnel d'accompagnement		
	C170 + titres de transport	Annonces	Relation avec les voyageurs
Région néerlandophone	Néerlandais	Néerlandais	La langue de la région
Région francophone	Français	Français	
Région germanophone	Français	Allemand et français avec priorité à l'allemand	
Communes francophones à facilités: Comines, Enghien, Herseaux et Mouscron	Dans la langue du client	Emission dans les deux langues (F/N) avec priorité au français	La langue de la région. La seconde langue si l'interlocuteur semble de pas comprendre la langue de la région.
Communes néerlandophones à facilités : De Hoek, Holleken, Linkebeek, Renaix et Rhode-St-Genèse		Emission dans les deux langues (N/F) avec priorité au néerlandais	
Région Bruxelles-Capitale*		Emission dans les deux langues (N/F) avec priorité à la langue du rôle linguistique de l'agent	Propre langue de l'agent. La Seconde langue si l'interlocuteur semble ne pas comprendre la langue de la région.

* Région de Bruxelles-Capitales : Berchem-Ste-Agathe , Boitsfort, Bockstael, Boondael, Bordet, Bruxelles-Central, Bruxelles-Chapelle, Bruxelles-Congrès, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Schuman, Delta, Etterbeek, Evere, Forest-Est, Forest-Est, Forest-Midi, Haren, Haren-Sud, Jette, Meiser, Mérode, Moensberg, Saint-Job, Schaerbeek, Uccle-Calevoet, Uccle-Stalle, Watermael.

Le nombre de plaintes concernant le respect de la législation linguistique est limité. Généralement, il s'agit d'annonces faites dans deux langues nationales dans un train qui se trouve dans une région unilingue. Ou d'annonces faites dans la « mauvaise » langue selon la législation linguistique. Le Groupe SNCB est clair : les annonces doivent être faites dans la langue de la région linguistique dans laquelle le train se trouve. Pour satisfaire les usagers, le Groupe n'y déroge qu'exceptionnellement.

La langue d'émission des titres de transport est une plainte fréquente. Normalement, le personnel des gares de Bruxelles doit émettre les titres de transport en néerlandais ou en français, en fonction de la langue maternelle utilisée par le client. Dans la plupart des cas, il s'agit d'une erreur opérationnelle : en cochant les informations pour le billet, le préposé au guichet oublie d'appuyer sur le bouton de modification de la langue. La mauvaise volonté est exceptionnelle.

SITUATION VECUE

2009/2822 L'utilisateur indique que presque à chaque fois qu'il demande un billet dans une gare à Bruxelles, il reçoit un billet en français alors qu'il parle en néerlandais aux préposés des guichets. Lorsqu'il le fait remarquer à ces derniers, ils prétendent qu'il n'est pas possible d'imprimer un nouveau billet en néerlandais.

Le Groupe SNCB présente ses excuses.

1.3.8. AVIS

2008/2067 Le 2 décembre 2007, un client désire se rendre aux toilettes du Song City Train. Les deux de la rame sont fermées car elles sont bouchées. Le voyageur a des crampes. Celles-ci sont si fortes qu'il s'évanouit. A l'arrivée à Alost, il est transporté à l'hôpital où il passe la nuit.

Le Groupe SNCB répond que les toilettes de la rame 618 étaient défectueuses depuis pas mal de temps et qu'elles n'avaient pas été réparées. Celles-ci étaient effectivement bouchées et devaient donc être fermées. Dès que chef de train a constaté ces faits, il en a informé les services concernés et demandé le remplacement de la rame. Faute de matériel disponible, cela n'a pu se faire.

L'entreprise ferroviaire ajoute que la responsabilité de l'état de santé du voyageur durant son déplacement ne lui incombe finalement pas. Les Conditions Générales stipulent que le transporteur doit acheminer le client, mais n'est pas obligé de mettre des toilettes à sa disposition dans les trains.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que dans son courrier, la société de transport reconnaît le mauvais fonctionnement des toilettes de la rame 618. En outre, cette situation remonte déjà à quelque temps, et on n'y a pas remédié.

Le médiateur ne comprend pas que le Groupe SNCB ait eu connaissance de cette rame défectueuse et l'ait fait circuler pour un voyage spécial, de caractère promotionnel.

Il est donc logique que l'entreprise ferroviaire assume les conséquences de la perte de conscience d'un passager, qui n'a pu accéder aux toilettes. Celle-ci devrait tout naturellement prendre en charge partiellement les frais que le client n'aurait pas eu à supporter si les toilettes avaient correctement fonctionné.

La société de transport refuse et maintient son point de vue car elle estime n'être pas responsable de ces événements.

Dans son avis, le médiateur déduit que si celle-ci met des toilettes à la disposition des voyageurs dans ses trains, elle doit veiller à leur bon état et à leur propreté. Le Groupe SNCB a mis en marche un train spécial, pour une promotion, tout en en connaissant les défauts.

L'accompagnateur d'un train a, entre autres, pour tâche avant le premier départ de s'assurer de la propreté des toilettes, de la fourniture en papier, de l'alimentation en eau, de la présence d'un essuie-mains. Ce point figure d'ailleurs dans les indicateurs de qualité du contrat de gestion (art. 30, annexe 4).

Par conséquent, l'accessibilité des toilettes constitue un des services gracieux en faveur de la clientèle. L'entreprise ferroviaire ne peut s'en dispenser, simplement en invoquant des Conditions Générales, qui ne la contraignent pas en ce domaine.

Celles-ci n'incluent pas nombre d'éléments que tout citoyen considère comme partie intégrante d'un service de qualité : personnel affable, accueil chaleureux, gares propres, espaces bien éclairés, etc.

Confrontée à l'incident qui a frappé un ancien ministre à la gare d'Herentals, le Groupe SNCB n'a pas affirmé qu'« il n'assurait que le transport et qu'il n'était pas tenu d'accorder d'autres facilités telles que les toilettes », au contraire.

D'ailleurs, lors de la mise en service des voitures I11, la société de transport a proclamé que les toilettes chimiques constituaient un pas en avant dans la qualité du service offert.

Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à assumer, en grande partie, les frais du client, consécutifs à une défaillance importante du service, le dimanche 2 décembre 2007, dont il était parfaitement au courant et qu'il pouvait pallier.

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis pour les raisons qu'elle avait déjà avancées.

2008/4779 Une cliente doit plaider une cause à Liège. A cet effet, elle a l'intention d'effectuer le voyage suivant :

- L 4479 : Marchienne-au-Pont (9h51)/Charleroi-Sud (9h55) ;
- IC 908 : Charleroi-Sud (10h)/Liège-Palais (11h22).

A 10h22, soit 22 minutes après l'heure de départ prévue du train IC 908, les voyageurs sont avisés de la suppression de celui-ci et invités à emprunter le train suivant IC 909, départ de Charleroi-Sud à 11h. Comme la cliente n'a plus la possibilité d'être présente à temps à l'audience prévue, elle doit en solliciter le report à une date ultérieure. Cette situation entraîne une perte de temps dans l'exercice de sa profession, soit 3 heures non rétribuées. Le Groupe SNCB refuse de dédommager la cliente vu que le train suivant pouvait l'amener à destination.

Comme la cause de la suppression de l'IC 908 est ferroviaire, le médiateur propose une conciliation où il sollicite le remboursement du voyage inutilisé et une indemnisation sous la forme de 4 billets « cadeau » de 1re classe. L'entreprise ferroviaire refuse.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fait remarquer que la cliente a choisi le rail pour se déplacer car la société de transport a, entre autres, pour slogan, de satisfaire les désirs de sa clientèle : la ponctualité et l'information.

La cause de la suppression de l'IC 908 est de nature ferroviaire : portes défectives à une automotrice. La cliente ne déplore pas la suppression de l'IC 908, mais se plaint de l'annonce tardive de celle-ci, vingt-deux minutes après l'heure de départ prévue à Charleroi-Sud.

En effet, si l'information avait été diffusée conjointement aux événements qui se déroulaient, la cliente aurait pu néanmoins se déplacer jusqu'à Liège comme suit :

- train L4460 : Charleroi-Sud (heure réelle : 10h08)/Marchienne-au-Pont (heure réelle : 10h12) ;
- par la route : gare de Marchienne-au-Pont (environ 10h17)/Liège-Palais, Fond St Servais (environ 11h25) (sources Via Michelin).

Comme l'arrivée du train IC908 est prévue à 11h21, à Liège-Palais, cette initiative permettait à l'avocate d'être présente à son rendez-vous professionnel.

Or, l'entreprise ferroviaire avait la possibilité de communiquer la suppression de l'IC 908 à sa clientèle, notamment aux voyageurs de Charleroi-Sud avant 10h08, heure particulièrement importante pour la cliente :

- à Tournai, l'IC908 avait déjà un retard antérieur de 10 minutes ;
- celui-ci parvient à Mons à 9h37 ;
- à 9h45, il est supprimé ;
- décision est prise d'inviter les passagers à emprunter l'IR3831 vers Charleroi-Sud et Namur ;
- cet IR3831 est entré en gare de Mons à 10h01 et en est parti à 10h04.

On peut en déduire qu'entre 9h45 et 10h, il était possible d'aviser Charleroi-Sud de la suppression de l'IC908. La cliente pouvait donc avoir connaissance de la situation existante et adopter une solution de remplacement, en l'occurrence le voyage décrit ci-dessus.

La requête de la cliente n'a donc pas de rapport avec les dispositions du Contrat de Gestion, en cas de retard, de suppression d'un train ou de correspondance manquée : elle a trait à une communication défective. Dans son avis, le médiateur invite le Groupe SNCB à offrir à la cliente, en dédommagement du préjudice subi, quatre billets « cadeau » de 1^{re} classe en service intérieur, et à rembourser le prix du voyage annulé, figurant sur le Rail Pass utilisé par la cliente. L'entreprise ferroviaire consent seulement à rembourser la ligne inutilisée du Rail Pass.

2008/5668 Un client est à temps sur le quai. Le tableau indique la gare de destination du client et l'heure de départ prévu du train. A ce moment-là, l'annonce disparaît. Le train ne vient pas. Personne à qui demander une information.

Le voyageur est contraint de prendre un taxi.

Le Groupe SNCB explique que la cause de cette situation est la longueur du quai 4. Le client n'a probablement pas vu le petit train L qu'il devait emprunter. Après 22h, pour ne pas incommoder les riverains, seuls les trains en retard et les changements de voies sont annoncés.

Le médiateur pense que si l'entreprise ferroviaire manifeste cette louable intention, elle ne doit cependant négliger sa clientèle.

La société de transport aurait dû veiller à ce qu'un de ses collaborateurs soit présent sur le quai pour renseigner les voyageurs.

Une personne, encore présente sur le quai à cette heure-là, ne peut qu'y attendre un train. Le Groupe SNCB a lui-même reconnu que l'obscurité pouvait dissimuler celui-ci. Il devait donc prendre les mesures adéquates.

Il aurait dû agir en transporteur, du début à la fin du voyage. Contrairement à ce qu'il affirme, le client n'encourt aucun reproche.

L'entreprise ferroviaire rejette la proposition de conciliation : *Nous avons supposé que le voyageur était trop éloigné du train et qu'il ne l'avait pas aperçu car le voyageur ne nous dit pas que le train n'est pas parti de la voie prévue, ni à l'heure officielle.*

Le médiateur en conclut que la société de transport se rend compte qu'elle est fautive.

Celle-ci poursuit : *Le personnel du train aurait pu informer le client si celui-ci avait été visible. Si le voyageur ne voyait pas le train, l'accompagnateur ne voyait pas le client non plus.*

On en déduit qu'il était indispensable de s'assurer que des voyageurs ne se trouvaient plus au bout de ce long quai, surtout qu'il s'agissait du dernier train.

Dans son avis, le médiateur demande au Groupe SNCB de rembourser le billet et les frais de taxi et d'améliorer la communication, aussi après 22h, afin que de tels incidents ne se reproduisent pas.

Celui-ci accepte l'avis et restitue le coût du taxi.

Quant aux mesures relatives à l'information après 22h, il reste muet.

2009/1505 Un client, qui se déplace en fauteuil roulant, se rend à un guichet pour élaborer son voyage. Il reçoit un dépliant pour solliciter, à domicile, une assistance par internet. Il ne parvient pas à compléter le formulaire de réservation électronique sur le site du Groupe SNCB. Il se demande pour quelle raison cette opération n'a pas pu être exécutée en gare.

