



# Rapport annuel 2004

LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA SNCB



LE MÉDIATEUR

RAPPORT ANNUEL

2004

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA SNCB



Photo SNCB

# RAPPORT ANNUEL

# 2004

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA 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	17
3. Résultats des interventions	19
4. Avis	21
4.1. Considérations générales	21
4.2. Nombre d'avis rendus	22
4.3. Résultats	23
4.4. Evolution des avis	24
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	27
1. Evolution du nombre de plaintes	28
1.1. Titres de transport	35
1.1.1. Titres de transport en service intérieur	38
1.1.2. Cartes train	49
1.1.3. Formules Pass	55
1.1.4. Titres de transport en service international	57
1.1.5. Autres titres de transport	58
1.1.6. Avis « Titres de Transport »	60

1.2.	Qualité du service offert à la clientèle	78
1.2.1.	Personnel	80
1.2.2.	Information	82
1.2.3.	Infrastructure	89
1.2.4.	Service à la clientèle	95
1.2.5.	Conditions Générales	98
1.2.6.	Réservations	99
1.2.7.	Annonces	106
1.2.8.	Langue	108
1.2.9.	Avis « Service offert à la clientèle »	110
1.3.	Service des trains	118
1.3.1.	Retards et ruptures de correspondances	120
1.3.2.	Compositions	127
1.3.3.	Offre train	129
1.3.4.	Horaires	133
1.3.5.	Suppressions	135
1.3.6.	Avis « Service des trains »	137
1.4.	Bagages, Vélos et Colis	146
1.4.1.	Objets perdus	147
1.4.2.	Vélos	148
1.4.3.	Avis « Bagages, Vélos et Colis »	150
1.5.	Divers	158
2.	Autres dossiers introduits auprès du médiateur	161
	QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	162

# 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 douzième rapport du médiateur auprès de la SNCB, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2004.

## PREMIERE PARTIE

# INTRODUCTION

Le présent rapport du médiateur auprès de la SNCB est le douzième du genre ...

... et le dernier qui traitera de la Société Nationale des Chemins de fer Belges en tant qu'une seule et même entité. En effet, dès 2005, dans le cadre de la réglementation européenne, la SNCB sera scindée en trois nouvelles entreprises distinctes (voir ci-dessous).

2004 a été une bonne année pour la SNCB sur le plan des prestations fournies aux clients. En témoigne une fois de plus l'appréciation sans cesse croissante de la clientèle. De nouveau, l'évaluation du personnel a été globalement favorable. D'autres domaines ont également confirmé cette tendance, citons l'information, le confort, la propreté et la ponctualité.

Caractéristique singulière du présent rapport, la problématique des retards quitte lentement le peloton de tête des plaintes, après en avoir occupé la première place pendant des années.

En 2004 encore, la concertation entre le médiateur et la SNCB a été privilégiée, permettant ainsi d'éviter bien des situations désagréables ou de voir se répéter des mésaventures vécues par les clients. Abstraction faite d'une légère augmentation, le nombre de dossiers confiés au médiateur est donc resté au niveau de 2003.

Dialogue et concertation ont souvent permis de proposer à un client qui, dans un premier temps, était contrarié par un problème, une solution qui l'a satisfait. Inutile de préciser que de tels cas sont, pour la SNCB, autant d'occasions de redorer son blason. Cela prouve une fois de plus que l'entreprise doit traiter avec égard les plaintes fondées pour qu'elle puisse à l'avenir renforcer sa position dans un marché de services particulièrement exigeant.

Le médiateur attend impatiemment de voir comment fonctionnera la nouvelle structure.

Un service à la clientèle de qualité répondant aux exigences strictes du client doit figurer au centre des préoccupations. Les nouvelles entreprises développeront sans aucun doute leur propre dynamique. Une concertation dans les faits, dirigée par des objectifs communs, sera une condition *sine qua non*. S'il en résulte une amélioration de l'offre, à tous les égards, et par là même une plus-value substantielle dans la contribution à la mobilité dans la société, l'opération sera un succès. Tout autre scénario sera assimilé à une régression.

Le médiateur continuera à mettre pleinement à profit son rôle conciliatoire et consultatif afin de fournir une réponse positive aux questions légitimes du client, d'améliorer et de renforcer la relation entre l'entreprise et le client et enfin d'encourager la collaboration entre les entreprises.

## Les Sociétés Nationales des Chemins de fer Belges...

L'ex-SNCB est scindée en 3 nouvelles entreprises :

- le holding, une entreprise publique autonome, dénommé « Holding SNCB » ;
- l'exploitant, une entreprise publique autonome, appelé « SNCB » ;
- le gestionnaire d'infrastructure, une entreprise publique autonome, baptisé « Infrabel ».

Chaque entreprise a un Administrateur délégué, un Conseil d'Administration, un Comité directeur, un Commissaire du Gouvernement, un Collège de Commissaires et un Contrat de Gestion avec l'Etat.

Récapitulatif des activités de ces entreprises :

Holding : son rôle n'est pas tant de développer des activités opérationnelles, mais bien de promouvoir la coordination et la collaboration entre ses filiales. Il est notamment responsable des biens immobiliers (gares comprises), des finances, de la gestion du personnel, des affaires juridiques, des télécommunications, de l'information, de la communication, des services de sécurité, etc.

SNCB : sa principale tâche concerne les activités « marchandises » et « voyageurs » : élaboration et organisation de l'offre et du plan de transport, fixation des tarifs, marketing, matériel roulant, gestion des conducteurs et des accompagnateurs de train, entretien du matériel roulant, etc.

Infrabel : - assure l'entretien et la gestion de l'infrastructure et des systèmes de régulation et de sécurité ;  
- gère des fonctions essentielles, comme la répartition et l'octroi des capacités, la détermination du coût d'utilisation de l'infrastructure, la facturation et la perception des redevances ainsi que la certification du personnel des entreprises ferroviaires et du matériel roulant.

## COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de la SNCB  
Cantersteen, 4 B-1000 Bruxelles  
*(à la gare de Bruxelles-Central)*

ou vous lui adressez un fax

02 525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone

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

Par mail

Francophones	<a href="mailto:mediateur@b-rail.be">mediateur@b-rail.be</a>
Néerlandophones	<a href="mailto:ombudsman@b-rail.be">ombudsman@b-rail.be</a>
Germanophones	<a href="mailto:ombudsman@b-rail.be">ombudsman@b-rail.be</a>

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 2.508 plaintes dont 130 étaient irrecevables. 2.378 dossiers ont ainsi été traités.

Ces 2.378 dossiers abordés en 2004 représentent dans les faits 2.381 personnes, auxquelles il faut encore ajouter les contacts téléphoniques.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 2.378.

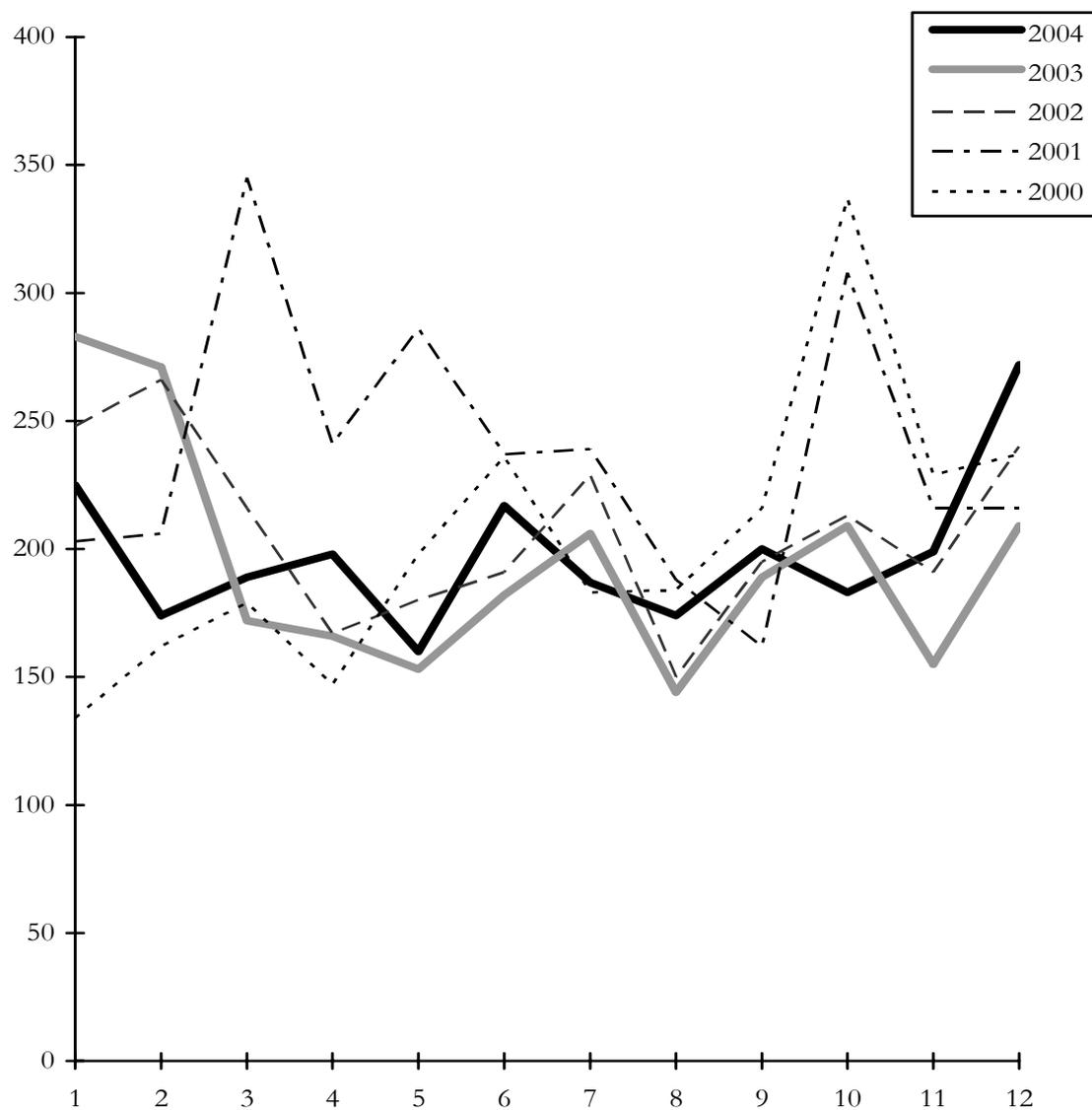
Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

Dossiers	24-12-99 au 31-12-00	01-01-01 au 31-12-01	01-01-02 au 31-12-02	01-01-03 au 31-12-03	01-01-04 au 31-12-04
Néerlandophones	1.565	1.916	1.604	1.618	1.654
Francophones	851	931	882	721	724
<b>Total</b>	<b>2.416</b>	<b>2.847</b>	<b>2.486</b>	<b>2.339</b>	<b>2.378</b>
	Rapport annuel 2000	Rapport annuel 2001	Rapport annuel 2002	Rapport annuel 2003	Rapport annuel 2004

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

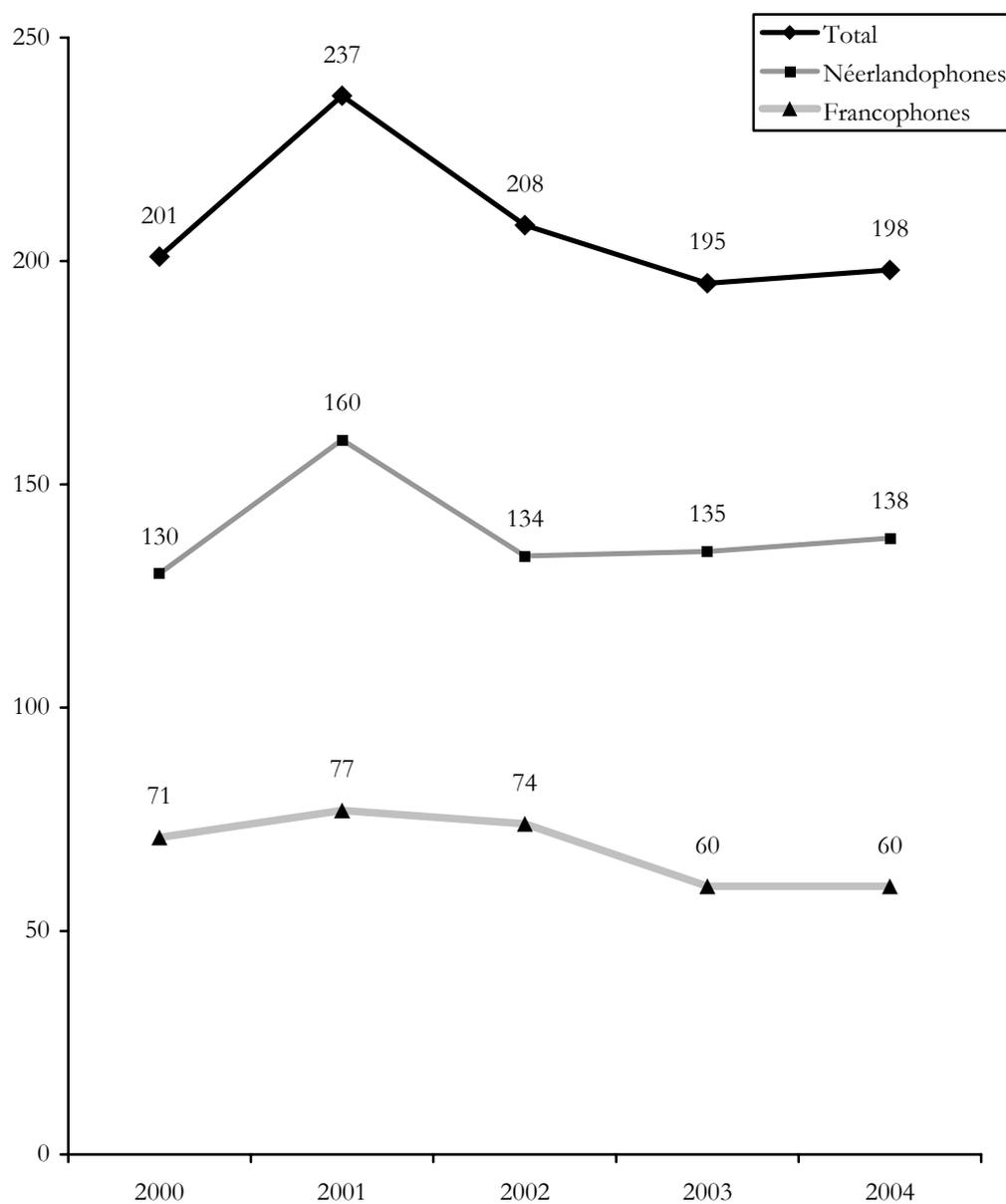
### Evolution du nombre des plaintes

Nombre de plaintes par mois de 2000 à 2004



## Evolution du nombre des plaintes

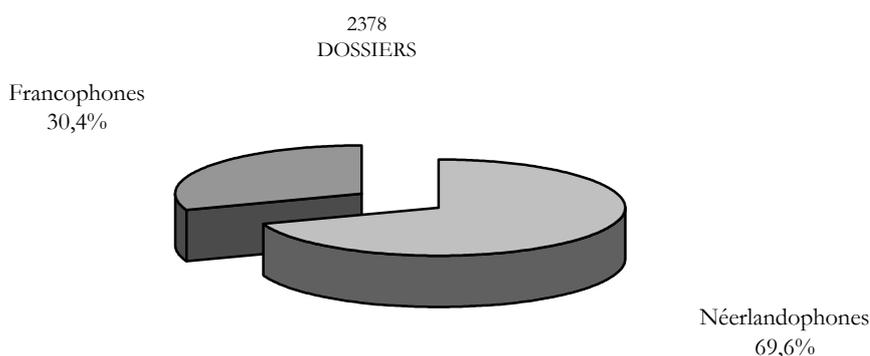
Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 2000



## Les dossiers 2004

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

- 1.654 dossiers néerlandophones<sup>1</sup>;
- 724 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le médiateur a été contacté par téléphone à au moins 8.000 reprises.

La plupart du temps, il s'agissait de réactions directes et de manifestations de mécontentement du client par rapport aux expériences vécues (retards, correspondances manquées, amende dans le train, attitude trop brusque d'un agent de contrôle, ...).

Durant cet exercice, le médiateur en a reçu un certain nombre menant à des interventions relatives à la recherche d'objets personnels, laissés par le client dans le train. D'autres ont eu trait à la modification de la procédure de demande du tarif groupe.

Alors que la date limite de remise des déclarations de revenus était proche, plusieurs abonnés empoignèrent nerveusement leur téléphone à cause de la modification de la réglementation en matière de calcul du prix de l'abonnement entre le domicile et le lieu de travail. En effet, la SNCB n'était plus tenue d'envoyer une attestation fiscale à tous ses clients.

Ensuite, il y eut les péripéties, consécutives à la faillite de l'exploitant d'un certain nombre d'abris pour vélos, et la pénible prospection d'un repreneur de cette activité, qui provoquèrent l'inquiétude des clients concernés.

---

<sup>1</sup> Pour des raisons pratiques, les dossiers introduits dans une autre langue font partie des dossiers néerlandophones

Enfin, l'information diffusée dans les médias, au sujet de la carte train *gratuite* (règlement du tiers payant : le travailleur et l'Etat fédéral prenaient en charge, respectivement, 20% et 80% du prix de l'abonnement) suscita beaucoup de questions.

Souvent, le médiateur peut venir en aide, immédiatement, au client. Si tel n'est pas le cas, il dirige celui-ci vers le service compétent de la SNCB, ou vers le site internet de l'entreprise.

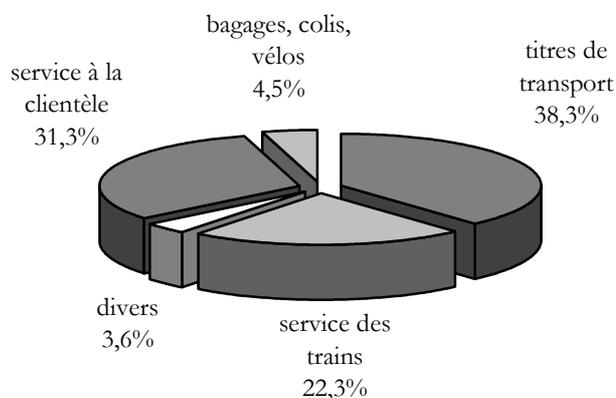
## 2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 2.378 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 :

- 909 dossiers ont trait aux titres de transport ;
- 745 sont relatifs à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 530 concernent le service des trains ;
- 108 plaintes se rapportent aux bagages, vélos et colis ;
- 86 litiges dénoncent des problèmes divers (accidents, concessions, sécurité, dégâts et souillures, ...).

Répartition par groupes



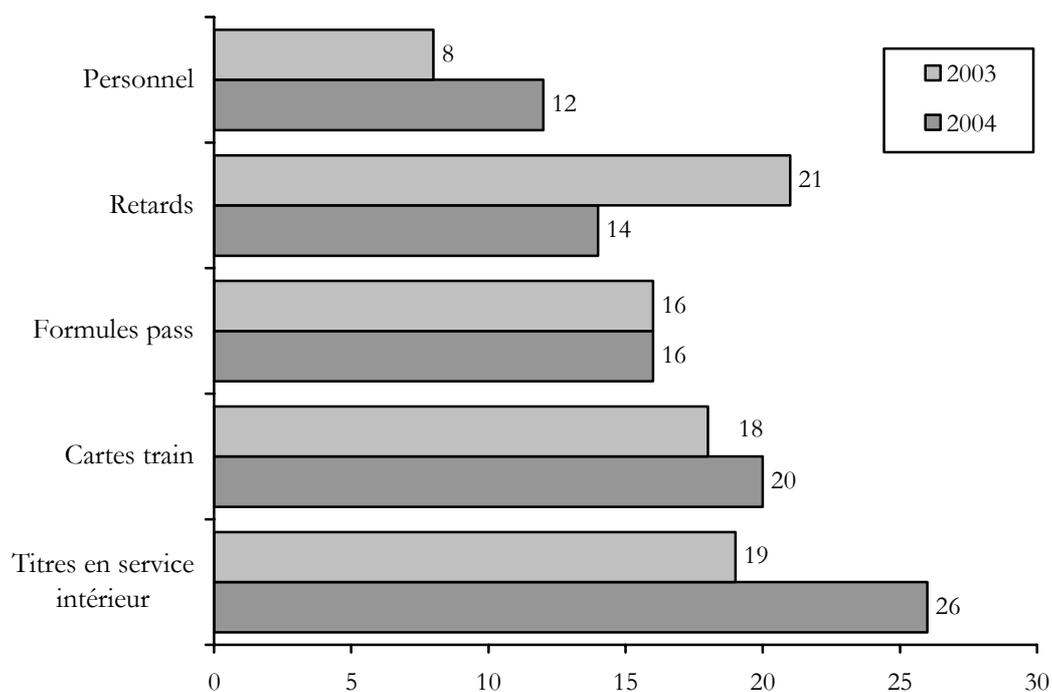
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, service des trains, ...).

## Top cinq toutes catégories confondues

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

- titres en service intérieur : 308
- cartes train : 242
- formules Pass : 193
- retards : 166
- personnel : 148

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

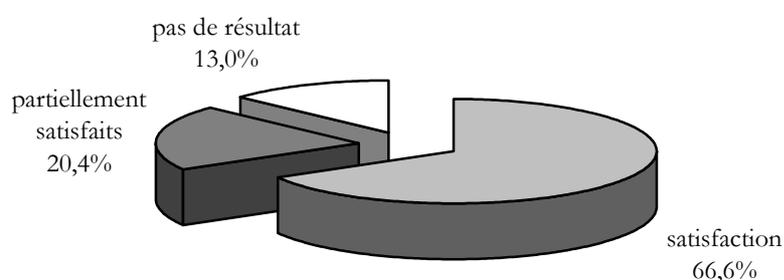


### 3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 2.378 dossiers introduits auprès du médiateur, 426 étaient toujours en traitement fin décembre 2004.

Les 1.952 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.300 clients ont obtenu satisfaction ;
- 398 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 254 dossiers n'ont pas obtenu de résultat.



87 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès de la SNCB.

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

Dans 66,6% des cas, la SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client. Dans 20,4% des dossiers, le client est partiellement resté sur sa faim :

- le fait qu'il reçoive une réponse correcte ne signifie pas nécessairement que le problème sous-jacent a été résolu. Dans un nombre de cas, la SNCB reconnaît la suroccupation d'un train dont le client se plaint ; elle est même prête à renforcer ce train mais ... au moment où du matériel deviendra disponible ou quand de nouvelles voitures seront livrées ; donc pas dans un avenir proche ;
- parfois, le problème du client ne peut être que partiellement résolu. C'est par exemple le cas d'un voyageur dont le Go Pass est mal complété. Après enquête sur les circonstances de l'infraction, la SNCB réduit le montant de l'amende infligée en première instance mais maintient, pour des raisons de principe, le paiement des frais

administratifs. Il arrive aussi que le client demande explicitement un remboursement mais que la SNCB n'octroie qu'un billet « cadeau ».

Bien que le bilan pour le client soit en grande partie positif, un retournement de situation n'est pas impossible : dans un certain nombre de cas, la SNCB demande à son client de se montrer patient, par exemple parce que la recherche d'une solution à son problème prendra un peu de temps. Si l'arrangement promis tarde à venir, la SNCB s'expose à une nouvelle plainte de ce client « partiellement satisfait ».

Dans 13 % des cas, la médiation n'a abouti à aucun résultat, soit parce que la SNCB ne pouvait en aucune manière répondre à la requête (légitime) du client, soit parce que la procédure a été interrompue en concertation entre les parties.

## 4. AVIS

### 4.1. CONSIDERATIONS GENERALES

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

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

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

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 la SNCB doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

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

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

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

## 4.2. NOMBRE D'AVIS RENDUS

Le médiateur a émis 25 avis durant cette année :

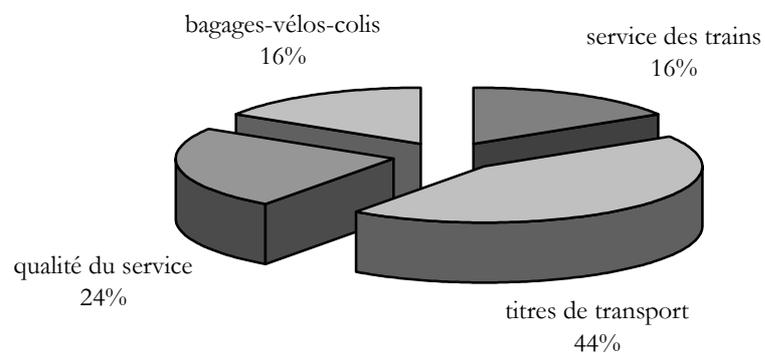
- 16 avis ont été rendus en néerlandais ;
- 9 avis ont été rendus en français.

La SNCB avait fourni, fin 2004, réponse aux 25 avis émis.

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

- 11 avaient trait aux titres de transport ;
- 6 concernaient la qualité du service ;
- 4 avis étaient relatifs au service des trains ;
- 4 concernaient la rubrique « Bagages – Vélos – Colis » .

Classement des avis par groupe

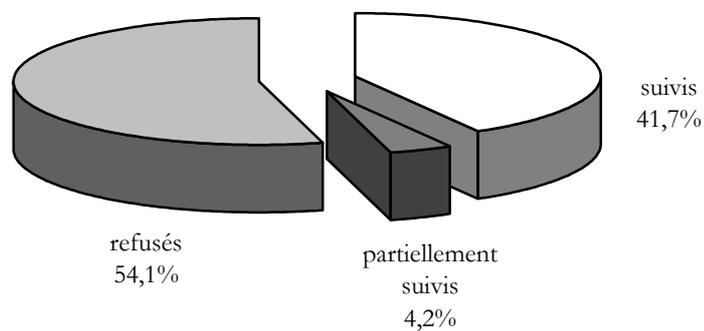


Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

### 4.3. RESULTATS

Sur les 25 avis clôturés, 14 n'ont pas été suivis par la SNCB, 10 l'ont été et 1 l'a été partiellement.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 44 % des dossiers, la SNCB a suivi, en tout ou en partie, l'avis du médiateur ; elle a refusé de le faire dans 56 % des autres cas.



Lors de la publication du rapport 2003, aucun avis n'était en attente d'une réponse définitive.

#### 4.4. EVOLUTION DES AVIS

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

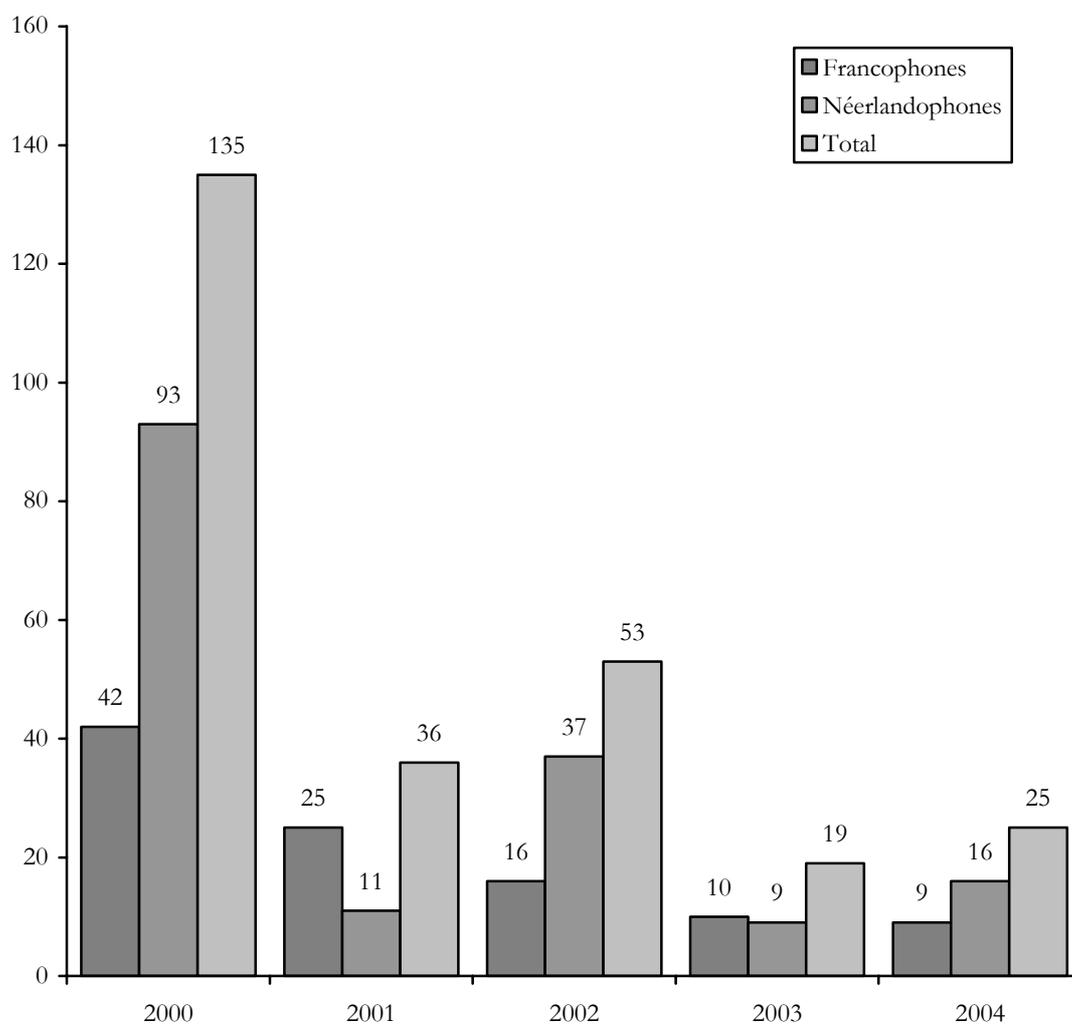




Photo SNCB



## 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 les « titres de transport », la « qualité du service offert à la clientèle », le « service des trains », les « bagages, vélos et colis » et les « divers ».

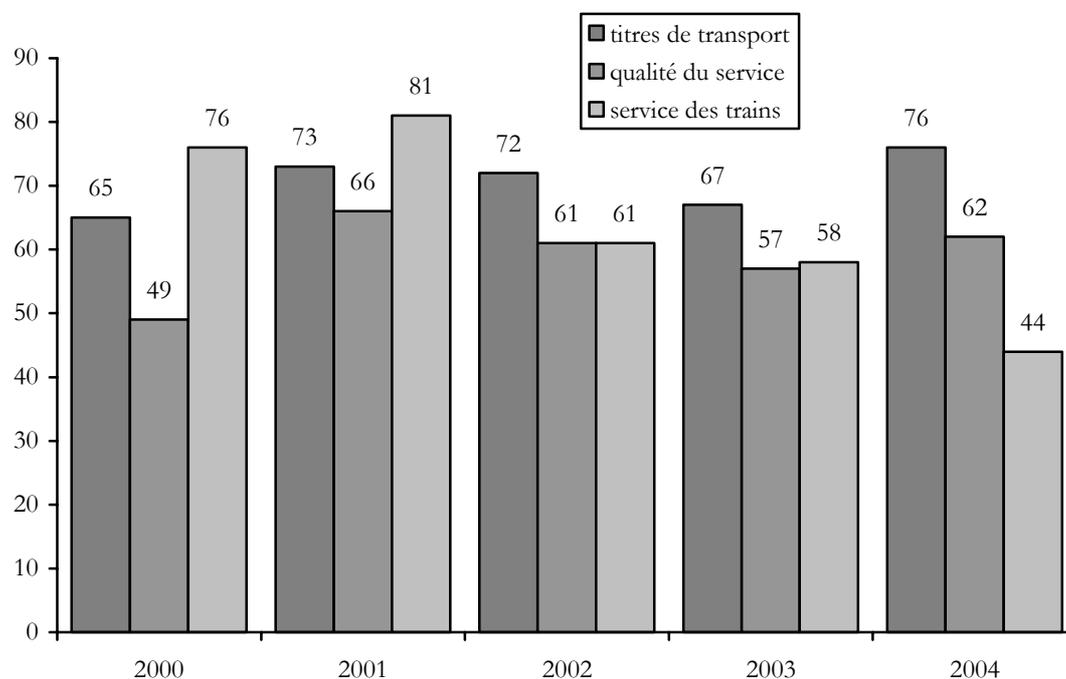
Evolution des principales catégories de plaintes

Les « titres de transport » affichaient une moyenne de 65 plaintes en 2000, 73 en 2001, 72 en 2002 et 67 en 2003 et 76 en 2004.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 49 dossiers en 2000, 66 en 2001, 61 en 2002, 57 en 2003 et 62 en 2004.

Le « service des trains » affichait 76 dossiers en 2000, 81 en 2001, 61 en 2002, 58 en 2003 et 44 en 2004. Cette baisse résulte certainement d'une régularité croissante depuis pas mal de temps.

Graphique par moyenne mensuelle



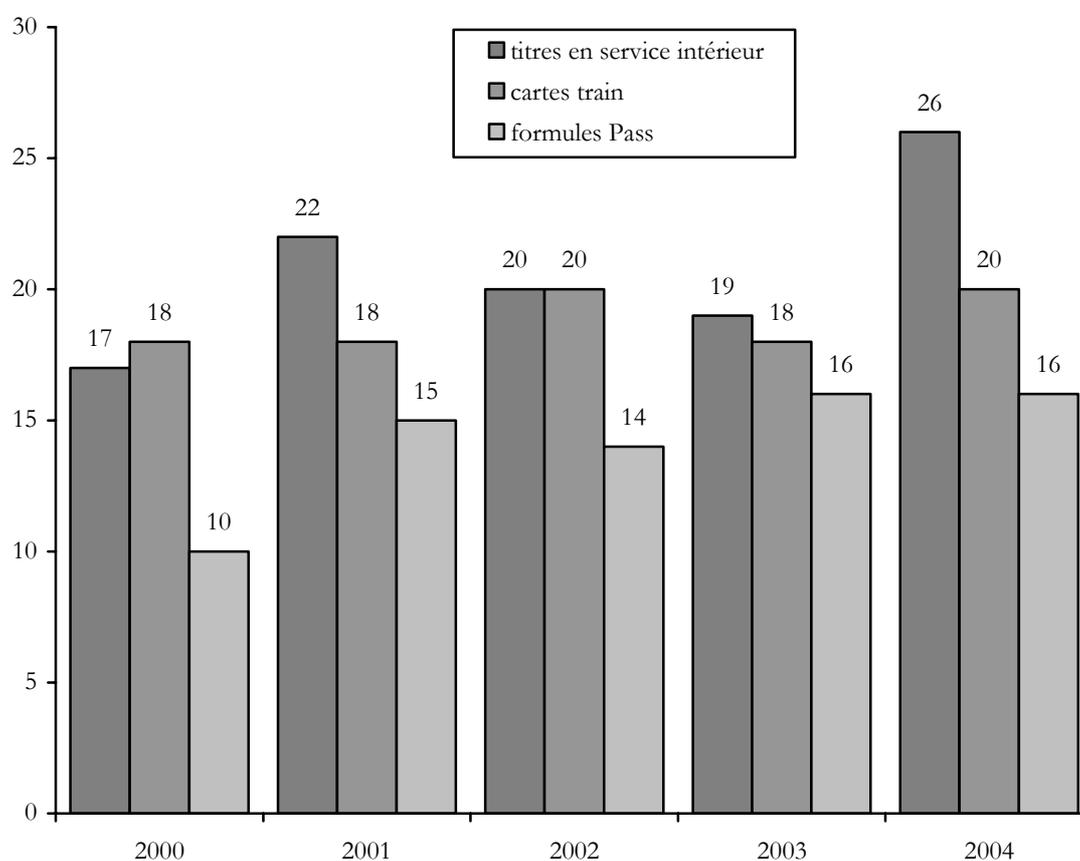
## Groupe « titres de transport » : évolution des catégories les plus importantes

Les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 17 dossiers en 2000, 22 en 2001, 20 en 2002, 19 en 2003 et 26 en 2004.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 18 cas en 2000 et en 2001, de 20 en 2002, de 18 dossiers en 2003 et de nouveau de 20 en 2004.

Les « formules Pass » affichaient une moyenne de 10 dossiers en 2000 pour remonter à 15 en 2001, 14 en 2002, 16 en 2003 et 2004.

### Graphique par moyenne mensuelle



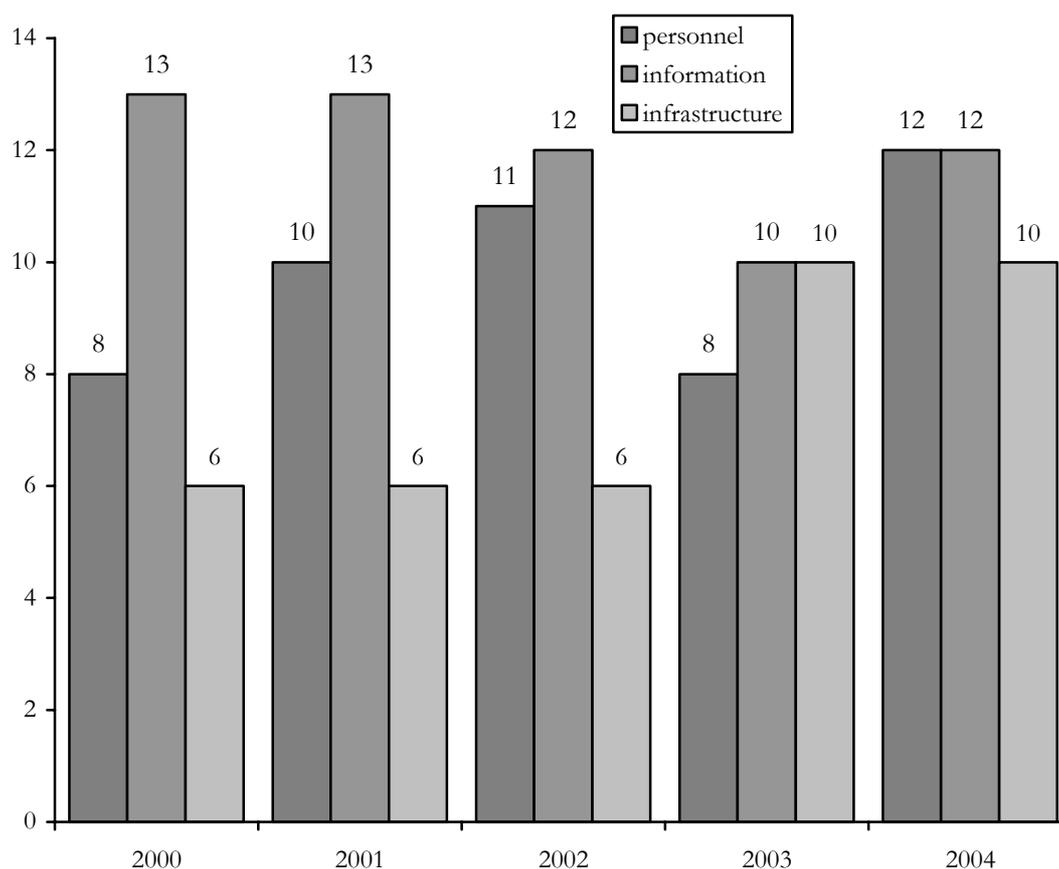
## Groupe « Qualité du service offert à la clientèle » : évolution des catégories les plus importantes

La rubrique « personnel » affichait une moyenne de 8 dossiers en 2000, de 10 dossiers en 2001, 11 en 2002, redescendant à 8 en 2003 pour grimper à 12 en 2004.

La rubrique « information » présentait une moyenne de 13 dossiers en 2000 et 2001, 12 en 2002, 10 en 2003 et 12 en 2004.

L'« infrastructure » a connu d'une moyenne mensuelle de 6 dossiers en 2000, 2001, 2002 et 10 en 2003 et 2004.

### Graphique par moyenne mensuelle



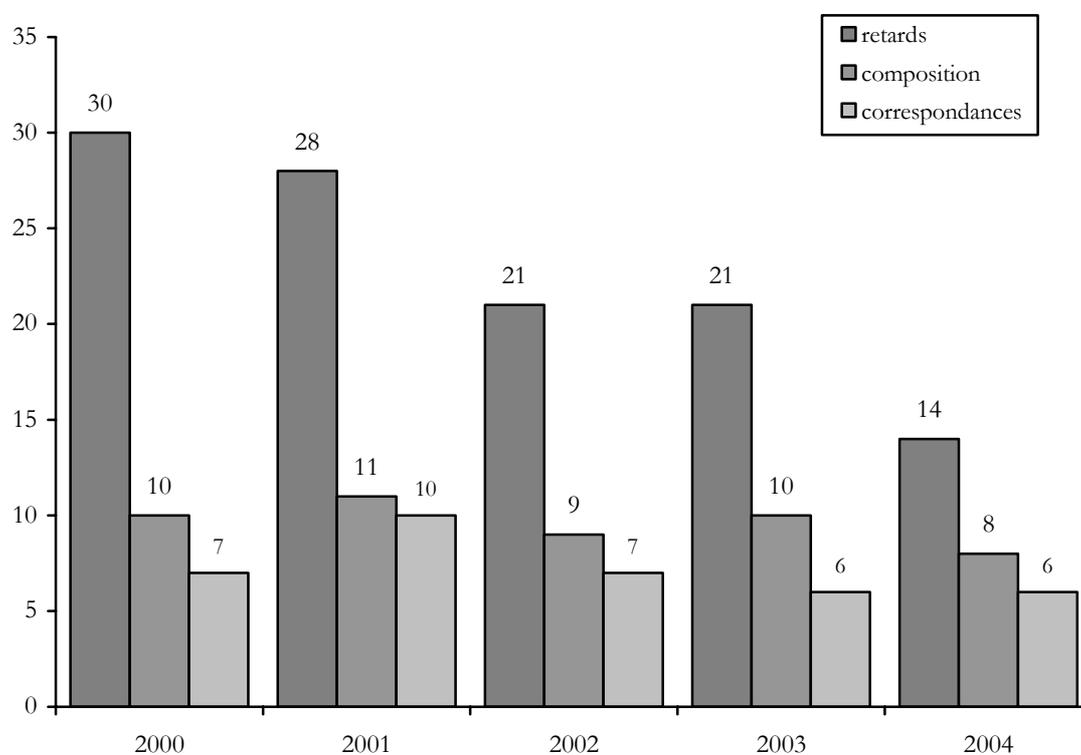
## Groupe « Service des trains » : évolution des catégories les plus importantes

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 30 en 2000, 28 en 2001, 21 en 2002 et 2003 et enfin 14 en 2004.

La moyenne mensuelle relative à la « composition » était de 10 dossiers en 2000, 11 en 2001, 9 en 2002, 10 en 2003 et 8 en 2004.

La rubrique « correspondances » qui connaissait une moyenne mensuelle de 7 dossiers par mois en 2000, 10 en 2001, 7 en 2002, redescendait à 6 dossiers en 2003 et en 2004.

Graphique par moyenne mensuelle



## Evolution des plaintes par catégorie

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

Catégorie	Rapport Annuel 2000 (1)	Rapport Annuel 2001 (2)	Rapport Annuel 2002 (2)	Rapport Annuel 2003 (2)	Rapport Annuel 2004 (2)
Titres de transport en service intérieur	208	264	244	223	308
Cartes train	217	221	239	219	242
Formules Pass	122	174	165	194	193
Retards	356	337	253	255	166
Personnel	98	116	133	92	148
Information	161	153	139	116	144
Infrastructure	71	69	76	117	120
Service à la clientèle	127	176	127	126	109
Titres de transport en service international	164	163	157	131	106
Conditions Générales	32	172	153	156	100
Compositions	121	133	113	118	92
Correspondances	89	115	84	76	76
Offre train	165	95	102	74	75
Horaires	30	37	26	61	75
Réservations	61	67	62	45	69

(1) période du 24 décembre 1999 au 31 décembre 2000

(2) période du 1er janvier au 31 décembre

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 la SNCB traite les litiges.

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



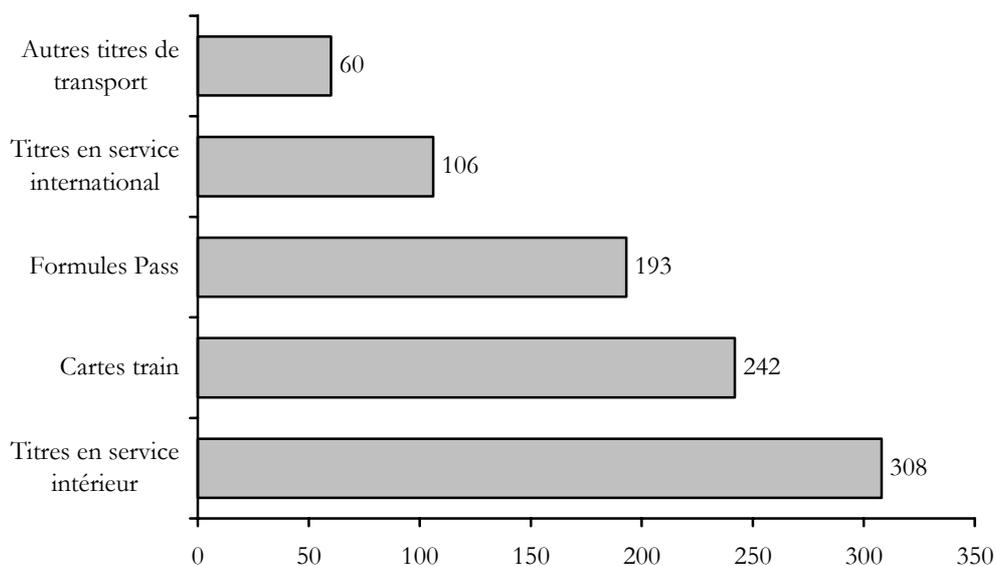
Photo SNCB

## 1.1. TITRES DE TRANSPORT

Avec 909 dossiers et 38,3 % du nombre total de plaintes, cette catégorie constitue le groupe le plus important. 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



En 2004, la SNCB a introduit à deux reprises une « simplification tarifaire » (voir la rubrique « titres de transport en service intérieur »). A cet égard, le médiateur a reçu un certain nombre de suggestions et de questions par téléphone, ainsi que plusieurs plaintes (voir plus loin).

Au niveau des cartes train, signalons une belle avancée, à savoir la plus grande flexibilité des modalités de remboursement pour les clients qui, en cas de force majeure (par exemple maladie), se trouvent dans l'impossibilité d'utiliser leur carte train pendant une durée déterminée. Les guichetiers confrontés à une demande motivée de remboursement de ce genre sont invités à la soumettre à l'appréciation du Service Central Clientèle.

Ce rapport annuel aborde également les problèmes constatés lors de l'application du règlement « amical » pour les clients qui ne peuvent présenter de carte train valable au contrôleur pendant le trajet ou pour ceux qui ont oublié de prolonger la validité de leur carte train pendant une journée maximum. Nous traiterons également de la limite d'âge pour la détermination du tarif des abonnements scolaires ainsi que de la confusion des titulaires de cartes train face à la réduction applicable dans le cadre de l'action de fidélité.

En ce qui concerne les titres de transport en service international, mentionnons que, mis à part les Conditions Générales de chaque produit individuellement, la CIV<sup>1</sup> était le seul document qui permettait aux voyageurs de faire valoir leurs droits. On constate néanmoins que ladite CIV défend d'abord les intérêts des entreprises ferroviaires avant de songer à ceux des clients.

En 2005, de profondes modifications devraient intervenir dans ce domaine. En plus d'une actualisation de la CIV, mais l'Union européenne a également l'intention de proposer un règlement octroyant des droits conséquents aux voyageurs internationaux. En outre, l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer) et la CER (Communauté Européenne du Rail) tentent par leurs initiatives, certes de moindre envergure, de promouvoir ce règlement européen.

C'est avec des sentiments mitigés que le médiateur attend le « troisième paquet ferroviaire » développé par l'Union européenne dans le cadre de la libéralisation du trafic ferroviaire (international). Ce paquet comprend des mesures qui renforcent assurément la position du consommateur vis-à-vis de l'exploitant ferroviaire. Ainsi, en se référant aux propositions actuelles, il serait par exemple nettement plus difficile pour les exploitants ferroviaires de « balader » d'un côté à l'autre un client en quête d'une compensation. Il ne s'agit toutefois là que d'un seul aspect.

L'envers de ces mesures est inévitablement leurs coûts pour les opérateurs. Le médiateur est conscient que le « pricing power » du train est quasi nul. Sur les distances plus longues, la concurrence avec l'avion est rude. Dans le cadre de la politique menée en matière de protection de l'environnement et de mobilité, il serait mal venu d'infliger un handicap structurel supplémentaire au secteur ferroviaire. D'un autre côté, les principes

---

<sup>1</sup> CIV: Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages, conclu à Berne le 9 mai 1980 et ratifié par la loi du 25 avril 1983.

visés dans le troisième paquet ferroviaire sont très importants pour le consommateur, tant sur le plan de la protection, par exemple, que de l'accessibilité. C'est pourquoi le médiateur souligne une fois encore qu'il est non seulement légitime de promouvoir le financement public européen de propositions de ce genre, mais que ce dernier constitue de surcroît une nécessité.

### 1.1.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

En 2004, sous la dénomination « simplification tarifaire », la SNCB a révisé sa gamme de produits en service intérieur et ce, en deux phases (1<sup>er</sup> février et 1<sup>er</sup> octobre).

Le médiateur est d'ailleurs un partisan de longue date d'une plus grande transparence. Ainsi, dans un précédent rapport annuel<sup>1</sup>, avait-il déjà souligné, à la suite du lancement de quelques nouveaux produits, aux caractéristiques propres, que chaque extension de la gamme se traduisait par une confusion toujours croissante en matière de tarifs, et que ce n'était pas une sinécure, même pour le personnel de la SNCB, de connaître toutes les spécificités de chaque produit. La communication d'informations incorrectes au client risquait donc d'augmenter. La SNCB avait reconnu ce problème et admis qu'il convenait d'y remédier rapidement.

La SNCB s'efforce de proposer une gamme de produits répondant au mieux aux besoins de ses clients. Il convient par ailleurs de garantir l'intelligibilité de cette gamme et il n'est donc pas opportun d'offrir trop de formules, mais celles existantes doivent être clairement explicitées.

Le terme « simplification tarifaire » doit ici être compris comme une adaptation de la gamme de produits doublée d'une adaptation des tarifs des produits toujours proposés<sup>2</sup>. La SNCB n'a pas non plus nié qu'elle comptait retirer un avantage financier de cette opération. Le Ministre de tutelle a rétorqué qu'une augmentation de prix devait s'accompagner d'une amélioration du produit (par exemple la suppression de la limitation horaire pour l'utilisation de certains d'entre eux).<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2001, p. 46.

<sup>2</sup> Hormis la suppression de la réduction de 75 % en deuxième classe pour les formules basées sur le tarif au kilomètre assorties d'un avantage dans certains cas (ce qui implique toujours une « redevance minimum » - qui s'élevait entre le 01/02/2004 et 01/02/2005 à 0,67 € - ne donnant lieu à aucune réduction), la structure tarifaire de ce segment de marché n'a pas fondamentalement changé.

Toutefois, il convient de signaler qu'un taux de réduction de 70 % est toujours applicable dans certaines conditions aux voyages groupes, de même que la réduction de 75 % pour les titres de transport de première classe. La suppression de ce taux de réduction de 75 % n'était d'ailleurs pas simple : cet avantage fait partie des quelques réductions, imposées par les pouvoirs publics et prévues aux annexes 11, 11bis et 12 de l'actuel « contrat de gestion 1997-2001 entre l'Etat et la SNCB » toujours d'application. Pour préserver les droits des intéressés, il ne restait à la SNCB qu'à instaurer la gratuité du transport pour ces catégories de voyageurs.

Outre une gamme de formules basées sur un tarif au kilomètre, il existe également de nombreux autres produits, essentiellement des cartes multivoyages dont le principe est de payer un forfait par trajet indépendamment de la distance parcourue. C'est principalement dans cette gamme de produits que les conditions d'utilisation ont été sérieusement modifiées ces dernières années. Ainsi, plusieurs produits de niche, en soi pourtant utiles, ont été supprimés, alors qu'en contrepartie d'une augmentation de prix, la limitation horaire interdisant le voyage avant 09 h 01 a été levée pour certains Pass.

<sup>3</sup> Les formules Rail Pass et Go Pass peuvent désormais être utilisées avant 9 h 01.

Reste à savoir si cette « simplification tarifaire » en deux phases s'accompagnera d'une offre équilibrée de produits répondant de manière satisfaisante aux attentes des clients occasionnels, des clients réguliers n'effectuant pas nécessairement un trajet fixe et des abonnés quotidiens. Suivi et analyse seront nécessaires.

Ainsi, la suppression de quelques produits de niche - en soi utiles - augmente sensiblement le prix du voyage en train pour certains clients. Par exemple, le Rail Pass, en remplacement du Multi Pass valable pour 5 personnes désireuses d'effectuer ensemble un voyage aller-retour, implique pour les intéressés une augmentation de 38 % ; la suppression de la carte « B-Tourrail » dans le segment des clients qui apprécient quelques jours de voyages, consécutifs ou non, sur le réseau ferroviaire belge, contraint ces voyageurs à rechercher d'autres solutions plus coûteuses.

Pour un acteur prépondérant sur le plan de la mobilité, il est nécessaire de réagir, de manière rapide, souple et satisfaisante, aux évolutions sociales.

Ainsi le billet « week-end », par exemple, ne peut être utilisé qu'à partir du vendredi 19 h jusqu'au dimanche minuit. Plutôt que de limiter davantage l'utilisation de cette formule (un projet de la SNCB que ni le médiateur ni le Comité consultatif des usagers n'ont pu accepter), la SNCB pourrait envisager d'en autoriser la vente dès le vendredi midi : en effet, pas mal de gens voient déjà leur week-end débiter à cette heure. Abstraction faite du discours concernant l'organisation du temps de travail, on ne peut pas ignorer que le nombre de personnes qui souhaitent instamment avoir *plus de temps pour soi* augmente à vue d'œil. Il est plus que probable que ces personnes vont adapter leur comportement de mobilité en tant que tel, et il nous semble qu'un billet « week-end » plus flexible est un excellent produit pour accompagner leur démarche.

Le médiateur n'estime pas judicieux de supprimer des produits en invoquant le seul argument qu'ils représentent un segment du marché trop petit. Il convient de s'interroger sur la motivation caractérisant ce segment : s'agit-il, par exemple, de clients qui choisissent le rail pour ses produits attrayants ou non ? Le médiateur est d'avis que la SNCB doit également tenir compte du fait que des formules à moindre coût qui représentent peut-être un faible chiffre d'affaires peuvent s'avérer être la transition vers des formules tarifaires destinées en premier lieu à des clients plus réguliers. Une étude approfondie où il importe surtout d'identifier les motivations est donc nécessaire.

De même, il faut toujours se demander si la simplification a permis au client de cerner plus rapidement et plus clairement les choix disponibles.

Il faut reconnaître que la SNCB n'a pas toujours réussi à clarifier ses choix dans certains segments, tels que ceux des seniors et des enfants de moins de 12 ans. La suppression du pourcentage de réduction de 75 % (qui permet désormais aux enfants entre 6 et 12 ans bénéficiant d'une carte « Familles Nombreuses » de voyager gratuitement sans limitation) n'a fait qu'ajouter à la confusion.

Les clients (et le médiateur) apprécient vivement la suppression de la limitation horaire inhérente à certaines formules Pass. Cela faisait déjà longtemps que le médiateur la demandait.

Par ailleurs, l'augmentation de l'attrait de la « Key Card » (une seule ligne du Pass permet désormais de parcourir une distance de 12 kms, contre 9 kms précédemment) peut véritablement être qualifiée de « coup dans le mille ». L'utilisation de cette carte a depuis connu une progression spectaculaire ; les chiffres de vente laissent entendre un décuplement en un an.

## Simplification tarifaire : première phase (1<sup>er</sup> février 2004)

Afin de simplifier la tâche du personnel de vente et d'information et de rendre la gamme des produits plus « transparente » aux yeux de la clientèle, il a été décidé de supprimer certaines formules tarifaires, de refondre certaines réductions ou de modifier les conditions d'utilisation d'autres formules.

### *SUPPRESSION DE CERTAINES FORMULES DE VOYAGE*

Les produits suivants disparaissent : carte Ligne 26, Golden Railpass et B-Tourrail. Ces titres de transport émis avant le 1<sup>er</sup> février 2004 restent valables jusqu'à leur échéance.

D'autres solutions peuvent être proposées aux clients :

- pour la carte Ligne 26 : carte ozone, Key Card, ticket Jump (à Bruxelles) ;
- pour le Golden Railpass et B-Tourrail : Rail Pass.

### *REFONTE DE CERTAINES RÉDUCTIONS*

*Remplacement du tarif MULTI (40%/60%) par une réduction unique de 50%* : valable pour le billet week-end et le billet Un jour à la mer/en Ardenne.

*Fusion des deux cartes de réduction (à 50% et Fidélité)* : cette carte de réduction 50% unique, peut être validée pour un mois ou pour un an. Suppression de la gratuité du voyage retour à partir de 19h01.

La dernière validation annuelle de la Carte de Fidélité peut être émise jusqu'au 31 janvier 2004 inclus. Dans ce cas, la carte est valable jusqu'au 30 janvier 2005 inclus. Les billets émis au bénéfice de cette carte conservent leurs conditions d'utilisation.

*Harmonisation des réductions légales en faveur du client* : les clients qui bénéficient de certaines réductions en vertu de leur statut (anciens combattants, enfants Familles Nombreuses), voient leur réduction majorée. La réduction légale de 25% est étendue à 50% tandis que les bénéficiaires de la réduction de 75% auront droit à la gratuité (à l'exception des 1<sup>res</sup> classe). Ces derniers présenteront leur carte de réduction valable pour justifier leur gratuité. Cet avantage peut être combiné avec une autorisation, d'accompagnateur gratuit ou l'utilisation de la carte de priorité pour place assise.

## Simplification tarifaire : deuxième phase (1<sup>er</sup> octobre 2004)

### *BILLETS*

La réduction de 50% en 1<sup>re</sup> et en 2<sup>e</sup> classe est plafonnée au prix maximum d'un trajet du Rail Pass en 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classe (sauf pour les codes 070 = militaires avec carte de réduction) et les codes C02 à C099 (= certaines conventions).

Le prix maximum du billet Week-end et du billet Un jour Mer/Ardenne est de 13,00 € en 2<sup>e</sup> classe et de 20,00 € en 1<sup>re</sup> classe.

Le calcul de la distance et le prix du billet VIA sont modifiés. La distance maximale de taxation de 300 km est supprimée.

Le code 070 (militaires) et les conventions code C02 et C099 ne sont pas concernés par la limitation maximum de prix. Le prix d'un billet simple est limité à 150 km.

Le code C60 ayant comme destination l'aéroport d'Ostende est supprimé.

La réduction pour journalistes (gratuit en 2<sup>e</sup> classe et billet à 75% en 1<sup>re</sup> classe) est accordée jusqu'au point frontière.

Dans Ivette, l'émission du billet VIA et du billet avec retour alternatif est supprimée.

### *PASS*

Les Pass peuvent être utilisés toute l'année sans limitation horaire. Les Pass émis avant le 1<sup>er</sup> octobre verront la limitation horaire levée également. Ces mesures concernent le Go Pass et le Rail Pass (et le Golden Railpass émis avant le 01/02/2004).

La vente du Multi Pass est supprimée.

Les Rail Pass et Go Pass sont vendus dans les librairies accréditées.

### *CARTES*

*Carte 50%* : La validité mensuelle de la carte 50% est supprimée.

Le prix de la validation annuelle de la carte 50% est diminué et est de 100 € au lieu de 150 €. La validation annuelle n'est pas remboursable.

Toutefois, le remboursement partiel de la validation annuelle émise jusqu'au 30/09/2004 inclus au prix de 150 € est autorisé et ce jusqu'à l'échéance du billet de validation. Toutes les demandes seront envoyées au Service Central Clientèle, VG042-section 27 à Bruxelles (le remboursement ne sait pas s'effectuer via le système Sabin).

*Ozone* : La vente de la carte Ozone est supprimée (carte de 10 voyages et carte de 10 surclassements au tarif ozone). Les cartes en cours de validité sont acceptées comme titre de transport jusqu'à leurs dates d'échéance.

Attention : ces cartes ne sont jamais remboursables.

*Keycard* : La Key Card est vendue dans les librairies accréditées.

### CARTES TRAIN

Le prix de la validation annuelle correspond à 10 fois le prix de la validation mensuelle (prix non arrondi) au lieu de 9 fois.

## Home Printing

A partir du 1<sup>er</sup> février 2004, les clients pourront acheter et imprimer eux-mêmes via Internet certains titres de transport valables en service intérieur. Ce projet, accessible à tous les voyageurs, a été essentiellement développé pour assurer un service aux voyageurs qui embarquent au départ d'un PANG et qui n'ont pas la possibilité d'acheter un billet avant le départ. L'application « Ticket on line » sera accessible de deux manières :

- au départ de la page « Voyager en Belgique » du site de la SNCB ([www.sncb.be](http://www.sncb.be)) ;
- au départ d'une adresse URL permettant d'accéder directement à l'application : <http://buy.b-rail.be>.

Les titres de transport suivants seront disponibles et sous certaines conditions :

- e-billet ordinaire,
- e-billet à 50% VIPO,
- e-billet à 50% Familles Nombreuses,
- e-billet carte 50%,
- e-billet week-end 1 jour,
- e-billet Un jour à la Mer,
- e-billet Un jour en Ardenne.

Cette gamme des titres de transport s'étendra progressivement.

Tous les titres de transport achetés via le « Ticket on line » sont :

- nominatifs, donc non cessibles ;
- valables pour un voyage simple ou pour un aller-retour le même jour ;
- disponibles 5 jours avant la date du voyage ;
- non remboursables, non échangeables.

Il est toujours émis un seul billet par voyageur (puisque'il est nominatif).

Les conditions d'utilisation des titres vendus via Internet sont différentes de celles des titres émis en gare ou dans le train. Toutes les informations nécessaires concernant le « Ticket on line » sont disponibles via le site internet : [www.sncb.be](http://www.sncb.be) – Voyager en Belgique.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004 il est également possible de se procurer les billets suivants via le Home Printing :

le billet « e-Week-end » valable lors de week-end prolongé comme défini dans les Conditions Générales ;

le billet « e-Senior » ;

le billet « e-Senior » vers la Côte (formule valable du 15 mai jusqu'au 15 septembre).

### Transport des enfants de moins de 12 ans : simplification tarifaire ?

La simplification tarifaire ne s'avère pas toujours aussi simplifiée que prévu pour les clients. La réglementation pour les enfants de moins de 12 ans en est un exemple éloquent.

Avant...

Jusqu'à la mi-2000, la situation était relativement simple : les enfants de moins de 6 ans accompagnés d'un adulte payant voyageaient gratuitement en 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> classe sans titre de transport, mais couverts par celui de leur accompagnateur. Pour chaque adulte payant, un maximum de 4 enfants de moins de 6 ans pouvaient voyager gratuitement.

Les enfants entre 6 et 12 ans<sup>1</sup> sans carte de réduction bénéficiaient d'un avantage de 50 %. Les enfants de moins de 12 ans en possession d'une carte de réduction « Familles Nombreuses »<sup>2</sup> recevaient sur présentation de celle-ci un avantage de 75 %. Ces enfants jouissaient également d'une réduction de 75 % à l'achat d'un titre de transport de 1<sup>re</sup> classe.

---

<sup>1</sup> Soit à partir du sixième anniversaire et jusqu'au jour précédant le douzième anniversaire.

<sup>2</sup> La carte de réduction « Familles Nombreuses » est délivrée aux membres des familles dont les parents « ont eu simultanément en vie au moins trois enfants de moins de 25 ans ». Les parents conservent à vie le droit à une carte de réduction (50 %). Les enfants ont droit à une carte de réduction jusqu'au jour précédant leur 25<sup>e</sup> anniversaire pour autant qu'ils soient toujours à charge de leurs parents et aient droit aux allocations familiales. Les familles étrangères sont soumises à d'autres conditions.

En revanche, les enfants entre 6 et 12 ans en possession d'une « carte VIPO »<sup>1</sup> reçoivent, comme tous les autres enfants entre 6 et 12 ans, une réduction de 50 %.

Ces ristournes s'appliquaient aux titres de transport en service intérieur et à la part de la SNCB sur certains titres de transport internationaux (autrement dit, dans les cas précités, cette réduction était calculée en fonction de la distance jusqu'à la frontière).

Le 10 juin 2000 paraissait, sous l'impulsion du Ministre de tutelle, le deuxième avenant au deuxième contrat de gestion de la SNCB. Il prévoyait sous certaines conditions le transport gratuit des enfants entre 6 et 12 ans, uniquement en 2<sup>e</sup> classe. Les enfants de moins de 12 ans accompagnant un adulte en 1<sup>re</sup> classe doivent payer un surclassement au tarif normal pour enfants (en principe réduction de 50% ; les enfants en possession d'une carte de réduction « Familles Nombreuses » bénéficient d'un avantage de 75 % pour leur surclassement).

Cette mesure certes bienveillante a compliqué une première fois la réglementation concernant les transports des enfants de moins de 12 ans : en effet, cette gratuité du transport n'était accordée en semaine qu'aux trajets à partir de 9 h 01. Les voyages débutant avant cette heure étaient soumis aux anciennes dispositions d'usage. Les samedis, dimanches et jours fériés, cette limitation horaire n'était - il est vrai - pas applicable et les enfants de moins de 12 ans pouvaient également voyager gratuitement pour tout départ avant 09 h 01.

Les enfants entre 6 et 12 ans qui voyagent gratuitement doivent toutefois être accompagnés d'un adulte payant (dans ce cas également, un maximum de 4 enfants voyageant gratuitement par accompagnateur). En outre, cette gratuité du transport n'est valable que pour les voyages entre deux gares belges (autrement dit, l'accompagnant doit être en possession d'un titre de transport en service intérieur).

Et maintenant...

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2004, les choses se sont encore compliquées. En effet, la SNCB a alors décidé de supprimer la réduction de 75 % accordée aux titres de transport de 2<sup>e</sup> classe. Les clients titulaires d'une carte de réduction leur octroyant précédemment cet avantage peuvent désormais voyager gratuitement. De même, les enfants en possession d'une carte « Familles Nombreuses » ont, depuis, droit à la gratuité du transport.