L'entreprise ferroviaire répond qu'on ne peut obtenir une assistance qu'en faisant appel au Call Center ou en ligne.

Elle ajoute que l'ordinateur de son collaborateur en gare n'est pas équipé pour fournir l'assistance nécessaire aux personnes à mobilité réduite.

Le médiateur estime insensé et très peu commercial qu'un client moins mobile, qui prend la peine de venir en gare, ne puisse y remplir le formulaire de demande d'assistance. Il préconise que cette possibilité soit offerte.

La société de transport rejette la proposition de conciliation en invoquant l'article 44 du contrat de gestion, qui ne prévoit pas une telle demande.

Le médiateur rétorque que cet article n'interdit toutefois pas au Groupe SNCB de prévoir celle-ci. Il peut sans problème prendre cette initiative. Qu'un téléphoniste ou un guichetier, grâce à son ordinateur, assiste des personnes à mobilité réduite : quelle est la différence ?

Une gare informatisée ne pourrait donc assurer ce service ?

Dans son avis, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à prévoir ce type d'aide dans ses gares.

Celle-ci ne partage pas cette proposition : Si un agent en gare aidait un voyageur à mobilité réduite à compléter le formulaire de réservation électronique ou s'il prenait contact avec le Call Center, il ne pourrait jamais garantir que le voyage se déroulerait comme prévu.

Nous restons disposés à améliorer le service dispensé aux personnes à mobilité réduite et à toujours faire preuve raisonnablement de souplesse. Pour les raisons exposées, nous regrettons de ne pas nous ranger à votre avis.

[Note du médiateur : le Groupe SNCB peut aider les clients moins valides aussi bien au moyen d'Internet que d'intranet et leur fournir l'imprimé et les informations utiles et précises, relatives à cette demande (par exemple, aucune garantie que le voyage pourra se dérouler comme prévu)].

La société de transport semble ne pas comprendre qu'il y a une différence entre ne pas pouvoir et ne pas vouloir. Dans ce dossier, elle opte, comprenez qui peut, pour la solution la plus facile, la dernière.

2009/3030+3497+3516+3555+3560+3645+3723+3813+3825+3842+3930+3942+4155 et 4158

Sur le trajet Olen/Anvers, un client a vécu quotidiennement les perturbations consécutives à l'incendie d'Herentals. Il se plaint de ne pas bénéficier de compensation. Le Groupe SNCB a exclu les voyageurs de certaines gares.

Celui-ci explique que les usagers de la ligne en question ont certes subi des désagréments, mais moindres que ceux des clients de Herentals, Turnhout, Tienen, Nijlen, Kessel, Bouwel et Wolfstee, à savoir quelques retards et suroccupations de trains.

Les voyageurs, qui avaient Geel comme destination ou gare d'arrivée, pouvaient transiter par Mol et Hasselt.

En pareilles circonstances, les clients de ces stations ne peuvent qu'éprouver des désagréments « moyens », et certainement pas « de très gros ».

C'est la raison pour laquelle ils n'ont pas reçu de Sorry Pass.

Le médiateur rappelle à l'entreprise ferroviaire qu'avant l'incendie, le trafic quotidien de la ligne 15 était déjà perturbé. L'accident n'a fait qu'aggraver les choses. Bien que davantage de possibilités existassent, les conséquences négatives n'en furent pas moins réelles pour ces voyageurs.

Ces problèmes sont particulièrement bien connus et reconnus selon le médiateur, doivent donc être pris en considération. De toute façon, le prestataire ne manque pas de culot et frise l'indécence en estimant, à la place des usagers, qu'une diminution substantielle des services prévus n'est pas aussi grave qu'ils ne le prétendent, alors qu'un large consensus s'est fait sur la précarité de la situation.

Dans ces dossiers, en relativisant les retards et les suroccupations (désagréments moyens ?), le Groupe SNCB fait une approche purement subjective des choses. Comment les analyse-t-il ? Sur quels critères objectifs se base-t-il ?

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur sollicite une compensation pour ces voyageurs.

L'entreprise ferroviaire rejette celle-ci : *Malgré quelques retards et suroccupations, ces clients ont subi des dommages moins élevés que ceux de Herentals, Turnhout, Tienen, Nijlen, Kessel, Bouwel et Wolfstee. Pour ces motifs, seuls ces derniers ont bénéficié d'un Sorry Pass.*

Le médiateur constate que dans son refus de la conciliation, la société de transport fait encore une comparaison très subjective avec la situation des voyageurs de la région de Herentals.

On peut le mieux jauger le calvaire quotidien des passagers en comparant la durée réelle du trajet avec un horaire normal, tel qu'établi dans ARI.

Et toujours pas de réponse à la question : comment définit-on des « désagréments moyens » ?

En dépit du fait que le Groupe SNCB a tardé à remettre sur pied son service des trains et que les clients concernés ont perdu beaucoup de temps à cause d'un incendie, que le ministre de tutelle a considéré, à juste titre, comme un cas de force majeure pouvant durer tout au plus deux jours, l'entreprise ferroviaire discute sur l'ampleur des « dommages complémentaires ». Elle les reconnaît, mais elle les qualifie maintenant de légers, ne nécessitant pas de compensation spéciale.

Les voyageurs, souvent victimes du froid en attendant les trains en retard, en accuseront à coup sûr la société de transport. Ces inconvénients supplémentaires ont fortement terni l'image de celle-ci.

Comment justifier le nombre de Sorry Pass (de quatre à aucun) vis-à-vis de clients qui, comme l'admet le Groupe SNCB, ont vécu des situations inconfortables ? Même avant l'incendie, il y avait unanimité sur la qualité médiocre des services prestés.

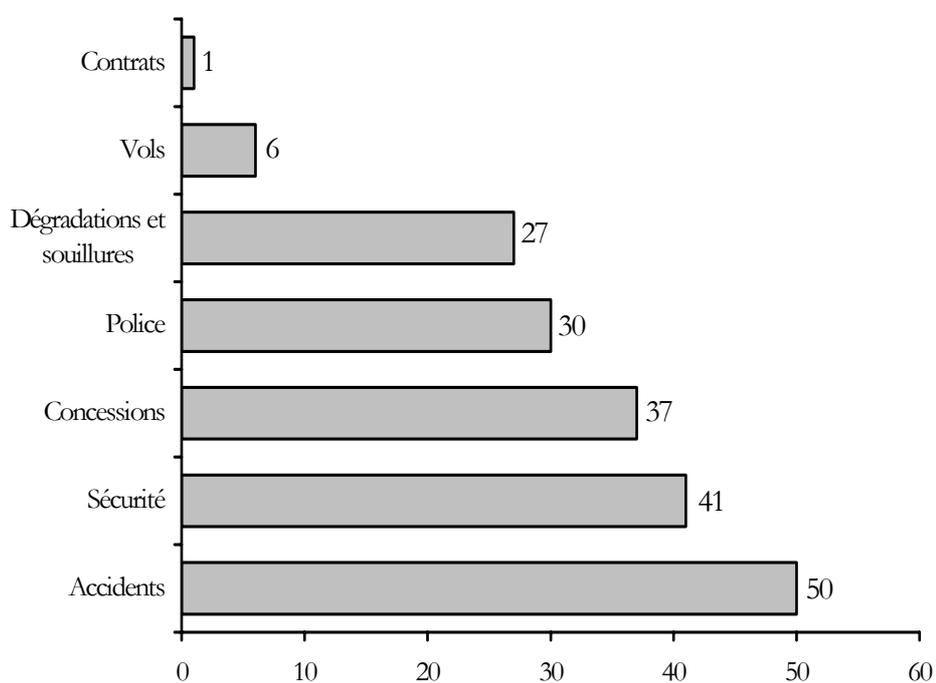
Dans son avis, le médiateur demande d'indemniser ces voyageurs.

L'entreprise ferroviaire refuse : elle ne prend en considération que les cas les plus graves et leur accorde un Sorry Pass. Elle estimerait incorrect de traiter tous les clients de la même façon, sans tenir compte de l'importance des inconvénients subis.

1.4. DIVERS

Cette rubrique comporte 192 plaintes (3,7 % du total).

Plaintes par catégorie



1.4.1. SECURITE ET ACCIDENTS

Le classement d'une plainte dans la catégorie « sécurité » ou « accidents » dépend entre autre du fait qu'elle ait effectivement entraîné un accident ou non.

A chaque fois que l'hiver frappe, le médiateur reçoit des plaintes sur l'insuffisance ou l'absence d'épandage sur les accès de la gare, les quais ou les parkings. Jusqu'à fin 2004, des équipes dénommées « NIT » ont été mises en place chaque année pour se charger des corvées typiquement liées aux grands froids (plan hiver). Visiblement, le travail est désormais sous-traité à des tiers. Le résultat n'est pas nécessairement meilleur.

Les chutes lors de l'embarquement ou du débarquement ou de l'utilisation des escalators sont aussi des causes récurrentes de sinistres.

Les problèmes avec les portes du nouveau matériel à double étage (M6) persistent : celles-ci se referment souvent brusquement sans cause apparente. Dans le meilleur des cas, l'embarquement ou le débarquement des passagers cause plus de peur que de mal. Parfois, ils sont coincés entre les portes. Des situations plus dangereuses peuvent se produire quand les portes s'ouvrent subitement pendant la marche.

Pour ce qui concerne la règle de responsabilité des accidents¹ survenus lors de l'exécution du contrat de transport, elle est fondée sur une présomption légale de responsabilité du transporteur, sauf en cas de force majeure ou de causes qui ne lui sont pas imputables. Elles sont alors généralement imputables à l'imprudence du voyageur même ou au comportement de tiers.

Ce principe n'est pas sans importance : le voyageur doit seulement prouver qu'il détient un titre de transport valable et qu'il a été suffisamment prudent. Le Groupe SNCB ne peut réfuter sa responsabilité qu'en apportant la preuve de la force majeure ou de la responsabilité d'un tiers.

S'il est clair que *la responsabilité contractuelle* ne signifie pas que le transporteur est également *responsable* de la cause de l'accident, le Groupe SNCB ne fait généralement pas cette nuance et il affirme souvent qu'il n'a pas commis de *faute*.

Le Groupe SNCB prend une position plutôt réticente et la victime (le voyageur) doit avoir de solides arguments pour obtenir un dédommagement. De tels dossiers prennent toujours beaucoup de temps, principalement parce qu'ils voyagent beaucoup en interne entre les services compétents. C'est très décourageant pour le voyageur.

Depuis peu le Groupe SNCB juge sévèrement (à juste titre) les voyageurs qui ignorent le coup de sifflet de l'accompagnateur et essaient malgré tout d'embarquer ou de débarquer : une amende est systématiquement délivrée (12,50 € en cas de paiement immédiat). Les enjeux sont aussi importants : assurer la sécurité du voyageur ainsi que celle du personnel.

¹ Art. 4.1.0.1 §1 des Conditions générales pour le transport des voyageurs et des bagages accompagnés et autres prestations en service intérieur. « *La SNCB est responsable des accidents survenus aux voyageurs, si elle ne prouve pas que ces accidents proviennent d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée.* » - <http://www.b-rail.be/nat/F/practical/generalconditions/index.php> .

SITUATIONS VECUES

2009/0107+2009/0943 Les clients se plaignent du fait que le sol de la remise à vélos est très glissant depuis 3 jours (début janvier 2009). Le Groupe SNCB envoie la plainte au « service compétent ». Il s'excuse pour la gêne occasionnée. Le « service compétent » signale que, comme le personnel n'est pas disponible avant 6 heures, il est fait appel à une entreprise privée pour assurer le déneigement de la gare. Il présente ses excuses car l'intervention préventive de cette société début janvier a eu des résultats insatisfaisants.

2009/0717 Le client est navetteur. Lorsqu'il descend de l'IC1515 le 3 février, les portes de la voiture M6 se referment puis se rouvrent brusquement. Le client est projeté hors du train et se blesse sérieusement. Des soins hospitaliers sont nécessaires. Il a AUCI endommagé son pantalon et ses lunettes. Il est reçu très sèchement par le personnel de la gare. Il y a un témoin de l'incident. Le Groupe SNCB ne conteste pas sa responsabilité lors de l'accident. Il demande au client de transmettre l'ensemble des documents justificatifs de ses dommages.