Contrairement aux autres enfants de moins de 12 ans (par exemple également ceux titulaires d'une carte VIPO), les enfants en possession d'une carte « Familles Nombreuses » ne doivent pas nécessairement être accompagnés d'un adulte payant et aucune limitation horaire ne leur est applicable. Les enfants titulaires de la carte « Familles Nombreuses »

---

<sup>1</sup> VIPO signifie « Veufs, Invalides, Pensionnés et Orphelins » dont les revenus sont inférieurs à une limite définie. Au 1<sup>er</sup> juillet 1997, le droit au statut VIPO a été étendu à d'autres groupes socialement défavorisés de notre société, par exemple, les personnes relevant du CPAS ou les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale.

Etant donné que le statut VIPO influe également sur les barèmes applicables pour l'assurance maladie, ce sont les mutualités qui déterminent les bénéficiaires de ce statut. Ce sont donc les mutualités qui délivrent les attestations permettant aux clients de se procurer une carte de réduction VIPO auprès de la SNCB.

n'ont donc plus besoin d'un abonnement (« carte train scolaire ») pour leurs déplacements quotidiens entre la maison et l'école. Il s'agit là d'un avantage qui, par exemple, n'est pas réservé aux enfants (défavorisés) relevant du statut VIPO.

Ce même raisonnement pourrait également être tenu pour les réductions applicables aux seniors.

Et que proposer aux grands-parents qui souhaitent emmener leur petite-fille en excursion ?

Conclusion : une simplification tarifaire s'impose.

## SITUATION VECUE

2004/1114 Les enfants d'une famille, âgés de moins de 12 ans, sont réprimandés à plusieurs reprises par le personnel du train lorsqu'ils souhaitent voyager gratuitement sur présentation de leur carte de réduction « Familles Nombreuses ». Le père des enfants dénonce même une attitude agressive envers ses enfants.

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2004, les ayants droit qui bénéficiaient précédemment d'une réduction de 75 % peuvent voyager gratuitement. Cela signifie que les enfants de moins de 12 ans titulaires d'une carte de réduction « Familles Nombreuses » peuvent désormais voyager gratuitement. Aucune limitation n'est appliquée quant à l'heure de départ et/ou la présence d'un accompagnateur.

Les remarques des contrôleurs concernés sont donc injustifiées.

Après avoir examiné la réglementation plus attentivement, les employés reconnaissent leur erreur d'interprétation, mais nient toute attitude agressive vis-à-vis des enfants.

Les employés concernés présentent à la famille leurs plus plates excuses pour le désagrément.

La SNCB a entre-temps adopté différentes mesures pour expliquer la réglementation à son personnel.

Après intervention du médiateur, la SNCB offre à la famille cinq billets de compensation pour un voyage « aller-retour » d'une journée en 2<sup>e</sup> classe pour un trajet de leur choix. Une agréable excursion en perspective.

## 50% de réduction : pas exactement la moitié

Chaque année, des clients ne comprennent toujours pas pour quelle raison une réduction de 50% ne se traduit pas par un paiement de la moitié du prix plein.

La SNCB explique alors qu'est inclus dans le prix d'un billet une redevance minimum<sup>1</sup> ne bénéficiant pas de la réduction.

Il serait non seulement plus élégant, mais aussi beaucoup plus clair pour chacun, que 50% de réduction et moitié du prix aillent réellement de pair pour le client.

La campagne de promotion pour la carte de réduction à 50 %, valable un an<sup>2</sup>, et dont le coût passe de 150 à 100 €, était l'occasion rêvée d'agir commercialement en proposant un produit sans aucune ambiguïté. Ce ne fut pas hélas le cas.

## Une simplification tarifaire ... aussi pour les chiens !

Parfois, les propositions de simplification sont évidentes. Ainsi, un fidèle client et ami des chiens a formulé une bonne suggestion. Cependant la SNCB est hésitante.

### SITUATION VECUE

2004/2082 Une cliente voyage souvent en train entre Gand et Anvers ou Ostende, muni d'une « carte Ozone ». Pour le trajet entre Gand et Hasselt, qu'elle effectue moins régulièrement, elle achète toujours des billets avec une réduction de 50 %.

Son chien l'accompagne dans tous ses déplacements. Elle utilise alors une carte « 10 voyages » qui lui coûte 17 €, quelle que soit la distance parcourue. La carte « 10 voyages » pour chiens est toutefois liée au trajet et elle devrait, en principe, acheter une carte distincte pour chaque trajet.

Pour sa facilité et étant donné que le prix est de toute façon toujours identique, elle n'utilise qu'une seule carte « 10 voyages »... jusqu'à ce qu'elle soit prise en infraction. Entre Gand et Hasselt, elle utilisait en effet pour son chien la carte « 10 voyages » qui n'était valable qu'entre Gand et Ostende.

Elle soumet son problème au médiateur qui le relaie à la SNCB.

---

<sup>1</sup> A présent, 0,67 €.

<sup>2</sup> Précédemment, on pouvait acheter une carte de réduction mensuelle à moitié prix. Cette possibilité n'existe plus depuis la 2<sup>e</sup> phase de la simplification tarifaire et tout le monde n'a pas apprécié cette décision.

Celle-ci répond qu'elle a remarqué que dans pareilles situations, d'autres contrôleurs avaient bien accepté la carte « 10 voyages » pour chiens. D'un point de vue strict, l'employé verbalisant a - il est vrai - appliqué correctement le règlement, mais la SNCB peut néanmoins comprendre cette situation. Elle est dès lors disposée à classer le dossier sans suite.

La SNCB indique également qu'elle va soumettre le problème de la cliente au service qui gère les différentes formules de voyage. Une carte « 10 voyages » permettant de déterminer librement le trajet résoudrait en effet le problème de cette cliente et par là même de bien d'autres. La SNCB était d'avis que cette proposition cadrerait avec la simplification tarifaire sur laquelle elle travaille actuellement...

Mais la déception s'ensuivit bien vite : le service compétent *trouve qu'à ce stade de la simplification tarifaire, il n'est pas recommandé de proposer un nouveau produit.*

Impossible à comprendre, même pour un chien.

Le médiateur a aussitôt réagi en expliquant qu'il n'était évidemment pas question d'un *nouveau* produit, mais de simplifier un produit existant. Il a également requis une argumentation concrète quant à ce refus. Affaire à suivre ...

## 1.1.2. CARTES TRAIN

### Cartes train oubliées et périmées

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2002, la SNCB applique un règlement favorable aux titulaires d'une carte train qui, lors du contrôle, ne peuvent pas la présenter ou produisent une carte périmée. Cette disposition consiste en ce que l'utilisateur qui a oublié sa carte (ou omis de la valider) ne doit pas s'acquitter du montant prévu pour le règlement d'une irrégularité<sup>1</sup>.

Les agents de contrôle dans le train étant dans l'impossibilité de vérifier si le client possède bel et bien une carte valable, ils établissent alors toujours un formulaire de constat C170 en mentionnant le prix du trajet, majoré des frais administratifs si le client a prévenu le personnel d'accompagnement du train ou, dans le cas contraire, du supplément forfaitaire de 50 €. Le client se voit également délivrer un formulaire C170 si sa carte est périmée. Le règlement ultérieur de l'irrégularité s'effectue alors au guichet d'une gare.

Pour pouvoir prétendre à ce règlement gratuit, les conditions suivantes doivent être remplies :

- s'il s'agit d'une carte train oubliée, celle-ci doit être valable le jour du constat et son titulaire doit la présenter sous quinzaine à la gare ;
- dans le cas d'une carte train périmée, celle-ci doit être échue de maximum un jour<sup>2</sup> et son titulaire doit la faire revalider à partir du jour des faits.

Nous avons cependant constaté en 2004 que ce règlement n'est pas toujours appliqué comme il se doit.

### SITUATIONS VECUES

2004/0386 Lors d'un contrôle le 26 août, la cliente ne peut pas présenter sa carte train annuelle validée jusqu'au 16 décembre 2004. L'accompagnateur de train l'oblige à acheter un billet « aller-retour » (10 €). Un collègue qui l'accompagne signale que dans de telles situations, il est d'usage de rédiger un formulaire C170. L'accompagnateur de train ne veut rien entendre : la cliente doit payer un billet.

---

<sup>1</sup> Ce système est appliqué pour un maximum de deux irrégularités par an (à calculer non par année civile, mais à partir de la date de la première irrégularité).

<sup>2</sup> Il s'agit ici d'un jour ouvrable si l'irrégularité est constatée en semaine ou d'un jour calendrier si elle est constatée le week-end ou lors d'un jour férié légal.

La mauvaise gestion de ce type de situation laisse supposer que les dispositions du règlement de faveur ne sont manifestement pas bien connues du personnel de bord. De toute évidence, le guichetier auquel la cliente s'adresse ensuite n'est pas plus au fait.

2004/1656 Un client voyage le 9 février avec une carte train périmée depuis le 5 février 2004. L'accompagnateur de train établit un constat d'irrégularité en mentionnant « gratuit sous réserve » et demande au client de prolonger immédiatement sa carte train.

Sur présentation du formulaire C170 au guichet à Bruxelles, il prolonge sa carte train du 9 février au 8 mars. On lui annonce que concernant le règlement du C170, il doit payer le montant mentionné sur ce formulaire car « le système ne l'accepte pas ». Le client refuse. Lorsqu'il s'informe auprès du guichetier de la gare de son domicile, il apprend qu'il aurait dû prolonger sa carte sans interruption, c'est-à-dire à partir du 6 et non du 9.

Ici, le client ne répondait manifestement pas aux conditions pour un règlement gratuit : en effet, sa carte train était périmée depuis plus d'un jour. L'accompagnateur de train aurait donc dû proposer une autre solution au client, en l'occurrence lui faire payer le prix du trajet et le supplément forfaitaire. La mention « gratuit sous réserve » sur le formulaire de constat était dès lors incorrecte. Par ailleurs, il n'a fait qu'ajouter à la confusion du client en lui précisant qu'il devait prolonger immédiatement sa carte. Il en va de même des guichetiers à Bruxelles et à la gare de son domicile qui ne lui ont pas fourni les informations correctes.

Lors du traitement de dossiers de ce genre, la SNCB adopte également des mesures de clémence lorsque le client peut effectivement y prétendre. Pour les clients qui voyagent avec une carte train périmée de plus d'un jour, mais pour lesquels le règlement ne s'est pas effectué correctement dans le train, le dossier est clôturé moyennant paiement du prix du voyage et des frais administratifs.

Le plus souvent, en outre, la SNCB communique dans sa réponse que les employés concernés seront sensibilisés ; lorsque ce n'est pas le cas, le médiateur insiste toujours pour que l'on rappelle aux intéressés les directives en la matière ainsi que leur mode d'application.

## Cartes train scolaires

« Tu as moins de 26 ans et envie de prendre le train pour aller à l'école ou à l'unif ? Notre carte train scolaire a tout pour te plaire ! Tu optes pour un trajet, une période de validité (1 mois, 3 mois ou 12 mois) pour la 1<sup>re</sup> ou la 2<sup>e</sup> classe et tu peux effectuer ce trajet autant de fois que tu le souhaites pendant la période de validité de ta carte train. »

« Si tu as moins de 18 ans, tu bénéficies d'une réduction supplémentaire par rapport au prix en vigueur pour les 18 ans et plus. »

Grâce à cette promotion, la SNCB essaie d'attirer la jeunesse estudiantine. Elle propose deux formules en fonction de l'âge du voyageur.

Le prix est déterminé selon que le voyageur a ou non moins de 18 ans à la date de la validation.

Dans l'exemple ci-dessous pour un trajet classique de 30 kilomètres, la différence de prix entre les deux formules est frappante : plus de 65 %.

### Trajet Alost/Gand (30 km) 2e classe

Période de validité	< 18 ans	18-25 ans	différence €	différence %
1 mois	€ 35,-	€ 58,-	€ 23,-	+ 65,71 %
3 mois	€ 97,-	€ 161,-	€ 64,-	+ 65,98 %
1 an	€ 348,-	€ 576,-	€ 228,-	+ 65,52 %

Dans ce contexte, la date de naissance du voyageur étudiant nous semble un critère plutôt arbitraire. Etant donné que dans l'enseignement, les calculs ne se basent pas sur des années civiles (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre), mais scolaires ou académiques (du 1<sup>er</sup> septembre au 30 juin), il n'est pas rare que deux étudiants nés la même année et tous deux en rhétorique, par exemple, voyagent à un prix tout à fait différent, l'un payant près de 66% de plus que l'autre.

- L'étudiant né en début d'année fêtera peut-être déjà son 18<sup>e</sup> anniversaire au cours de l'avant-dernière année scolaire du secondaire et ne pourra donc plus bénéficier du tarif avantageux pendant la dernière année scolaire de son cycle ;
- En revanche, son camarade de classe qui est né à la fin de la même année pourra profiter beaucoup plus longtemps du tarif avantageux.

Chaque année, le médiateur est confronté à ce genre de situation ressentie comme particulièrement injuste par des parents indignés. Ici, ne faudrait-il pas plutôt privilégier la situation concrète de l'intéressé, à savoir étudiant de l'enseignement secondaire ?

Outre son aspect financier, cette problématique revêt également une dimension sociale : un étudiant qui pour cause de maladie, d'accident ou toute autre raison sociale, a perdu une année scolaire, doit-il pour autant en « payer le prix » une fois de plus ?

N'est-il pas équitable d'éliminer autant que possible des facteurs qui induisent une forme de discrimination, comme une différence de coût pour un même déplacement entre domicile et école ?

Ainsi, il nous semble judicieux que le droit à une carte train scolaire « bon marché » soit garanti par les pouvoirs publics jusqu'à la fin de la dernière année scolaire de l'enseignement secondaire.

Il est clair que ces conditions ne sont pas déterminées par la SNCB, mais par son autorité de tutelle<sup>1</sup>.

### Action de fidélité pour les titulaires d'une carte train

Dans le rapport annuel de 2003<sup>2</sup>, nous avons évoqué la décision de la SNCB de prolonger en 2004 l'action de fidélité pour les titulaires d'une carte train.

Pour rappel, nous indiquons ci-après les réductions proposées en 2003 par la SNCB :

- 10 % sur le prix d'une validation annuelle ;
- 8 % sur le prix d'une validation trimestrielle ;
- 7,5 % sur le prix d'une validation mensuelle ;
- 5,8 % sur le prix d'une validation hebdomadaire ou d'un Railflex.

### SITUATIONS VECUES

2004/0469 La cliente détient une carte train annuelle validée jusqu'en mars 2004 ; son conjoint en possède également une qui expire en avril 2004. Lorsque le 5 mars ils prolongent ensemble leur carte train, la cliente doit payer 20,50 € et son mari 25,50 €. Pourtant, le trajet sur leur carte est identique et ils travaillent pour le même employeur. La cliente souhaite savoir s'il y a une explication logique à ce fait ou s'il s'agit d'une erreur.

La SNCB explique qu'en raison de l'expiration de l'action de fidélité fin 2004, le pourcentage de réduction octroyé au titulaire de la carte lors de la validation diminue (sauf pour les cartes train hebdomadaires et le Railflex).

---

<sup>1</sup> SPF Mobilité et Transports – 2e avenant au contrat de Gestion du 10 juin 2000

<sup>2</sup> Page 36.

Le tableau ci-dessous indique les pourcentages de réduction pour les différents types de carte train :

Type de validation	Pourcentage de réduction en fonction du mois pendant lequel la validation prend cours en 2004											
	jan	fév	mar	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc
12 mois <sup>1</sup>	10%	9%	8%	7%	6%	5%	5%	4%	3%	2%	1%	0%
3 mois <sup>2</sup>	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	5%	3%	1%
1 mois <sup>2</sup>	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	4%
1 semaine ou Railflex <sup>2</sup>	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%

Lors de la précédente validation de leur carte train en 2003, les deux clients bénéficiaient encore d'une réduction de 10%. A présent en 2004, la cliente, dont la carte expire en mars, a droit à une réduction de 8%, tandis que son mari, dont la carte est valable jusqu'en avril, ne reçoit lui qu'une réduction de 7%.

2004/0459 La cliente est fonctionnaire fédérale et fait la navette de Tiel à Bruxelles. A partir du 1<sup>er</sup> mars 2004, elle peut voyager gratuitement en 2<sup>e</sup> classe de son domicile à son lieu de travail. Elle préfère toutefois la première classe et paie personnellement 81 € à cette fin. Le guichetier de son lieu de résidence lui apprend que l'avantage fidélité ne s'applique pas à ce montant. N'étant pas du même avis, elle demande des comptes à la SNCB.

La SNCB répond dans un premier temps que le trajet « domicile-travail » gratuit et l'action de fidélité ne sont pas cumulables. La cliente ne bénéficie donc pas d'une réduction sur le supplément qu'elle verse elle-même pour la première classe.

La cliente n'accepte toutefois pas cette réponse et elle estime que tous les clients payants ont droit à l'avantage fidélité et demande au médiateur d'examiner cette problématique et d'intervenir.

Le médiateur ne voit pas non plus de raison justifiant le non-cumul de ces deux actions. Il est parfaitement logique que la SNCB n'accorde plus de ristourne de fidélité pour les validations pour lesquelles le client, en l'occurrence la fonctionnaire fédérale, ne doit plus rien payer. Toutefois, l'agent fédéral qui décide de voyager en première classe et qui de ce fait délègue sa bourse, devrait bénéficier de la ristourne sur le supplément acquitté.

<sup>1</sup> Cette réduction est accordée directement lors du paiement au guichet.

<sup>2</sup> Le montant de la réduction est versé dans le portefeuille électronique du client.

Compte tenu des réactions de ses clients, la SNCB revient sur sa décision et décide, dans le cadre de l'action de fidélité, d'accorder finalement la réduction sur le montant du surclassement.

### 1.1.3. FORMULES PASS

En 2004, le médiateur a reçu 193 plaintes liées à l'utilisation d'un Pass. Ces récriminations ont trait à des problèmes récurrents : utilisation en dehors des limites fixées (heure<sup>1</sup> et âge), fait de ne pas remplir le titre de transport à temps (impérativement avant l'embarquement), inscriptions incomplètes ou non conformes au règlement (date, trajet, surcharges, ratures, utilisation d'un crayon ou d'encre effaçable, etc.).

Manifestement, le client naïf part - encore - du principe que la SNCB peut faire preuve d'indulgence pour une erreur humaine (ou sa rectification) commise « de bonne foi », sans avoir l'intention et/ou la possibilité de léser quiconque. La désillusion est alors d'autant plus grande quand l'accompagnateur de train fait preuve d'intransigeance. Dans le meilleur des cas, le client s'en sort avec des remontrances ou l'inscription d'une nouvelle ligne, mais en fonction de la sévérité du contrôleur (et de la réaction défensive ou des excuses fournies), la note peut très vite s'élever au prix du trajet (au tarif *normal*), majoré d'un supplément de 12,50 € en cas de paiement immédiat. Au pire, le client se voit délivrer un formulaire C170 assorti d'une amende de 50 €.

Dans certains cas, la réaction de l'entreprise est exagérée, le « bon sens » n'est manifestement pas au rendez-vous et le règlement est appliqué brutalement. La SNCB peut admettre l'absence d'intention frauduleuse, mais... le règlement, c'est le règlement.

Le médiateur est d'avis que lorsque l'on souhaite appliquer sans concession (pas uniquement quand cela arrange) une règle, qui se doit d'être limpide, les modalités d'utilisation (soit dit en passant que l'on a rédigées soi-même) peuvent être interprétées trop librement.

L'article 29c des conditions générales énumère les types d'inscriptions non autorisés (en d'autres termes non conformes) : (...), *les ratures, les surcharges, les traces d'effacement, de gommage ou autres rendent la ligne non valable et sont considérés comme irrégularités.*

Une énumération de ce genre de dispositions doit être limitative. L'expérience révèle qu'une indication telle que *et cetera* donne lieu à des décisions arbitraires. Le fait que certains clients se montrent particulièrement inventifs est une chose, mais soupçonner *ipso facto* celui qui a (par exemple par distraction) l'un ou l'autre problème pour compléter son Pass en est une autre.

Dans ses réponses, la SNCB formule une description assez correcte de ce qu'elle considère comme l'essence même du règlement en matière d'utilisation des Pass : *La SNCB attend des utilisateurs de Pass et de cartes qu'ils les complètent d'une manière qui exclut toute ambiguïté ou interprétation*; il s'agit là d'une description qui convient pleinement au médiateur.

---

<sup>1</sup> Depuis le 1er octobre, les formules Go Pass et Railpass peuvent être utilisées sans limitation horaire.

La SNCB est en droit d'attendre de son client qu'il connaisse ce règlement et le respecte en tant que tel. Cela implique donc que les conditions générales soient rédigées aussi sans ambiguïté et ne conduisent pas à des décisions arbitraires.

Lorsque, après quelque insistance, la SNCB est obligée de reconnaître « l'innocence » du client, elle « lève le pied » : outre le prix du trajet au tarif *ordinaire* (ce qui en soi est déjà pénalisant), elle facture à l'intéressé - au lieu d'une amende de 50 € -, 6,40 € de *frais administratifs* ; le titre de transport n'ayant pas été complété *de manière régulière*.

On comprend dès lors que certains clients trouvent que ces frais administratifs sont excessifs ; des dossiers sont sur ce plan assez navrants tant il est manifeste qu'il s'agit d'une distraction ou d'une maladresse lors de l'utilisation du produit. En outre, les frais administratifs sont élevés par rapport au prix d'une ligne du Pass utilisé<sup>1</sup>. Quoi qu'il en soit, cela donne le sentiment d'être verbalisé.

Le médiateur souhaite à cet égard rappeler à la SNCB une ancienne note destinée aux agents de contrôle<sup>2</sup> dans laquelle elle indiquait explicitement que le « doute » doit toujours profiter au client. Une entreprise qui se dit être axée sur la satisfaction de la clientèle ne peut tout simplement pas négliger ce principe.

---

<sup>1</sup> Pour s'en rendre compte, il faut comparer le montant des frais administratifs (6,40 €) avec le prix d'un voyage au moyen d'un Go Pass (4,30 €), d'un Rail Pass en 2<sup>e</sup> (6,50 €) et 1<sup>re</sup> classes (10 €), d'une Key Card en 2<sup>e</sup> (1,25 €) et 1<sup>re</sup> classes (1,88 €).

<sup>2</sup> « Lors de l'exécution de sa tâche, le personnel de contrôle doit faire preuve de bon sens, d'esprit d'initiative et du sens de la responsabilité. Il recherche constamment le compromis entre, d'une part, l'esprit commercial et le service à la clientèle et, d'autre part, la sauvegarde des intérêts financiers de la société. Bénéfice du doute sera toujours accordé au voyageur » ; avis 6T/VGR du 14 janvier 1994.

#### 1.1.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

Sur les 106 plaintes reçues en 2004 relatives aux titres de transport internationaux, 40 dossiers concernent le transport international classique (en ce compris le trafic frontalier) ; les autres ont trait aux TGV (30 pour le Thalys, 22 pour les TGV Interconnexion, 12 pour l'Eurostar et 2 pour le TGV allemand ICE).

En matière de trafic international classique, les plaintes abordent les problèmes rencontrés par le client pour confectionner puis réserver un voyage avec le peu de trains (de nuit ou non) ordinaires qui subsistent ; les informations au sujet des horaires des correspondances sont peu nombreuses ; le client se perd dans une tarification parfois peu transparente<sup>1</sup> (en espérant que des prix corrects soient bel et bien communiqués) ; la SNCB adhère au principe de ne pas fournir d'informations sur les produits et services qu'elle ne vend pas pour diverses raisons<sup>2</sup>.

En outre, chaque année nous sommes confrontés au mécontentement du client qui se retrouve (sans le savoir) dans un train avec un billet valable pour un autre train, de celui qui n'a pas de titre de transport pour une partie du voyage en cours (par exemple de la dernière gare belge jusqu'à la frontière) ; d'un autre qui se déplace en dehors du trajet autorisé par son billet ; d'un autre encore qui ne peut acquérir le ticket « trafic frontalier » (un voyage aller-retour d'un jour à 50 %) que dans certaines gares de la région frontalière ; ou celui dont la réduction en service intérieur (VIPO, Familles Nombreuses, etc.) n'est pas prise en compte (ou en partie seulement) dans le prix du billet international.

Le médiateur a également reçu des plaintes concernant le ticket spécial à destination de « Lille 2004 – Capitale culturelle européenne » qui n'était pas aisément disponible dans tous les points de vente, quand il n'était pas tout simplement inconnu.

Quant aux divers produits TGV, 2004 a également connu son lot classique de récriminations : (in)disponibilité de certaines formules avantageuses, fourniture de services ne correspondant pas toujours au niveau que le client est en droit d'attendre, tickets mal libellés (ce problème est traité spécifiquement au chapitre « Qualité du service offert à la clientèle - réservations »), désaccords sur l'échange ou le remboursement (notamment en cas de force majeure dans le chef du client) pour des formules de voyage qui, d'un point de vue strictement réglementaire, ne peuvent être échangées ou remboursées que partiellement, voire pas du tout.

Lors des négociations, il apparaît clairement que la pression des prix se fait de plus en plus prégnante et que la marge de discussion s'en trouve restreinte pour les cas non explicitement prévus par les conditions générales.

---

<sup>1</sup> Voir également à ce propos le rapport annuel 2003, pp 46 et 47.

<sup>2</sup> La fourniture d'informations implique une responsabilité juridique. Dès lors, on peut comprendre le pourquoi d'une certaine prudence.

### 1.1.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

Ce groupe compte 60 plaintes concernant des problèmes d'utilisation et/ou la demande de plusieurs produits spécifiques, de titres de transport ou des cartes et autres attestations afférentes :

- billets B-Excursions et B-Evénements (formules qui comprennent, outre le titre de transport proprement dit, un ou plusieurs billets pour une manifestation, un musée, un parc animalier, etc.) et pour lesquelles une prestation incluse ne donne pas satisfaction ou n'est carrément pas fournie ;
- Carte « Accompagnateur gratuit » ou la « Carte de priorité pour l'occupation d'une place assise » ;
- cartes de réduction « Familles nombreuses » et « VIPO » ;
- MTB et JUMP – titres de transport de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles également valables dans le train ;
- billets gratuits, billets « Bulk », utilisation de réquisitoires (La Poste, Belgacom, etc.) ;
- billet gratuit lors des élections ;
- dans certains cas, le chien-guide d'un aveugle voyage gratuitement tandis que dans d'autres, un titre de transport est exigé.

Après examen approfondi du problème évoqué par le client, une solution acceptable peut être trouvée dans pratiquement tous les cas.

#### SITUATIONS VECUES

2004/0455 Une famille d'accueil qui éduque des chiens-guides pour aveugles pendant leur première année et les prépare à leur tâche future demande à ce que ces chiens aient droit pendant cette période à la gratuité du transport en train.

Dans sa réponse, la SNCB précise que l'instructeur peut emmener gratuitement le chien en apprentissage pour autant qu'il dispose d'une attestation mentionnant officiellement sa fonction. La SNCB explique également où et comment cette attestation est fournie.

2004/1986 Le client est invalide permanent à au moins 66 % et il demande s'il peut bénéficier de la gratuité du transport auprès de la SNCB et d'autres aides financières.

Il reçoit rapidement toutes les informations nécessaires à ce sujet : la carte « Accompagnateur gratuit », la « Carte de priorité pour l'occupation d'une place assise » et la carte de réduction « VIPO ».

2004/2092 Le client dispose de réquisitoires de la Poste et il demande si ceux-ci lui permettent d'interrompre son trajet en train – par analogie aux « billets gratuits » délivrés précédemment.

Contrairement à ceux-ci, un billet obtenu au moyen d'un réquisitoire ne permet pas de scinder le voyage. Ce point est expressément prévu dans le contrat conclu entre la SNCB et La Poste. Si le client souhaite néanmoins agir de la sorte, il doit utiliser plusieurs réquisitoires.

Le client reçoit une copie des directives *ad hoc* et les coordonnées des personnes compétentes en la matière au sein de son administration.

### 1.1.6. AVIS “TITRES DE TRANSPORT”

2003/0231 Le 2 janvier 2003, un client effectue le trajet « Aachen Hbf-Bruxelles Midi » à bord de l'ICE10. Pour couvrir le trajet allemand, il achète à Aachen Hbf, un billet « Aachen-Aachen Süd Gr ». Pour la partie belge, il est muni d'une carte Benelux Tourrail. A bord de l'ICE10, le personnel allemand lui réclame, sans autre explication, une taxe supplémentaire de 5 €.

A son retour, le client introduit une plainte auprès du médiateur et souhaite obtenir les raisons et les justifications tarifaires de ce supplément.

En réponse, la SNCB confirme que le client ne doit pas payer de supplément lorsqu'il voyage à bord d'un train Euro City, muni du type de titre de transport que détient le client, mais que le « supplément confort ICE » est payable intégralement.

En réaction, le client souhaite alors obtenir une explication quant au « supplément confort ICE » demandé. Il réclame une information précise sur la disposition des tarifs internationaux prévoyant ce supplément de 5 € et désire savoir si, à la date de son voyage, les tarifs publiés prévoient effectivement bien la perception dudit supplément. A défaut, ce dernier ne devait alors pas être appliqué.

La SNCB réprecise alors que les titres de transport pour voyager à bord de l'ICE se différencient selon qu'ils sont émis en Belgique ou en Allemagne. La réservation délivrée par la SNCB inclut le « supplément confort ICE » et est obligatoire. Celui-ci est payable intégralement que ce soit avec un titre de transport international classique ou avec une carte « Benelux Tourrail ».

Dans le cas présent, la SNCB confirme que le client était dépourvu du « supplément confort ICE » nécessaire pour emprunter l'ICE10 au départ du réseau allemand vers Bruxelles. C'est pourquoi, le contrôleur de la DB a agi de la sorte.

Ne pouvant expliquer clairement l'origine de « ce montant de 5 € », la SNCB s'est engagée à se tourner vers le réseau allemand pour obtenir la justification réclamée par le client ; ce qui apparemment est demeuré au stade de l'intention. Elle a toutefois soulevé le fait que le client qui emprunte volontairement le train ICE en accepte *de facto* les conditions d'utilisation et les dispositions en application sur les réseaux parcourus.

Le client estime alors, preuve à l'appui, que l'utilisation des trains ICE au départ du réseau allemand ne requiert pas de réservation obligatoire. Il met également en évidence que les tarifs officiels de la SNCB ne stipulent pas l'existence d'un « supplément confort ICE » pour les trajets en Belgique à bord d'un ICE. Un tarif particulier existe pour les voyages en ICE sur le réseau allemand, et la confusion vient probablement de là.

Le client ne satisfait pas des réponses fournies et persiste afin de savoir si fin 2002 - début 2003, ce tarif particulier était applicable à la relation « Aachen-Aachen Süd Gr-Belgique » compte tenu du fait que le 15 décembre 2002, il n'avait pas payé de supplément.

Comme aucun document officiel ne peut lui être présenté, le client souhaite obtenir le remboursement du supplément acquitté.

Des renseignements obtenus, il appert que l'ICE est uniquement desservi par du personnel de la DB ; ce qui peut expliquer qu'au niveau de la SNCB il n'y ait pas de directives de contrôle spécifiques.

Le médiateur a alors tenté de trouver des pistes de réponse auprès de la DB.

Il est ainsi confirmé que « le client doit présenter un supplément ICE pour le parcours Aachen HBF/Aachen Süd Grenz. Dans le cas présent, l'accompagnateur considère que le voyageur n'a pas précisé son choix au guichet et au lieu de lui refuser le billet (avec la démarche de proposer le remboursement) trouve qu'il est plus correct de requérir de sa part le paiement de la différence. Le client n'acquitte ainsi que le tarif « guichet » de la même manière que s'il avait demandé le supplément ICE à cet endroit. »

L'agent de contrôle de la DB a alors régularisé en effectuant la différence entre le tarif « ICE » demandé en gare, et celui classique acquitté à Aachen Hbf. En clair, la régularisation aurait dû être la suivante : paiement du tarif "train" pour ICE, et refus du billet « gare ».

Malheureusement, cette déduction ne repose sur aucun document officiel belge puisqu'il s'agit de mesures internes à la DB. Les tarifs des accompagnateurs se trouvent dans leur portable et la nouvelle version remplace automatiquement la précédente.

En conclusion, le médiateur a estimé, d'une part, que l'ensemble des éléments factuels rassemblés justifiait la perception des 5 € objet du litige et que l'accompagnateur de l'ICE 10 du 02/01/2003 n'avait pas agi de manière abusive.

D'autre part, la DB et la SNCB étant incapables de confirmer texte(s) à l'appui le bien-fondé de la régularisation imposée au client, il a été décidé d'émettre un avis en demandant le remboursement de la somme de 5 € sous forme d'un bon de compensation.

La SNCB a rejeté l'avis.

2003/1879 Une cliente obtient des billets Thalys grâce au Telesales de la SNCB. A la fin de la conversation, l'opérateur répète à toute vitesse la date de réservation, et raccroche immédiatement. La voyageuse se rend compte ensuite que cette date est erronée (le retour à la place de l'aller). Elle rappelle et apprend qu'aucune modification n'est plus possible vu que ces billets au tarif Smilys (non remboursables et non échangeables) sont déjà sortis. Elle peut encore modifier la réservation de l'hôtel, mais doit acquitter un supplément de 75 €. Elle demande que l'entreprise ferroviaire prenne celui-ci en charge.

La société de transport répond que la cliente voulait changer la date après la réservation. Le vendeur a relu les données des billets. Quand le voyageur ne sollicite pas à ce moment-là une adaptation, il marque son accord. Les conditions d'après-vente sont alors applicables : pas d'échange ni de remboursement.

Le médiateur ne partage pas du tout ce point de vue, à savoir que la cliente voulait encore changer la date de réservation après la confection des billets.

Celle-ci n'avait pas l'intention de modifier la date initialement donnée, mais de rectifier une erreur de l'opérateur.

Dans sa plainte, la voyageuse déclare que la conversation fut trop rapide. Son interlocuteur a répété les dates de réservation, mais il a mis fin à l'appel avant qu'elle ait pu y apporter une correction. Les conditions d'après-vente ne peuvent lui être appliquées. Durant l'échange, la cliente a perçu des bruits de fond parasites et leur attribue l'origine de la méprise.

Elle a tout de suite signalé celle-ci quand elle a constaté la confusion du vendeur dans les dates des voyages aller et retour. Seules quelques petites minutes se sont écoulées entre les deux appels.

La cliente a donné le 26 octobre comme date de départ parce qu'elle avait bénéficié d'une réduction de 15% en réservant l'hôtel à ce moment-là. Elle avait indiqué qu'elle effectuerait le trajet retour deux jours plus tard, le 28 octobre.

L'opérateur s'est trompé en considérant la dernière date fournie (28 octobre) comme jour de départ, et a programmé le retour, deux jours après, le 30 octobre.

Dans sa conciliation, le médiateur a proposé que la SNCB compense le débours supplémentaire (75 €), supporté par la cliente pour son séjour hôtelier différé, consécutif à une réservation fautive de Thalys.

L'entreprise ferroviaire rétorque que le vendeur répète chaque fois les données livrées par l'acheteur avant la réservation effective. Celui-ci dispose ainsi du temps nécessaire pour rectifier les éléments qui ne seraient pas conformes à son souhait.

Dès le paiement du billet, dans le présent cas à la réservation, la cliente a marqué son accord avec les conditions liées à la formule de voyage choisie.

Si le demandeur rappelle peu de temps après sa démarche en vue de modifier des billets non échangeables, le responsable peut encore décider de procéder à un échange. Il n'est pas obligé d'agir en ce sens. Il peut le faire s'il estime que l'interlocuteur en question n'a pas bénéficié d'un service de qualité optimale. Tel n'était pas présentement le cas.

La société de transport rejette la conciliation.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fait part de différentes remarques. Le vendeur a effectué la réservation. Il a ensuite dit à la cliente qu'elle bénéficiait d'un tarif bon marché, sans toutefois lui préciser les conditions d'après-vente. Il lui a encore demandé le numéro de sa carte de crédit. Dès qu'il a reçu celui-ci, il a débité à toute vitesse les données et a immédiatement raccroché.

Tout se déroula trop vite. La voyageuse n'avait aucune latitude pour demander des précisions ou même de s'exprimer. Elle ne pouvait que rappeler pour souligner la faute. Cela pour s'entendre dire que les billets réservés n'étaient pas échangeables.

Il s'avère que la cliente ne voulait pas modifier la date initiale des réservations après coup. Elle désirait seulement corriger la maladresse du vendeur.

Le médiateur invite alors la SNCB à prendre en charge le surplus (75 €), réclamé par l'hôtel à la voyageuse, à cause d'une erreur commise par le service de réservation Thalys.

L'entreprise ferroviaire ne se range pas à cet avis. Elle rappelle que le processus de réservation du Telesales prévoit, en toutes circonstances, de répéter les données émises par le client. Elle affirme aussi que celui-ci a matériellement le temps de réagir si la réponse du vendeur ne concorde pas avec ses désirs.

La SNCB estime qu'il n'est pas prouvé que l'employé incriminé ait commis une faute.

2003/2135 Un voyageur emprunte le Thalys pour se rendre à Paris et y prendre un vol vers l'Égypte. À son retour, l'avion est en retard. Le client ne peut donc emprunter le Thalys pour lequel il avait acquis une réservation. Il a la possibilité de monter à bord d'un autre train dont le départ est imminent. Il informe l'accompagnateur de sa situation. Celui-ci confectionne un bulletin de régularisation car il n'a pas de billet pour ce Thalys.

Le voyageur estime anormal de payer deux fois pour le même trajet.

Le médiateur propose une conciliation à l'entreprise ferroviaire. Il y précise que le client avait prévu un temps de correspondance suffisant entre l'avion et le train, et qu'il n'a pu respecter celui-ci à cause d'un cas de force majeure. En outre, il restait des places disponibles dans le Thalys où le voyageur avait pris place. La société de transport n'était donc pas lésée financièrement en dispensant le client de payer une deuxième fois.

Le médiateur invite le vendeur à rembourser le prix initial du voyage acheté par le client, et à conserver le montant, légèrement supérieur, du billet fourni dans le train.

Thalys International n'accepte pas car il n'est pas responsable du retard du voyageur.

Le médiateur émet alors un avis. Il y insiste sur la complémentarité des moyens de transport utilisés par le client, et sur l'organisation rationnelle des correspondances effectuées par celui-ci. Il y ajoute que le prestataire ferroviaire doit prendre en compte les besoins réels du client et ne pas se limiter à appliquer des principes. Il remarque que le voyageur a occupé une place libre dans le Thalys emprunté, et n'a donc pas empêché Thalys de vendre celle-ci à une autre personne.

Le médiateur pense qu'un commerçant doit à la fois satisfaire le client et équilibrer son budget. En ne réclamant que le prix d'une seule prestation, Thalys agirait en ce sens, surtout que la raison de changement de train est indépendante de la volonté du voyageur.

Thalys International rejette cet avis pour les raisons suivantes : le retard ne lui incombe pas et le client pouvait choisir une autre formule de voyage, plus chère mais permettant un échange. En outre, les réservations obligatoires sont nécessaires pour une bonne gestion des passagers.

Le médiateur soumet ensuite ce dossier au médiateur de la SNCF, qui partage le point de vue de Thalys.

2003/2479 Un matin, une cliente part d'une gare sans guichet vers Bruxelles. Le soir, elle repart de Bruxelles à Denderleeuw. À cet effet, elle utilise des réquisitoires de La Poste. Bien qu'elle ait fait signe à l'accompagnateur du train, le matin, il n'y a pas de contrôle. La voyageuse ne peut donc obtenir des billets en échange de ses réquisitoires.

Le soir, il y a une file interminable aux points de vente. Pour ne pas rater le train, la cliente décide d'échanger son réquisitoire à bord. À l'embarquement, elle appelle l'accompagnateur. Lors du contrôle, celui-ci veut qu'elle paie 3,30 €. Elle ne dispose pas de cette somme. Cet agent lui demande sa carte d'identité, et disparaît sans un mot d'explication.

À Denderleeuw, où elle doit descendre, elle lui réclame cette pièce. L'accompagnateur refuse de la lui restituer. Finalement, elle la récupère après vingt minutes, et reçoit en même temps, un constat d'irrégularité d'un montant de 50 €. En outre, le collaborateur de la SNCB porte plainte contre la voyageuse pour comportement agressif.

La société de transport répond que :

- la cliente a présenté un réquisitoire de La Poste non-échangeable ;
- le contrôleur lui a fait remarquer qu'elle devait échanger le réquisitoire au guichet et prévenir à temps le personnel d'accompagnement ;
- il lui a proposé une solution commerciale (droit de confection de 2,30 €) ;
- le réquisitoire est valable dès le règlement du prix du voyage ;
- la voyageuse a refusé cette proposition et a abreuvé l'accompagnateur d'injures ;
- elle n'a pas laissé d'autre choix à celui-ci que de rédiger un constat d'irrégularité ;
- l'agent s'est rendu sur la plateforme pour couper court à la discussion et ne pas envenimer la situation ;
- à Denderleeuw, la mère de la cliente a proféré des menaces envers le contrôleur, qui était descendu du train pour compléter le constat ;
- le Service Central Clientèle traitera seulement le dossier « irrégularité », et n'en abordera pas les aspects juridiques ;
- à son niveau, il consent à clôturer cette affaire après paiement de 6,20 €.

Le médiateur fait remarquer que, contrairement à l'information donnée par l'accompagnateur du train à la voyageuse, l'échange d'un réquisitoire au guichet n'est pas obligatoire. Cela peut se faire dans le train (avec ou sans paiement du droit de confection ou du montant forfaitaire, comme prévu dans les Conditions Générales).

Il en résulte que la mention, « réquisitoire non échangé au guichet », sur le constat d'irrégularité ne cerne pas correctement le problème posé.

Le médiateur pense que la déclaration et l'inscription de l'agent sur le constat portent à croire que celui-ci n'avait pas envie d'accepter le réquisitoire.

Le déroulement de l'incident montre, en fin de compte, que l'accompagnateur n'a pas établi une bonne communication avec son interlocutrice :

- il ne fournit aucune explication lorsqu'il lui remet le bulletin de régularisation (3,30 €, prix du billet Bruxelles/Denderleeuw) ;
- la cliente suppose donc qu'elle doit payer le prix d'un billet ;
- sans mot dire, l'agent disparaît avec la carte d'identité de cette personne.

L'accompagnateur pouvait éviter que la situation ne dégénère en livrant des informations claires.

Dans sa conciliation, le médiateur propose que la SNCB réclame à la voyageuse le seul droit de confection (2,30 €). Il invite aussi la société de transport à sensibiliser le personnel du train sur la nécessité de diffuser des informations correctes, même dans des circonstances délicates.

L'entreprise ferroviaire réplique qu'il n'est effectivement pas obligatoire d'échanger un réquisitoire dans une gare. Toutefois, le client est tenu d'informer le personnel s'il ne l'a pas fait. À ce sujet, les déclarations divergent. L'accompagnateur déclare formellement que la voyageuse ne l'a pas prévenu. Celle-ci affirme lui avoir fait signe.

L'agent lui a fait part des conditions d'utilisation (échange en gare ou dans le train, à condition de le faire savoir). Il a ajouté que cette opération coûtait plus cher à bord (droit de confection, 2,30 €) si le client est monté dans une gare pourvue de guichets.

Il a pratiqué l'échange du réquisitoire, moyennant le paiement du prix du voyage (3,30 €) et a établi un bulletin de régularisation séparé. La voyageuse ne voulait cependant pas acquitter le droit de confection.

En ce qui concerne la mauvaise communication à charge de l'accompagnateur, la SNCB se demande, dans quelle mesure, celui-ci a eu toute latitude d'informer complètement et clairement la cliente.

Elle dit aussi que les arguments développés dans la proposition de conciliation ne la convainquent pas de prendre une décision commerciale supplémentaire. Elle maintient son point de vue et facture des frais administratifs de 6,20 €.

Le médiateur souligne que la voyageuse n'a pas reçu de précisions sur le bulletin de régularisation (3,30 €), et a payé plus cher que le prix du billet de train à délivrer en échange de son réquisitoire. Faute d'information, elle a cru qu'elle devait acquitter non seulement 3,30 €, mais aussi un droit de confection de 2,30 €. Selon la SNCB, l'agent aurait dû clairement expliquer à la cliente qu'il lui avait remis le bulletin de régularisation en remplacement de son réquisitoire, et qu'elle ne devait pas déboursier le prix du voyage qui y figurait (3,30 €), mais lui remettre seulement la valeur du droit de confection.

Le médiateur ajoute que l'information sur l'échange nécessaire du réquisitoire à un point de vente était fautive.

Il constate en outre que l'accompagnateur a rédigé manuellement le bulletin de régularisation. La délivrance d'un billet via « Yvette », en échange d'un réquisitoire, n'est-elle pas considérée comme complexe et laborieuse, et peu appréciée des vendeurs et du personnel des trains ?

L'agent a-t-il eu l'occasion de donner des informations claires et précises à la voyageuse ? La SNCB déclare que son collaborateur a bien défini les conditions d'utilisation (échange au guichet et droit de confection). Pourquoi ce dernier n'a-t-il pas éclairé davantage la cliente sur le bulletin de régularisation alors qu'à ce moment-là, aucune discussion n'était latente ?

De plus, dans une situation déjà délicate, l'accompagnateur ne pouvait s'éclipser, sans la moindre explication, avec la carte d'identité de la voyageuse. Et cela alors que celle-ci allait descendre peu de temps après à Denderleuw.

Le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à n'exiger de la cliente que le droit de confection (2,30 €).

La société de transport répond que, compte tenu de tous les éléments de ce dossier, elle est disposée à se ranger à cet avis. Elle ne réclame que le droit de confection de 2,30 €, à la place des frais administratifs de 6,20 €.

Toutefois, elle pense que la voyageuse lui est encore redevable de la somme de 3,30 € pour le voyage « aller », qu'elle a effectué gratuitement, le matin.

Le médiateur est contre cette demande. La cliente n'a pas subi de contrôle sur ce trajet matinal, mais elle a agi conformément aux prescriptions de la SNCB. En effet, elle est montée dans le train à l'endroit prévu pour les voyageurs sans billet (à hauteur du panneau « voyageurs sans titre de transport, veuillez embarquer ici »), et elle a ensuite fait signe à l'accompagnateur du train. Qu'elle n'ait pas été contrôlée durant son déplacement, et qu'elle n'ait pu présenter ses réquisitoires pour payer son dû, il ne peut lui en être aucunement tenu rigueur.

Finalement, l'entreprise ferroviaire clôture cette affaire par le seul versement du droit de confection (2,30 €).

2004/0374 Le 17 février 2004, une cliente se rend de Wezemaal à Louvain, muni d'une Key Card. Elle y indique erronément le jour de la semaine (lundi au lieu de mardi). La date et l'itinéraire sont corrects. La voyageuse se rend compte de sa méprise au dernier moment et réinscrit mardi sur lundi. L'accompagnateur du train n'accepte pas cette mention. La cliente partage la remarque. Elle propose à cet agent, si celui-ci ne reconnaît pas la validité de la Key Card, de lui délivrer un billet ordinaire. L'accompagnateur du train n'y consent pas, et ajoute au prix du voyage le montant forfaitaire prévu. La cliente n'est pas d'accord, et demande le remboursement de ce dernier.

Dans sa réponse du 6 avril 2004, la SNCB ne partage pas le point de vue de la voyageuse, et se réfère aux Conditions Générales. Celles-ci prévoient que le client doit compléter convenablement les billets et cartes à remplir soi-même avant l'embarquement. Le voyageur doit le faire à l'encre indélébile, en majuscules, sans rature, ni surcharge, ni abréviation. En cas d'erreur, il doit utiliser une nouvelle ligne. L'entreprise ferroviaire ne se montre pas sensible aux arguments de la cliente, refuse de déroger aux dispositions légales, et rejette la demande de remboursement.

Dans sa conciliation, le médiateur précise que la voyageuse a immédiatement avoué sa faute à l'accompagnateur du train. La cliente n'avait jamais eu l'intention de frauder : elle se déplaçait bien de Wezemaal à Louvain, le 17 février 2004 et a simplement confondu le jour, lundi à la place de mardi. Si elle avait voulu être malhonnête, elle n'aurait pas clairement indiqué 17 février 2004. L'accompagnateur s'en tenait à une simple remarque. La question subsiste de savoir pour quelle raison celui-ci n'a pas appliqué commercialement les Conditions Générales (*en cas d'erreur, une nouvelle ligne doit être complétée*).

Le médiateur propose de considérer la valeur d'une nouvelle ligne de la Key Card (1,25 €) et que la SNCB rembourse la différence entre le prix du billet, augmenté du montant forfaitaire, et le premier montant (14,10 € - 1,25 € = 12,85 €).

La société de transport n'accepte pas : la Key Card de la cliente n'était pas en ordre. Celle-ci connaît sans doute les directives, mais elle s'est mise elle-même en défaut en ne complétant pas une nouvelle ligne avant le contrôle.

Bien que la date soit exacte et seule la journée incorrecte sur la Key Card, l'entreprise ferroviaire estime ces éléments insuffisants pour prouver la bonne foi de la voyageuse. Si celle-ci s'était déplacée la veille, elle n'aurait donc commis qu'une erreur de date.

Dans ce cas-là, la SNCB consentirait à croire la cliente si rien ne prouvait le contraire. Elle réclame la Key Card en question. La copie de celle-ci ne lui permet pas d'accepter l'argument de la voyageuse. Au contraire, la société de transport tend à estimer qu'il y aurait plusieurs surcharges. Selon elle, l'accompagnateur du train a suivi consciencieusement les directives.

Vu que l'entreprise ferroviaire met en doute l'affirmation de la cliente, le médiateur émet un avis.

Il y explique que la voyageuse n'avait pas l'intention de resquiller, ni de se soustraire au contrôle. Comme celle-ci a payé deux fois son voyage (d'une part avec la Key Card, d'autre part avec le billet confectionné par l'accompagnateur du train), le médiateur enjoint la SNCB de revoir sa décision. Celle-ci maintient son point de vue.

2004/0566 Un client désire obtenir des éclaircissements sur le bon de valeur qu'il a gagné durant le « Zénith-Bruxelles ». Celui-ci consiste en un billet gratuit « aller-retour » en 1<sup>re</sup> classe, pour deux personnes, de Bruxelles-Midi à toute gare TGV française. Or, il a dû acquitter 53,40 € pour couvrir le parcours « Marseille-Nice », le 20 mai 2004.

La SNCB répond que la formule tarifaire était à usage uniquement interne, et n'était donc pas commercialisée dans les gares, via le Telesales ou Internet. En conséquence, les conditions liées à ce tarif n'étaient pas connues.

En soi, cela pose déjà un problème. L'entreprise ferroviaire belge argue aussi du fait que la SNCF a réservé un certain nombre de places au tarif « INVITÉ ». La SNCB ne peut qu'offrir les places disponibles.

On a précisé au voyageur qu'il ne pouvait disposer de places « INVITÉ » de Marseille à Nice. C'est pourquoi il devait payer ce trajet. Il accepta et déboursa 53,40 €.

Il est exact, dit encore la SNCB, que le client pouvait choisir librement la date et les trains de son voyage, dans la mesure des places disponibles.

Dans sa conciliation, le médiateur se réfère au bon de valeur que le client a reçu. Il y est question d'un voyage entre Bruxelles-Midi et n'importe quelle gare TGV de France. Le bon de valeur mentionne indubitablement : « il vous servira à payer vos billets lorsque vous viendrez les chercher au guichet de la gare ». Il n'y est nulle part fait allusion à une offre libellée au tarif INVITÉ. Il y est seulement indiqué la nécessité de réserver les places à temps pour éviter d'en être à court. Le voyageur a bien agi en ce sens (le 24 mars pour un voyage le 20 mai).

Le client estime qu'on l'a dupé puisqu'il a dû payer une partie de son voyage. En outre, cette éventualité ne figure pas sur le bon de valeur. La section 6 de la loi du 14 juillet 1991, portant sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, traite des bons de valeur.

L'article 63 y définit ceux-ci comme des « documents diffusés gratuitement par un commerçant, un producteur ou un importateur et permettant à leur détenteur de bénéficier d'un avantage consistant en une réduction en espèces lors de l'achat d'un produit ou service déterminé ou de l'achat simultané de quelques produits ou services identiques. ». L'article 64 stipule qu' « il est permis de diffuser gratuitement des bons valeur si ceux-ci mentionnent les conditions de l'offre, à savoir :

- la valeur en espèces qu'ils représentent ;
- les produits, les services ou l'ensemble de produits ou de services dont l'acquisition permet l'usage ;
- les points de vente où ils peuvent être utilisés, à moins que le bon de valeur puisse être utilisé dans tous les points de vente où le produit ou le service est habituellement offert en vente ;
- leur durée de validité ;
- l'identité de l'émetteur. » Selon l'article 65, « Toute personne qui émet des bons de valeur se constitue, dans les conditions de l'offre, débiteur de la créance que ces bons représentent. »

On peut constater que :

- la SNCB édite un bon de voyage, qui peut servir de monnaie d'échange pour atteindre une des nombreuses destinations du TGV « Bruxelles-France ». Le client souhaite effectuer le trajet « Bruxelles-Midi – Nice ». Ce désir n'est pas pleinement exaucé puisqu'une partie de l'itinéraire, le tronçon « Marseille-Nice », n'est pas disponible au tarif INVITÉ ;
- la contrepartie en argent du bon de valeur gratuit n'y figure pas. On évoque seulement le tarif INVITÉ, dont le voyageur ignore l'équivalent pécuniaire ;
- le § 2 de l'article 64 prévoit que le bon de valeur doit spécifier l'ensemble des produits ou services pour lequel il est valable. Celui du client indique un voyage de Bruxelles-Midi vers une gare TGV de France. L'option du client était donc tout à fait fondée, « Bruxelles-Midi – Nice ».

La SNCB refuse la conciliation sur base des arguments suivants. L'article 63 prescrit un régime particulier pour les diminutions de prix, liées aux bons de réduction, qui sont des « documents diffusés gratuitement par un commerçant, un producteur ou un importateur et permettant à leur détenteur de bénéficier d'un avantage consistant en une réduction en espèces lors de l'achat d'un produit ou service déterminé ou de l'achat simultané de quelques produits ou services identiques. »

Présentement, il n'est pas question d'un bon de réduction. Il s'agit du prix d'un concours. L'article 65 ne lui est donc pas applicable. Même s'il l'était, la SNCB ne serait pas obligée de demander le montant du trajet « Marseille-Nice » puisque le client avait la possibilité de choisir une autre date de voyage, durant la période du 27 janvier au 30 juin 2004.

Le médiateur oppose d'autres arguments. Le voyageur a gagné un bon de voyage. Il ne paie rien, l'échange, et a droit à un voyage « aller-retour » en train à grande vitesse, en 1<sup>re</sup> classe, pour deux personnes, de Bruxelles-Midi à toute gare TGV de son choix en France. Ce produit a pour nom « INVITÉ ».

Le client a respecté les conditions du bon de valeur, notamment la date du voyage pendant sa période de validité, le 20 mai 2004. Il a, en outre, effectué le déplacement « Bruxelles-Midi-Nice Ville » en TGV, vu que le bon de valeur spécifiait une gare TGV française, au choix !

La SNCB modifie unilatéralement les conditions. Elle ne respecte pas son offre en accordant seulement un billet gratuit jusque Marseille, bien que le voyageur eût le choix de la destination, et manifestât l'intention d'aller jusque Nice. Il a dû payer malgré les conditions énoncées.

L'entreprise ferroviaire belge ne signale nulle part, dans son offre, l'existence d'une condition spéciale, à savoir la disponibilité de places au tarif « INVITÉ ». Elle arrange donc les conditions à sa façon en annulant le principe de gratuité, élément qu'on peut considérer, à juste titre, comme essentiel.

Le gagnant ne bénéficie pas de l'entièreté du prix qu'il a gagné. Tel que le distributeur l'a libellé, on peut considérer le bon de valeur comme une réduction de 100% sur la valeur

du billet, nécessaire pour couvrir le trajet, choisi selon les conditions édictées par le fournisseur.

Le médiateur émet alors un avis, invitant la SNCB à respecter les conditions de l'offre initiale qu'elle a elle-même définies, notamment un voyage de Bruxelles-Midi vers n'importe quelle gare TGV française, et à rembourser le trajet « Marseille-Nice » (53,40 €), frais que le voyageur a dû supporter, contrairement à ce qui était prévu. La SNCB se range finalement à cet avis.

2004/0634 Un couple de jeunes gens séjourne à Paris. Le jour de leur retour, ils entreposent leurs bagages (où se trouvent leurs billets Thalys) à l'accueil de l'hôtel.

Le soir, une valise a disparu. Les voyageurs se rendent à la gare et exposent leur problème à l'accompagnateur du train. Ils lui indiquent les places qu'ils ont achetées. Aucune autre personne n'occupe celles-ci. Le chef de bord leur applique le barème prévu vu qu'ils ne disposent pas de billets.

Les clients souhaitent qu'il soit tenu compte des circonstances de la disparition des titres de transport. La SNCB consent à n'exiger que la surtaxe réclamée. À la requête du médiateur, l'entreprise ferroviaire reconnaît qu'elle a effectivement vendu des billets, correspondant à ceux acquis par les voyageurs au moyen d'une carte bancaire.

Toutefois, les acheteurs ne souhaitent pas payer deux fois une même prestation. En conséquence, le médiateur soumet une proposition de conciliation à la SNCB. Il y précise que les voyageurs détenaient effectivement les réservations Thalys étant donné que le système informatique du vendeur établit la correspondance entre celles-ci et le paiement des clients (date, lieu, heure). D'autre part, un tiers n'a pas utilisé les titres de transport à leur place.

La SNCB rejette le compromis pour les raisons suivantes : la réglementation n'accepte pas des voyageurs sans billets, ces derniers sont anonymes (le détenteur illégitime pouvait les utiliser à la place des acheteurs), ils n'ont pas été annulés et pouvaient donc être remboursés, et la responsabilité de leur absence incombe à l'hôtelier.

Le médiateur émet alors un avis. Il y indique que les voyageurs ne pouvaient acquérir d'autres billets vu que toutes les places étaient vendues. En outre, les titres de transport précédemment achetés pouvaient être remboursés à 90%. La personne en possession de ceux-ci ne les a pas gardés, ou a sollicité ce remboursement postérieurement au départ du Thalys. Dans ce cas, la SNCB peut vérifier si une telle opération a eu lieu. Si celle-ci n'a pas été effectuée, le vendeur peut se dispenser de réclamer une nouvelle fois le prix des voyages.

Elle n'accepte pas l'avis pour les motifs suivants : il est impossible de savoir si les billets ont été remboursés ; l'entreprise n'est pas responsable de la situation et a déjà fait un geste en faveur des demandeurs et, enfin, elle maintient sa décision malgré les arguments du médiateur.

En outre, la SNCB fait remarquer qu'un vendeur ne peut vérifier, lors d'un remboursement, si les billets ont été perdus ou volés, et qu'il ne reste pas de trace de l'annulation de ceux-ci.

2004/0638 Une cliente achète un billet « week-end » de Bruxelles à Liège pour se rendre chez sa mère. Lors de son voyage « retour », elle ne peut présenter son titre de transport à l'accompagnateur, car elle a oublié son portefeuille au domicile maternel. La voyageuse reçoit alors un constat d'irrégularité.

Entre-temps, la maman de la cliente transmet le billet par voie postale à l'organisme social qui gère les intérêts de sa fille. De son côté, la SNCB ne reconnaît pas la validité du titre de transport car celui-ci n'est pas nominatif. Le médiateur propose alors une conciliation à l'entreprise ferroviaire. Il avance des éléments qui confortent la version de la cliente. En effet, la voyageuse a bien acheté le billet présenté à Bruxelles, et a ensuite emprunté un train vers Liège. En outre, durant le trajet « retour », elle n'a pu présenter sa carte d'identité, et était sans argent.

Cependant, elle a décliné spontanément ses coordonnées et a montré sa carte STIB, alors qu'elle aurait pu fournir de faux renseignements. Pour rejeter cet vision des choses, il faudrait imaginer que la cliente aurait trouvé ultérieurement un titre de transport non contrôlé, correspondant à son itinéraire, pour solliciter une mesure de clémence. Le médiateur invite donc la SNCB à ne réclamer à la voyageuse que les frais administratifs.

La société de transport n'accepte pas cette conciliation, car elle peut supposer qu'une autre personne a utilisé le billet, d'autant plus que la cliente a déjà fait l'objet précédemment de constats d'irrégularités. Le médiateur émet alors un avis. Il y précise que supposer une intention malveillante de la voyageuse mènerait à l'alternative suivante : soit la maman de la client, mise au courant de la situation, trouve, fort à propos, un billet pour disculper sa fille, soit cette dernière, à son arrivée, cherche un titre de transport adéquat, jeté par un autre voyageur, et opportunément, le trouve. Dans ce dernier cas, il serait également nécessaire que ce tiers n'ait pas subi de contrôle entre Liège et Bruxelles.

Le médiateur ajoute que la SNCB ne peut prendre position dans une affaire actuelle, sur base de comportements passés.

L'entreprise ferroviaire se range à cet avis, et ne perçoit que les frais administratifs de traitement du dossier.

2004/1688 Les cheminots et leur famille peuvent bénéficier d'un tarif particulier, appelé FIP<sup>1</sup>, sur les trains à grande vitesse, notamment Thalys. Lors de l'achat, ils présentent une carte justificative.

Une cliente acquiert cette formule de voyage en Thalys, de Bruxelles à Paris. Lors du contrôle dans le train, elle ne peut présenter cette carte car elle l'a oubliée, mais possède cependant sa carte d'identité. L'accompagnateur du train lui réclame un montant de 68,50 €. À son retour, la voyageuse peut prouver sa bonne foi grâce à sa carte, et sollicite le remboursement de la somme payée. La SNCB consent à restituer la moitié de celle-ci sous forme de bons d'achat Thalys. Outre la perte financière, la cliente ne va pas se déplacer prochainement en Thalys et n'a donc pas l'usage de ces bons.

Le médiateur propose une conciliation à la SNCB. Il y évoque la politique commerciale, sur le réseau belge, de la société de transport. Celle-ci tolère que ses abonnés oublient, deux fois par an, leur carte train, dans la mesure où ils montrent rapidement ce document dans une gare. On pourrait donc assimiler la situation de la voyageuse Thalys à ce cas, et lui appliquer le même traitement.

De plus, la SNCB lance certaines campagnes de promotion Thalys. Ces offres permettent aux cheminots d'acheter, au moyen de la carte FIP mentionnée ci-dessus, des places à un prix préférentiel pour des proches ou amis. Ces bénéficiaires peuvent voyager sans être accompagnés par le cheminot titulaire, et par conséquent, sans ladite carte. Il n'y a donc rien d'excessif à placer tous ces voyageurs, les cheminots eux-mêmes (susceptibles de prouver leur droit), et leurs proches ou amis (qui ne détiennent pas de carte) sur un pied d'égalité.

La SNCB refuse la conciliation en indiquant que ces promotions ont des dispositions particulières, comme celle nommée « Coup de jeune », permettant à toute personne de profiter, durant une certaine période, du tarif « Jeune ».

Le médiateur émet alors un avis. Il y précise que la mesure en faveur des abonnés (deux oublis annuels de leur titre de transport) satisfait ceux-ci et ne causent aucun préjudice à la SNCB. Il en serait de même dans la présente situation de la voyageuse Thalys. Il ajoute que l'achat des billets Thalys, pour les cheminots ou pour leurs proches et amis, se fait grâce à la même carte. Il est donc inéquitable d'exiger pour des billets, dont seul le nom diffère, tantôt une carte, tantôt rien. Il n'accepte pas la référence à la promotion « Coup de jeune », car celle-ci, ouverte à tous les clients, ne requiert pas un document lors de l'achat, ni un contrôle postérieur de la part du personnel de la SNCB. Le médiateur invite donc la SNCB à rembourser le montant de 68,50 €, déduction faite d'éventuels frais administratifs.

La SNCB rejette l'avis et s'en tient à son geste initial (soit 34,25 € sous forme de bons d'achat).

---

<sup>1</sup> FIP : fait référence à une tarification pour les voyages internationaux, appliquée pour les membres du personnel des Chemins de Fer.

2004/1799 Le beau-frère (cheminot) d'un abonné, décédé fin 2002, demande que soit résolu le problème des Bonus Pass inutilisés par le défunt. En effet, les proches de ce dernier ne peuvent s'en servir vu que le bénéficiaire doit voyager en leur compagnie.

La SNCB répond négativement plusieurs fois. L'affaire est soumise au médiateur.

La société de transport fait remarquer que l'action Bonus Pass avait pour objectif, à l'époque, de permettre au client fidèle de découvrir (gratuitement) les avantages du train en dehors des déplacements du domicile vers le lieu de travail, et d'étendre cet avantage à d'autres personnes, comme sa famille.

L'abonné devait respecter une condition stricte : être du voyage avec les tiers.

L'entreprise ferroviaire s'en tient à ce principe.

Elle indique que ces titres de transport sont venus à échéance entre-temps et qu'ils ont été imprimés après le décès de l'abonné.

Et la demande n'est formulée qu'un an et demi plus tard.

Dans sa conciliation, le médiateur considère que le client décédé avait constitué, grâce à sa fidélité, un crédit auprès de la SNCB, sous forme de Bonus Pass. Ceux-ci ont été imprimés à un moment où l'action Bonus Pass n'était pas encore terminée, et constituaient donc des titres de transport valables.

La société de transport attache manifestement beaucoup d'importance au fait que les Bonus Pass ont été encore imprimés après le décès de l'abonné et, en outre, à deux dates différentes. Les modalités d'attribution de ce produit ne prévoient nulle part que l'abonné doit recevoir les Pass en main propre, être en vie à cet instant, et encore moins qu'on doit les enlever en une fois. La délivrance des Bonus Pass s'est donc déroulée normalement.

La présente situation est clairement un cas de force majeure, étant donné que l'abonné ne peut participer aux voyages que les Bonus Pass permettent.

Juridiquement parlant, le médiateur estime que la SNCB se montrerait raisonnable et commerciale en faisant preuve de souplesse, en ces circonstances exceptionnelles.

Il suggère que l'entreprise ferroviaire substitue un nombre de Railpass équivalent à celui Bonus Pass.