2009/1817 Le 5 avril, la cliente fait une lourde chute de l'escalator de la gare. Bien qu'elle fasse une déclaration d'accident auprès du Groupe SNCB, elle n'obtient pas de réponse. Dans son accusé de réception à la cliente, le médiateur donne une première explication sur les règles de responsabilité en cas d'accidents. La cliente est tombée en réagissant à une tentative de vol de son sac à main. Le Groupe SNCB réfute la responsabilité de l'accident. Il est néanmoins disposé à rembourser les billets de train de la cliente.

2009/2569 La cliente fait une chute de l'escalator d'une grande gare car sa valise, se trouvant sur la marche supérieure, vient à se renverser. Elle s'adresse alors à un membre du personnel mais il ne peut pas aider la cliente en néerlandais. Aucune trousse de premiers soins n'est disponible dans cette gare. A bord du train c'est encore moins le cas. Après cinq mois, la cliente n'a toujours pas reçu de réponse. Le Groupe SNCB précise que dans cette grande gare, du personnel des trois sociétés du Groupe est actif. Il est incapable de retrouver avec qui la cliente a eu contact.

Le personnel de l'opérateur SNCB est parfaitement conscient qu'en cas d'accident, il doit prendre contact avec Securail ; ce service dispose de l'équipement de premiers soins nécessaire et peut, si besoin, faire appel à une ambulance. Le Groupe SNCB souligne qu'il a toujours mis en oeuvre tous les moyens disponibles pour offrir au voyageur le meilleur service possible et présente ses excuses.

Le client conteste que tous les moyens disponibles soient mis en oeuvre vu qu'ils sont insuffisants. De même, tout le monde ne semble pas au courant des procédures à suivre. A bord du train, aucun matériel de premiers secours n'est disponible. Que va faire le Groupe SNCB pour assurer une meilleure formation à son personnel dans ce domaine?

Le Groupe SNCB explique qu'il ne peut pas équiper tous les accompagnateurs d'une trousse de premiers soins. Les membres du personnel ont déjà beaucoup de matériel à emporter. En outre, un problème se pose au niveau de la formation en secourisme de tous ces collaborateurs. Voilà pourquoi le Groupe SNCB donne la préférence à cette procédure :

- tout d'abord effectuer un appel via l'interphone du train pour savoir si un membre du corps (para)médical ou une personne disposant des compétences en secourisme est présent à bord ;
- simultanément, demander une assistance médicale dans la gare suivante via la centrale d'appels du service de sécurité.

1.4.2. CONCESSIONS

C'est dans cette sous-rubrique, que les clients introduisent des plaintes sur le fonctionnement des services non exploités par le Groupe SNCB, comme la gestion de certains parkings, des toilettes dans certaines gares et des distributeurs automatiques de snacks/boissons.

Cette année, le médiateur a reçu 37 plaintes à ce sujet ; il s'agit d'une légère diminution par rapport à l'année dernière (44).

La nature des plaintes est restée pratiquement inchangée :

- les clients rapportent qu'ils ne savaient pas qu'un parking donné est devenu payant et souhaitent une réduction de l'amende de 25 € qui leur a été infligée ;
- l'automate du parking est hors service ;
- le client signale que certaines informations (par exemple sur des travaux) ne sont pas correctes et/ou communiquées en temps utile, ce qui a amené le client à se garer à un endroit soumis à l'interdiction de stationner, et à recevoir une contravention de la police ;
- le client signale qu'il était effectivement en possession d'un abonnement de parking valide, mais que ce dernier s'est probablement envolé à cause du claquement de la portière ; le client demande une réduction de l'amende ;
- un client, qui prend le dernier train, est mécontent parce que les toilettes de la gare sont fermées au public ;
- etc.

Cette année, de nombreux parkings ont changé d'exploitant. Les parkings d'Anvers-Kievit, Gand-Saint-Pierre, Courtrai, Liège-Guillemins et Saint-Nicolas appartiennent à B-Parking, une filiale de la SNCB-Holding.

La communication avec certains exploitants de parcs de stationnement s'avérait souvent difficile par le passé (impossibilité de les joindre par téléphone, application de la réglementation au sens strict, en dépit d'une argumentation valable du client).

Dans certains dossiers, il est apparu que lorsque le Groupe SNCB, suite à l'insistance du médiateur (voir rapport annuel 2008, p. 167), a essayé d'intervenir dans un conflit entre le client et le concessionnaire, lui-même avait souvent toutes les peines du monde pour obtenir une réponse.

La gestion propre des parkings par le Groupe SNCB peut améliorer cette situation, du moins peut-on l'espérer.

SITUATIONS VECUES

2009/0058 Le client se plaint du manque de places de stationnement au parking de la gare d'Enghien

Le Groupe SNCB signale que des travaux sont prévus pour accroître sensiblement le parc de stationnement dans cette région. Cette année, la gare est en cours de rénovation et le parking jouxtant le bâtiment de la gare est asphalté. Pour l'année prochaine, il prévoit l'agrandissement du parking situé de l'autre côté de la gare d'environ 200 places.

2009/0225 Le client a reçu une amende dans le parking à Malines. Il est très mécontent à ce sujet, d'autant plus qu'au même parking, on lui a déjà dérobé son vélo à quatre reprises.

Le Groupe SNCB explique quelles mesures il a prises pour sécuriser la remise à vélos à Malines, mais confirme que le vol ne peut être exclu. Il estime qu'il est assez clairement indiqué que le stationnement est payant et n'est pas disposé à déroger à l'amende de 25 €.

2009/0271 Le client ne peut pas utiliser les toilettes à Gand-Dampoort parce que la préposée est déjà partie.

Le Groupe SNCB précise que les toilettes de la gare de Gand-Dampoort sont exploitées en concession. Les heures d'ouverture sont fixées en accord avec l'exploitant (du lundi au samedi de 7 à 19 h).

2009/0358 Le client signale que la porte de la remise à vélos « sécurisée et fermée à clef » de la gare de Louvain est (à nouveau) détériorée.

Le Groupe SNCB signale que la réparation des portillons automatiques a pris du temps suite à un conflit entre l'entrepreneur et ses sous-traitants. Dès que les problèmes ne seront plus d'actualité, le Groupe SNCB enverra une compensation à ses clients pour les désagréments encourus.

2009/1995 Le client assume qu'il va devoir payer un tarif forfaitaire parce que sa voiture a séjourné deux jours dans le parking de Malines. Il est donc surpris de recevoir deux amendes de 25 €. Le Groupe SNCB précise que le système de paiement du parking de Malines est en vigueur depuis plus d'un an et que les modalités sont suffisamment connues. Il ne peut accéder à la requête du client et revoir la sanction.

2009/0568 Le client se plaint du parking de la gare d'Anvers-Berchem. La gestion de ce dernier a été confiée il y a quelques années à un exploitant privé. Malgré les promesses, les marquages au sol n'ont pas été repeints depuis longtemps. Les véhicules de la SNCB prennent les places situées à l'entrée. L'éclairage n'est jamais allumé, sauf du côté rue (ce qui augmente le sentiment d'insécurité), les barrières sont souvent défectueuses et restent ouvertes des semaines durant. Parfois, les barrières ne s'ouvrent pas à la sortie. Si le client essaie alors de joindre un collaborateur de la gare, il n'obtient jamais de réponse. En cas de gel, l'épandage n'a pas lieu ou est effectué tardivement. Et enfin, l'exploitant ne répond jamais aux plaintes.

Le Groupe SNCB précise que le parking d'Anvers-Berchem a récemment fait l'objet d'un lifting complet. Il n'y a jamais eu de marquages au sol, les places de parking sont constituées de pierres en béton colorées, mais le Groupe SNCB confirme que les délimitations doivent être améliorées et pour ce faire, qu'il a mis en oeuvre toutes les mesures qui s'imposent. Il indique qu'il est étrange que plusieurs véhicules de la SNCB y soient garés, puisque des places de stationnement sont prévues dans le parking souterrain d'Anvers-Berchem et dans le parking d'Anvers-Central.

Selon le Groupe SNCB, le montant payé pour se garer n'est pas assez élevé pour que l'on puisse prétendre à une place réservée, mais une étude est en cours afin que les clients qui paient puissent utiliser les meilleures places. Par rapport à l'observation du client sur l'éclairage, le Groupe SNCB affirme que celui-ci sera contrôlé dès que possible et que les réparations nécessaires seront effectuées. Il va également tester le bon fonctionnement des barrières et vérifier si les contacts avec la centrale via la borne téléphonique sont opérationnels.

Le Groupe SNCB va demander à l'exploitant de traiter les plaintes correctement.

2009/0723 Le 2 février, la fille d'un client gare sa voiture dans le parking de la gare de Malines. Elle n'est pas au courant des modifications des conditions tarifaires et elle s'attend à recevoir un ticket de stationnement qu'elle pourra payer plus tard. A la place, elle reçoit une amende de l'exploitant privé.

Le client la paie mais introduit une réclamation en raison de l'insuffisance de communication sur les nouvelles conditions.

Le Groupe SNCB indique que les modalités d'utilisation du parking de la gare ont été modifiées et que la signalisation a été ajustée en conséquence. Pendant la période transitoire, des prospectus ont été déposés sur les pare-brises et des panneaux d'information installés afin de prévenir les utilisateurs occasionnels.

1.4.3. POLICE

Le médiateur a reçu plusieurs plaintes concernant le non-respect de l'interdiction de fumer dans les gares et le comportement inacceptable d'autres voyageurs.

Depuis le 1^{er} décembre 2005, Securail, la cellule de sécurité du Groupe SNCB, veille à la sécurité des passagers et du personnel ferroviaire. Elle travaille aussi en collaboration active avec la police fédérale des chemins de fer.

La présence de Securail dans la gare – les agents de sécurité sont identifiables à leurs uniformes rouge vif – procure aux passagers et au personnel ferroviaire un plus grand sentiment de sécurité.

Le client peut informer le personnel de sécurité ou faire appel à lui quand il constate quelque chose de suspect. Les agents de Securail ont une fonction non seulement dissuasive, mais interviennent en cas de problèmes. Cela se fait habituellement avec l'aide des services de police.

En cas de problèmes ou de situations suspectes, le client peut appeler 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 le numéro d'urgence gratuit 0800/30 230. Ce dernier n'est disponible que pour demander de l'aide ou pour signaler des situations d'urgence.

DANS LA PRATIQUE

2009/0730 Le client signale que la quiétude du train est perturbée par un autre voyageur. Le médiateur prend contact avec la centrale d'appels. Une équipe de Securail fait le nécessaire pour arrêter les nuisances dans le train concerné.

Le médiateur indique au client que de tels problèmes peuvent être signalés au numéro gratuit 0800/30230.

2009/1275 Le client se plaint que l'interdiction de fumer dans la gare de Louvain n'est pas respectée.

Le Groupe SNCB informe que les agents de sécurité de Securail attirent l'attention des fumeurs sur l'interdiction de fumer dans les passages souterrains et les salles d'attente. Le Groupe SNCB fait également savoir que, bien que la gare de Louvain soit recouverte d'un toit, une ambiguïté subsiste quant à savoir s'il est autorisé de fumer sur les quais ou non. L'Arrêté Royal du 15 mai 1990 interdit de fumer dans les lieux fermés accessibles au public. Un lieu fermé est défini comme suit : un lieu qui est fermé par des murs et possède un plafond.

(Le Groupe SNCB serait en mesure de lever cette ambiguïté en décrétant l'interdiction de fumer).

1.4.4. AVIS

2008/1413 Dans un prospectus placé sous les essuie-glaces, la SNCB Holding fait savoir que du 6 au 10 avril 2009, des travaux d'aménagement auront lieu sur l'aire de parcage Posthoflei. Elle invite les clients à trouver une solution de remplacement. Elle ajoute que durant cette période, elle met gratuitement à disposition de la clientèle le Kievitparking d'Anvers-Central. Une cliente ne trouve pas celui-ci et dépose son véhicule, moyennant 17 €, au Q-Park parking de la même gare. Comme elle possède un abonnement annuel pour l'aire Posthoflei, elle sollicite le remboursement de son ticket de parcage.

Le Groupe SNCB renvoie au contenu du dépliant.

Il ajoute que les travaux se déroulent en plusieurs phases et que Posthoflei reste accessible pendant ce temps-là. Toute personne, en possession d'une autorisation valable, peut y placer son véhicule.

La société de transport présente ses excuses, mais n'accorde pas le remboursement.

Le médiateur constate que le prospectus de la SNCB Holding suggère à ses clients de s'enquérir d'un parcage de substitution, du 6 au 10 avril 2009.

La voyageuse agit en ce sens. Elle cherche une solution. Elle parvient à garer son auto, au tarif de 17 €, sur le parking Q-Park de la Gare Centrale.

Le Groupe SNCB reconnaît que la cliente ignorait que son abonnement annuel de parcage lui permettait toujours d'accéder à l'aire Posthoflei mais qu'elle n'avait pas l'assurance d'y disposer d'une place libre. Il présente ses excuses pour cette communication défailante. En conséquence, dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande le remboursement du ticket payé par la voyageuse.

L'entreprise ferroviaire n'y accède pas parce qu'à ses yeux, le prospectus précisait d'utiliser gratuitement le Kievitparking d'Anvers-Central, faute d'emplacements libres à Posthoflei.

Il ajoute que la cliente a délibérément choisi de déposer son véhicule au Q-Parking et que durant les travaux, toute personne put, à tout moment, trouver une place au parking Posthoflei. Il avait prévu d'y offrir suffisamment de places aux clients désireux d'y garer leur auto.

Dans son avis, le médiateur relève que le dépliant envoyait les voyageurs au Kievitparking sans plus d'explications. Le Groupe SNCB se limitait à indiquer que celui-ci se trouve à la gare d'Anvers-Central, sans en préciser l'adresse. Il ne fournit pas de plan des rues ni d'itinéraire pour l'atteindre en partant de l'aire Posthoflei.

Or, en ces circonstances, ces informations étaient primordiales pour les raisons suivantes :

1. un client, qui parvient en cet endroit, désire emprunter un train bien précis, son temps est précieux ;
2. celui qui connaît le trafic entre Anvers-Berchem et Anvers-Central, sait ce que ce déplacement signifie.

La voyageuse ignorait comment se rendre au Kievitparking. Elle a donc suivi ce que lui suggérait le prospectus, à savoir trouver une solution de remplacement. Elle a déposé son véhicule au Q-Park de la Gare Centrale et a déboursé 17 €.

Elle s'est également adressée à Q-Park. Celui-ci n'a pu renseigner la cliente car la SNCB Holding ne l'avait pas informé des travaux prévus. Seuls des voyageurs lui en avaient fait part.

La cliente avait payé à l'avance un service dont elle ne pouvait bénéficier. D'une part, l'itinéraire pour se rendre au parking Kievit n'était pas signalisé. D'autre part, la voyageuse ignorait que son abonnement annuel lui donnait toujours accès à l'aire Posthoflei. En outre, le Groupe SNCB reconnaît que sa communication a failli. En conséquence, dans son avis, le médiateur sollicite le remboursement du ticket de parking.

Le Groupe SNCB reste sur ses positions en répétant que l'aire Posthoflei a disposé de places libres durant les travaux, que tous les abonnés pouvaient donc y déposer leur véhicule. Pas question de restituer les frais de parcage.

Toutefois, il pose un geste commercial en dédommageant partiellement la voyageuse, sous forme de bons de compensation d'un montant de 9 €.

Le médiateur en déduit que le Groupe SNCB admet ses torts mais qu'il ne veut pas les assumer complètement.

2009/0892 Le 11 février, à Herentals, la fille d'une cliente reçoit un constat d'irrégularité parce qu'elle est montée dans le train après le coup de sifflet.

Dans sa réponse, le Groupe SNCB explique les mesures de sécurité de départ d'un train. Après le signal de départ, l'accompagnateur de train ne peut plus permettre à quiconque de monter à bord du train. L'entreprise ferroviaire réduit le montant réclamé à 12,50 €.

Le médiateur fait remarquer à la société de transport que son collaborateur aurait, dans un premier temps, exhorté la voyageuse à se hâter, et lui aurait ensuite interdit l'accès du train.

Le médiateur demande la déclaration de l'accompagnateur du train car celle de la cliente présente des divergences avec la relation du Groupe SNCB.

Etant donné que la formation et l'écolage accordent une très grande importance au respect scrupuleux de la réglementation, l'entreprise ferroviaire ne voit pas pour quelle raison son agent, de service le jour des faits, aurait agi autrement. Elle ne l'a pas interrogé à ce sujet. Cependant, elle trouve pour le moins assez bizarre que celui-ci aurait d'abord invité la voyageuse à se dépêcher pour la sanctionner ensuite. La société de transport pense que la cliente n'a pas relaté exactement ce qui s'est passé.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur constate que le Groupe SNCB fonde son point de vue sur des suppositions, n'a pas sollicité la version de son collaborateur et déduit que la voyageuse aurait fabulé.

Vu que présentement (plus de trois mois après les faits), l'entreprise ferroviaire n'a finalement pas mené d'enquête et qu'il serait peu raisonnable de demander maintenant la déclaration de l'accompagnateur, le médiateur suggère de classer le dossier sans suite.

La société de transport rejette la proposition tout en :

- avançant, sans certitude, que la fille de la cliente a travesti les faits ;
- disant que la voyageuse a peut-être mal interprété les gestes de l'accompagnateur ;
- accordant quand même, « *d'un point de vue commercial* », 12,50 € plutôt que de formuler des hypothèses incontrôlables ou de dire tantôt oui, tantôt non.

Dans son avis, le médiateur constate que le Groupe SNCB a sanctionné la cliente sans investiguer auparavant.

Affirmer que la fille aurait falsifié sa relation des faits est infondé et donc gratuit.

Supposer que la cliente n'ait pas compris les signes de l'accompagnateur ne tient pas debout. Quand une personne compétente veut autoriser ou interdire quelque chose gestuellement, il adopte un comportement tel que le destinataire ne se méprenne pas sur ses intentions. Agir autrement peut être source de danger.

L'entreprise ferroviaire prend une décision arbitraire, contraire aux principes du droit, lorsqu'elle inflige une amende sans tenir compte des remarques de la voyageuse et sans les analyser.

Le médiateur invite donc la société de transport à clôturer le dossier et à rembourser le montant éventuellement acquitté par la cliente.

Le Groupe SNCB s'y refuse. Il a finalement interrogé l'accompagnateur du train. Celui-ci se souvient très bien de l'incident (cinq mois après les faits) et confirme que la voyageuse est montée après l'ordre de départ, a passé outre son interdiction, et a donc créé une situation dangereuse pour elle-même et pour d'autres.

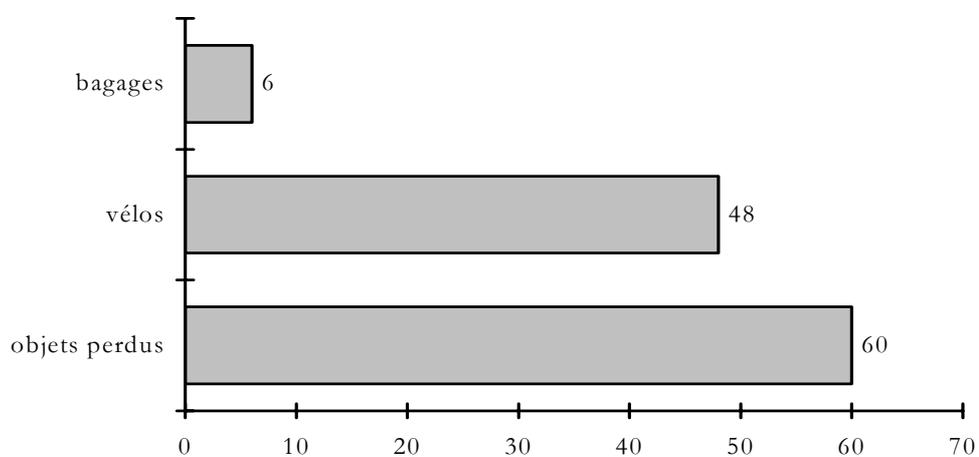
1.5. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 114 plaintes, soit 2,2 % du nombre total des plaintes.

Celles-ci concernaient :

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

Plaintes par catégorie



1.5.1. VELOS

Parkings gardés et surveillés

Depuis le 16 août 2005, tous les parkings surveillés et non surveillés sont gratuits.

Uniquement les parkings sécurisés pour vélos et cyclomoteurs repris ci-après restent payants: Anvers-Berchem(*), Bruges(*), Gand-Saint-Pierre, Courtrai, Louvain(*), Malines, Waregem.

L'utilisation de tous les dépôts pour vélos et cyclomoteurs est soumise au paiement d'un montant de 10,00 EUR pour l'achat d'un badge d'entrée.

Il en est de même pour les coffres à vélo et cyclomoteur (uniquement tarif 12 mois) : Deinze, Tournai(*), Genk(*), Grammont, Mouscron, Saint-Trond.

(Uniquement pour vélos, pas de cyclomoteurs*

Source: www.sncb.be

Le Groupe SNCB offre à ses passagers la possibilité de garer leur bicyclette ou cyclomoteurs, moyennant paiement d'une redevance (75 € / an et par vélo et 135 € / an et par cyclomoteur), dans une zone sécurisée. Cette zone est uniquement accessible aux passagers en possession d'un badge délivré par le Groupe SNCB.

Le Groupe SNCB propose que la personne qui utilise ce badge pour la première fois, accepte la réglementation (Fascicule I des Conditions générales) pour les zones « vélo » sécurisées.

Article 87: Utilisation du parking pour vélos (et cyclomoteurs) payant géré par la SNCB

a) Généralités

Le règlement d'ordre intérieur ci-dessous s'applique aux parkings vélos (et cyclomoteurs) payants, gérés par la SNCB.

Dans ce règlement, on entend par:

« L'utilisateur » : le conducteur (ainsi que toute personne qui l'accompagne) de tout véhicule qui utilise ou a l'intention d'utiliser le parking vélos (et cyclomoteurs).

« La SNCB » : le propriétaire ou l'usufruitier qui met le parking à la disposition des usagers conformément au présent règlement.

« Le concessionnaire » : la société à laquelle la SNCB a confié l'exploitation du parking.

Les usagers sont tenus de respecter le présent règlement.

Le fait de pénétrer volontairement dans le parking vélos (et cyclomoteurs) payant réglementé afin d'y garer son véhicule a pour conséquence immédiate que l'on accepte le règlement affiché à l'entrée du parking et dont on doit avoir pris connaissance avant de stationner effectivement son véhicule et que, lors du stationnement et de l'acceptation du règlement, on adhère automatiquement au contrat que l'on conclut avec la SNCB, qui offre des emplacements de parking payants: le contrat est entièrement régi par le présent règlement de parking et les autres prescriptions de parking affichées (dont les tarifs du parking et les prescriptions de paiement) et est accepté sans la moindre réserve par l'utilisateur du parking.

§ 1. La SNCB fixe les prix pour l'usage des parkings payants pour vélos: à l'aide d'un tarif d'abonnement mensuel, trimestriel et annuel. Le délai de validité de ces abonnements débute n'importe quel jour, à laisser au choix du client.

§ 2. En cas de résiliation de l'abonnement, un remboursement partiel peut être demandé au guichet de la gare. Des frais administratifs seront facturés à cet égard, comme mentionné au Fascicule II.

b) Règlement d'ordre intérieur

§ 1. La SNCB s'engage uniquement à mettre le parking à la disposition des usagers, et n'assume nullement la responsabilité de dépositaire.

§ 2. La SNCB décline toute responsabilité, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, du chef de tout dommage quelconque qui pourrait survenir aux vélos et cyclomoteurs ou à leurs accessoires résultant notamment d'accidents, vols, intrusion, incendie, vandalisme, etc.

La SNCB est uniquement responsable en cas de faute grave de ses agents. Un manquement ne peut pas être imputé à la SNCB en cas de force majeure. En font en tous les cas partie : actions de grève, incendie et défaillances techniques. L'indemnité qui peut lui être imposée ne peut en aucun cas excéder les montants mentionnés au fascicule II. L'utilisation gratuite du parking vélos ne peut jamais donner lieu à une quelconque indemnité.

La SNCB informe l'utilisateur qu'il est obligé de protéger son vélo (cyclomoteur) à l'aide d'un cadenas approprié.