La société de transport n'accepte pas car :

- le Bonus Pass est nominatif, l'abonné doit être du voyage et pouvoir prouver son identité. Il était impossible d'utiliser correctement ces Bonus Pass ;
- les Bonus Pass en question étaient périmés quand la veuve a sollicité un règlement commercial ;
- l'action Bonus Pass a pris fin, le 31 décembre 2002, mais les abonnés pouvaient encore y souscrire jusqu'au 28 février 2003. En outre, les Bonus Pass pouvaient être imprimés jusqu'au 31 mars 2003. Les Pass restaient valables un an jusqu'au 31 mai 2004. Dans le présent cas, la demande date du 20 juillet 2004.

La SNCB ne désire pas procéder à *...une demande d'échange isolée...*

Le médiateur émet un avis où il développe les arguments suivants :

- bien que le Service Central Clientèle n'ait eu connaissance du dossier que le 20 juillet 2004, il n'en demeure pas moins que des contacts ont eu lieu auparavant avec l'entreprise ferroviaire. Le seul fait que la famille ait demandé, à plusieurs reprises, au beau-frère l'impression des Bonus Pass, montre à loisir que des requêtes avaient été introduites auprès de la SNCB, longtemps avant le 20 juillet 2004. Sur base de l'échéance mentionnée sur les Bonus Pass imprimés (1 an après l'émission – fin janvier 2004), il s'avère que ces premiers échanges se sont pratiqués entre le décès de l'abonné (fin 2002) et fin janvier 2003. A ce moment-là, l'action Bonus Pass se poursuivait, et on pouvait même encore y participer ;
- les premiers contacts avec la société de transport se sont noués par l'intermédiaire du beau-frère du défunt, agent de vente de la SNCB, et il s'ensuivit la première confrontation des clients avec un *problème*. Ceux-ci ne sont pas responsables d'une communication défailante au sein de l'entreprise ferroviaire ;
- on peut considérer que les Bonus Pass reviennent à l'épouse.

En conséquence, le médiateur enjoint la SNCB de remplacer les Bonus Pass par des Rail Pass.

Celle-ci ne partage pas cet avis.

2004/1958 Un client devait se rendre le 6 septembre 2004 de Paris à Toulouse et en revenir le 9. Il avait prévu de rester quelques jours à Paris pour enfin rejoindre la Belgique le 12. Le 17 août 2004, il achète ses billets à la gare de Namur au tarif « Smilys ». Lorsqu'il arrive à Toulouse, il constate que les billets « retour » ont été mal libellés en ce sens que Toulouse - Paris et Paris - Namur étaient tous valables pour le 9 septembre 2004 et non pour le 12. A Paris, il doit ainsi acheter 2 nouveaux billets au prix de 116 €, soit 72 € de plus que pour ses billets « Smilys ». De retour en Belgique, il demande au Service Clientèle le remboursement des 116 € déboursés à Paris.

Dans sa réponse, la SNCB lui signifie que les billets « Smilys » ne sont ni échangeables ni remboursables. Elle ajoute qu'il est impossible de reconstituer la teneur des propos échangés entre le client et le guichetier, mais qu'elle conseille « vivement » à sa clientèle de vérifier au moment de la réception des billets si ceux-ci sont conformes à sa demande.

Le médiateur fait remarquer à la SNCB que si le vendeur avait, comme il est recommandé à cette catégorie de personnel, relu les données reprises sur le billet devant le client, ce problème aurait certainement été évité. Il insiste également sur le fait qu'il est plutôt compliqué pour un profane de comprendre d'un seul regard les indications reprises sur les titres en service international, surtout dans l'empressement d'un passage au guichet.

La Société concède ensuite qu'il est impossible d'affirmer que le vendeur avait, dans tous les cas, bien fait son travail de relecture des billets avec le client. Le médiateur voit là la raison essentielle de modifier l'article 11§ 6 de la CIV qui enjoint le voyageur à vérifier ses titres de transport dès réception ; cette disposition réglementaire étant d'ailleurs le principal argument de la SNCB.

Le médiateur rappelle (rapport annuel 2000, p.103) *qu'il y a un grand déséquilibre entre les droits et les devoirs des parties lors de la transaction et que s'il appartient au consommateur, après l'acquisition, d'utiliser le produit ou de profiter du service en toute connaissance de cause, un vendeur digne de ce nom fournit, de sa propre initiative, les explications indispensables à un bon usage de ce qu'il procure et atteint ainsi un seuil de qualité maximale.*

Par ailleurs, la SNCB paraît mélanger dans ce dossier, sciemment ou non, deux problèmes indépendants : le libellé des billets et leur relecture par les parties d'une part et, d'autre part, les conditions d'après-vente spécifiques aux différents types de billets internationaux. Le dossier en question concerne une erreur de confection, dont l'origine est certes malaisée à déterminer mais dont les conséquences financières sont évidentes, et non une remise en question par le client des conditions d'utilisation des titres de transport.

Estimant ainsi qu'il est discriminatoire d'exiger plus de vigilance sur le libellé des billets de la part d'un voyageur « Smilys » que d'un « Librys », le médiateur demande à la SNCB de dédommager équitablement le client et de procéder à la modification de la CIV évoquée ci-dessus dans le but de mettre un terme au déséquilibre entre les droits et les devoirs des parties.

La SNCB s'accroche à l'article de la CIV mentionné ci-dessus et n'est pas en mesure, seule, de le modifier. De plus, les billets originaux n'étaient ni échangeables ni remboursables. L'avis est refusé.





Photo SNCB

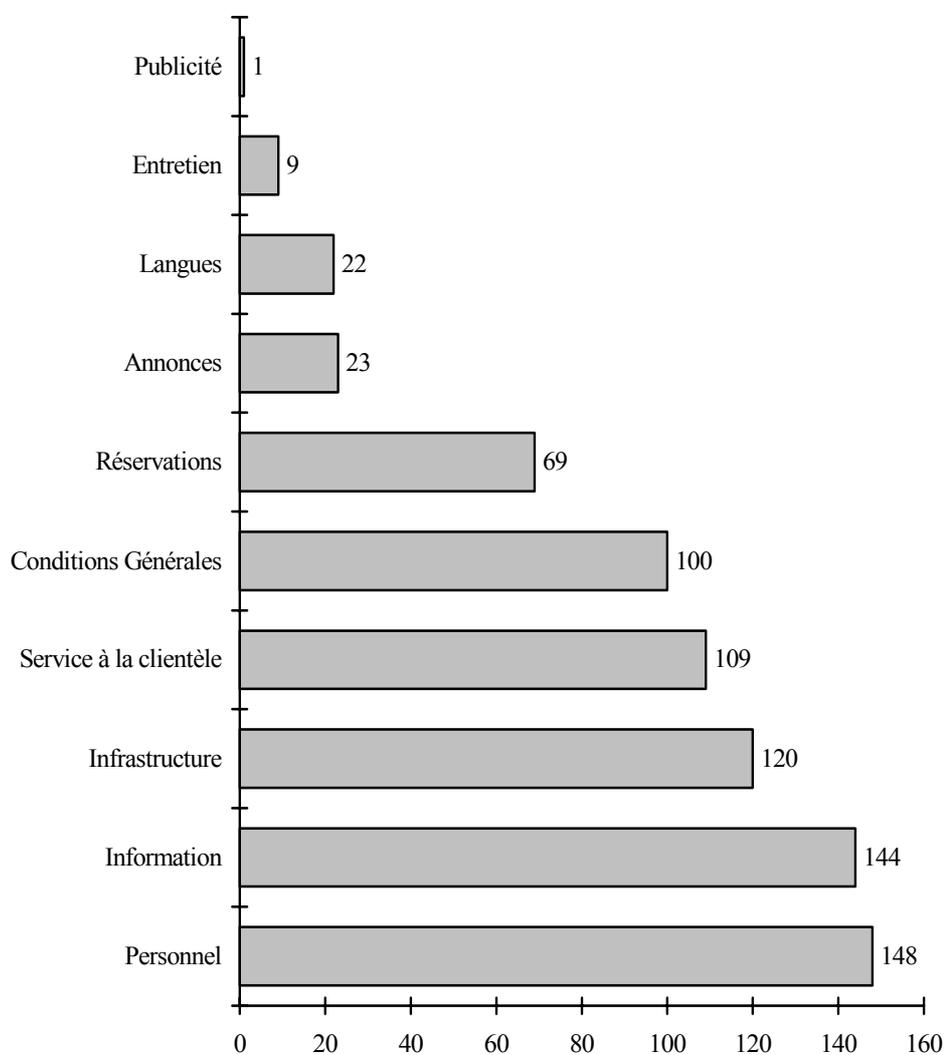
## 1.2. QUALITE DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

Le client a estimé dans 745 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 31,3% du nombre total de plaintes.

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

Plaintes par catégorie



La « qualité du service offert à la clientèle » est un thème qui couvre des domaines très divers. Dans une entreprise axée sur la fourniture de services comme la SNCB, les éléments suivants sont notamment pertinents :

- l'attitude des collaborateurs, leur niveau de formation professionnelle, la confiance qu'ils inspirent et leur esprit d'ouverture vis-à-vis du client ;
- la disponibilité d'informations correctes et claires et leur accessibilité ; de même que la communication de celles-ci au vu des situations spécifiques du ou des destinataires ;
- le bon fonctionnement et le bon entretien d'une infrastructure qui doit répondre tant aux besoins du client qu'à ceux de l'entreprise ;
- un règlement clair et intelligible assurant un équilibre entre les droits et les devoirs de toutes les parties ;
- la cohérence dans l'approche réservée par l'ensemble de l'entreprise aux problèmes ;
- la disposition du fournisseur de services à prêter une oreille attentive aux expériences des clients et à en tenir compte dans la stratégie menée.

Un niveau de qualité élevé s'avère être un excellent moyen d'éviter les problèmes en tous genres et constitue pour le client une plus-value considérable qui, à son tour, peut se traduire par un rendement plus élevé et une meilleure image de marque pour l'entreprise.

Pour mesurer le niveau de qualité du service offert par une entreprise à sa clientèle, il convient d'évaluer la cohérence des divers domaines de qualité. A cet égard, il faut bien admettre que la qualité du service est pour ainsi dire le maillon le plus faible de la chaîne.

Viser un niveau élevé de qualité suppose donc une évaluation permanente, systématique et structurée, impliquant une concertation tant interne qu'externe avec des partenaires étroitement impliqués dans l'activité, notamment, et non le moindre, le client (ainsi que le médiateur, un de ses porte-parole).

Evaluer et mesurer sont en soi insuffisants : après l'analyse et le diagnostic, il faut également traiter et améliorer. A cette fin, il est préférable de convenir d'une procédure, d'un scénario pour une action cohérente axée sur l'amélioration de la qualité. Un plan d'action à la fois réaliste et ambitieux pour atteindre et conserver les normes de qualité préétablies nous semble ici un instrument indispensable. Si l'entreprise élabore à cette fin des règles de conduite concrètes, par lesquelles elle s'engage clairement vis-à-vis de ses clients et accepte d'y engager sa responsabilité - ce qui demande un sens critique aigu sur son propre fonctionnement et parfois même du courage - le client en récoltera les fruits ; l'entreprise également. Un dialogue permanent avec les clients concernant la qualité (ainsi pourrait-on également définir une plainte justifiée, non ?) dont le suivi est assuré donne lieu à une situation où toutes les parties sont gagnantes.

### 1.2.1. PERSONNEL

Cette année, le médiateur a reçu 148 plaintes dans lesquelles le client exprime son mécontentement face à une (petite) erreur d'un membre du personnel, à l'intervention (ou au contraire la non-intervention) de l'intéressé ou à son attitude.

Dans certains cas, l'amertume du client est tout à fait justifiée : une faute professionnelle patente peut conduire à la délivrance d'un billet erroné ou à la fourniture d'informations incorrectes ; un employé qui n'est pas là à un moment où il est supposé y être ; un voyageur à mobilité réduite qui n'a finalement pas reçu l'assistance promise.

Fort heureusement, les faits graves ne sont pas trop fréquents et dans pareils cas, la SNCB prend les mesures qui s'imposent : elle signale l'erreur commise à son collaborateur, qui peut être sanctionné. Le client reçoit des excuses ou est indemnisé.

Souvent, le client décrit l'intervention (non appréciée) d'un membre du personnel - ou son attitude - comme franchement brutale, impolie, insolente, grossière, arrogante, etc. mais l'enquête peut aussi révéler après coup que le voyageur n'a pas pris le règlement très au sérieux (il n'a par exemple pas respecté les modalités d'utilisation spécifiques du titre de transport employé). En l'espèce, le membre du personnel intervient donc « à juste titre », mais d'une manière inadaptée, ce qui ne fait qu'intensifier la tension, ou ne réagit pas. Parfois, il n'explique pas suffisamment (voire pas du tout) au client ce qui lui est reproché ou ce qu'il convient de faire.

Avec du recul, chacun s'accorde à dire que l'intéressé aurait dû s'y prendre autrement, à savoir d'une manière moins répressive ou plus communicative.

Ici, il suffit généralement que la SNCB (ou le médiateur) fournisse encore quelques explications sur la manière et les raisons de l'intervention et présente les excuses nécessaires pour le caractère trop expéditif pour que le client accepte la réaction de l'Entreprise.

Parfois, la plainte tient au fait que le client ignore les procédures notamment de sécurité à respecter ; songeons à l'interdiction absolue de monter lors de la fermeture des portes d'un train au départ.

Le travail d'accompagnateur de train et, plus généralement, de tous les agents *visibles* n'est décidément pas simple... Notre précédent rapport annuel s'y est déjà arrêté<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2003, pp. 101 et 102.

## SITUATIONS VECUES

2004/1754 Le client veut acheter à la gare un billet pour le train de 17 h 30. A 17 h 20, le guichetier est au téléphone et ne manifeste pas son intention d'interrompre la conversation pour servir le client. Celui-ci rate le train et exige une compensation.

La SNCB s'excuse pour l'incident et offre au voyageur mécontent une billet « cadeau » pour le préjudice subi.

2004/1699 Le 14 avril 2004, le client souhaite acheter un billet au guichet et paie le prix du trajet (1,40 €) avec 2 pièces de 50 centimes, 1 pièce de 20, 1 pièce de 5, 1 pièce de 1 et 7 pièces de 2. N'appréciant pas tant de liquidités, le guichetier formule quelques remarques désobligeantes à l'intention du client.

La SNCB lui présente ses excuses pour l'attitude inconvenante de son agent : les instructions de vente en vigueur prévoient en effet que le guichetier accepte les paiements en monnaie, avec un maximum de 50 pièces, quelle que soit leur valeur en euros.

2004/1229 La cliente travaille à proximité de la gare de Malines. Pour ce faire, elle prend le bus qui s'arrête juste devant la gare et traverse ensuite le bâtiment pour rejoindre son entreprise. Le vendredi 25 juin au soir, les installations de Malines sont soumises à un contrôle d'accès de grande envergure mais étant donné qu'elle n'a pas l'intention de prendre le train, la cliente se voit fermement interdire l'accès à la gare.

La SNCB indique que la demande de présentation d'un titre de transport ne constitue pas un refus d'accès. Par ces contrôles, la SNCB vise à accroître le sentiment de sécurité et à diminuer le nombre d'agressions dans les trains. Les quais sont librement accessibles. La plainte de la cliente a été envoyée aux services concernés pour éviter que de telles situations ne se reproduisent.

## 1.2.2. INFORMATION

### Numéros de téléphone utiles de la SNCB

#### *Renseignements*

Renseignements téléphoniques et réservations	02.528.28.28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran <sup>1</sup>	02.555.25.25 (F) 02.555.25.55 (N)
ARIdisc (indicateur électronique)	02.525.41.77
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

#### *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	<a href="http://www.sncb.be">http://www.sncb.be</a>
Site néerlandophone	<a href="http://www.nmbs.be">http://www.nmbs.be</a>

---

<sup>1</sup> Uniquement pour les renseignements en service intérieur

## L'Indicateur sauvé ?

Fin 2003, la SNCB a décidé de procéder à une « simplification tarifaire » en deux phases : outre l'harmonisation des diverses réductions en vigueur (octroyées pour des raisons patriotiques, professionnelles ou sociales) et la rationalisation de la gamme des produits, l'Indicateur devait également disparaître le 12 décembre 2004.

Etant donné que le nombre d'exemplaires vendus avait très nettement baissé ces dernières années, la SNCB estimait qu'il n'était plus rentable de publier ce document de base relatif aux horaires. En outre, les informations seraient suffisamment accessibles via d'autres canaux, tels que les affiches horaires jaunes dans les gares, le téléphone via le numéro d'information central (02.528.28.28), le site Web de la SNCB (<http://www.sncb.be>) ou les dépliants d'information tels que « IC/IR de Poche » et « Trains au départ de et vers votre gare ».

Le médiateur a protesté à l'annonce de la suppression de l'Indicateur. Le Comité consultatif des Usagers a, lui aussi, fait entendre sa voix.

En effet, les affiches horaires jaunes fournissent exclusivement des informations sur les trains qui desservent la gare en question ; rien n'est disponible sur les possibilités de correspondance dans les autres gares.

Le numéro d'information central de la SNCB ne dispose pas de personnel en permanence et, à certaines périodes, il est assez difficilement joignable<sup>1</sup>.

D'autre part, l'accès aux « nouveaux » canaux d'information n'est pas généralisé : pas de PC, pas de connexion à Internet pour diverses raisons, pas (ou pas assez) confiance dans ce support.

Quant aux dépliants horaires, nous savons de surcroît qu'ils ne sont pas toujours fiables, car ils ne sont pas adaptés en fonction des modifications intermédiaires.

Outre ces inconvénients pratiques, le médiateur relève également un problème juridique : dans l'état actuel de la réglementation, l'Indicateur dans sa version papier est le seul document officiel (et donc opposable) en matière d'informations sur les horaires. Depuis toujours, la SNCB se retranche derrière cette position - frisant parfois l'absurde - chaque fois que le client lui demande des précisions concernant des erreurs constatées, par exemple, sur les affiches jaunes ou dans les brochures.

Même lorsque son personnel fournit des informations incorrectes ou dépassées, la SNCB peut ne pas hésiter un instant à reprocher vertement au client qu'il doit vérifier, dans l'Indicateur, les informations obtenues par un autre canal.

Les chiffres de vente décevants traduisent une diminution de l'intérêt du client pour cet ouvrage de base sur les voyages en service intérieur. Peut-être ce volumineux ouvrage

---

<sup>1</sup> En 2003, le Service central de renseignements pour le trafic national de voyageurs (CINTEV) a reçu 535.402 appels contre 592.655 en 2004. En 2003, 40.966 appels sont restés sans réponse (soit 7,65 %) contre 70.102 (soit 11,83 %) en 2004.

n'est-il pas suffisamment connu du grand public ? La SNCB ne lui consacrant pas ou peu de publicité.

Alors que dans un premier temps, elle était uniquement disposée à continuer à proposer gratuitement une version électronique - mais pas constamment actualisée - de l'Indicateur via son site Web (fichier téléchargeable), la SNCB est finalement revenue sur sa position. *Après une analyse approfondie*, il a été décidé de maintenir une version papier de l'Indicateur intérieur au-delà du 12 décembre 2004.

En Belgique, l'Indicateur coûte aujourd'hui 10 € (contre 4,50 € l'année dernière). Aux Pays-Bas, où le chiffre d'affaires est nettement plus élevé, cette brochure est vendue environ la moitié du prix (5,50 €). Bien que les autres canaux d'information de nos voisins du Nord soient au moins aussi accessibles que les nôtres, leur développement et leur mise en œuvre ne se font manifestement pas au détriment de l'Indicateur papier. Il serait décidément intéressant d'examiner pourquoi les différences avec les Hollandais sont si importantes.

Pour réaliser un plus gros chiffre d'affaires (et par là même obtenir une meilleure rentabilité), il suffirait peut-être d'annoncer à grande échelle la publication d'une nouvelle édition et de donner à l'Indicateur une place plus prépondérante dans les guichets de vente et d'information : en effet, méconnaissance, donc méfiance ...

## Loi relative à la protection de la vie privée

La loi relative à la protection de la vie privée, en vigueur depuis le 8 décembre 1992, impose plusieurs règles à l'égard du traitement de données à caractère personnel.

L'article 9§1 prévoit que le responsable du traitement des données fournisse à la personne auprès de laquelle il obtient les données la concernant et au plus tard au moment où ces données sont obtenues, au moins les informations ci-dessous, sauf si la personne en est déjà informée :

- le nom et l'adresse du responsable du traitement ;
- les finalités du traitement ;
- l'existence d'un droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement des données à caractère personnel envisagé à des fins de marketing direct ;
- d'autres informations supplémentaires, notamment :
  - les destinataires ou les catégories de destinataires des données ;
  - le caractère obligatoire ou non de la réponse ainsi que les conséquences éventuelles d'un défaut de réponse ;
  - l'existence d'un droit d'accès et de rectification des données.

Sauf dans la mesure où, compte tenu des circonstances particulières dans lesquelles les données sont obtenues, ces informations supplémentaires ne sont pas nécessaires pour en assurer à l'égard de la personne un traitement intègre.

Le médiateur a constaté qu'il est fait référence à la loi relative à la protection de la vie privée sur le nouveau formulaire C280, document qui invite le client à communiquer à la SNCB ses remarques ou suggestions concernant un voyage en train en service intérieur ou un service fourni. En revanche, différents services de la SNCB échangent des courriers avec la clientèle sans qu'il soit tenu compte des dispositions de la loi, alors que les données du client font l'objet d'un traitement informatique.

A la demande du médiateur, la SNCB a marqué son accord pour appliquer correctement cette loi et mis sur pied un comité exécutif en son sein pour régler cette question.

Dans le courant du mois de mars 2004, le médiateur a remarqué que les courriers envoyés par le Service Central Clientèle aux clients mentionnent bien la loi relative à la protection de la vie privée.

### Suivi du projet IRT (Information Real Time)

Le rapport annuel 2003 expliquait en détail le projet IRT (Information Real Time)<sup>1</sup> lancé par la SNCB en 2001 dans le but d'améliorer la fourniture d'informations aux clients surtout en cas de perturbation du trafic.

Plus que jamais, la SNCB est consciente que l'annonce d'informations correctes et immédiates à la moindre perturbation indique une marque de respect envers ses clients, les rassure, atténue leur mécontentement et au final jugule aussi l'agressivité.

Après avoir introduit en 2003 plusieurs actions dans ce sens, la SNCB a procédé, en octobre de la même année, à une évaluation du projet IRT, tant en situations normales que perturbées.

Il s'est avéré que la dispense d'informations était relativement bonne en cas de trafic normal. Lorsque des messages sont communiqués en cas de retard, ils s'avèrent dans l'ensemble suffisants également. Toutefois, on déplore encore trop souvent l'absence d'informations en temps réel. Au cours du premier semestre 2004, on a néanmoins assisté à une amélioration dans ce domaine par rapport au deuxième semestre de 2003.

L'enquête de satisfaction auprès de la clientèle a également révélé que les catégories « informations dans les trains » et « informations dans les gares » avaient progressé.

La SNCB a indéniablement consenti des efforts pour améliorer la fourniture d'informations.

Ainsi, au début 2003, 198 gares et points d'arrêt ne disposaient toujours pas d'une installation de sonorisation. En 2004, la SNCB a installé ce type de matériel dans une centaine de points d'arrêt et au cours du premier semestre 2005, les dernières gares (environ 45) en seront normalement munies. Vers la mi-2005, les 533 gares et points

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2003, p. 99.

d'arrêt, qui constituent son réseau, disposeront tous d'un équipement de sonorisation. Ensuite, elle entamera un programme de modernisation pour remplacer les installations les plus anciennes.

La SNCB a compris que, en cas de perturbation du trafic ferroviaire, les clients ont plus que jamais un besoin urgent d'informations correctes. Pour y parvenir, celles-ci doivent circuler rapidement en interne. A l'ère de l'Internet et du courrier électronique, les possibilités en la matière sont nombreuses. Avec le système qu'elle a créé (baptisé infomail), tous les maillons de la chaîne d'information sont avertis via le mail interne aussi rapidement et correctement que possible si un incident est susceptible d'avoir des conséquences relativement importantes sur le trafic ferroviaire. A l'aide de cet instrument, les maillons terminaux de la chaîne (les responsables de la communication, les employés chargés des annonces, les agents de surveillance sur les quais ainsi que les guichetiers et le personnel d'information) doivent renseigner les voyageurs sur la raison des problèmes, les perspectives et les autres possibilités de voyage. Selon la SNCB, ce moyen de communication a entre-temps déjà fait ses preuves et la circulation des informations via ce canal s'avère très efficace.

Veiller à ce que les informations soient mises à la disposition des membres du personnel de la SNCB pour être ensuite relayées au client ne signifie toutefois pas encore qu'elles le soient effectivement. Une formation adéquate et une grande motivation de tous les maillons impliqués dans la chaîne d'information, et particulièrement des maillons terminaux chargés de dispenser concrètement le message au client, doivent continuer à faire l'objet d'une grande attention.

Il est en effet de la plus haute importance qu'en cas de perturbations du trafic ferroviaire à la suite d'un incident ou d'un accident, ces collaborateurs renseignent le client qui attend à la gare, non seulement sur l'origine des problèmes mais surtout sur la durée du retard et sur les autres alternatives. En outre, le client doit obtenir ces informations avant ou aussitôt après l'heure de départ prévue du train et non pas, comme c'est parfois le cas, lorsque le train entre en gare. Ce n'est qu'ainsi que le client peut envisager une autre solution.

Il arrive encore trop souvent qu'en cas de suppression d'un train, l'information aux voyageurs en rade sur le quai se limite à cette seule annonce de suppression. Dans d'autres cas, une solution de remplacement est bien annoncée via l'installation de sonorisation mais, s'il y a lieu de changer de train sur le trajet, on ne leur signale pas l'heure de la correspondance. Face à des messages lacunaires, les clients ne sont évidemment pas enclins à s'embarquer. En outre, leur mécontentement et leur insatisfaction s'intensifient : non seulement, ils sont confrontés à la suppression de leur train, mais par-dessus tout, ils ne reçoivent pas d'informations, ou du moins pas correctes, sur la façon de se rendre à destination.

Prenons l'exemple de la suppression du train IR Gand-Saint-Pierre/Bruxelles-National-Aéroport via Alost (ligne 50) en pleine heure de pointe matinale. Par une annonce, les clients dans une gare située entre Gand-Saint-Pierre et Alost ont été informés de la suppression et transbordés dans le train P à destination de Denderleuw. La SNCB a

toutefois laissé les navetteurs à destination de Bruxelles dans l'incertitude quant à l'heure de la correspondance pour la capitale. Cela n'incitait évidemment pas à prendre ce train car, d'après les horaires établis, aucune correspondance directe n'est assurée à Denderleeuw : il faut attendre le train IC Gand-Saint-Pierre/Genk qui, notez bien, s'arrête également dans cette gare sur la ligne 50. En d'autres termes, il n'y a pas d'avantage pour le client, si ce n'est que la SNCB a décidé de prévoir pour le train IR qui fait la liaison directe, via la ligne 50a, de Gand-Saint-Pierre à Bruxelles-National-Aéroport un arrêt supplémentaire à ... Denderleeuw pour y faire monter les voyageurs du train P. Seul couac : dans ce train P, il n'y avait presque plus de voyageurs car ceux-ci n'avaient pas été informés qu'une correspondance serait assurée à Denderleeuw.

La qualité du service offert à la clientèle est indissociable d'une bonne information et d'une bonne communication. C'est évident. La SNCB est bien engagée sur cette voie : par rapport à 2003, le médiateur a d'ailleurs reçu en 2004 moins de plaintes à ce sujet. Néanmoins, certains dossiers demeuraient à ce point « éclairants » qu'ils ne peuvent qu'inciter la SNCB à ne pas relâcher ses efforts.

## SITUATIONS VECUES

2004/1165 A la suite du retard du train IC 506, le client a failli rater sa correspondance à Bruxelles-Midi avec le Thalys à destination de la France. Il a reçu des informations au guichet, mais l'employé a seulement pu lui indiquer qu'il ne pourrait pas obtenir sa correspondance à Bruxelles-Midi. En désespoir de cause et pour parvenir à temps à la gare TGV, il s'est vu dans l'obligation de prendre un taxi (coût : 80 €).

Il demande à la SNCB le remboursement de ces frais étant donné que l'employé lui a communiqué des informations incorrectes : *a posteriori*, il a en effet appris que la SNCB avait mis en circulation un train supplémentaire à destination de Bruxelles et que le départ du Thalys avait été retardé de 15 minutes pour assurer la correspondance.

La SNCB signale que le train IC 506 est finalement parti avec 41 minutes de retard à destination de Bruxelles-Midi à cause d'une locomotive défectueuse à Ostende. L'employé a toujours demandé des informations complémentaires sur le déroulement du trajet du train. Aucun train supplémentaire n'a été mis en circulation; mais la correspondance avec le Thalys à Bruxelles-Midi a été assurée.

En outre, elle précise que la cause probable des informations erronées doit tenir au grand nombre de questions auquel l'agent, encore inexpérimenté, a dû répondre dans un court laps de temps. Elle s'excuse pour ce désagrément et offre au client un billet « cadeau ».

Le médiateur n'est pas satisfait de cette réponse et signale dans sa conciliation que la fourniture d'informations était médiocre et que le client a dès lors subi un préjudice financier. La SNCB accepte finalement de rembourser les frais de taxi.

2004/2018 La cliente exprime son mécontentement concernant le train qui a poursuivi sa route sans marquer l'arrêt à la gare où elle était supposée descendre, alors que cet arrêt est bel et bien prévu. Elle est particulièrement contrariée, car il n'y a pas eu la moindre annonce relative à l'incident ni d'information sur la marche à suivre pour revenir à la gare « oubliée ».

La SNCB précise qu'en raison d'une erreur du conducteur, le train est passé au-delà de la gare et s'est arrêté 400 mètres après le quai. La SNCB présente ses excuses à la cliente et lui offre un billet « cadeau ». Sa réaction a également été communiquée au service compétent afin d'éviter pareils incidents à l'avenir.

### 1.2.3. INFRASTRUCTURE

#### Escalators longtemps immobiles

Selon ses dires, la SNCB souhaite accroître à terme le confort des usagers dans toute la Belgique. Elle aspire à une plus grande uniformité et ainsi équipe chaque gare de la même signalétique, rend les distributeurs automatiques plus visibles et plus attrayants, etc.

Elle a dès lors décidé de réaliser dans un premier temps ces adaptations à Saint-Nicolas, une gare de taille moyenne mais importante, accueillant environ 6.300 usagers par jour ouvrable.

La gare, vieille de 32 ans, a ainsi été presque entièrement rénovée : une baie vitrée a été installée sur toute la largeur de la salle des guichets ; ces derniers, la salle d'attente, les toilettes et la cafétéria ont été modernisés et les espaces commerciaux ont été réagencés et rendus plus accueillants. En outre, un abri pour 650 vélos (avec une partie non payante et une partie payante et surveillée) a été aménagé sur la place de la gare, sans compter l'ensemble du quartier de la gare qui a été repensé.

Inutile de dire que ces importants travaux de modernisation ont entraîné des frais, et non des moindres. La mobilité et notamment un confort accru des voyageurs ont un prix.

La gare n'a cependant pas été entièrement rénovée : les escalators seront remplacés ultérieurement, pendant la phase de modernisation du passage sous voies et des quais.

Toujours est-il que l'escalator donnant accès au quai 4/5 dans cette gare modernisée et inaugurée avec faste le 15 mai 2004 est hors service depuis déjà plusieurs mois et que sa réparation tarde. Le 1<sup>er</sup> juin 2004, celui pour le quai 2/3 est également tombé en panne<sup>1</sup>.

#### SITUATION VECUE

2004/0813 En avril 2004, une cliente se plaint que l'escalator donnant accès à la voie 4 à Saint-Nicolas est défectueux depuis au moins six mois. Elle est donc obligée de traîner dans les escaliers son vélo pliant de 12,50 kilos pour atteindre le quai. Elle espère que, dans une gare magnifiquement rénovée, cette réparation sera prioritaire.

Selon la SNCB, deux des trois escalators sont en effet hors service, sans date prévue quant à leur future remise en service. Ils seront remplacés dans le cadre des travaux de modernisation et de surélévation des quais qui devraient débiter en 2008 et durer environ deux ans. Il n'est pas possible de les remplacer pour l'instant, car cela exigerait

---

<sup>1</sup> La SNCB a cependant laissé entendre une possible réparation pour la mi-août 2005.

d'importantes adaptations des cages d'escaliers existantes. Toutefois, le service compétent a été prié de procéder à court terme à la réparation.

Vu la gêne que suscite ce problème pour la cliente, le médiateur insiste pour que la SNCB s'occupe rapidement de l'affaire et demande une date ferme pour la réalisation des travaux.

Fin août, la SNCB ne peut être plus précise car elle est encore en pourparlers avec le fabricant des escalators. Après la commande des pièces, il faut en outre tenir compte d'un délai d'exécution de quatre mois.

Pour le médiateur, il est inacceptable que la SNCB :

- laisse, d'abord, les escalators hors service plusieurs mois sans réagir ;
- demande début juillet de procéder à court terme à la réparation et que les négociations avec le fabricant s'éternisent, ajoutons-y un délai d'exécution de quatre mois après la commande.

Résultat des courses : les escalators à Saint-Nicolas sont hors service depuis plus d'un an. Voilà qui ternit un peu l'image d'une gare si joliment rénovée.

Saint-Nicolas n'est malheureusement pas un cas isolé : dans bien des gares plus fréquentées, ce genre de réparations est fréquemment reportée.