§ 3. Pour les parkings disposant d'un système de contrôle automatique, l'abonné doit être en possession d'une carte délivrée à l'un des guichets de la gare. Une caution de 10 euros est réclamée pour cette carte. Cette carte lui permet d'ouvrir la porte d'accès à son arrivée.

La perte, le vol ou l'endommagement d'une carte ne donne droit en aucun cas à un remboursement (partiel). En cas de détérioration, la caution n'est pas restituée.

Une carte qui ne fonctionne pas est échangée au guichet de la gare ou au guichet de surveillance contre une nouvelle carte. Cette disposition ne s'applique pas en cas de détérioration de la carte par l'utilisateur. >>

§ 4. L'utilisateur reconnaît à la SNCB le droit de faire déplacer ou enlever son vélo ou cyclomoteur aux risques et périls de l'utilisateur, sans qu'il puisse prétendre à un quelconque dédommagement si les nécessités de l'exploitation venaient à l'exiger ou si le vélo, ou le cyclomoteur, ne stationnait pas aux emplacements de stationnement prévus. Cela s'applique, entre autres, aux vélos et aux cyclomoteurs séjournant plus de 1 jour dans le parking sans en avoir prévenu par écrit la Direction de la gare. Les vélos ou cyclomoteurs abandonnés sur le parking durant une période de plus de 6 mois peuvent être remis par la SNCB à l'administration des domaines.

En cas de défaillance, l'utilisateur peut s'adresser au guichet. En dehors des heures d'ouverture du guichet, l'utilisateur peut contacter un call-center dont le numéro de téléphone sera affiché à l'entrée du parking vélos et cyclomoteurs.

§ 5. L'accès n'est autorisé à l'utilisateur que pour déposer ou reprendre un vélo ou un cyclomoteur. La SNCB se réserve le droit de fixer les heures d'ouverture et de fermeture du parking vélos et de les publier par le biais d'affiches.

§ 6 L'utilisateur doit se conformer aux directives orales du personnel de surveillance ou de la SNCB.

§ 7. Les utilisateurs doivent descendre de leur vélo ou cyclomoteur pour circuler à l'intérieur du parking. Les sens de circulation et autres indications devront être respectés. Tout dommage causé aux vélos ou cyclomoteurs stationnés ou à l'infrastructure doit être signalé au guichet de la gare ou de surveillance. Les frais de réparation seront remboursés par l'auteur du dommage. Tout abus sera sanctionné pénalement.

§ 8. En dehors du vélo ou cyclomoteur autorisé, aucun objet de quelque nature que ce soit ne peut être placé dans le parking réservé aux vélos et cyclomoteurs.

§ 9. Les tarifs renseignent les prix relatifs à l'utilisation des parkings pour vélos de la SNCB. Le tarif est affiché à l'entrée du parking. Le paiement s'effectue par place occupée.

§10. Les propriétaires des vélos et cyclomoteurs se trouvant sur le parking sont considérés comme ayant accepté le règlement de parking de la SNCB. Les personnes qui se rendent dans le parking doivent également se conformer à ce règlement.

§11. Tous les litiges sont régis par le droit belge. Le tribunal de Bruxelles est seul compétent en cas de litige.

Source: www.sncb.be

La question qui demeure est de savoir si les zones gardées réservées aux vélos (motos) sont oui ou non sous la responsabilité du Groupe SNCB si le vélo est endommagé ou volé, en cas de dysfonctionnement des portes d'accès.

Certains dossiers ont révélé une défectuosité des portes des remises à vélos. Les vélos de plusieurs passagers ont été dérobés.

Le Groupe SNCB rejette toute responsabilité et l'incombe sur un conflit entre l'entrepreneur et ses sous-traitants. Ceux-ci seraient responsables de la réparation des défectuosités. Quand les vélos garés sont endommagés ou pire, quand – malgré un bon cadenas – ceux-ci sont volés, alors qu'ils se trouvent dans une zone sécurisée, le Groupe SNCB refuse de répondre aux demandes de dédommagement. Même s'il reconnaît par exemple que la sécurité laisse à désirer à cause des défectuosités.

Un autre problème récurrent est la validation des badges pour l'utilisation d'une remise à vélos gardée. Un client achète un badge (10 €) et ne peut pas l'utiliser immédiatement, car il doit d'abord être activé par un service à Bruxelles. Cette activation peut prendre trois jours ouvrables. Le client qui souhaite utiliser ce service immédiatement se sent littéralement « refroidi ».

Le Groupe SNCB n'est certainement pas sourd aux problèmes que ses passagers rencontrent par rapport aux emplacements (parfois limités) réservés aux vélos. Ainsi, dans la première partie de cette année, le Groupe SNCB a installé 150 râteliers à vélos supplémentaires à la gare de Geel, pour faire face à l'afflux du nombre de vélos. Cette démarche s'inscrit dans le changement fondamental d'attitude du Groupe SNCB par rapport au vélo, constaté depuis quelques années. Le vélo est reconnu comme un mode de transport à part entière et écoresponsable, important pour l'intermodalité. En concertation avec d'autres acteurs dans ce domaine, le Groupe SNCB étoffe ainsi son service à la clientèle, en permettant d'effectuer certaines réparations urgentes et des entretiens dans les points vélo.

Les heures d'ouverture des parkings à vélos gardés dans certaines gares posent problème pour les personnes qui ont des horaires décalés. Ainsi, la remise à vélos à la gare de Vilvorde était auparavant gratuite, mais depuis que les clients doivent payer pour le service (75€ par an), les installations sont fermées à partir de 20 heures. Le client ne peut utiliser ce service gardé et doit ranger son vélo dans un endroit non couvert, nonobstant la redevance annuelle.

Le Groupe SNCB est conscient de ces faiblesses et prévoit dans les projets de rénovation de la gare un emplacement à vélos couvert et sécurisé. Il existe aussi une collaboration entre le Groupe SNCB et Fietsvoorde¹. Celui-ci a confirmé la nouvelle que les emplacements couverts seraient opérationnels fin 2009. A l'heure actuelle nous n'avons pas encore reçu de confirmation à ce sujet.

¹ Le « Fietsvoorde » est un projet de plan d'embauche à la gare de Vilvorde. Les cyclistes peuvent garer leur vélo à un tarif avantageux dans un local à vélos surveillé. Ce projet est une collaboration entre la ville de Vilvorde, le « Job Huis » de Hal-Vilvorde et le Groupe SNCB.

Points Vélo

Les Points Vélo sont situés dans ou aux abords d'une gare ferroviaire et fournissent de nombreux services : surveillance et entretien des dépôts pour vélos, location de vélos aux voyageurs, aux navetteurs, aux étudiants et aux touristes, location de vélos d'entreprise et service de réparation pour vélos.

Pourquoi ces « points vélo » ?

Grâce aux Points Vélo, les initiateurs du projet souhaitent promouvoir la combinaison vélo + transport public, tout en créant de l'emploi pour des personnes issues de l'économie sociale.

Au cours de l'année 2007, les premiers « Points Vélo » ont été ouverts à Bruxelles, Anvers, Gand, Courtrai, Bruges, Louvain et Malines.

L'objectif est de lancer des « Points Vélo » supplémentaires également dans d'autres gares situées à Bruxelles, en Flandre et en Wallonie.

Entre-temps, 21 gares sont déjà complètement opérationnelles en tant que "Points vélo" notamment : Aarschot, Anvers-Central, Anvers-Berchem, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Genk, Gent-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Hal, Hasselt, Herentals, Courtrai, Louvain, Lier, Lokeren, Londerzeel, Malines, Mol, Saint-Nicolas, Saint-Trond et Vilvorde. Dans ces gares, les prestations de service complètes croissent.

Dans les gares suivantes, les « Points vélo » sont partiellement opérationnels : Alost, Bruges et Torhout.

Source: www.sncb.be

SITUATIONS VECUES

2008/3488 Un groupe d'employés du centre d'asile de Saint-Trond presse le Groupe SNCB de réagir aux vols sévissant autour de la gare. Le Groupe SNCB annonce que des râteliers à vélos sécurisés et faciles à utiliser seront installés dans la gare. En outre, une forme de surveillance (sociale) des emplacements à vélo sera organisée en collaboration avec la ville.

2008/3545 La cliente fait la navette d'Anvers à Gand. Comme elle a oublié son cadenas de vélo dans son « kot », elle décide d'emporter son vélo à bord du train. La cliente achète un billet à l'automate mais ne peut apparemment pas y obtenir de billet pour son vélo. L'accompagnateur de train rédige un C170. La cliente n'a pas assez d'argent sur elle pour payer un ticket « vélo » de 17,50 €.

Le Groupe SNCB explique les modalités concernant la prise en charge d'un vélo. Il souhaite clore le dossier moyennant paiement du prix du billet pour le vélo, majoré de 7,20 € pour les frais administratifs.

Le médiateur demande pourquoi un automate ne peut délivrer de ticket « vélo ».

Le Groupe SNCB indique – « quelque peu étonné » – qu'il n'est en effet pas possible d'acheter un billet « vélo » aux automates. Après une évaluation plus approfondie du dossier, le Groupe SNCB ne demandera que le prix du billet pour le vélo.

2008/4102 Le vélo de la cliente a déjà été volé à quatre reprises dans le hangar à vélos. Elle demande un parking gardé et plus de surveillance (via une caméra).

Le Groupe SNCB organise une surveillance accrue dans cette gare, grâce à Securail . Celle-ci n'est toutefois pas permanente et il examine comment elle peut être améliorée.

Dans le cadre du rattachement de deux parcs de stationnement à la gare, la possibilité d'y installer simultanément un emplacement à vélos sécurisé est examinée.

Le problème n'est pas encore résolu, mais le contrôle accru de Securail est entre-temps maintenu.

2008/4596 La cliente attache son vélo à un poteau à l'entrée de la gare. Il n'y a aucune indication d'interdiction. Le vélo est enlevé, le cadenas de vélo cisailé. La cliente demande le remboursement du cadenas (17 €).

Selon le Groupe SNCB, la « règle générale » et « logique » sous-entend qu'il est interdit de garer son vélo à l'entrée de la gare. Cette interdiction serait renseignée par une signalétique à la fois permanente et temporaire. (Le Groupe SNCB fournit des photos qui, selon la cliente, n'ont pas été prises à l'endroit où elle a attaché son vélo et sur lesquelles son vélo ne figure d'ailleurs pas.) La demande de remboursement du cadenas est rejetée.

La cliente n'est donc pas satisfaite et demande une copie des règlements qui stipulent l'interdiction de stationner.

Le Groupe SNCB se fonde sur le règlement communal de police en ce qui concerne l'enlèvement de certains vélos (dont le stationnement est gênant ou dangereux).

Suite à cela, le médiateur demande en quoi le stationnement du vélo de la cliente était gênant ou dangereux. Le règlement communal ne prévoit l'enlèvement « manu militari » qu'en cas de gêne ou de danger immédiat pour les autres usagers. Sinon, il faut laisser une étiquette sur le vélo, invitant à le ranger, à l'avenir, à l'emplacement prévu à cet effet. Le Groupe SNCB utilise-t-il par ailleurs ce type d'étiquettes ?

Dans une réponse complémentaire, le Groupe SNCB indique qu'un sérieux problème se pose dans les environs de la gare.

Les installations réservées aux vélos ont une capacité insuffisante et – en dehors de la discussion entre les autorités communales et le Groupe SNCB – rien n'est entrepris pour y remédier dans un délai raisonnable.

Bien que les services communaux compétents aient apposé des autocollants sur les poteaux situés dans l'espace public, annonçant l'interdiction de stationner pour les deux-roues, le Groupe SNCB trouve qu'il n'est pas justifié, d'un point de vue esthétique, d'appliquer cette mesure aux poteaux auxquels la cliente avait attaché son vélo.

Le règlement communal concernant l'enlèvement des vélos s'appliquent aux emplacements réservés aux deux-roues. La police n'a pas encore communiqué au Groupe SNCB les textes officiels relatifs à l'enlèvement des bicyclettes dans des zones telles que sous l'auvent (de la gare).

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur souligne que le Groupe SNCB se fonde sur un règlement communal de septembre 2007, eu égard à l'enlèvement du vélo de la cliente (et donc à la destruction de son cadenas). Lorsqu'il lui demande pourquoi il ne s'est pas conformé aux règles contenues dans les nouvelles dispositions – par rapport à l'apposition d'une étiquette indiquant aux cyclistes que le stationnement de leur vélo est interdit à cet endroit, ou à l'enlèvement du vélo en cas de danger direct et immédiat – il ne réagit pas. Il déclare que le règlement précédemment invoqué ne s'applique pas à la situation en question et fait allusion à un texte officiel qu'il n'a pas reçu.

Il est tout à fait évident qu'il y a un nombre insuffisant de places disponibles dans les environs de la gare, où le client peut laisser son vélo en toute sécurité. Bien que le fait d'attacher le vélo à un poteau situé sur le domaine du Groupe SNCB ne soit pas d'emblée la solution la plus appropriée, il subsiste une question sans réponse de la part du Groupe SNCB, par rapport à ce que la cliente aurait dû faire.

Lorsque le Groupe SNCB souhaite, dans de telles situations, se laisser guider par les règlements communaux, ce qui en soi est acceptable, il doit appliquer les règles correctement. Si une nouvelle disposition est prévue, le Groupe SNCB doit aussi l'appliquer. Concrètement, cela signifie que le vélo ne peut être emporté « manu militari » qu'à condition qu'il représente un danger immédiat et direct pour les autres usagers. Sinon, le vélo doit d'abord être étiqueté et ne peut être enlevé qu'au bout de deux semaines.

Le Groupe SNCB n'a pas démontré que le vélo de la cliente représentait un danger immédiat et direct et donc que le vélo devait être emporté d'emblée. Le médiateur laisse donc supposer que l'enlèvement immédiat est injuste.

Par conséquent, il propose que le Groupe SNCB offre une compensation correspondant au prix du cadenas inutilement détruit.

Le Groupe SNCB accepte.

2009/3790 Le client a acheté un badge le 25 septembre 2009 afin d'utiliser un parking à vélos sécurisé. L'activation prendrait deux à trois jours ouvrables. Le 15 octobre, ce n'est toujours pas en ordre et le client s'adresse au médiateur. Selon les employés de la gare, il y a un problème avec l'activation. Seule « Bruxelles » est habilitée à intervenir.

En prenant contact directement avec le service complètent, il s'avère que le badge du client n'est pas enregistré dans le système, de sorte que la validation ne peut avoir lieu.

Le badge du client est activé le 19 octobre et la validation est adaptée.

1.5.2. OBJETS PERDUS

Dans le rapport annuel précédent, nous avons expliqué que trop souvent encore, un objet initialement retrouvé est à nouveau perdu en cours de la procédure d'expédition¹. Cela engendre de la frustration chez le client qui a déjà été prévenu que l'objet est retrouvé, mais doit constater ultérieurement qu'il est à nouveau introuvable.

Le médiateur constate que le suivi et l'expédition des objets perdus laissent toujours à désirer.

L'expédition d'un objet « trouvé » a lieu suivant une procédure déterminée. L'employé du service des objets perdus remplit un formulaire de transfert, afin d'expédier l'objet retrouvé à la gare où le client souhaite le retirer. L'envoi est confié au service d'expédition et est inscrit dans le registre des « envois de colis au départ », afin de l'acheminer en train à la gare de destination. En dépit de la procédure, l'objet est perdu, en tout ou en partie, au cours de cette dernière.

Dans le cadre de la déontologie générale d'une entreprise publique, soucieuse de son image, où une majorité d'employés prend ses responsabilités, ces dysfonctionnements doivent être considérés comme problématiques et traités en tant que tels.

Le Groupe SNCB rejette encore très facilement la responsabilité sur le client : selon le Groupe, c'est lui qui est à l'origine de la perte, en définitive. Le client n'avait qu'à mieux faire attention à ses affaires, ce qui aurait permis d'éviter tout ce qui s'en est suivi. Le médiateur rejette cette thèse.

Il souligne que, lorsqu'il est confirmé (documents officiels à l'appui) qu'un objet est retrouvé, le client ne peut plus être tenu responsable de la perte (répétée) de cet objet.

En première instance, le Groupe SNCB est disposé à n'offrir que l'indemnisation maximale de 60 € par colis manquant, prévue dans les Conditions générales. Ce n'est qu'à force de martèlement de la part du médiateur, et bien sûr, lorsqu'il peut être prouvé incontestablement que l'objet perdu par le client a été effectivement retrouvé – avant d'être à nouveau perdu – que le Groupe SNCB consent parfois à offrir une « compensation commerciale », qui ne couvre pas toujours la perte subie par le client.

¹ Rapport annuel 2008, pp. 175-176.

Le Groupe SNCB argue que son activité principale est le transport de personnes et que les effets personnels ne sont pas confiés au transporteur.

La gestion des objets perdus n'est pas seulement un service à la clientèle, mais aussi une mission confiée par le législateur, déclare le médiateur. Le Groupe SNCB doit gérer les objets trouvés en bon père de famille et les restituer en bon état au client. Si le Groupe SNCB ne restitue rien, il doit dédommager le client de la valeur de l'objet perdu. Si ce n'est pas le cas, l'image de la société en est alors particulièrement ternie.

Dans une de ses réponses, le Groupe SNCB a reconnu que l'expédition à bon port d'un objet perdu n'a pas toujours correctement menée jusqu'à son terme.

Cette problématique doit être réexaminée en profondeur. On peut attendre du Groupe SNCB qu'il mette en place un système qui tient la route (avec une prise en compte des responsabilités).

Le Groupe SNCB se doit de mettre tout en œuvre pour restituer les objets perdus à leur propriétaire légitime. Un meilleur suivi lors de l'expédition serait un pas dans la bonne direction.

Concernant la perte d'un objet dans un train du trafic international, le médiateur constate qu'il n'existe aucun accord entre les différents opérateurs ferroviaires afin de déterminer si l'objet perdu a été délivré dans la gare de destination du pays concerné. Par conséquent, aucun accord n'existe, a fortiori, sur la réexpédition vers le pays d'origine.

Dans le Règlement 1371/2007 sur les droits des passagers, entré en vigueur le 3 décembre 2009, aucune disposition spécifique ne figure sur les objets trouvés/perdus. Il se réfère simplement aux bagages enregistrés, un service qui n'est pas proposé par le Groupe SNCB. Il se réfère également aux dispositions des Conditions générales pour le transport ferroviaire des passagers (GCC-CIV/PRR). L'article 15 stipule que le voyageur doit surveiller les bagages à main et les animaux qu'il emporte avec lui.

Dans la pratique, cela signifie que le client doit effectuer lui-même toutes les démarches pour récupérer l'objet perdu. Le client doit non seulement introduire une demande auprès du Groupe SNCB, mais aussi dans le pays de destination du train. Si l'une des deux entreprises ferroviaires retrouve l'objet, le client en est avisé. L'opérateur ferroviaire pourrait proposer un service supplémentaire : demander à l'autre société si elle a retrouvé l'objet et, le cas échéant, de prendre contact avec le client.

SITUATIONS VECUES

2009/0065 Une cliente perd son GSM dans un train IC. Le jour même, le GSM est retrouvé et déposé en gare d'Ostende. La voyageuse remercie le Groupe SNCB.

2009/0980 Une cliente oublie sa valise dans le train et le signale en gare de Bruxelles-Central. L'employé prend immédiatement contact avec l'accompagnateur de train mais ce dernier n'est pas très coopératif. Dans l'après-midi, la gare de Bruxelles-Midi informe la cliente que la valise se trouve en gare de Forest. Elle reçoit également une description du contenu de sa valise. Lors de la réception du bagage, la cliente constate qu'une partie du contenu est manquant.

Le Groupe SNCB l'informe que l'employé a décrit le contenu du bagage sur base du document de perte complété par elle. Le Groupe SNCB suppose qu'une partie du contenu a été dérobé entre le moment de l'oubli et le moment où la valise a été retrouvée. Pour cette raison, le Groupe SNCB ne dédommage pas la cliente.

Le médiateur ne partage pas cet avis et considère qu'il doit se comporter en bon père de famille et bien gérer les objets retrouvés.

A titre commercial, le Groupe SNCB accorde 40 € à la cliente.

2009/1048 Un client oublie sa veste dans le train et s'adresse au service des objets perdus de la gare de Bruxelles-Central, qui prend dès lors contact avec l'accompagnateur de train. La veste est retrouvée et remise à la gare de Charleroi. Le jour suivant, le client la récupère à la gare d'Anvers-Berchem.

Le client ayant de l'argent dans sa veste, le Groupe SNCB verse la somme correspondante sur son compte.

2009/1481 Un client trouve un appareil photo dans le train et souhaite le remettre à l'accompagnateur de train. Ce dernier refuse de le prendre. Le client dépose alors ledit appareil à la gare de Courtrai.

Le Groupe SNCB déplore le fait que l'accompagnateur ait refusé de réceptionner l'appareil et transmet la remarque du client au responsable de l'agent.

2009/1609 Le fils d'un client oublie son sac à dos contenant son ordinateur portable. Le sac à dos est retrouvé et déposé dans une gare. Après deux semaines, le client en est averti. Il demande que son sac soit envoyé en gare de Zottegem. Le sac n'arrive jamais.

Selon le Groupe SNCB, le sac à dos a été envoyé à Zottegem le 9 avril 2009, mais n'y est pas parvenu.

Les démarches entreprises ensuite n'ont donné aucun résultat.

2009/1883 Le fils du client oublie son ordinateur portable dans le train. Ce dernier a été retrouvé par l'accompagnateur de train qui l'a remis en gare.

Aux objets perdus, l'ordinateur a bien été déposé mais y est reperdu.

Le Groupe SNCB fait savoir que les démarches entreprises pour retrouver l'ordinateur n'ont rien donné.

Suivant les Conditions Générales, le montant maximal en cas de perte ou de détérioration d'un objet est de 60 €.

Le médiateur n'est absolument pas satisfait d'une indemnité de 60 € par rapport à la perte occasionnée.

Le médiateur estime que le Groupe SNCB est responsable de la perte du portable. Le Groupe SNCB doit prendre soin des objets perdus en un bon père de famille. Comme le Groupe SNCB ne peut rien remettre au client, il doit le dédommager.

Le Groupe SNCB décide d'octroyer une compensation plus conséquente.

1.5.3. AVIS « BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2008/2685 Des clients déposent leurs bagages dans une consigne automatique de la gare. Le matin suivant, ils veulent ouvrir celle-ci. Ils ne le peuvent à cause d'une panne d'électricité. L'agent de la gare leur répond que le problème ne peut être résolu immédiatement, mais seulement dans l'après-midi. Les voyageurs doivent prendre un vol. Ils partent donc sans bagages, et achètent sur place les effets nécessaires (sous-vêtements, chaussettes, brosse à dents, chemise, etc. : coût 116 €). Ils reçoivent une attestation avec un code pour récupérer leurs affaires plus tard.

Le Groupe SNCB confirme les problèmes relatifs aux consignes, ce jour-là, mais que son collaborateur de service ne se souvient de rien. Il ajoute qu'il a toutefois rappelé à son personnel « les mesures à prendre » en pareilles circonstances. Il pose un geste commercial et est disposé à accorder le montant maximal prévu en cas de perte ou de détérioration (60 €).

Le médiateur s'enquiert auprès de l'entreprise ferroviaire des « mesures à prendre » mentionnées dans sa lettre. Il trouve étrange qu'aucun agent ne se rappelle quelque chose bien que la société de transport reconnaisse les faits.

Celle-ci rétorque que ses collaborateurs de service n'ont pas souvenir de problèmes avec les consignes ou une panne d'électricité. Elle explique qu'on doit tenter une ouverture manuelle lorsque les consignes sont bloquées. En cas d'échec, on fait appel au dépanneur. Elle conclut que la souche où figure le code électronique est placée en lieu sûr pour éviter le vol du contenu.

Le médiateur fait remarquer au Groupe SNCB qu'il y a discordance entre ses deux courriers :

- (lettre du 23 septembre 2008.) *Les agents concernés ne se souviennent pas de problèmes avec les consignes, ni d'une panne d'électricité qui en aurait perturbé le fonctionnement.*
- (lettre du 5 août 2008.) *Il y eut des problèmes avec les consignes à bagages. Il fut rappelé aux membres du personnel, préposés au dépôt des bagages, les mesures à prendre en cas de déficiences.*

Ces déclarations sont boiteuses. Le médiateur sollicite une relation claire.