A la suite d'un problème du même type persistant en gare de Bruxelles-Nord, la SNCB a promis au médiateur de « tout mettre en œuvre pour réparer ces pannes le plus rapidement possible ».

Une société chez qui l'accroissement du confort des usagers est une des priorités pourrait faire preuve de plus de clarté et de rigueur dans le suivi.

## Les parkings des gares

L'acheminement des marchandises par rail et le transport des navetteurs quotidiens sont indéniablement les activités principales de la SNCB. Pour pouvoir les assurer, elle est notamment tributaire des possibilités - et donc des limites - de l'infrastructure ferroviaire.

Un élément tout aussi essentiel concerne les transports d'approche et finaux par d'autres moyens de transport : pour rejoindre la gare, les clients doivent utiliser le bus, le tram, le vélo ou la voiture. Contrairement à une dizaine d'années, la SNCB est désormais convaincue qu'elle ne peut se limiter à une approche « gare-gare » mais qu'elle doit également intégrer les modalités des autres transports utilisés.

S'ils utilisent le vélo ou la voiture, il importe que les clients puissent laisser ceux-ci dans de bonnes conditions à proximité de la gare. Il incombe dès lors à la SNCB de rechercher activement et de mettre en œuvre des solutions qui prévoient des parkings adéquats pour ces véhicules.

La demande d'un espace suffisant, notamment, pour les parkings de voitures est très présente près des gares des plus grandes villes.

L'augmentation du nombre de clients qui se rendent au travail en train s'accompagne d'une intensification de la pression liée au trafic et au stationnement aux abords des gares urbaines. A cet égard, il convient de signaler que le gouvernement ambitionne, d'ici à 2006, de transporter 25 % de voyageurs de plus qu'en 2000.

La demande en places de parking ne cesse de croître. Après analyse, la SNCB s'est maintenant rendue compte que le stationnement est un facteur d'attraction important pour les clients. Le ministre des Entreprises publiques prévoit à cette fin un budget distinct de 100 millions € réparti sur les quatre à cinq prochaines années.

Actuellement, la SNCB dispose déjà de 30.000 places de parking, dont 70 % sont gratuites. Mais de là à parler d'une véritable stratégie de stationnement menée par la SNCB, il n'en est pas encore question. Le ministre de tutelle a invité la SNCB à élaborer un véritable plan dans ce domaine en 2005. Il est d'avis que l'offre de places de parking aux abords des gares doit devenir une préoccupation majeure de la SNCB. A cet égard, le stationnement doit être gratuit ou moins cher pour les abonnés du chemin de fer. Pour les non-abonnés, le ministre pense que les parkings doivent être payants.

A l'heure actuelle, la demande en places de parking est supérieure à l'offre dans les environs de plusieurs gares. Dans ce cas, surtout lorsque le parking de la gare est payant et que le stationnement dans les rues avoisinantes est gratuit ou moins cher, les usagers du rail stationnent leur véhicule dans les rues proches de la gare, ce qui n'est pas pour plaire aux riverains.

La gare de Gand-Saint-Pierre et de ses environs par exemple. A la suite de plaintes incessantes des riverains, l'administration communale de Gand a décidé en janvier 2004 d'instaurer un stationnement payant avec durée limitée dans les rues entourant la gare.

Conséquence : le parking de la gare, dont la capacité avait déjà été mesurée chichement, est rapidement devenu le refuge des « voitures ventouses » et ce, au détriment des abonnés du parking. Même si ces derniers avaient déjà payé leur abonnement, plus moyen d'y stationner.

Lorsque ces clients s'en sont ouverts au médiateur, la SNCB a rétorqué que l'administration communale de Gand avait instauré le stationnement payant dans les environs de la gare Saint-Pierre sans l'avoir concertée.

La version des autorités communales est tout autre : elles demandaient une extension du parking de la gare depuis 4 ans. C'est d'ailleurs ce qui ressort des procès-verbaux de séances du Conseil communal tenues en 2000 et 2001 consacrées au « verkeersleefbaarheidsplan Gent-Sint-Pieters (plan de viabilité du trafic de Gand-Saint-Pierre) ». A ces occasions, il avait été question tant de l'intention d'instaurer le stationnement payant aux alentours de la gare que de la demande d'agrandissement du parking de celle-ci.

La SNCB avait alors promis de prendre en charge l'extension de la capacité du parking ; elle n'en a pourtant rien fait dans la pratique. La Ville de Gand a alors décidé en janvier 2004 de ne plus attendre et a instauré le stationnement payant.

La SNCB n'était pas très claire sur ses intentions à cet égard. Ainsi, elle a indiqué en mai 2004 au médiateur que, dans l'attente d'une solution définitive, elle étendrait en septembre la capacité du parking de 470 à 671 places. « A plus long terme », les environs de la gare de Gand-Saint-Pierre pourraient même accueillir 2.500 places de parking.

Fin 2004, il n'y avait toujours aucune trace de l'exécution du premier volet de cet engagement. Depuis, nous avons appris que cette extension ne serait certainement pas réalisée avant septembre 2005.

Entre-temps, le médiateur a insisté auprès de la SNCB pour qu'elle n'attende pas cette date pour fournir une solution pour ses abonnés de parking, payant un service qui ne leur est pas fourni. Le médiateur a également ajouté que cette manière d'agir était contraire à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

La problématique du stationnement à proximité des gares n'est assurément pas une affaire qui concerne uniquement les administrations communales ou uniquement la SNCB. Chaque partie doit prendre ses responsabilités et, par exemple, une administration communale ne doit pas rejeter unilatéralement sur la SNCB sa responsabilité de prévoir un nombre suffisant de places de stationnement.

Une concertation étroite avec toutes les parties impliquées est nécessaire. De son côté, la SNCB doit veiller à ce que les interlocuteurs qu'elle mandate à cette fin puissent prendre des engagements. Une extension de l'autonomie des autorités régionales de la SNCB lors de la détermination de plusieurs modalités s'impose donc. Ces interlocuteurs régionaux pourront ainsi « saisir la balle au bond » et résoudre eux-mêmes les problèmes de manière rapide et réfléchie, en concertation et avec la souplesse nécessaire.

## SITUATION VECUE

2004/2108 Un client se plaignait déjà en septembre 1998 de l'état du revêtement du parking de la SNCB à la gare de Scholen. Fin avril 1999, la SNCB promettait que les travaux pour le revêtement du parking du côté du quai en direction d'Hasselt devraient encore débuter dans le courant de l'année.

Lorsque, fin octobre 1999, ce client a demandé des informations sur la situation, la SNCB était encore convaincue qu'elle s'acquitterait de ses promesses précédentes. A ce moment, les plans et le devis étaient encore à l'étude. Le projet prévoyait l'aménagement d'un parking pour 60 véhicules le long de la voie, en direction d'Hasselt, et la construction de deux dépôts couverts d'une capacité totale de 50 vélos. La SNCB affirmait cependant que pour « diverses raisons », elle ne serait pas en mesure de respecter le planning initial. Toutefois, elle mettrait tout en œuvre pour « que la réalisation soit terminée dans le courant du premier semestre 2000 ».

Etant donné que, fin 2004, il n'y avait toujours aucune trace du réaménagement de ce parking, le client a rappelé à la SNCB ses promesses...

## Accessibilité des gares

Nos précédents rapports annuels se sont souvent longuement intéressés aux problèmes de mobilité auxquels sont trop souvent confrontés les usagers en fauteuil roulant qui utilisent les transports publics. La plupart des gares ne sont pas adaptées, ou du moins pas suffisamment, aux besoins spécifiques d'accessibilité de ces personnes.

Etant donné que, selon ses dires, elle ne dispose pas des moyens nécessaires pour adapter tous les points desservis, la SNCB s'efforce d'offrir à terme une solution totale dans 93 gares, réparties sur l'ensemble de son réseau ferroviaire, pour répondre aux besoins du voyageur à mobilité réduite (gare accessible, quais praticables, rampe mobile pour l'embarquement et le débarquement, présence de personnel d'assistance).

Bien qu'elle promettait de ne pas procéder à la suppression effective des équipements dans les autres gares, la SNCB l'a néanmoins fait de facto, notamment en déplaçant des rampes souvent bien utiles vers les gares privilégiées.

Etant donné que « la gare » (en l'occurrence, une des 93 gares que la SNCB doit adapter à terme) n'est ni le point de départ ni d'arrivée géographique du déplacement que l'usager à mobilité réduite souhaite - et doit - effectuer, il convient d'organiser l'indispensable transport en amont et en aval. Dans certains cas, le problème est résolu avec l'aide de la famille, d'amis et de connaissances, mais d'autres fois, l'usager en fauteuil roulant peut être contraint d'emprunter d'autres moyens de transport en commun.

Les choses ne sont pas toujours aussi simples, raison pour laquelle le médiateur a suggéré à maintes reprises que la SNCB - en tant que première entreprise de transport public - assume au besoin la coordination des opérations dans l'intérêt du client (qui, soit dit en passant, est principalement le sien). Elle pourrait à cette fin utiliser des fonds externes, étant donné que cela dépasse *stricto sensu* sa mission de transport.

La SNCB a toujours émis des réserves à cet égard.

Le ministre de tutelle a, lui aussi, adopté le même point de vue : il a demandé à la SNCB de se charger d'organiser un service central pour les problèmes de mobilité des usagers en fauteuil roulant.

Bien que nous saluions évidemment cette initiative, il nous semble judicieux que les pouvoirs publics impliquent dans ce projet, non seulement la SNCB, mais également les autres sociétés de transport public ; la solution recherchée pour l'usager ne pouvant être qu'intégrée.

A ce sujet, l'on pourrait bien entendu se demander si ce service performant - à tous égards en ce qui concerne la SNCB - se limite au fameux réseau de 93 gares : en effet, la « mobilité » ne peut se permettre d'être restrictive.

De même, il convient d'accorder une attention particulière à la mobilité pendant le week-end, lorsque les compagnies de transport public limitent leur offre ; les coûts pour l'utilisateur augmentent dans ce cas considérablement.

Il ne suffit pas d'aider physiquement l'utilisateur à mobilité réduite à surmonter un certain nombre d'obstacles ou à pallier l'absence de certains maillons dans la chaîne de mobilité. Ainsi, lors de la conception du matériel roulant et des autres systèmes, il convient de tenir compte des besoins spécifiques des voyageurs à mobilité réduite et de ceux des usagers en fauteuil roulant<sup>1</sup>. Nous pensons ici en particulier aux plans concernant les distributeurs automatiques de billets, les terminaux d'information, le nouveau matériel à double étage, etc.

Si elle entend effectuer comme il se doit sa mission de coordinateur, la SNCB devra rechercher activement (pour elle-même avant tout) des solutions techniques susceptibles de résoudre durablement une partie de ces problèmes particuliers.

A défaut, elle risque d'être confrontée à la tâche impossible de devoir résoudre sempiternellement le même problème, mobilisant par là de nombreux moyens et augmentant les coûts, sans toutefois améliorer structurellement le service public offert.

---

<sup>1</sup> Voir également notre rapport annuel 2003, p. 87 et suivantes.

#### 1.2.4. SERVICE A LA CLIENTELE

Les plaintes relevant de la catégorie « service à la clientèle » sont très variées.

Plusieurs concernent l'état du matériel utilisé, tant pour les liaisons intérieures qu'internationales. Les clients dénoncent le manque de confort des voitures anciennes et « vieillottes » ou dans des trains dont les vitres, le sol, les sièges ou les toilettes sont sales, le chauffage est défaillant. Par ailleurs, certains clients ressentent l'absence d'une voiture-restaurant ou d'un minibar comme un manque de confort.

D'autres plaintes émanent de clients qui se présentent au guichet tôt le matin ou tard le soir et constatent que celui-ci - à titre exceptionnel ou pas - est fermé ; ils doivent alors acheter un titre de transport dans le train, à un tarif plus élevé, car l'accompagnateur ne peut pas leur délivrer le produit qu'ils avaient l'intention d'acheter au guichet (par exemple, un Go Pass).

De même, la fermeture récurrente du guichet dans une gare lorsque le client s'y présente aux heures d'ouverture prévues afin de prolonger sa carte train et le fait qu'il soit obligé d'y revenir plusieurs fois suscite une irritation suffisante pour la porter à la connaissance du médiateur.

Le service à la clientèle est médiocre lorsqu'un client qui souhaite acheter comme d'ordinaire un produit international dans la gare de son domicile se voit renvoyer à une gare située à quelques kilomètres de là, où il apprend qu'on aurait pu le servir dans sa gare habituelle.

La situation est plus grave encore pour les clients qui ne peuvent soudain plus se rendre dans une gare située dans leur quartier pour acheter des billets internationaux, comme c'est le cas pour Eeklo. Ces clients doivent, selon la SNCB, se rendre dans une autre gare (plus éloignée), ce qui les oblige à effectuer un trajet qui prend du temps. Dans le cas d'Eeklo, cela implique un déplacement jusque Gand-Dampoort (qui ne propose qu'un assortiment limité de produits internationaux), Gand-Saint-Pierre ou Bruges.

La solution préconisée par la SNCB pour résoudre ce problème, en l'occurrence la réservation des titres de transport internationaux en ligne via Internet, ne nous semble pas constituer une solution idéale. En effet, tout le monde ne dispose pas d'un ordinateur ni d'une connexion Internet. De même, la réservation par téléphone via le service Telesales n'est pas évidente pour tout le monde. Par ailleurs, ce service ne peut pas délivrer tous les tickets internationaux disponibles en gare. Autre problème, les titres de transport réservés via Telesales doivent être payés avec une carte de crédit (que tout le monde ne possède pas) ou être retirés dans une gare qui vend des produits internationaux (ce qui implique donc, dans notre exemple, de nouveau un déplacement de Eeklo jusque Gand ou Bruges).

Le médiateur a par conséquent suggéré à la SNCB d'étendre le service proposé dans ces gares et d'y vendre des tickets internationaux, sans engendrer de frais supplémentaires.

On pourrait envisager des accords internes et l'utilisation des nouvelles technologies permettant l'émission de tickets en ligne dans les gares qui, normalement, ne vendent pas de produits internationaux. Le client bénéficierait ainsi d'un service personnalisé et aurait la certitude de ne pas prendre d'engagements erronés<sup>1</sup> concernant les formules ou les trajets, avec toutes les conséquences (financières) que cela implique, tant pour lui-même que pour la SNCB. La proposition concrète a été soumise à la SNCB qui l'examine actuellement.

En ce qui concerne la vente de produits internationaux, la question est de savoir s'il faut en effet tenir un raisonnement manichéen : vente ou non-vente. On pourrait peut-être envisager des solutions intermédiaires offrant au client (moyennant rétribution si nécessaire) un encadrement actif lors de la réservation d'un voyage international.

En 2004, nous avons également reçu des appels téléphoniques et des courriers de clients qui exprimaient leur mécontentement quant à la fermeture des guichets prévue par la SNCB dans plusieurs gares. Des clients avaient toutefois mal interprété le message et en avaient conclu que leur train ne s'arrêterait plus dans ces gares.

Pour éviter toute incompréhension, précisons que les trains s'arrêteront toujours dans les gares où les guichets seront supprimés. Selon la SNCB, c'est le nombre trop faible de clients qui la contraint à cette fermeture. Dans cet exercice de compression des coûts, la SNCB en tant qu'entreprise publique ne fait pas cavalier seul. La Poste s'y affine également. L'exercice étant pratiqué par certaines administrations locales, on a pensé à concentrer différentes activités dans le même bâtiment. Avantages : économies, poursuite d'une prestation de service public (même limitée) et sentiment de sécurité accru.

En ce qui concerne l'affectation des gares qui seront fermées en Wallonie, un accord a déjà été conclu. Elles seront louées à des administrations communales qui y hébergeront des services publics, par exemple des services de police ou postaux. La SNCB accorde aux communes l'autorisation d'y vendre des billets de chemin de fer, soit via un guichet, soit via un distributeur automatique. On évite ainsi toute inoccupation et le service public au client demeure garanti. En Flandre, aucun accord de ce type n'a (pour l'instant) été conclu. Au cours de l'année 2005, en Wallonie comme en Flandre, des tests locaux seront réalisés : fourniture de services postaux de base par la SNCB et vente de produits ferroviaires par la Poste.

Par ailleurs, l'aide du médiateur a également été sollicitée en 2004 par plusieurs détenteurs de carte train qui n'avaient pas reçu leur attestation fiscale. Dans la plupart des cas, il s'agit de clients qui ne paient qu'une partie de leur carte (le prix normal moins la contribution de l'employeur). Pour cette catégorie de voyageurs, il n'est en effet plus nécessaire en 2004, grâce à la simplification de plusieurs procédures administratives

---

<sup>1</sup> Le fait est que l'offre de produits internationaux des divers opérateurs est tout sauf claire et dès lors un peu absconse. Il est donc réaliste de penser que, lorsqu'ils réservent un voyage de ce type, parfois onéreux, de nombreux clients apprécieraient bénéficier d'un encadrement personnalisé, d'informations et de fiabilité. Se rendre dans une gare proche, voire payer une faible rétribution pour une intervention active (avec des outils informatiques) d'un employé dans une gare qui normalement ne vend pas de tickets internationaux, constituerait dans ce cas une solution appréciée.

auprès du Service public fédéral Finances, que la SNCB leur envoie une attestation fiscale : l'employeur indique le montant précis de son intervention (sur lequel le détenteur de la carte train peut obtenir une exonération fiscale) sur la fiche annuelle de revenus. Les clients qui souhaitent néanmoins une attestation fiscale peuvent se la procurer au guichet. En revanche, les clients qui paient l'intégralité de leur carte train reçoivent automatiquement le document de la SNCB. Concernant les clients qui ne l'avaient pas reçue et qui ont contacté le médiateur, il s'est avéré dans la plupart des cas que le détenteur de la carte train en question n'avait pas communiqué son changement d'adresse à la SNCB. Cette dernière a alors envoyé un duplicata au nouveau domicile.

Comme les années précédentes, nous avons de nouveau reçu en 2004 plusieurs plaintes de clients agacés par le choix de la musique de fond diffusée dans certaines gares.

D'autres personnes ont exprimé leur mécontentement concernant une assistance demandée au préalable qui n'était pas disponible au moment du voyage ou concernant la disponibilité limitée du Helpdesk que les clients peuvent contacter (jusqu'à une certaine heure) en cas de problème avec l'achat d'un ticket en ligne.

## 1.2.5. CONDITIONS GENERALES

### Remboursement *prorata temporis* des cartes train

Le client qui ne souhaite plus utiliser sa carte train peut en demander le remboursement partiel.

Pour calculer le solde à restituer, la SNCB utilise une formule désavantageuse pour le client : non seulement, elle facture toujours un montant fixe de « frais administratifs », mais elle retient, déjà après deux jours d'utilisation possible, 25 % du prix de la validation mensuelle pour une carte train ordinaire (pour une carte train scolaire, ce montant passe à 34 % après deux jours).

Lorsque le remboursement est demandé pour des raisons personnelles, on ne peut pas y objecter grand-chose.

Dans ses précédents rapports annuels<sup>1</sup>, le médiateur avait insisté pour une plus grande convivialité à l'égard du détenteur d'une carte train qui, en cas de force majeure, doit renoncer à l'utilisation de son abonnement. La SNCB devrait dans ces cas calculer le remboursement *prorata temporis*.

Craignant comme à son habitude les éventuels abus, la SNCB s'est toujours dérobée.

Chaque fois qu'il en a eu l'occasion (au moyen d'une nouvelle plainte), le médiateur refrappait sur le clou en faveur d'une approche plus commerciale.

Et avec succès : au milieu de l'année 2004, la SNCB s'est montrée définitivement convaincue de l'utilité d'examiner ces dossiers au cas par cas.

A condition que le titulaire de la carte train montre par des justificatifs probants (généralement un certificat médical attestant son incapacité de travail) qu'il se trouvait pour cas de force majeure dans l'impossibilité d'utiliser la carte train validée (et donc payée au préalable) pendant une période déterminée, la SNCB est, dans la plupart des cas, disposée à calculer le solde à rembourser *prorata temporis*. Ici, seul un montant équitable de frais administratifs est demandé au client.

Les gares ont reçu l'instruction de transmettre les requêtes de ce type au Service Central Clientèle.

Nous ne pouvons que nous réjouir de ce revirement favorable dans le chef de la SNCB.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 2003, p. 37-38.

Rapport annuel 2002, p. 56-60 (avis 2002/0613).

Rapport annuel 2000, p. 59-61 et p. 132-133 (avis).

Rapport annuel 1999, p. 90 et p. 116-117 (avis).

Rapport annuel 1998, p. 56.

Rapport annuel 1997, p. 74-76.

Rapport annuel 1996, p. 62.

## 1.2.6. RESERVATIONS

### Réservations de voyages en groupe : nouvelles modifications

Dans le rapport annuel 2003<sup>1</sup>, nous signalions que la SNCB prévoyait plusieurs modifications des conditions générales relatives à la réservation des voyages en groupe.

Depuis décembre 2003, ces dernières s'effectuent via deux numéros de téléphone centraux censés faciliter et accélérer le traitement. Les nouvelles conditions définitives sont entrées en vigueur avec les adaptations tarifaires annuelles du 1<sup>er</sup> février 2004.

L'introduction de ce système aurait pu donner des résultats probants si la SNCB en avait informé à temps les clients, nouveaux et existants. Via le journal « Métro » du 28 janvier et du 12 mars 2004, elle a tenté de rectifier le tir. La brochure d'information n'est parue que dans le courant du mois de mars 2004, soit trop tard pour communiquer de manière optimale avec les clients concernant un produit entièrement modifié et proposé depuis plus d'un mois.

Avant le 1<sup>er</sup> février, une réservation de groupe pouvait s'effectuer jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date du voyage aux guichets des gares. Une réduction de 70 % était accordée. Les billets étaient uniquement délivrés aux guichets et aucun frais administratifs supplémentaires n'était facturé. Toute modification du nombre de participants était acceptée jusqu'au moment de l'établissement des billets par le guichetier.

Depuis le 1<sup>er</sup> février maintenant, la demande de réservation doit être effectuée par téléphone auprès de l'une des deux cellules de voyages groupes en service intérieur : à Gand pour les Néerlandophones et à Mons pour les Francophones. La demande doit être introduite au plus tard 12 jours ouvrables avant la date du voyage et est examinée par rapport au nombre de places disponibles dans le train. En fonction du taux d'occupation, une réduction de 50 ou de 70 % est octroyée, sur la base du principe que plus le niveau d'occupation est faible plus la réduction est importante. Si plusieurs trains sont empruntés, c'est la réduction la plus élevée qui est appliquée.

Ce nouveau système ne simplifie pas les choses en cas de modification de la composition du groupe. Lorsque le client souhaite changer le nombre de participants avant l'impression et/ou le paiement des billets, il doit s'adresser directement à la cellule de voyages groupes qui adaptera la réservation dans la mesure du possible.

Toutefois, lorsque le client souhaite apporter une modification après l'impression et/ou le paiement des billets, ce n'est plus aussi simple. Elle n'est acceptée que si elle concerne un nombre de participants de 10 % supérieurs ou inférieurs, avec une différence maximale de 10 voyageurs. Pour ce faire, le client doit s'adresser au guichet et payer des frais administratifs supplémentaires. Le nombre minimum de participants reste toujours fixé à 15.

---

<sup>1</sup> Page 107.

Les annulations de voyages en groupe sont acceptées jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date du départ. Les billets sont remboursés, déduction faite des frais administratifs. Passé ce délai, les annulations ne sont ni acceptées ni remboursées.

Autre nouveauté, les groupes d'au moins 15 participants voyageant avec un autre titre de transport peuvent désormais également obtenir une réservation sur les trains qui sont autorisés pour les réservations de groupe. Ils doivent néanmoins s'acquitter de frais de réservation fixés en fonction du taux d'occupation du train emprunté.

Les plaintes répétées à l'égard de ces nouvelles conditions ont amené la SNCB à apporter plusieurs modifications provisoires (non applicables aux groupes en B-EXCURSIONS).

Les clients ayant été mal informés, voire pas du tout, de ces nouvelles conditions, la cellule de voyages groupes en service intérieur a accepté leur demande jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date de départ. Ils ont cependant été prévenus qu'à l'avenir, ils devront respecter le délai de 12 jours ouvrables.

Le mode de paiement des billets est fixé au moment où le client introduit sa demande. Si le client formule sa demande au moins 10 jours ouvrables avant la date de départ, il peut payer le jour même, soit par virement soit au guichet. S'il choisit d'enlever le billet au guichet, il doit payer 6 € de frais administratifs par groupe et par trajet. S'il introduit sa demande entre 9 et 5 jours ouvrables avant la date de départ, il paye le billet de groupe à la gare, ainsi que les frais administratifs susmentionnés, ce qui n'est pas très logique selon le médiateur.

Dans le courant du mois de juin, les modalités ont été évaluées et, au 1<sup>er</sup> septembre, certaines règles ont à nouveau changé.

Les demandes tardives, c'est-à-dire formulées entre 11 et 7 jours ouvrables avant la date du voyage, sont quand même acceptées, mais uniquement avec une réduction de 50 %. Les billets sont délivrés exclusivement à la gare avec paiement des frais administratifs prévus.

Il est étonnant de constater que pour tous les clients qui ont fait appel au médiateur concernant des problèmes associés à une demande de voyage en groupe, la SNCB leur a accordé la formule souhaitée. Il s'agit donc davantage d'un problème de flexibilité « réglementaire » que de capacité.

En novembre 2004, la SNCB a mis sur pied, avec le médiateur, une analyse très constructive de l'expérience du « nouveau » produit Voyages en groupe. Il a alors été décidé de le modifier une nouvelle fois, pour rendre l'offre attrayante et claire et laisser une marge à la concertation. Objectif avoué : développer des services de qualité.

Sur la base des accords établis lors de cette discussion, nous pensons pouvoir affirmer qu'une solution est en bonne voie.

## Réservations pour groupes en service intérieur<sup>1</sup>

Les réservations pour les voyages en groupe en service intérieur et pour les groupes scolaires B-Excursion ont été modifiées depuis le 1er février. Vous trouverez ci-après les points importants :

Le tarif groupe est un tarif qui varie en fonction du taux d'occupation des trains. Dans les trains verts (= trains avec une occupation faible), la réduction octroyée est de 70%. Dans les trains oranges (= trains avec une occupation plus grande), la réduction octroyée est de 50%.

La demande de réservation pour un voyage groupe ordinaire ou pour un groupe B-Excursion (ordinaire ou scolaire) doit avoir lieu au plus tard 12 jours ouvrables avant la date du voyage. Cette demande doit être adressée à la cellule de voyages groupes en service intérieur.

Le client est invité à payer ses billets par virement. Dans ce cas, les billets sont envoyés à domicile. Il est également toujours possible au choix du client de payer et de retirer les billets en gare au plus tard 7 jours ouvrables avant la date du voyage. Lors d'un paiement en gare, des frais administratifs sont perçus et s'élèvent à 6 euros par groupe et par trajet simple.

Après paiement du billet, la composition du groupe peut varier de 10% avec un nombre maximum de 10 voyageurs en plus ou en moins. Une augmentation du nombre de voyageurs est possible jusqu'au jour même du voyage, au plus tard 30 minutes avant le départ du train. Une diminution du nombre de participants est uniquement possible jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date du voyage.

Une demande d'annulation du voyage de groupe introduite en gare peut avoir lieu jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date de voyage et donne droit à un remboursement du billet non utilisé, déduction faite de frais administratifs. Une demande de remboursement introduite moins de 7 jours ouvrables avant la date du voyage ne donne plus droit à un remboursement. Exception : uniquement dans le cas de groupe B-Excursion scolaire, une diminution du nombre de participants pour cause de maladie est acceptée uniquement sur remise d'un certificat médical des personnes ne voyageant plus.

Un groupe de personnes (minimum 15 personnes) voyageant en groupe avec un titre de transport valable autre que celui du billet groupe, peuvent demander une réservation sur certains trains autorisés moyennant un paiement de 6 € par groupe et par voyage simple.

Au 1<sup>er</sup> septembre 2004, certaines mesures sont modifiées. Afin de tenir compte des demandes tardives de voyages en groupe, les demandes introduites entre le 11<sup>ème</sup> et le 7<sup>ème</sup> jours ouvrables précédant la date du voyage seront traitées de la manière suivante : réduction autorisée de 50%, obligation de retirer le billet dans une gare, acquitter les frais administratifs de 6 € par trajet simple. Cette mesure n'est d'application que pour les groupes ordinaires, les B-Excursions en groupe et le tarif réservation ne sont pas concernés.

---

<sup>1</sup> Comme décrit ci-dessus, ces conditions vont vraisemblablement être modifiées à partir du 1er février 2005.

Pour la délivrance de duplicata, les règles suivantes sont d'application :

- le client qui n'a pas reçu à temps les billets doit prendre contact avec la Cellule de voyages groupes en service intérieur ;
- cette Cellule complète un formulaire « Autorisation de délivrance d'un duplicata de billets de groupe ». Ce formulaire est ensuite adressé par fax à la gare où le client viendra prendre possession de ces duplicatas de billets ;
- la gare d'émission dresse ces duplicatas de billets et demande au client de signer le formulaire pour réception.

## SITUATIONS VECUES

2004/0289 Une école souhaite organiser un voyage en groupe le 17 février 2004, avec 40 élèves et 4 accompagnateurs, à destination de Gand-Saint-Pierre, avec retour le jour même. Le 9 février, cette demande est refusée par la cellule compétente en raison du non-respect des 12 jours ouvrables. Le client exprime son mécontentement au médiateur, car usager régulier de la SNCB pour les voyages en groupe, il n'a pas été informé des nouvelles conditions.

Le médiateur intercède dans ce sens auprès de la SNCB pour encore accepter cette demande.

La SNCB accepte le compromis ainsi que les demandes de voyages en groupe formulées jusqu'à 5 jours ouvrables avant la date de départ. Une procédure transitoire souple est mise au point et appliquée jusqu'au 30 avril 2004. Entre-temps, la SNCB informe les clients connus et propose une brochure d'informations qui paraît finalement dans le courant du mois de mars 2004.

2004/0264 Une école envoie un courrier électronique au médiateur, car il s'avère extrêmement difficile d'obtenir de la SNCB des informations correctes quant à l'organisation d'un voyage en groupe prévu dans le courant de février 2004. Pendant les mois d'octobre et de novembre 2003, il apparaît que la SNCB est dans l'impossibilité de fournir des renseignements corrects en raison de diverses modifications aux conditions du tarif « groupe » qui devraient entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2003. Lorsque le client reprend contact en janvier avec la cellule *ad hoc*, il est toujours impossible d'obtenir des informations correctes, car les conditions doivent être modifiées le 1<sup>er</sup> février 2004. L'une

des raisons invoquées est l'absence de programme informatique adéquat pouvant indiquer la réduction correcte.

Dans sa réponse au client, la SNCB se contente de présenter ses excuses pour les difficultés rencontrées et ne communique aucune information, sous quelque forme que ce soit, quant aux nouvelles conditions du tarif « groupe ». Le médiateur fournit les informations nécessaires au client, qui reçoit finalement en mars 2004 la brochure que la SNCB vient de publier.

2004/0383 Le 13 janvier 2004, le client se renseigne sur les tarifs d'un voyage en groupe à destination de Bruxelles, « aller-retour » le 2 mars 2004, pour un groupe de 23 étudiants. L'employé à la gare indique au client un prix de 5,80 € par participant, ce qui correspond à une réduction de 75 %.

Le 21 février 2004, le client appelle la cellule de voyages groupes à Gand et découvre que ces informations sont incorrectes. La réduction ne s'élève qu'à 50 % et il faut en outre ajouter au total 6 € par trajet en cas d'enlèvement des billets au guichet.

Dans sa réponse du 18 mars, la SNCB explique qu'il existe deux réductions différentes. Par ailleurs, elle signale au client que pour éviter les longs temps d'attente aux guichets, elle préfère envoyer le billet par la Poste. Si le client souhaite néanmoins enlever ce billet au guichet, il doit verser 6 € de frais administratifs par trajet et par groupe. La SNCB joint à ce courrier la brochure « Voyager en groupe ».

En ce qui concerne les places non réservées dans le train IR 3638, la réaction du client est transmise, à titre d'information, à la cellule des réservations de groupe. La SNCB s'excuse pour la confusion qui régnait lors de la demande.

Dans sa conciliation, le médiateur signale le fait que le 13 janvier 2004, l'employé de la gare de départ a fourni des informations incorrectes et insuffisantes au client. Il aurait dû renvoyer le client au service idoine qui aurait pu mieux le renseigner.

En outre, les clients ne disposaient pas d'une brochure d'informations pouvant les renseigner clairement. Tant le 13 janvier 2004 (le jour de la demande d'informations à la gare de départ) que le 21 février 2004 (le jour de la demande effective), une brochure d'informations n'était pas disponible.

Durant les premiers mois de l'application des nouvelles conditions, la communication entre la SNCB et les clients échoue complètement. La confusion engendrée est confirmée par la SNCB dans son courrier au client du 18 mars 2004.

A aucun moment, le client n'a été informé des frais administratifs supplémentaires de 6 € par trajet et par groupe. Il n'y est confronté que lorsqu'il demande son billet de groupe à la cellule de Gand, le 21 février 2004. En tant que responsable d'un groupe d'étudiants, il avait déjà fait payer le prix de participation aux parents sur la base des informations erronées obtenues à la gare de départ.