Selon l'entreprise ferroviaire, les problèmes techniques avec les consignes à bagages, évoqués dans ses précédents courriers, ne nécessitaient pas une intervention spéciale de l'installateur. Une ouverture manuelle était toujours possible, sans qu'un rapport doive être établi.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur remarque que cette dernière mention réfute les déclarations antérieures. On ne sait sur quelle base la société de transport a établi celle-ci.

Nul ne se souvient de la panne, alors que différentes versions des faits existent. Le Groupe SNCB ne parvient à faire toute la lumière sur cette affaire.

Le médiateur demande d'indemniser complètement les clients (un solde de 56 €) des conséquences de cet incident.

L'entreprise ferroviaire répond que le préposé n'a pu faire immédiatement le nécessaire pour débloquer le système. Elle invoque l'article 56 § 9 des Conditions Générales¹, qui ne prévoit un dédommagement qu'en cas de perte ou détérioration, totale ou partielle, d'un bagage placé en dépôt. Les bagages ont pu être récupérés après déblocage du verrouillage.

Un montant maximal de 60 € est accordé pour des raisons commerciales. Davantage est impossible.

De nouveau, la déclaration de la société de transport est nébuleuse. « *Le préposé n'a pu faire immédiatement le nécessaire pour débloquer le système.* », alors que des lettres précédentes disent qu'il ne rappelait rien.

En outre, on ne sait toujours pas clairement si les consignes pouvaient être ouvertes manuellement, et pour quelle raison, ce ne fut pas fait tout de suite.

Dans son avis, le médiateur réitère sa demande de dédommagement global des conséquences de l'incident (solde de 56 €).

Dans sa réponse, le Groupe SNCB déclare qu'il a mené une enquête et qu'il n'a pas découvert de panne d'électricité. L'agent à qui les clients se sont adressés a manœuvré l'interrupteur en leur présence. D'après l'entreprise ferroviaire, c'est la raison pour laquelle le préposé ne se souvient d'une telle panne d'électricité. Dans le passé, de tels problèmes se sont posés.

¹ « La responsabilité de la SNCB pour les objets mis en dépôt est limitée aux obligations du dépositaire.

- a) En cas de perte totale ou partielle ou d'avarie, le montant de l'indemnité est limité à un montant (publié au Fascicule II) par kilogramme de poids brut manquant ou avarié, avec un maximum de 30 kilogrammes par colis.
- b) S'il y a eu déclaration d'intérêt à la livraison, il peut être réclamé, outre les indemnités prévues ci-dessus, la réparation du dommage supplémentaire prouvé jusqu'à concurrence du montant de l'intérêt déclaré.

L'origine du blocage était, d'après la société de transport, une défectuosité de la serrure. Les agents présents ne pouvaient ouvrir immédiatement la consigne, et vu que les voyageurs devaient prendre un avion, ils ont convenu que quelqu'un viendrait chercher les bagages plus tard.

Le Groupe SNCB maintient donc sa position.

Il est regrettable que celui-ci livre les résultats de son enquête et fournisse une réponse plus explicite après l'émission de l'avis.

2009/0687 Vu l'insuffisance de places au garage de vélos de Louvain, une cliente y attache son cycle. Sans avertissement, le personnel du « Point vélo » brise le cadenas et emporte le vélo car celui-ci, selon eux, constituait un danger.

Le Groupe SNCB répond que les préposés du « Point vélo » avaient informé la cliente de places encore disponibles dans le garage derrière la gare. Il ajoute que la voyageuse n'était pas disposée à y placer son engin.

Il précise que ce personnel est mandaté pour enlever une bicyclette, qui gêne les circulations et qui se révèle donc dangereuse pour les autres usagers des installations. Le contrevenant doit en assumer les coûts.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur livre les résultats de l'enquête que son service a menée sur place. Il en résulte que la cliente avait placé sa bicyclette à un endroit n'entravant nullement la circulation et ne faisant courir aucun danger à des tiers.

Les garages de vélos y sont très bien conçus, et le médiateur conçoit que si tout le monde y laissait traîner sa bicyclette, il ne serait plus possible d'y évoluer. Il est donc normal d'exercer une surveillance afin que les allées soient dégagées et que les engins ne gênent personne.

Pour restaurer la confiance entre le client et l'entreprise ferroviaire, le médiateur propose que celle-ci paie le cadenas brisé.

Le Groupe SNCB rejette la requête car les itinéraires d'évacuation prévus doivent être libres, et parce que en tant que gestionnaire, il peut être tenu pour responsable si un événement grave se produit et que ces itinéraires sont entravés. Il ne peut donc tolérer la moindre infraction.

Dans son avis, le médiateur a la nette impression que l'entreprise ferroviaire applique à la lettre une réglementation interne et qu'elle prend vite l'initiative de rompre l'attache d'un vélo.

Ce règlement stipule qu'un cycle gênant ne peut être déplacé dans l'immédiat. Il convient d'y placer un avertissement. Passé un délai de deux semaines, un agent mandaté peut enlever le vélo.

Quelle est la frontière entre une bicyclette gênante et une dangereuse ?

Les recherches du médiateur ont montré que l'engin de la voyageuse n'embêtait personne, et *a fortiori*, ne faisait courir aucun risque aux autres usagers ou aux installations. Le médiateur renouvelle donc sa demande de dédommagement du cadenas.

Le Groupe SNCB maintient sa position et refuse l'avis.

2009/1015 Une cliente dépose son nouveau vélo dans le garage surveillé d'une gare. Il disparaît. La voyageuse fait immédiatement une déclaration à la police et porte plainte auprès du Groupe SNCB pour obtenir un dédommagement.

L'entreprise ferroviaire répond qu'elle n'est pas responsable et renvoie à la réglementation : *SNCB-Holding met à la disposition de ses clients des emplacements de parking pour vélos pour lesquels elle n'assume aucune responsabilité de dépositaire.* »

Le montant d'indemnisation d'un dommage est forfaitaire. Qui dépose gratuitement son cycle le fait à ses propres risques et ne peut prétendre à une indemnisation. Le garage de vélos est seulement accessible aux usagers munis d'un macaron d'accès payant. Il n'appartient pas à la société de transport et est géré par une société privée et par la ville.

En cas de défectuosité de la porte, celle-ci est maintenue ouverte. Y est apposé un document de format A4 mentionnant cette avarie. Le Groupe SNCB se dit confronté à un problème entre le gestionnaire et le sous-traitant, allongeant le délai de remise en état.

Il est seulement disposé à accorder une compensation, correspondant au prix de l'abonnement durant la période de défectuosité des portes.

Le médiateur fait remarquer que l'article 87 § 2 des Conditions Générales porte sur l'utilisation et la location des parkings de vélos payants, gérés par l'entreprise ferroviaire. Celui-ci stipule que la société de transport dégage sa responsabilité en cas de dommages (aux vélos garés), sauf en cas de force majeure ou de faute de ses collaborateurs. En outre, la cliente était parfaitement au courant de ces modalités : elle acquitte le montant dû et reçoit un macaron d'accès au garage. Elle attache solidement sa bicyclette (deux cadenas).

Celle-ci attend de la société de transport qu'elle se conforme à ses règles.

La porte d'accès au garage de vélos est hors service pour une longue période. Vu qu'elle garantit la sécurité du lieu, on peut donc espérer que le Groupe SNCB (ou son préposé) prendra les mesures nécessaires pour rétablir le niveau de sécurité requis.

Il apparaît que ce ne fut pas fait. Il s'en est suivi le vol du vélo de la voyageuse.

L'entreprise ferroviaire n'a pas réagi promptement comme le prévoyait les obligations du contrat et ne s'est pas comporté « en bon père de famille » à l'égard de ses clients. Il en résulta une faute, telle que mentionnée dans l'article 87, b, § 2 des Conditions Générales.

Plutôt que d'assumer ses responsabilités, l'entreprise ferroviaire s'esquive et invoque un problème entre le gestionnaire et un sous-traitant.

Le médiateur pense que celle-ci interprète erronément les Conditions Générales.

Dans son avis, il invite la société de transport à indemniser le vélo volé.

Le Groupe SNCB refuse d'endosser cette responsabilité.

2009/1373 En janvier 2009, une cliente devait effectuer le voyage « Bruxelles-Midi/Poitiers » en TGV. Elle a déposé sa valise dans le compartiment « bagages », situé en dehors et hors de vue du compartiment « voyageurs ». Peu de temps après, elle a constaté la disparition de sa valise.

Après avoir rapporté cette situation à un accompagnateur, celui-ci lui a suggéré de rester à bord du train jusqu'à l'aéroport Charles de Gaulle TGV, dans l'espoir de retrouver son bagage. En effet, un groupe de passagers a pris place dans le train après la voyageuse, et le collaborateur de l'entreprise ferroviaire avait émis l'hypothèse que sa valise aurait pu être cachée par les bagages de ceux-ci. Si la cliente ne récupérait pas son bien, cet accompagnateur lui avait proposé de l'aider à rejoindre Bruxelles par le premier train car démunie de ses effets, et surtout de médicaments particuliers, la cliente ne pouvait envisager d'atteindre sa destination. Ce fut peine perdue.

Comme la voyageuse détenait un billet « normal », donc remboursable si elle l'avait annulé avant le départ du train, elle aurait entrepris cette démarche s'il s'était avéré que sa valise avait irrémédiablement disparu et aurait immédiatement rempli les formalités consécutives à cet événement à Bruxelles-Midi. Ce n'est que dans l'espoir de retrouver son bagage derrière ceux d'autres passagers qu'elle a effectué une partie de son trajet. Le Groupe SNCB ne peut indemniser la voyageuse du vol car les clients sont seuls responsables de leurs bagages personnels.

Toutefois, le médiateur propose dans sa conciliation que l'entreprise ferroviaire considère que la cliente ne pouvait se déplacer et a annulé son voyage avant le départ puisque, de toutes façons, son objectif était de se rendre à Poitiers et qu'elle n'a pu l'atteindre, et lui rembourse le montant de son billet, soit 97 €. Le Groupe SNCB consent à accorder des bons d'une valeur de 26€, correspondant à la différence entre le prix payé et le trajet réellement parcouru.

Le médiateur émet alors un avis pour obtenir la restitution globale du montant payé, soit 97 €.

En effet, comme la valise demeura introuvable, la cliente fut contrainte de revenir à son point de départ. Si la cliente avait décidé, pour quelque raison que ce soit, de renoncer à son voyage, elle aurait accompli la formalité administrative nécessaire (annulation du billet) et en aurait récupéré le montant, soit 97€. Le trajet «aller/retour» qu'elle a accompli ne correspondait nullement à son but, parvenir à Poitiers. S'il s'était avéré avant l'heure de départ du train que son bagage avait irrémédiablement disparu, elle aurait pu remettre son billet au vendeur et en percevoir la valeur.

Le médiateur invite donc le Groupe SNCB à accorder à la cliente des bons «voyage» d'une valeur égale à celle de son billet, celle-ci ne pouvant être victime, outre la perte de son bien, d'une disposition administrative qu'elle ne pouvait accomplir dans une situation accidentelle.

L'entreprise ferroviaire accepte et accorde des bons « voyage » complémentaires d'une valeur de 71 €.

2009/1428 Un client dépose son vélo dans le garage de vélos payant surveillé d'une gare. Celui-ci est volé durant sa longue période d'absence pour maladie. Le voyageur rapporte que la porte d'accès du lieu était cassée depuis plus de deux mois. Il désire que le Groupe SNCB prenne ses responsabilités et assume les conséquences de ce larcin, à savoir le remboursement de la valeur du cycle et le prix de l'abonnement parking.

L'entreprise ferroviaire refuse et renvoie à la réglementation.

Le long délai mis pour réparer la porte résulte d'un problème entre le gestionnaire et ses sous-traitants (la société de transport n'est pas propriétaire du garage). Entre-temps, les problèmes techniques furent résolus.

Dans un courrier annexe, le Groupe SNCB confirme que des clients furent, maintes fois, confrontés à la porte défectueuse. Il accorda à ceux-ci une prolongation d'abonnement d'un mois.

Le médiateur fait remarquer que l'entreprise ferroviaire fit preuve d'une très grande nonchalance (en ne prenant pas les mesures nécessaires), en sachant que les portes du garage étaient avariées depuis un certain temps.

La société de transport rétorque qu'elle n'est pas propriétaire des lieux. Elle offre cependant, moyennant finances, un garage de vélos surveillé. Elle doit donc en garantir la sécurité et peut difficilement se retrancher derrière un conflit potentiel entre les gestionnaires et les sous-traitants. Elle fournit le produit final, et est donc responsable en cas d'irrégularités.

Le voyageur a payé pour déposer son (nouveau) vélo dans une zone surveillée par caméra. Il en était pleinement rassuré, surtout qu'il en est clairement fait mention.

Durant la période d'avarie des portes, le Groupe SNCB pouvait :

- soit effectuer les réparations, vu le risque encouru ;
- soit avertir les clients que cette situation pouvait entraîner des vols ;
- soit renforcer la surveillance.

La nouvelle bicyclette, attachée avec un modèle de cadenas reconnu, fut volée dans de la zone payante surveillée. Le client n'a pas été négligent : son engin était verrouillé avec un câble flexible. Il a fait tout ce qu'il fallait.

Le médiateur ne peut qu'en conclure à une faute de l'entreprise ferroviaire. Dans sa proposition de conciliation, il sollicite le remboursement de la valeur du vélo.

La société de transport la rejette sur base du règlement interne du garage de vélos dont le voyageur a eu connaissance en y accédant.

Le médiateur répond que le Groupe SNCB fait référence à ce règlement placé à l'entrée du lieu. Or, le client n'a pas reçu copie de celui-ci lors de l'achat de l'abonnement de parcage, et à aucun moment, on n'a attiré son attention sur de telles règles. Il n'a pas non plus signé un quelconque document attestant qu'il en a pris connaissance et qu'il y marque son accord.

L'entreprise ferroviaire dit aussi que rien ne prouve le vol du vélo durant la période de défectuosité des portes. Elle va même plus loin : un autre voyageur a peut-être commis ce larcin. Même dans ce cas hypothétique, subsiste la question d'une installation « sécurisée » en ordre.

En conséquence, le médiateur émet un avis : *Le Groupe SNCB doit verser la valeur du vélo sur le compte bancaire du client.*

L'entreprise ferroviaire refuse en avançant que le voyageur, utilisateur de l'installation, a implicitement pris connaissance du règlement interne et l'accepte sans réserve. Celui-ci stipule que la société de transport n'est pas responsable.

En outre, le Groupe SNCB ne s'estime pas négligent dans cette affaire. Au début, les portes ont fait leur maladie. Les garanties prévoyaient que seul l'installateur pouvait les réparer.

Les utilisateurs ont reçu un imprimé, les informant de cette situation, et ont bénéficié d'une compensation d'un mois.

L'entreprise ferroviaire ajoute que le client ne fournit pas la preuve du vol. Il peut seulement supposer que son vélo aurait disparu durant sa période de maladie. Rien ne prouve qu'il y ait un lien de cause à effet entre l'avarie des portes et le vol du cycle.

2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIITS AUPRES DU MEDIATEUR

Conformément à l'article 43 §3 de la loi du 21 mars 1991, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

En 2009, 151 plaintes (120 néerlandophones, 31 francophones) sont considérées comme irrecevables.

Elles ont surtout trait aux nuisances sonores, consécutives à des travaux d'infrastructure, vibrations dues aux trains ...

Elles sont alors transmises aux services compétents pour examen.

Nombre de personnes demeurant à proximité des installations ferroviaires se plaignent lorsque des travaux y sont effectués ou y sont envisagés. Toutefois, depuis peu, Infrabel y est particulièrement attentif.



Via le site internet www.infrabel.be ou par téléphone au numéro vert gratuit 0800/55 000 les riverains peuvent contacter « la cellule riverains » pour un problème ou poser leurs questions au sujet des travaux ou des projets en cours.

La cellule Riverains

Des travaux sur la voie ferrée près de chez vous?

La cellule Riverains poursuit une mission: vous informer le mieux possible des travaux sur la voie ferrée. Nous consultons les ingénieurs et les techniciens chargés d'assurer le suivi des chantiers et des projets. Ainsi, nous sommes à même de vous donner des informations de première main:

- Les toutes-boîtes, brochures et autres documents vous tiennent au courant des travaux ;
- Les séances d'information réunissent tous les intéressés: les riverains, les communes, les ingénieurs, etc;
- Les visites de chantier destinées à ceux qui souhaitent en savoir davantage;
- Des réponses à vos questions et vos plaintes par téléphone ou e-mail.

Des questions ou plus d'informations?

Vous avez une question brûlante sur un de nos chantiers ou projets? Vous cherchez plus d'informations? N'hésitez pas à nous contacter. Par e-mail ou par téléphone au numéro gratuit

0800 55 000. Nous répondons à toutes vos questions, tous les jours ouvrables de 7h à 22h.

Source : www.infrabel.be

SITUATIONS VECUES

2009/0118 Un riverain de la gare à Mortsels se plaint que depuis le changement des services offerts dans les gares sur le territoire de Mortsels, un passage à niveau reste fermé trop longtemps, ce qui engendre des embouteillages. Le médiateur n'est pas compétent en la matière et adresse une copie du dossier au responsable local d'Infrabel.

2009/1088 Un voyageur demande le remboursement de billets TGV achetés en France. Le médiateur n'est pas compétent (absence de relation clientèle avec le Groupe SNCB) et envoie la plainte au médiateur de la SNCF.

2009/1535 Une Administration communale demande que le Groupe SNCB nettoie les abords des voies. Le médiateur n'étant pas compétent, il transmet le dossier à Infrabel, gestion de l'Infrastructure au sein du Groupe SNCB.

2009/1643 Des voyageurs réservent sur le site www.eurostar.com 4 tickets « toutes gares belges » ; or, comme ils ne peuvent les retirer qu'à la borne « Railtour » à Bruxelles-Midi, ils sont contraints d'en acheter de nouveaux. Ils en demandent le remboursement. Le médiateur n'est pas compétent et les renvoie au service clientèle d'Eurostar à Londres et vers le site ECC-net.



Photo Groupe SNCB

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSION

Malheureusement pour les clients, en 2009, la qualité du service a été une fois de plus en recul par rapport à bon nombre de points essentiels. La ponctualité en particulier est médiocre. Elle obtient un moins bon score qu'en 2008, qui était déjà un mauvais « millésime ». Le nombre de trains supprimés atteint à nouveau des sommets et les retards qui en découlent n'apparaissent pas dans les statistiques. Un nombre inhabituellement élevé de trains ont été supprimés pour des raisons d'ordre technique. Il ressort que les problèmes inhérents aux nouveaux trains à double étage perdurent. Le voyageur perd sa confiance. Pour des rendez-vous importants ou des correspondances avec d'autres trains, il se voit même contraint de prendre (encore) « un train plus tôt ».

En clair, la situation générale du transport ferroviaire a encore empiré par rapport à 2008. La coopération entre les trois sociétés du Groupe s'effectue de plus en plus péniblement. Les clients finissent par se résigner et font savoir qu'ils ont plus que l'impression qu'on les écoute à peine. Le médiateur fait référence aux plans d'action, aux groupes de travail, aux initiatives annoncées par le Groupe SNCB. Celles-ci rencontrent cependant une incrédulité croissante.

Les clients se lassent : ils sont toujours disposés à communiquer par téléphone ou de manière informelle, mais pour ce qui est d'écrire encore une autre lettre, de suivre les procédures... non, merci. Cette forme de résignation face à la persistance des problèmes ne doit pas conduire à la conclusion que tout va bien. Ce ne serait qu'une erreur de taille. Le médiateur a des contacts quotidiens avec les clients, il entend ce qui se passe et sait quel poids y donner. Celui qui prend le train tous les jours connaît bien l'histoire.

Le Groupe SNCB est-il suffisamment à l'écoute du client?

Le médiateur pense que non.

Le feedback du terrain a du mal à remonter jusqu'à la table des décisions. Même le personnel de train est particulièrement mécontent de cet état des choses, d'après les conversations recueillies au cours du traitement des dossiers. Il est aussi confronté quotidiennement aux questions, aux remarques et à l'aigreur des clients. Il est toujours très apprécié des clients, c'est ce qui ressort (même) des plaintes, mais il a beaucoup de mal à fournir un service de qualité en cas de perturbations du trafic ferroviaire, en particulier dans le domaine de l'information. Lorsque le médiateur attire l'attention du Groupe SNCB sur les réalités du terrain, sa réaction est très tiède. Pourtant, la connaissance de la réalité factuelle est une bonne base pour la prise de décision. Dans la pratique, hélas, il s'avère que cette connaissance du terrain, c'est-à-dire aussi la manière dont le client (et le personnel concerné) est confronté à la réalité ferroviaire quotidienne, fait souvent défaut. Ceci est dû entre autres à un manque « d'orientation client ». Mais aussi à la tendance à sous-estimer la nécessité d'aller voir littéralement sur place, où le problème se pose, et d'en vivre l'expérience en première ligne. Cette démarche contribuerait à traiter un problème en profondeur à la direction, dans une salle de réunion ou par e-mail.

Genchi genbutsu (va voir), l'expression japonaise qui a aussi trouvé sa place dans la littérature spécialisée en management, s'applique ici plus que jamais. La façon dont le Groupe SNCB répond aux clients, qui vivent la réalité quotidienne et factuelle du rail, révèle un degré d'implication insuffisant du management. Au cours de ses interventions,

le médiateur éprouve encore trop souvent le sentiment que le Groupe SNCB veut toujours avoir raison et qu'il fait preuve d'une certaine distance, qui n'est pas en phase avec la réalité.

Malgré les investissements historiquement élevés dans le rail, même en période de crise économique, la belle aventure ferroviaire connaît aussi des pages sombres.

Cette histoire contient des chapitres et des scénarios sur de nouvelles infrastructures ferroviaires somptueuses, des exemples de grande classe, des gares sublimes, des initiatives ambitieuses pour des nouvelles formes de diffusion de l'information. Elle décrit l'importance de l'interaction entre les différents modes de transport et la nécessité de consulter les acteurs concernés, elle met l'accent sur la composante écologique de l'option « train », à juste titre. Mais précisément au moment où le train attire tant de gens, la mission principale du Groupe SNCB souffre d'une lourde perte au niveau de la qualité. Heureusement, la confiance des clients et le personnel de bord et de gare se maintient.

Parfois, le Groupe SNCB s'offusque presque lorsque le client demande très concrètement quand il peut s'attendre à un retour « à la normale » au niveau du service. N'est-ce pas une question sensée ? Le Groupe SNCB définit lui-même ses horaires, c'est lui qui organise son trafic ferroviaire. Le client en prend acte et organise sa vie quotidienne en fonction des possibilités qui lui sont offertes. Si l'offre est souvent mauvaise, voire absente, il est évident que la question qui se pose est de savoir « pourquoi » et « quand sera-t-elle rétablie ? ».

Compte tenu du fait que, pendant les heures de pointe, la majorité des passagers utilise le réseau intérieur, que la collectivité encourt des efforts financiers importants, qu'il existe un engagement formel par le biais des contrats de gestion du Groupe SNCB par rapport à cette collectivité, il semble légitime que le client obtienne une réponse claire concrète à ses questions justifiées. Le critère financier ne peut pas être le seul élément sur lequel le service public est évalué. Cet argument ressurgit trop facilement quand il s'agit de services publics de qualité.

Le « vivre ensemble » n'a pas seulement besoin d'une bonne mobilité, il y a droit. Les choix y relatifs doivent être transparents et cohérents et tenir compte des demandes de la société. Un trafic ferroviaire ponctuel et de qualité supérieure fait partie de ces attentes importantes, évidemment.

Bruxelles, le 30 avril 2010.

Jean-Marc JEANFILS

Médiateur

Guido HERMAN

Ombudsman

LE RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR AUPRES DU GROUPE SNCB

Le rapport annuel est disponible en ligne à l'adresse :

www.ombudsmanrail.be

Le rapport annuel est envoyé :

aux ministre(s) compétent(s),

aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,

aux membres des Conseils d'Administration et

aux Administrateurs Délégués des entreprises du Groupe SNCB.

Le rapport annuel est ensuite présenté à la presse et mis gratuitement à la disposition du public.