De plus, l'employé de la gare de départ a mal renseigné le client quant à la réduction applicable, ce qui constitue une deuxième erreur pour le calcul du prix de participation à communiquer.

Enfin, la SNCB n'a respecté que partiellement ses obligations contractuelles, puisque les places n'étaient pas réservées dans le train.

Le médiateur propose dès lors de rembourser au client la différence de prix entre la réduction de 75 % et celle de 50 %. La SNCB accepte à condition que le client puisse présenter ses billets originaux.

Le client ne dispose toutefois plus de ces billets originaux. Après une déclaration sur l'honneur qu'il a bel et bien effectué le voyage en question, il obtient réparation sous la forme de bons de compensation (85 €).

2004/1808 Le 13 septembre 2004, le client introduit une demande de voyage en groupe pour le 6 octobre, avec 33 participants, à destination de Tienen et un départ à 12 h 16. La cellule de voyages groupes répond par courrier électronique au client qu'un départ à 12 h 16 et 12 h 34 n'est pas possible et propose comme alternative un départ à 11 h 34 et 13 h 34. Le client prend alors contact par téléphone avec la cellule de voyages groupes et est renvoyé, pour formuler ses remarques, au Service Central Clientèle, qui ne peut pas l'aider davantage.

Le client prend contact avec le médiateur. Sa demande est alors immédiatement traitée comme il l'avait demandé initialement.

La SNCB informe le client par courrier électronique et par fax de l'accord obtenu, mais sans présenter d'excuses pour le désagrément occasionné.

## Relecture des données au guichet

Dans les rapports précédents<sup>1</sup>, le médiateur avait déjà fait part des problèmes rencontrés par des clients lorsqu'ils constatent qu'un ticket international avec réservation qui leur a été remis ne répond pas à leurs souhaits.

Souvent, les clients constatent seulement chez eux - immédiatement après leur retour de la gare ou plus tard lorsque la date de départ approche - que les titres de transport achetés ne correspondent pas à ce qu'ils avaient indiqué au vendeur.

Par exemple, des clients demandent au guichet une réservation pour partir en juillet. Plus tard, ils remarquent que les billets achetés sont valables pour juin. Ou encore des clients

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 1999, p. 86  
Rapport annuel 2000, p. 103

qui ont indiqué l'heure souhaitée de départ du train se rendent compte, de retour au domicile, que l'heure mentionnée a été interprétée comme l'heure d'arrivée.

Si ces clients, ne soupçonnant rien, prennent le train à la date ou à l'heure qu'ils avaient, eux, prévues, ils auront des problèmes lors du contrôle. Les billets étant inadéquats, ils seront considérés comme des voyageurs sans titre de transport valable et devront en conséquence payer des suppléments parfois importants pour régulariser leur situation.

De même, lorsque les clients constatent l'erreur avant leur voyage et se représentent au guichet, d'autres problèmes ne sont pas exclus : les billets ne sont ni échangeables ni remboursables, il n'existe plus de tarif avantageux pour la date souhaitée, etc.

Quand les clients se plaignent à ce sujet auprès de la SNCB, elle brandit l'article 11 §6 de la CIV<sup>1</sup> qui stipule que le voyageur doit s'assurer, à la réception du billet, que celui-ci a été établi selon ses indications.

Par le passé, le médiateur a déjà plaidé en faveur d'une adaptation dudit article pour qu'il précise que le vendeur doit vérifier avec le client que les données sur le ticket correspondent aux souhaits de ce dernier. De cette manière, les éventuels malentendus ou erreurs seraient repérés à un moment où ils peuvent encore être résolus sans trop de difficultés.

A l'époque, la SNCB s'était également engagée à examiner cette problématique.

Depuis lors, les années ont passé et force est de constater que la proposition du médiateur, à savoir que le vendeur contrôle avec le client les données sur le billet délivré, n'a pas encore été concrétisée. En revanche, les plaintes liées à ce type de problème sont encore fréquentes.

Pour être complet, il convient de signaler que des vendeurs parcourent bel et bien les données avec le client. Ils ont déjà compris qu'agir de la sorte permettait d'éviter de nombreux problèmes ; leur propre intérêt n'y perdant pas d'ailleurs.

Le médiateur insiste également une fois de plus pour qu'il soit précisé dans l'article 11 §6 que les données du billet doivent être vérifiées au guichet par le vendeur et le client. Il estime que cela fait partie intégrante du dialogue de vente. Il n'est en effet pas équitable de laisser toujours le client supporter seul les frais d'une erreur ou d'un malentendu lors de la réservation.

Convertir cette pratique occasionnelle en une règle générale servira, d'après le médiateur, les intérêts non seulement du client, mais également de la SNCB. Le client peut effectivement s'être trompé dans un premier temps lors de la commande et affirmer ensuite qu'il a reçu un billet « erroné ». Si en revanche, une erreur est constatée lors de la vérification du ticket à son achat, on évite toutes les éventuelles difficultés, notamment celles liées aux titres de transport non échangeables ou non remboursables. Bref, un gain de temps et d'argent pour les deux parties...

---

<sup>1</sup> CIV : Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages, conclu à Berne le 9 mai 1980 et ratifié par la loi du 25 avril 1983.

## 1.2.7. ANNONCES

### Une bonne annonce est essentielle

Des annonces correctes permettent d'éviter la pire des frustrations des voyageurs ou du moins de l'atténuer considérablement. La vitesse avec laquelle les informations obtenues sont annoncées dans le train par les accompagnateurs constitue un maillon essentiel de la chaîne d'information au client (voir ci-avant le titre « Information »).

La SNCB est consciente qu'une information adéquate en cas de perturbation du service des trains est indispensable pour le voyageur. En dépit des initiatives remarquables entreprises jusqu'ici, le résultat dépend en fin de compte de l'initiative personnelle de l'accompagnateur de train pour obtenir des informations et les communiquer. Malheureusement, le client constate encore aujourd'hui que dans un train, les annonces sont courantes tandis que dans un autre, elles sont réduites à un minimum, voire inexistantes. Ainsi, à la suite d'un même incident, le médiateur peut recevoir à la fois des compliments pour la manière dont les clients ont été informés dans un train donné et des plaintes relatives au manque total d'informations dans un autre convoi de la même liaison. Selon les consignes, les clients doivent recevoir les premières informations dans les 3 minutes qui suivent un incident. Au plus tard 5 minutes après cette première annonce, une deuxième doit être diffusée. Ensuite, les clients doivent être tenus informés des dernières évolutions et des perspectives toutes les 10 minutes.

Le rapport annuel 2003 soulignait la tâche importante (et difficile) des accompagnateurs de train dans ce domaine.

Il va de soi que l'accompagnateur est lui-même tributaire de la disponibilité ou de l'indisponibilité des informations.

Quoi qu'il en soit, lorsqu'un train reste inopinément immobilisé pendant un certain temps, une intervention de l'accompagnateur est très appréciée, même si c'est uniquement pour signaler aux clients qu'ils recevront des informations dès qu'il en saura davantage.

## SITUATION VECUE

2004/0458 La cliente se rend à Anvers. A Aalter, le train accumule 10 minutes de retard ; on annonce simplement qu'il y a des problèmes et que le train ne peut pas rouler à sa vitesse normale. De ce fait, la cliente rate sa correspondance à Gand-Saint-Pierre et le train suivant a du retard. A Lokeren, les passagers doivent descendre et attendre 30 minutes une correspondance ; aucune explication n'est communiquée. La cliente arrive finalement à destination avec un retard considérable ; elle exprime son mécontentement quant à l'absence d'information.

La SNCB explique de manière détaillée la raison du retard encouru et offre à la cliente une compensation pour le désagrément.

## 1.2.8. LANGUE

### La SNCB et les lois linguistiques

La SNCB interprète parfois un peu trop souplement les lois belges sur l'emploi des langues<sup>1</sup>, ce qui peut générer des plaintes.

En voici quelques exemples :

- Lorsque l'on consulte un horaire international via le module néerlandophone du site Web de la SNCB, le nom de notre capitale apparaît uniquement en français (Bruxelles-Midi). Selon la SNCB, le problème est connu et dû à une erreur de lien. Après quelques insistances auprès du gestionnaire du réseau Hafas<sup>2</sup>, l'affaire est réglée.
- Deux voyageurs aveugles demandent en néerlandais au sous-chef d'une gare bruxelloise de prévenir leur gare de destination qu'ils souhaitent être aidés pour quitter le bâtiment. Le sous-chef de gare ne maîtrise pas le néerlandais et s'adresse à eux uniquement en français.

La SNCB reconnaît le problème à Bruxelles ; elle souligne par ailleurs que les clients n'ont pas suivi les procédures prescrites (les concitoyens à mobilité réduite qui souhaitent recevoir une assistance lors de leur voyage doivent prévenir la gare la veille) et elle conclut sa réponse avec le constat que l'agent de surveillance a néanmoins prévenu la gare de destination.

- Lorsque le client habitant dans une ville flamande commande un billet par le biais du module anglophone de « Ticket on line »<sup>3</sup> auquel il a accédé via le site Web de la SNCB, il reçoit automatiquement un billet en français. Le client propose que le document soit systématiquement délivré en anglais ou qu'il puisse choisir entre le néerlandais ou le français.

Initialement, la SNCB estime que tout fonctionne pour le mieux ; selon elle, tout est conforme aux lois belges sur l'emploi des langues.

Par contre, les arguments juridiques dont dispose le médiateur ne vont pas dans ce sens. Face à ceux-ci, la SNCB finit par reconnaître son tort. Fin 2004, le module « Ticket on line » est adapté pour que l'utilisateur anglophone puisse désormais choisir la langue dans laquelle le billet sera imprimé (néerlandais ou français).

- Une plainte a été déposée par un client parce qu'un document unilingue a été imprimé à son intention à la gare de Bruxelles-Midi, reprenant les données factuelles de sa réservation pour un voyage en France.

---

<sup>1</sup> Lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées le 18 juillet 1966.

<sup>2</sup> Moteur de recherche Internet puissant qui contient les horaires de tous les trains européens. Le système est développé et géré par la société HaCon Ingenieurgesellschaft@mbH, une entreprise allemande spécialisée dans les logiciels et les services pour le secteur des transports. Environ 40 entreprises de transport utilisent Hafas.

<sup>3</sup> Ticket on line : voir encadré sur « Home Printing » dans les titres de transport.

A sa demande de recevoir un document en français, il lui a été répondu que le programme ne délivrait ce type de document qu'en néerlandais.

Après vérification, la SNCB a été en mesure d'affirmer que cette situation résultait d'un « regrettable malentendu ». En effet, l'agent incriminé qui assurait exceptionnellement le service « Info » ce jour-là n'était pas au courant de la possibilité d'imprimer les renseignements demandés dans la langue désirée par le client. Elle a confirmé que le programme utilisé par la gare de Bruxelles-Midi est bien équipé des fonctions permettant de délivrer les informations dans plusieurs langues (français, néerlandais, allemand, anglais).

- Un voyageur venant de Paris et se rendant à l'aéroport de Bruxelles-National-Aéroport a voulu acheter un titre de transport sur un distributeur automatique mais n'a pas pu trouver la destination « Aéroport de Bruxelles ». Il a donc acheté un billet pour Zaventem où il savait que se situait l'aéroport.

L'accompagnateur de train lui a fait remarquer l'erreur mais a refusé de lui remettre un billet comprenant la différence entre le prix des deux destinations. Le voyageur n'a pas voulu acheter un billet entier de Zaventem à Bruxelles-National-Aéroport. L'agent d'accompagnement a donc fait intervenir le service de sécurité pour régler la situation et le client a été contraint de régler le voyage « Zaventem-Bruxelles-National-Aéroport ».

La SNCB et le médiateur ont fait remarquer au client que la Belgique était régie par des lois linguistiques propres et que le risque existait pour la clientèle internationale de commettre une erreur pour rallier l'aéroport national. Enfin, ils lui faisaient part de la position commerciale adoptée par l'agent qui n'avait ni réclamé le droit de confection de 2,40 €, ni la surtaxe forfaitaire de 12,50 €.

- Un voyageur s'est embarqué dans un train à Godinne à destination de Bruxelles. Comme les guichets de cette gare n'étaient pas desservis, il a acheté son titre de transport sur le train et il déplore que le billet ait été libellé en néerlandais. La SNCB a regretté le déroulement des événements et a présenté ses excuses au client pour les désagréments rencontrés.

Elle ajoutait qu'un billet devait être délivré dans la langue officielle de la Région où le voyageur se trouvait. En territoire bilingue, le billet devait être confectionné dans la langue du demandeur. Elle a affirmé que les mesures seraient prises afin d'éviter qu'une telle erreur ne se reproduise.

Assurément, la SNCB a conscience des sensibilités linguistiques inhérentes à la Belgique ; en tant qu'entreprise investie d'une mission de service public importante, elle se doit de respecter scrupuleusement la législation en vigueur.

En tant qu'« entreprise », elle a intérêt, d'un point de vue commercial, à s'adresser à ses clients et à les informer correctement dans leur langue habituelle, et ce conformément à la législation en la matière. Il va de soi que cela s'applique également à la communication interne.

### 1.2.9. AVIS "SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE"

2004/0117 Une cliente acquiert un voyage « aller/retour » d'une journée, en Confort 1 de Thalys, de Paris-Nord à Bruxelles-Midi. À son arrivée à Bruxelles, elle ne dispose pas du taxi qu'elle avait réservé. Lors de son trajet « retour », elle ne bénéficie pas de ce même service, car il n'y avait plus de formulaires prévus à cet usage. Elle sollicite donc un dédommagement, vu que les dépliants Thalys proposent différentes prestations supplémentaires en Confort 1, telles que restauration, presse quotidienne et taxi à l'arrivée.

La société de transport répond que le « service offert à la clientèle (qui) ne revêt aucun caractère contractuel et (qui) n'est pas inclus dans le prix du billet. » Contacté par le Centre Européen des Consommateurs au nom de la voyageuse, le Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, conclut, après enquête, que Thalys a émis une publicité tendant à induire en erreur. Cette façon d'agir est en infraction à l'article 23.2 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. En conséquence, ce Service a dressé un procès-verbal d'avertissement à charge de Thalys International.

En l'absence d'une réaction du transporteur, la cliente désire poursuivre sa démarche.

Le médiateur soumet alors une proposition de conciliation à l'entreprise ferroviaire. Il y précise que les services proposés par Thalys en Confort 1 sont clairs et précis, et ne font pas l'objet de réserves. Il rappelle aussi la position du Service Fédéral compétent.

Thalys refuse d'indemniser la voyageuse, réitère ses premiers arguments, et ajoute que ce service « taxi » était en cours de démarrage et s'est amélioré ensuite.

Le médiateur émet alors un avis.

Il y développe les éléments suivants :

- la cliente a opté pour le Confort 1, en fonction des prestations qui y sont liées ;
- Thalys n'a pas rejeté l'avis du Service Fédéral, et a veillé ultérieurement à ce que les voyageurs profitent des services annoncés ;
- les services sont « des avantages ou satisfactions fournis à titre gracieux ou onéreux » (Dictionnaire Larousse), que la cliente pouvait donc escompter ;
- en marketing, la qualité commerciale est évaluée par le consommateur, et non par le vendeur ;
- le prestataire ne peut définir, *a posteriori*, les clauses du contrat noué avec l'acheteur ;
- dans sa brochure, Thalys affirme que « la notion de première ou deuxième classe n'existe pas », et ajoute que « Dans les voitures de Confort 1, des services supplémentaires (vous) sont proposés » ;
- le client peut donc légitimement en déduire que la différence de prix entre les Conforts 1 et 2 inclut ces services ;

- le service « taxi » pouvait difficilement être à ses débuts puisqu'il datait de 2001, et que Thalys invoquait ce fait en 2004.

Thalys se range à l'avis du médiateur, offre des bons « voyage » d'un montant de 50 € à la voyageuse, et promet un Guide du Voyageur, conforme avec la loi mise en évidence par le Service Public Fédéral compétent.

2004/0677 Un client se présente à un guichet pour acheter des billets Eurostar. Il doit attendre environ 30 minutes avant d'être servi par un vendeur. Il prétend que ce dernier ne l'a pas traité courtoisement tandis qu'un autre préposé prenait une pause-café en public.

La SNCB affirme que son collaborateur a pris du temps pour délivrer les billets Eurostar parce que d'autres voyageurs, en instance de départ, se trouvaient à ce guichet. En conséquence, le vendeur a invité le client à se rendre au centre d'informations vu qu'on peut aussi y acquérir des billets internationaux. La société de transport regrette que cet agent n'ait pas pris l'initiative de demander à son collègue, en heure de table, d'aider l'acheteur.

Il ressort de l'analyse des rapports d'activité des points de vente que le client n'a, de toute façon, pas bénéficié d'un service de qualité optimale.

Pour qu'un climat de confiance règne, à nouveau, entre le voyageur et la SNCB, le médiateur propose une conciliation. Il y invite l'entreprise ferroviaire à offrir un billet « cadeau » au client, en compensation du piètre accueil qu'un vendeur lui a réservé.

Dans sa réponse, la société de transport présente ses excuses pour cette défaillance du service offert. De plus, elle transmet le dossier aux dirigeants de ces agents. Ceux-ci prendront les mesures nécessaires pour éviter que pareille situation ne se reproduise. La SNCB ajoute qu'elle s'efforce de traiter les plaintes uniformément. Si elle indemnisait le voyageur, sous quelque forme que ce soit, elle devrait agir de même envers tous les clients. Le service clientèle ne pourrait plus alors fonctionner normalement. Elle ne peut donc accepter cette proposition de conciliation.

En réagissant de la sorte, l'entreprise ferroviaire ne semble pas du tout nier que l'échange entre le client et le vendeur ne s'est pas déroulé correctement. Le médiateur peut en déduire qu'en toutes circonstances, chaque voyageur mérite d'être bien traité. Ce ne fut pas présentement le cas. On peut donc parler de discrimination à l'égard du plaignant, qui a reçu un accueil médiocre. Le médiateur pense que la SNCB adopterait une attitude raisonnable et commerciale en remédiant à cette déficience par une compensation.

Le médiateur émet un avis où il invite la société de transport à accorder un billet « cadeau » au voyageur, qu'un collaborateur de la SNCB n'a pas servi idéalement.

L'entreprise ferroviaire se range à cet avis et offre un bon de valeur au client.

2004/1480 Une cliente se rend d'Avignon à Bruxelles. À cause du heurt d'une chèvre errant sur la voie, le TGV subit un retard de plus de 6 heures. Or, la passagère doit poursuivre son voyage de Bruxelles à Anvers. Elle sollicite une compensation. En effet, elle pouvait atteindre Bruxelles, mais vu l'heure tardive, elle n'y disposait plus de train vers Anvers. Un ami est venu la chercher, en voiture, à Lille.

La SNCB précise que la SNCF a choisi de faire revenir ce TGV à Marseille plutôt que de transférer les voyageurs, en pleine voie, dans un autre train. Etant donné les dégâts du poste de conduite, le TGV accidenté ne pouvait poursuivre sa route au-delà de Lille où les clients auraient dû embarquer dans des bus vers Bruxelles. Le contretemps résulte d'une « cause extérieure ». La SNCF n'en est pas responsable, et n'est donc pas liée à son contrat de régularité avec sa clientèle.

Le médiateur fait remarquer que les chemins de fer, dans le contexte financier actuel, ne peuvent se permettre de mécontenter des clients. Parce qu'une politique de compensation bien conçue est, à coup sûr, positive, et vu l'ampleur du retard, le médiateur estime qu'un geste commercial est souhaitable.

La SNCB se défend : la politique de compensation menée est le fruit d'accords entre les différents réseaux dont le public connaît les modalités. Selon l'entreprise ferroviaire belge, il serait malvenu qu'un des partenaires en applique les règles à sa façon :

- cette attitude serait injuste vis-à-vis des clients des autres sociétés, victimes des mêmes désagréments ;
- la SNCB devrait supporter seule toute la compensation accordée ;
- finalement, la politique de compensation serait une charge trop lourde quand une entreprise l'assumerait pour des « failles » de ses consocieurs.

En outre, le retard était dû à un cas de force majeure.

Dans une intervention complémentaire, le médiateur fait remarquer que le déplacement en bus était un service de qualité inférieure alors que la voyageuse avait un billet de 1<sup>re</sup> classe. De plus, elle serait parvenue la nuit tombée, à Bruxelles-Midi, où il n'y avait plus de correspondance vers Anvers. Elle ne pouvait alors qu'avoir recours à un taxi. Dans ces circonstances, elle a pris une décision raisonnable en n'adoptant pas la solution de remplacement à Lille. Si elle avait pris place à bord du bus, elle aurait quand même dû prendre un taxi, et aurait rejoint son domicile encore plus tard.

La SNCB n'est pas disposée à accorder quelque compensation supplémentaire car :

- la cliente avait un billet pour Bruxelles, et non pour Anvers ;
- elle n'avait pas besoin d'attendre l'arrivée du TGV à Bruxelles-Midi pour acheter le billet complémentaire (« add-on ») : elle pouvait se le procurer en même temps que la réservation TGV ;
- l'entreprise ferroviaire belge désire s'en tenir aux principes de compensation existants.

Dans sa conciliation, le médiateur invite la SNCB, sur base des éléments du dossier, à poser un geste commercial, et à indemniser les inconvénients d'un voyage inconfortable. Il y indique qu'en situation normale, la voyageuse avait le temps d'acheter, à Bruxelles, un billet pour Anvers, et qu'elle pouvait se le procurer également dans le train.

La société de transport belge ne partage ce point de vue pour les raisons suivantes :

- un cas de force majeure est à l'origine du retard ;
- pour cette raison, il n'est pas question de dédommager un confort moindre ;
- la cliente a décidé, en toute liberté, de ne pas utiliser le service de bus instauré, à Lille, par la SNCF afin que les passagers poursuivent leur voyage ;
- en pareilles circonstances, l'entreprise ferroviaire française a opté pour la meilleure solution possible.

Le médiateur émet alors un avis. Il conçoit que la SNCF ne pouvait prévoir l'accident avec la chèvre, et qu'elle n'en est pas responsable. Abstraction faite de la décision opportune prise effectivement par la société de transport française, il tient cependant à demander à ce que la voyageuse perçoive un dédommagement des frais supplémentaires qu'elle a supportés à cause de l'incident, à savoir le trajet entre Lille et Anvers. Il ne comprend pas que la SNCB aurait été prête à prendre en charge le trajet en taxi de Bruxelles à Anvers, alors qu'elle ne veut pas indemniser dans une moindre mesure l'ami de la cliente.

La SNCB rejette l'avis en se référant à son argumentation antérieure : un animal sur la voie est la cause du retard. Cette situation est bien un « cas de force majeure » et l'entreprise ferroviaire belge ne souhaite pas déroger aux prescriptions de la CIV en vigueur.

2004/1558 Une cliente désire emprunter le train de 5h19, du point d'arrêt de Diegem à l'aéroport. Elle a l'habitude d'entrer dans la gare par la même entrée, et elle y attend le train. Quand celui-ci arrive, il s'arrête à l'autre extrémité du quai, et repart avant qu'elle n'ait pu y monter. Comme le train suivant ne circule qu'une heure plus tard, la voyageuse est obligée de prendre un taxi. Elle fait remarquer que rien n'indique aux clients qu'ils doivent attendre le train à l'autre bout du quai. En outre, il y a un abri placé à l'endroit où elle se trouvait.

Comme l'accompagnateur du train a la réputation d'être attentif à la clientèle, la SNCB suppose que la voyageuse était si éloignée du train que le personnel de bord ne l'a pas aperçue. La Société va ainsi apposer, dans tous les points d'arrêt, une plaque aux entrées secondaires, invitant les clients à attendre le train à l'autre bout du quai.

Comme la cliente n'a pas fourni un billet pour son trajet en train, ni une note de taxi, la société de transport n'accorde pas de compensation.

Dans sa conciliation, le médiateur fait remarquer que Diegem est un point d'arrêt sans guichet, et que la voyageuse devait donc acheter son titre de transport à l'accompagna-

teur, qu'elle a raté de peu. En outre, elle n'a aucunement suggéré, dans sa plainte, le remboursement des frais de taxi. Toutefois, elle y déplorait une mauvaise information sur le quai, et le fait que l'accompagnateur aurait dû la voir. Le médiateur propose que l'entreprise ferroviaire dédommage la cliente pour les désagréments rencontrés.

La société de transport n'accepte pas car :

- elle n'avait pas conclu de contrat avec la voyageuse, vu que celle-ci n'avait pas de billet à ce moment-là ;
- elle est consciente du manque d'information sur le quai, et fera donc placer des panneaux ;
- elle ne doute pas que la voyageuse soit parvenue à l'heure sur place. Cependant elle n'exclut pas que la cliente ait quitté, tardivement, l'abri pour aller vers le train ;
- la cliente ne demande pas d'indemnisation pour les frais de taxi.

En conséquence, le médiateur émet un avis. Il y constate que la SNCB reconnaît le bien-fondé de la plainte, et prend même des mesures pour mieux communiquer avec la clientèle. Il y fait remarquer que la cliente ne pouvait acquérir de billet : à Diegem, il n'y a pas de guichets, ni de distributeurs automatiques de billets. Il ajoute que l'absence de contrat n'autorise pas, en ces circonstances, l'entreprise ferroviaire à laisser tomber la voyageuse. Il renouvelle sa demande d'une compensation.

Finalement, la société de transport offre un billet « cadeau ».

2004/1560 Le 2 août 2004, le plaignant et son épouse devaient se rendre de Namur à Zürich par train EC 97. A hauteur de Libramont, la locomotive de ce convoi a pris feu et un engin de secours a été appelé sur les lieux en vue de remorquer le train. Ces mesures ont causé un retard de 87 minutes sur l'horaire prévu.

Le client a donc introduit une demande de compensation pour les désagréments encourus. La SNCB lui a opposé une fin de non-recevoir, arguant qu'aucun dédommagement systématique n'était accordé en cas de retard d'un train international classique.

Le médiateur a demandé à plusieurs reprises si des dérogations étaient envisageables en fonction de la gravité des incidents, mais aucune réponse ne lui a été apportée. La Société a simplement rétorqué qu'elle n'accordait pas de compensation, notamment dans un souci d'équité envers les autres voyageurs présents dans le train concerné.

Le médiateur a fait remarquer qu'à bord des TGV, Thalys et autre Eurostar, un formulaire de demande de compensation est remis aux voyageurs en cas de fortes perturbations. Il se posait la question de savoir ce qu'il arrivait aux clients ne renvoyant pas cette demande et si ce comportement pouvait priver ceux qui avaient retourné ledit formulaire de l'éventuelle indemnisation. Il ajoutait que si le plaignant avait pris l'initiative d'introduire une requête, rien n'avait empêché les autres occupants du train EC97 d'en faire de même.

Par ailleurs, la rigidité de la SNCB dans ce domaine est bien connue du médiateur qui a rappelé que *s'il est vrai qu'il n'existe pas dans ce domaine d'activités un contrat exprès (semblable à l'objectif des 95 % précisé dans le contrat de gestion passé entre l'Etat et la SNCB), l'existence même des horaires internationaux et la fierté de tout transporteur d'acheminer ses clients dans des conditions optimales n'induisent-elles pas un contrat, au moins tacite, entre les parties.*<sup>1</sup> La diminution drastique des trains internationaux classiques en 2004 n'a pas fait varier cette position.

Il a également plu au médiateur de demander à la SNCB de relire quelques dossiers communs sur le sujet, dossiers abordés sous un angle nettement plus commercial.

Enfin, il estimait qu'un retard de 87 minutes à un train international n'était pas chose courante et qu'en pareil cas, des mesures commerciales exceptionnelles pourraient être attendues de la SNCB. Afin de renforcer sa fidélité, il est donc demandé que des bons de compensation à utiliser lors d'un prochain voyage international soient accordés au client.

La SNCB ne suit pas l'avis : elle se drape dans son respect de la réglementation internationale<sup>2</sup> en éludant toute possibilité d'un geste commercial.

2004/1621 A un guichet, une cliente désire convertir deux réquisitoires Belgacom, correctement remplis : l'un pour un voyage le jour même, l'autre pour un déplacement ultérieur. Malheureusement, le vendeur imprime les deux billets pour le jour même. La voyageuse lui dit qu'il s'est trompé. Cet agent lui répond avec arrogance et d'un ton moralisateur qu'elle devait préciser les dates lors de sa requête. La cliente ne supporte pas cette attitude déplacée, et exige des excuses.

Dans un premier temps, la SNCB fournit une réponse stéréotypée : elle est particulièrement attentive à la sélection de son personnel de vente, et à sa formation commerciale, technique et pratique. Le collaborateur concerné a la réputation d'être ponctuel et convenable. Pour éviter la confection de billets erronés durant les périodes de forte affluence, quand le voyageur présente un réquisitoire pour un autre jour ou pour un autre itinéraire, le vendeur doit inviter celui-ci à lui en faire part aimablement, au préalable. La société de transport présente ses excuses pour la réaction « ferme » de son agent vis-à-vis de la cliente.

Le médiateur a mené une enquête complémentaire. Il apparaît que deux guichets devaient être ouverts quand la voyageuse est arrivée dans la gare. Or, un seul était opérationnel pour imprimer les billets. Le desservant devait donc travailler à vive allure pour éviter la formation d'une file (ou des plaintes) devant son guichet. L'absence de son collègue a peut-être suscité quelque ressentiment de sa part, qui s'est traduit par une attitude inconvenante envers la cliente. Sur base de cette constatation, le médiateur suggère à l'entreprise ferroviaire d'accorder une compensation à la voyageuse pour le désagrément qu'elle a subi.

---

<sup>1</sup> Rapport annuel 1999, page 59.

<sup>2</sup> Depuis le 12/12/2004, des compensations pour retard sont accordées, sous conditions, aux utilisateurs des trains internationaux classiques... qui en font la demande.

La SNCB n'y consent pas : après coup, la cliente a reçu le billet demandé. Si deux vendeurs avaient été présents à ce moment-là, rien ne garantit que la voyageuse aurait bien reçu le billet sollicité.

Le comportement prétendument désobligeant, dénoncé par le médiateur, ne se base que sur la lettre de la cliente, mais n'est pas confirmé, ensuite, dans le dossier (le vendeur ne s'en souvient pas). Certes, un seul guichet était accessible au moment des faits. Cela ne signifie pas que la situation aurait dû être source de problèmes. La voyageuse elle-même reconnaît qu'elle était seule à ce point de vente.

Dans son avis, le médiateur fait remarquer que la société de transport considère la plainte de la cliente comme « mensongère » et la relation de son collaborateur comme la seule véritable version. Il s'y réfère à un point de vue antérieur de la SNCB, exprimé dans une directive à son personnel, à savoir « laisser toujours au voyageur le bénéfice du doute »<sup>1</sup>.

Le médiateur demande donc à l'entreprise ferroviaire d'appliquer ladite directive et l'invite, de nouveau, à dédommager la cliente.

La SNCB ne désire pas se ranger à cet avis parce que le vendeur a rectifié immédiatement l'erreur, et elle se limite à présenter ses excuses.

---

<sup>1</sup> Avis 6T/VGR du 14 janvier 1994



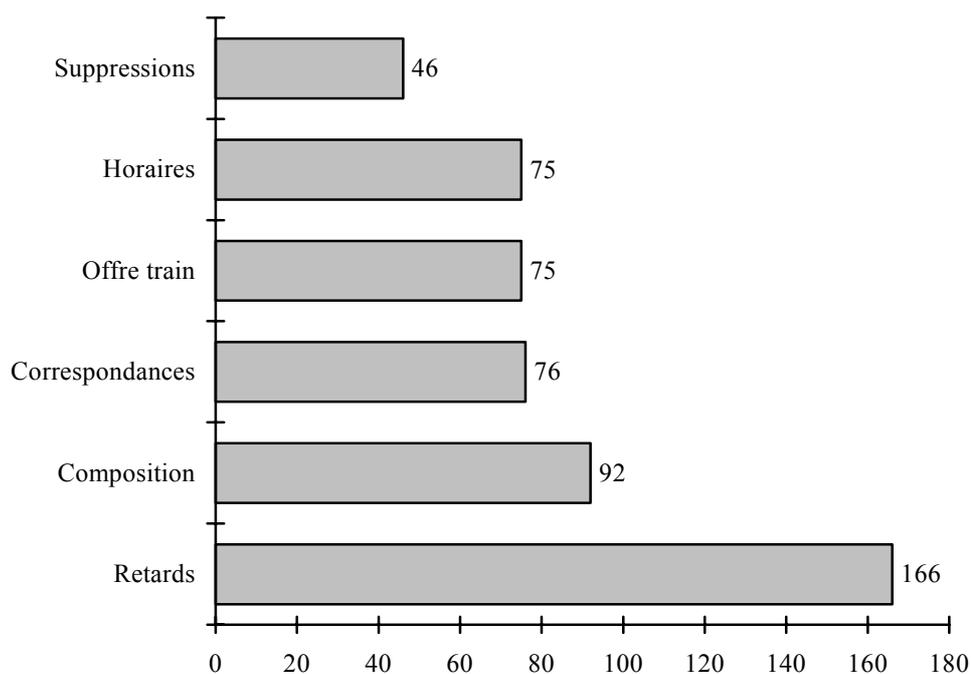
Photo SNCB

### 1.3. SERVICE DES TRAINS

Avec 530 dossiers, soit 22,3 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la troisième place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

- la régularité du trafic ferroviaire (retards, ruptures de correspondance, suppressions et incidents techniques à répétition) ;
- le manque de place dans certains trains ;
- la limitation de l'offre ferroviaire pendant les périodes de vacances ;
- l'horaire sur certaines lignes à problèmes.

#### Plaintes par catégorie



En 2000 et 2001 le groupe « service des trains » recueillait encore un tiers des plaintes reçues par le médiateur et constituait ainsi le groupe le plus important. Depuis 2002, la tendance est à la baisse ; évolution qui s'est confirmée en 2004.

L'explication est assez simple : une meilleure ponctualité des trains redore plutôt bien le blason de la SNCB auprès de ses clients.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre de plaintes relatives aux « Retards » que nous avons reçues ces 5 dernières années et la place de cette catégorie dans le groupe « Service des trains » et dans l'ensemble des plaintes.

Année	Plaintes introduites auprès de médiateur				
	T=total nombre plaintes	Service des trains		Retards	
		nombre	en % par rapport au T	nombre	en % par rapport au T
2000	2416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2486	728	29,3	253	10,2
2003	2339	690	29,5	255	10,9
2004	2378	530	22,3	166	7,0

Précédemment, des voyageurs déploraient déjà les retards, qui ne leur permettaient pas de prendre une correspondance avec un autre train ou un autobus. C'est encore assez souvent le cas aujourd'hui. Des retards exceptionnellement importants suscitent surtout des plaintes lorsque la communication se révèle défailante (à ce sujet, davantage d'éléments dans la partie consacrée à l'information).

### 1.3.1. RETARDS ET RUPTURE DE CORRESPONDANCES

#### Délai d'attente pour les correspondances : entre théorie et réalité

Depuis le 28 mai 2000, les principales gares de correspondance proposent des affiches informant la clientèle sur les délais d'attente autorisés pour les correspondances. Auparavant, il existait déjà de telles règles, mais elles étaient uniquement destinées à un usage interne ; l'expérience nous a par ailleurs appris que ces dispositions étaient parfois très souples et, de toute façon, appliquées de manière très différente.

Dans la mesure où cette nouvelle façon de travailler permettait d'objectiver l'organisation des correspondances, le médiateur a d'emblée jugé l'initiative très prometteuse. Les navetteurs qui empruntent toujours les mêmes trains ne seraient plus obligés de constater, à retard équivalent, que le jour A une correspondance attend et que le jour B, le même convoi n'en patiente que quelques-unes.

Le médiateur a rapidement formulé quelques remarques quant à la manière dont la SNCB applique parfois sur le terrain les principes théoriques. Surtout en cas de délais d'attente extrêmement serrés, il s'est instauré une sorte de tolérance zéro qui revenait dans la pratique à ne plus du tout attendre.

A présent que ces affiches « correspondances » sont en place depuis près de 5 ans, il est temps de passer cette initiative en revue. Un premier constat : le nombre de plaintes concernant les retards et les correspondances a sensiblement diminué. Cela rejoint le principe selon lequel le système ne peut fonctionner correctement que si le trafic ferroviaire présente un tant soit peu de ponctualité ; la ponctualité qui s'est, rappelons-le, nettement améliorée ces dernières années.

Lors de la détermination des délais d'attente, plusieurs paramètres doivent être pris en considération. Ainsi, il faut éviter qu'une retenue trop longue dans une gare entraîne un retard à l'arrivée dans la suivante, engendrant un effet boule de neige. Il ne s'agit pas de faire rater leur correspondance à des clients parce qu'un train devait en assurer une autre en amont.

De même, il faut tenir compte du nombre de voies disponibles. Si un train attend trop longtemps une correspondance, il risque de ne plus y avoir de voies disponibles pour le convoi suivant. Aux heures de pointe, la latitude de manœuvre dans certaines gares est encore plus limitée qu'aux heures creuses.

Par ailleurs, la marge dont dispose un train pour rattraper le retard éventuel joue également un rôle. Sur certains tronçons, les horaires sont calculés plus largement de sorte que les trains disposent d'un délai d'attente plus grand dans certaines gares. Sur d'autres, les horaires sont très serrés et les retards pris au départ ont des répercussions sur la suite du trajet.

De même, il faut considérer la sensibilité au retard de chaque train : ainsi, on ne peut pas exiger d'un convoi qui, pour quelque raison que ce soit (par exemple, des limitations dues

à d'importants travaux d'infrastructure) affiche déjà une certaine propension au retard, d'attendre trop longtemps ; le « mal » n'en serait que plus grand.

Toutefois, le médiateur constate que dans certains dossiers concrets, la SNCB invoque de telles entraves (techniques) – arguments en soi pas toujours très convaincants - pour ne pas donner suite à des remarques parfois très pertinentes de clients. C'est ainsi que la SNCB invoque indûment un nombre limité de voies disponibles voire, pour plus de facilité, le risque de l'« effet boule de neige ». De même, les temps de parcours trop serrés sur un certain tronçon sont un argument (trop) souvent entendu.

Pour le médiateur et les clients, il n'est pas toujours évident d'évaluer le bien-fondé de telles justifications. L'expérience nous apprend toutefois qu'un regard critique et objectif a bien sa place ici. De même, « prendre la température sur le terrain » ne peut jamais faire de tort.

Par ailleurs, le fait d'assurer des correspondances ne se résume pas à des trains qui s'attendent. C'est un service rendu aux voyageurs avant tout.

Le moment de la journée où les clients ont besoin d'une correspondance joue certes un rôle important, mais l'heure de pointe n'est pas le seul facteur déterminant. Prenons par exemple le train IC 1538 à destination de Knokke et Blankenberge. Lorsque ce train part de Tongres en semaine à 15 h 41, il fait encore relativement calme. De même, lorsqu'il arrive à hauteur de Hasselt (départ à 16 h 10), ce n'est pas encore vraiment l'heure de pointe. En revanche, lorsqu'il atteint Louvain, l'horloge indique déjà 16 h 57, heure à laquelle de nombreux étudiants rentrent chez eux, surtout le vendredi ; or, bon nombre d'entre eux habitent en Flandre orientale et occidentale.

Le train IC 1538 passe par Bruxelles-Nord, Bruxelles-Central et Bruxelles-Midi entre 17 h 28 et 17 h 37, heure à laquelle beaucoup de navetteurs de ces deux Provinces rentrent du travail. Par conséquent, à Bruxelles, rares sont les voyageurs qui descendent de ce train et il est donc moins important de faire attendre d'autres trains pour la correspondance.

A son arrivée à Gand-Saint-Pierre (18 h 04), la situation s'inverse : nombreux sont les usagers qui quittent ce train, dont beaucoup doivent prendre une correspondance. A ce moment, l'heure d'affluence touche à sa fin, ce qui facilite déjà quelque peu la garantie des correspondances. Ici également, de nombreux voyageurs montent dans le train pour se rendre en Flandre occidentale.

La gare suivante pour le train IC 1538 est Bruges. L'arrivée y est prévue à 18 h 29. Un nombre certain des voyageurs qui descendent à cette gare empruntent ensuite le train IC 818 à destination de Courtrai (départ prévu à Bruges : 18 h 33).

Pour assurer cette correspondance à Bruges, la SNCB joue sur la corde raide : combien de temps peut-elle faire attendre le train IC 818 à Bruges sans compromettre les correspondances suivantes à Courtrai (arrivée prévue à 19 h 12) ?

Si la SNCB se focalise sur les critères techniques, la marge de manœuvre est étroite. La situation est en revanche toute différente si l'on intègre à la réflexion le nombre de clients

respectifs désireux d'obtenir une correspondance à Bruges et à Courtrai. En l'espèce, la balance penche incontestablement en faveur des « Brugeois ».

Illustration le vendredi 1<sup>er</sup> octobre 2004. Le train IC 1538 est arrivé juste trop tard à Bruges pour permettre la correspondance avec l'IC 818. Des clients (plus de 150 selon les estimations), dont de nombreux étudiants, ont dû attendre jusqu'à 19 h 07 le train L 689 à destination de Courtrai. De surcroît, ce train L comprenait une seule automotrice double avec 170 places assises, dont 28 en 1<sup>re</sup> classe. Conclusion : train bondé et conditions de voyage guère de nature à satisfaire les clients.

Le médiateur plaide donc pour que les délais d'attente soient fixés en tenant compte non seulement des critères techniques, mais également du nombre de clients qui doivent prendre une correspondance dans une gare donnée. Un exercice certes difficile, mais utile.

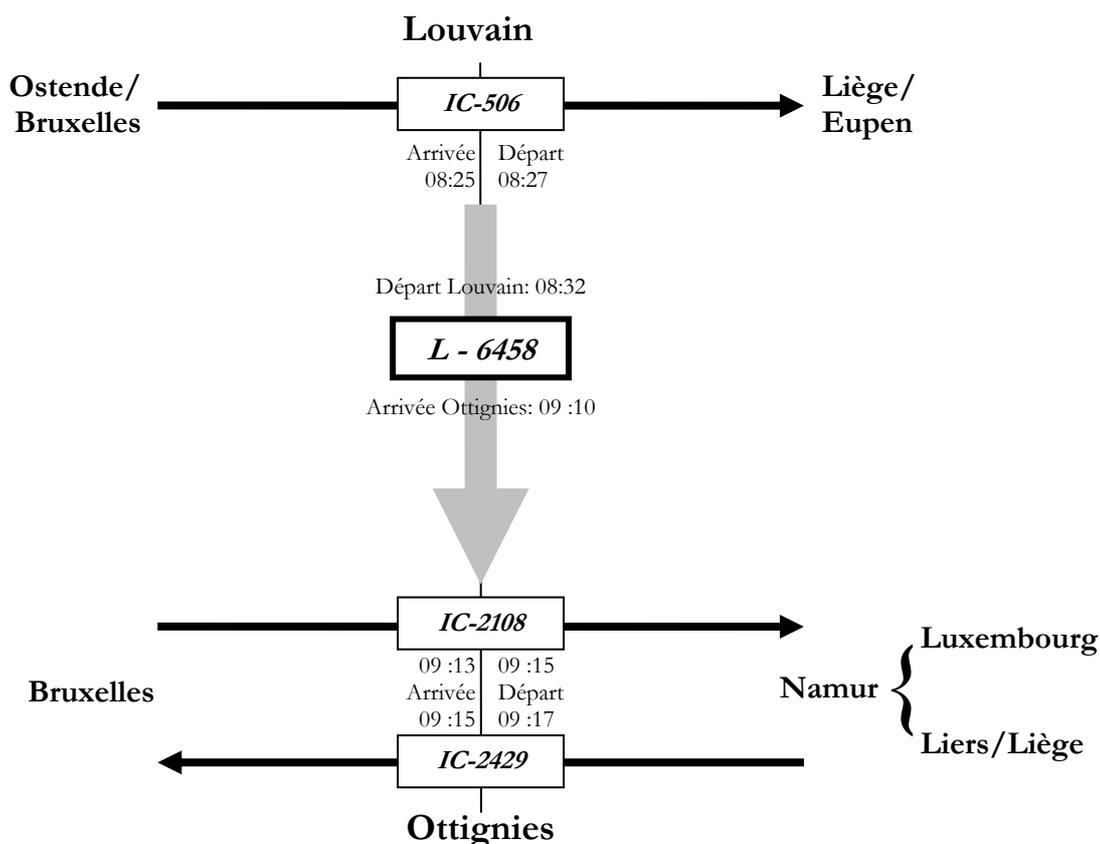
Jusqu'ici, cette manière de procéder n'est que peu voire pas du tout au goût du jour. Tel est le constat qui ressort, notamment, d'un dossier sur l'évaluation des correspondances à Louvain avec les omnibus vers Ottignies. Il apparaissait qu'aucune marge n'était prévue pour rattraper les retards (après coup, il s'est avéré que cette affirmation devait être « quelque peu » nuancée) alors qu'une attente (trop longue) en cas de retard à Louvain compromettrait une correspondance à Ottignies. Lorsque, en vue d'évaluer l'importance des correspondances des deux gares, la SNCB a été priée de fournir, pour quelques trains précis, des données indicatives, elle en a été bien incapable, même après plusieurs mois. A l'époque, elle n'avait d'ailleurs pas l'intention de considérer la question.

## SITUATION VECUE

2004/0163 Un client de Bruges souhaitant se rendre à Heverlee (bâtiments universitaires) rate fréquemment en gare de Louvain la correspondance du train partant d'Ostende avec l'omnibus se dirigeant vers Ottignies et inversement. Il en a déjà averti le médiateur par le passé, mais puisqu'il a l'impression que le problème s'accroît, il le signale une nouvelle fois.

L'une des correspondances qui pose problème à Louvain est celle entre l'IC 506 venant d'Ostende et le L 6458 en direction d'Ottignies. Par ailleurs, les correspondances de l'heure suivante entre les IC 507 et L 6459 font également l'objet de la plainte.

L'étude de résultats sur la correspondance entre l'IC 506 et le L 6458 révèle que, entre les 1<sup>er</sup> janvier et 20 février 2004, elle a été assurée 20 fois et ratée 16 fois sur 36 jours ouvrables (soit un rapport de 56 % contre 44 %) et ce, en dépit du fait que l'omnibus s'est vu octroyer un délai d'attente supplémentaire de 2 minutes en vue d'assurer la correspondance avec l'IC 506 notamment. En clair, le train L 6458 peut attendre pendant un maximum de deux minutes après son heure de départ officielle.



La SNCB signale que le temps d'attente du train L 6458 ne peut pas être prolongé puisque, en raison du grand nombre d'arrêts sur le trajet, il est quasiment impossible de rattraper le retard. La SNCB ajoute : Si ce temps d'attente [de deux minutes] est utilisé, cela signifie que le train L 6458 arrive à 09 h 12 à Ottignies au lieu de 09 h 10. Ainsi, la correspondance avec le train IC 2429 en direction de Bruxelles, qui part à 09 h 17 de Ottignies, demeure garantie. Si le temps d'attente du train L 6458 est prolongé de quelques minutes, cela signifie que cette correspondance à destination de Bruxelles est compromise. La SNCB souhaite donc maintenir le temps d'attente actuel de deux minutes pour le train L 6458.

La SNCB signale également que le temps de réutilisation dans les deux gares terminus est très limité.

Après quelques insistances, la SNCB présente une nouvelle réponse : Notre service a étudié une nouvelle fois votre proposition de prolonger le temps d'attente des trains L 6458 et L 6459 (note du médiateur : le train L 6459 avec départ prévu à Louvain à 09 h 32 ne se voit accorder aucun délai d'attente à Louvain).

Il estime qu'en prolongeant le délai d'attente à Louvain, le problème sera simplement déplacé et non résolu. Les correspondances à Ottignies seraient en effet compromises, ce qui porterait préjudice à d'autres voyageurs.

Les horaires sont calculés avec précision, de sorte qu'un départ plus tardif à Louvain ne peut pas être rattrapé sur le reste du trajet. Le plan de transport actuel ne permet donc aucune solution qui puisse satisfaire toutes les parties.

*Pour l'établissement du nouveau plan de transport (décembre 2006), le nombre de voyageurs pour lesquels il convient d'assurer une correspondance sera comptabilisé et pris en compte.*

Ce dernier alinéa fait écho à la demande du médiateur de comparer le nombre moyen de clients qui prennent à Louvain la correspondance avec les trains L 6458 et L 6459 (par exemple en provenance du train IC 506) et le nombre moyen de clients des trains L 6458 et L 6459 qui ont à Ottignies une correspondance à prendre.

De même, la SNCB admet implicitement que lors de l'attribution de délais d'attente supplémentaire aux trains, elle ne tient compte que de critères techniques, sans considérer le nombre de clients en correspondance dans les gares respectives.

En outre, l'étude du médiateur établit que les réponses fournies par la SNCB pour ce dossier ne sont pas fondées : lorsqu'il confronte la SNCB à des faits concrets, cette dernière reconnaît à contrecœur que les horaires du train L 6458 ont été calculés avec une largesse suffisante pour que ce train puisse rapidement, entre Louvain et Ottignies, rattraper un retard de 2 à 3 minutes, voire plus. Cela signifie concrètement que le train L 6458 peut facilement se voir attribuer jusqu'à 5 minutes de délai d'attente sans compromettre les correspondances à Ottignies.

Etant donné que le train L 6458 ne repart d'Ottignies qu'à 09 h 21 en direction de Louvain-la-Neuve-Université, l'argument du temps de réutilisation n'est pas davantage pertinent.

Bien que le médiateur ait clairement démontré qu'il existe bel et bien une certaine latitude de manœuvre pour garantir une correspondance entre les IC 506 et L 6458, voilà plus de 9 mois que la SNCB campe sur ses positions et affirme que *la prolongation du délai d'attente ne permettra plus de combler le moindre retard.*

Alors que la SNCB affirme sur papier qu'il n'y a pas la moindre marge pour un délai d'attente supplémentaire, notamment pour le L 6458, il apparaît dans la pratique que ce même train attend à Louvain facilement jusqu'à 5 à 6 minutes la correspondance avec d'autres convois... Heureusement d'ailleurs.

## En retard vers l'aéroport

En 2004, avec le slogan « *En train jusqu'au tarmac... Ou presque !* » et une affiche où une hôtesse de l'air et un accompagnateur de train s'embrassent avec passion, la SNCB a voulu inciter les voyageurs partant de l'aéroport national ou de celui de Charleroi à effectuer le déplacement en train.

Dans cette campagne de promotion, elle leur garantissait des liaisons rapides, fréquentes et économiques avec Bruxelles et d'autres villes.

Nous avons cependant constaté en 2004 que, parfois, tout ne se passait pas pour le mieux pour les voyageurs qui empruntaient effectivement le train pour se rendre à l'aéroport de Bruxelles-National.

Un retard, une suppression, d'un ou de plusieurs trains qu'ils devaient emprunter pour rejoindre l'aéroport et ces personnes arrivaient trop tard et rataient leur avion, en dépit d'une marge importante prévue dans leur programme.

Le plus souvent, ils ont dû payer un supplément, voire acheter de nouveaux billets pour pouvoir prendre l'avion suivant. Si ce dernier ne partait pas le jour même, ils ont dû en outre s'acquitter de frais supplémentaires pour se loger et se nourrir. A cela, il convient encore d'ajouter le retard avec lequel ils sont arrivés à destination. Ils ont ainsi raté des rendez-vous (d'affaires) ou ont vu des vacances tant attendues écourtées.

Ces voyageurs invoquent la responsabilité de la SNCB et lui demandent de rembourser les frais supplémentaires encourus.

## SITUATION VECUE

2004/1827 Le 5 septembre 2004, le client prend le train au départ d'une gare côtière à destination de Bruxelles-National-Aéroport pour y prendre un avion à destination de Madrid où il travaille. Le train accumule déjà du retard avant Gand-Saint-Pierre. Celui qui assure la correspondance à Bruxelles-Midi vers l'aéroport accuse également un retard, si bien que le client rate son avion. Moyennant paiement de 75 €, il est inscrit pour le premier vol le lendemain matin. Il doit dès lors payer une nuit d'hôtel et est en outre absent une demi-journée de son travail.

La SNCB répond en détail sur la cause du retard encouru et lui remet un bon de compensation pour un trajet en deuxième classe en dédommagement de la ligne du Rail Pass.

Lorsqu'une correspondance « aérienne » tombe à l'eau en raison d'une perturbation du trafic ferroviaire, la SNCB refuse toute indemnisation des frais supplémentaires encourus en se référant systématiquement aux Conditions générales de transport. Elles stipulent notamment que la SNCB est responsable de l'acheminement jusqu'à la gare de destination des voyageurs munis d'un titre de transport, sceau du contrat. Si elle ne peut pas mener à bien cette tâche, elle est tenue d'indemniser le client à concurrence, tout au plus, du prix du titre de transport (partiellement) inutilisé.

Vu l'ampleur des conséquences ici, le médiateur a toutefois attiré l'attention de la SNCB, qui n'est pas restée indifférente.

Bien que la désorganisation du service des trains ne puisse bien sûr pas être totalement exclue, la SNCB entend que chaque membre de son personnel - tout particulièrement les accompagnateurs de train - impliqué dans une telle situation adopte une attitude proactive.

L'objectif est qu'en cas de perturbation du trafic ferroviaire, ces agents obtiennent auprès des services compétents de la SNCB, et en informent concrètement les voyageurs vers l'aéroport ou vers une gare TGV des précisions sur le retard envisagé. De même leur proposer des solutions pour atteindre la gare de destination, par le biais d'un autre itinéraire ou d'un autre moyen de transport en commun, concourt à cet objectif.

Ce sont en effet les accompagnateurs de train qui, en contrôlant les titres de transport, peuvent connaître la gare de destination des voyageurs.

Il convient toutefois de souligner qu'un voyageur à destination de l'aéroport ou d'une gare TGV de correspondance ne doit pas, en cas de retard, attendre passivement l'arrivée de l'accompagnateur de train ; au contraire, il doit lui-même faire preuve d'initiative. Pour ne pas perdre un temps précieux, il est même vivement recommandé de contacter l'accompagnateur de train pour que celui-ci puisse immédiatement prendre les mesures adéquates.

### 1.3.2. COMPOSITIONS

#### Train vers Anvers raccourci aux heures de pointe

A la suite de la première phase du réaménagement du ring d'Anvers (de juin à octobre 2004), la SNCB a mis sur pied toute une série de mesures pour contribuer à la mobilité dans la ville d'Anvers et atténuer les inévitables embarras de circulation que ces travaux engendreraient.

Prévoyant que durant ceux-ci, bon nombre d'automobilistes opteraient pour les transports publics, elle a notamment décidé d'augmenter la capacité en places assises des liaisons existantes au départ et à destination d'Anvers-Central. Ainsi, à l'heure de pointe matinale, 2.800 places supplémentaires ont été proposées, contre 2.000 en soirée.

La SNCB s'est principalement intéressée aux lignes Bruxelles-Malines-Anvers, Essen-Anvers et Herentals-Anvers.

Dans notre précédent rapport annuel, nous avons qualifié cette initiative de très positive, car elle traduisait une modification du comportement de la SNCB à l'égard de sa mission d'entreprise de mobilité.

#### SITUATION VECUE

2004/1340 Le client exprime son mécontentement quant à la capacité réduite du train IR 3314 à destination d'Anvers-Central et ensuite de Essen avec départ de Bruxelles-Nord à 16 h 30. Du 26 juin au 3 juillet 2004, la SNCB a diminué la capacité habituelle de ce train de deux automotrices quadruples (112 places assises en première, 604 en deuxième classe) à une seule quadruple (56 places en première, 302 en deuxième donc). Dans les faits : suroccupation et conditions de transport inacceptables. Le client déplore profondément qu'au lieu des trains plus longs promis, la SNCB propose maintenant des trains plus courts. Avant de formuler des promesses, il faudrait selon lui d'abord en étudier la faisabilité.

Le client apprend au médiateur que la SNCB lui a communiqué fin juillet que du 26 juin au 3 juillet et du 15 au 31 août 2004, le train IR 3314 roulerait avec une seule automotrice au lieu de deux. Le matériel ainsi libéré servirait pour dédoubler des trains touristiques vers la Côte. En juillet et août, la demande des voyageurs à destination de Bruxelles diminue en effet, tandis que celle à destination du Littoral augmente sensiblement. Le service responsable tente de répartir au mieux le matériel disponible.

En attendant, les chiffres d'occupation demandés par le médiateur pour le train incriminé démontrent que, au cours de la période fin juin début juillet, celui-ci était en effet été franchement suroccupé au départ de Bruxelles. Le reste du mois de juillet, il était bondé.

Manifestement, aucune suite positive n'a été donnée à une demande de rallonger le train adressée au service compétent début juillet, après réception des premières plaintes sur le sujet.

Le médiateur juge inacceptable que la SNCB ne respecte pas sa promesse de prévoir davantage de places assises dans les trains existants (et en l'occurrence, dans un train à une heure de pointe) entre Bruxelles et Anvers-Central, d'autant que cette composition raccourcie donne lieu à une suroccupation.

Tentant d'éviter ces désagréments au cours de la deuxième quinzaine d'août, lorsqu'il est prévu de raccourcir de nouveau la composition de ce train, le médiateur adresse une demande urgente à la SNCB la priant d'examiner si ce train ne pourrait pas demeurer, du 16 au 31 août, dans sa composition classique.

La SNCB accède à cette requête : le train concerné sera bien composé de 2 quadruples.

## Suppression des compartiments fumeurs

Les volutes bleues se sont évaporées sans trop de mal.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier de cette année 2004, les clients sont priés de s'abstenir de fumer à bord des trains ainsi que dans les gares.

Comment cette révolution allait-elle être accueillie par les irréductibles fervents de la cigarette ? En un mot comme en cent : très bien.

La raison de cette mutation en douceur doit sa réussite à la bonne information distillée par la SNCB. Les premiers jours, quelques distraits ont tenté d'allumer la cigarette dans les compartiments toujours équipés de cendriers, mais ont vite été rappelés à l'ordre par leurs compagnons de voyage ou par l'accompagnateur qui intervenait de façon préventive.

Nous avons reçu quelques appels téléphoniques de navetteurs inquiets de cette décision, mais après les explications relatives à l'application des mesures en conformité avec les normes européennes, l'acceptation se faisait plus aisément. Les avantages de cette interdiction de fumer sont multiples, comme par exemple l'accroissement de places assises pour les personnes non-fumeurs qui n'hésitent plus à venir s'installer dans les anciens compartiments fumeurs définitivement débarrassés de l'odeur spécifique de cette fumée bleue. Et puis au prix du tabac, deux ou trois cigarettes économisées par trajet, faites le compte sur une année de déplacements ferroviaires !

### 1.3.3. OFFRE TRAIN

#### Travaux sur le ring d'Anvers

C'est en juin 2004 qu'ont débuté les travaux de voirie sur le ring d'Anvers. La première phase, de juin à octobre 2004, sera suivie en 2005 d'une deuxième phase, également de juin à octobre.

Etant donné que 40 % des voitures qui empruntaient le ring ne pourraient plus y accéder pendant les travaux, la SNCB a proposé, début 2004, plusieurs mesures pour la période du 13 juin au 11 décembre afin de réduire les embarras de circulation prévisibles.

La SNCB avait à cet égard trois priorités.

Premièrement, elle s'est attachée au trafic des voyageurs au départ et en direction d'Anvers :

- le nombre de places assises a été, au besoin et en fonction des possibilités, accru dans les trains existants sur les liaisons à destination d'Anvers-Central. En outre, du matériel de réserve a été « mis en stand-by » à trois points stratégiques, pour pouvoir s'adapter rapidement au comportement de déplacement ;
- pour résorber les longues files habituelles en direction d'Anvers, un nouveau point d'arrêt (Wolfstee) a été prévu en amont du début de ces files le long de l'autoroute E313, soit à la hauteur de la sortie Herentals-Industrie. Ce point d'arrêt était desservi par les trains L Herentals-Lierre-Anvers et par plusieurs trains P le matin et le soir. A Lierre, il était possible de prendre une correspondance en direction de Malines et de Bruxelles. Au point d'arrêt Wolfstee, un parking d'environ 250 places a également été aménagé ;
- les trains L Anvers-Herentals-Louvain ont été scindés en deux convois distincts pour réduire sensiblement le temps de voyage et assurer une correspondance supplémentaire entre Lierre et Anvers.

Ensuite, elle a adopté des mesures pour le trafic « domicile-travail » du personnel des entreprises portuaires, dont la moitié utilise le ring pour rejoindre la région du port :

- le point d'arrêt Anvers-Noorderdokken est devenu la plaque tournante pour le transport du personnel en direction du port car il dispose de vastes possibilités de parking où les bus des entreprises peuvent rapidement faire monter le personnel portuaire. Les quais, le passage sous voies et l'accès ont dès lors été sérieusement rafraîchis. L'offre a également été étendue aux heures de pointe matinale et vespérale. Outre les trains locaux, certains trains P en provenance de Mol, Aarschot, Lokeren et Turnhout assuraient la liaison directe avec Anvers-Noorderdokken. Ainsi, 1.560 et 2.200 places assises supplémentaires ont été proposées respectivement le matin et le soir ;
- les trains réservés au personnel de la SNCB qui relie Anvers-Berchem à la gare de triage d'Anvers-Nord (située près de la Noorderlaan) ont été ouverts au personnel

portuaire des entreprises situées dans les environs d'Anvers-Nord. En plus d'une augmentation du nombre de places dans les trains existants, des convois supplémentaires ont été mis en service. Pour pouvoir accueillir ces trains plus longs, le quai à Anvers-Nord a également été prolongé.

Enfin, elle a également proposé des solutions pour le transport des marchandises :

- Interferry Boats, une filiale de la SNCB, a offert aux entreprises portuaires la possibilité de transporter leurs conteneurs avec des trains shuttle entre des terminaux aisément accessibles en Belgique (notamment Malines, Mouscron, Courtrai, Charleroi, Athus) et le Main Hub situé au cœur du port d'Anvers afin de remplacer le transport des marchandises par camions via le ring.

En outre, le nombre de places de stationnement a été accru dans les parkings des gares de la périphérie anversoise, comme Kontich, Duffel, Tienen, Bouwel, Herentals, Essen et Kalmthout.

Déjà en octobre 2004, la SNCB décidait de maintenir les « mesures de soulagement » jusqu'en avril 2005, c'est-à-dire longtemps après la fin de la première phase. Quelques entreprises du Port avaient explicitement demandé à la SNCB de conserver son offre de trains à destination d'Anvers-Noorderdokken. Pour la SNCB, il s'agit là d'une bonne occasion d'étudier et d'évaluer le succès des mesures en dehors de la période des travaux. Pour les voyageurs, ce maintien de l'offre permet d'éviter toute confusion, car il y a de fortes chances pour qu'ils continuent à opter pour les transports publics lors de la deuxième phase des travaux en 2005.

## Diegem

Diegem est un point d'arrêt non gardé, situé sur la ligne 36 entre Louvain et Bruxelles.

Diegem est une sorte de cordon ombilical entre les grands sites industriels dans la zone du canal (aéroport – Zaventem – Diegem – Machelen) et le réseau de voyageurs de la SNCB.

Pourtant, cette région très importante sur le plan socio-économique (avec comme moteur l'aéroport et quelques grandes entreprises notamment) est mal desservie par la SNCB. A la suite de la modification des horaires le 14 juin 2004, elle a en effet supprimé la liaison directe entre Diegem et l'hinterland naturel des parcs industriels en Brabant flamand, au Limbourg, en Hesbaye et dans la région de Liège.

A cette même date, l'arrêt des trains P 7401 (le matin) et 8401 (le soir) à Diegem a été supprimé et seul un omnibus par heure en direction de Louvain y fait encore arrêt.

Les 7401 et 8401 desservent les nœuds régionaux au-delà de Louvain tels que Tirlémont, Landen, Waremmé, Ans, Liège et Angleur, des gares qui proposent toutes aux voyageurs

non seulement des liaisons adéquates avec les bus de DE LIJN ou du TEC, mais également des parkings pour les navetteurs.

Depuis le 14 juin 2004, il faut donc descendre à Louvain le matin (et le soir) et prendre l'omnibus à destination de Diegem ; une correspondance qui n'est pas garantie, car le train P 7401 n'est pas un modèle de ponctualité, le temps de correspondance disponible à Louvain est limité à seulement 6 minutes, et enfin la SNCB ne fait pas attendre ledit omnibus à destination de Diegem. Lorsque le client rate à Louvain la correspondance de 7 h 40, il doit attendre la suivante 42 minutes et ne peut plus bénéficier à Diegem des autobus affrétés par les entreprises qui viennent chercher leur personnel à la gare.

Evidemment, cette situation n'est pas sans conséquence pour ces employés navetteurs qui arrivent fréquemment en retard.

Les usagers des gares de Tirlemont ou de Landen pourraient bien décider simplement de prendre le train plus tôt le matin. Il s'avère que cette solution ne règle rien : les bus n'assurent pas la correspondance et ce train s'avère être encore plus sensible aux retards que le P 7401, de sorte que la correspondance à Louvain est quand même rompue. Il n'est pas rare d'ailleurs que le retard du P 7401 soit précisément dû au fait qu'il est retenu par ce train parti devant lui. En outre, il n'est pas toujours possible pour les mamans qui confient leurs enfants à une gardienne ou une crèche d'emprunter ce convoi matinal. Pour celles-là, c'est bien trop tôt ou alors c'est un supplément financier à la clé à acquitter.

La SNCB s'évertue à avancer des « arguments » en tous genres pour motiver l'intervention contestée :

- au fond, elle n'a fait que réinstaurer « l'ancien » système : dans le cadre des grands travaux d'infrastructure (TGV) sur le tronçon « Louvain-Bruxelles », plusieurs horaires ont été adaptés fin 1999. Etant donné que les travaux ne permettaient plus à l'omnibus normal de desservir Diegem et Haren aux heures de pointe, la SNCB y a fait stopper à la place les trains P 7401 et 8401. Entre-temps, les travaux ont bien progressé, de sorte que le 14 juin 2004, l'ancien règlement a été réinstauré ;

Ironie de la situation : sur l'ensemble de la journée, « davantage » de trains s'arrêtent à Diegem depuis le 14 juin 2004 (de 75 à 78), mais le navetteur n'en a que faire car le schéma de desserte aux heures de pointe s'est détérioré pour la majorité des navetteurs, à savoir ceux empruntant la ligne au départ ou à destination de Louvain ;

- elle a été contrainte de supprimer l'arrêt du train P 7401 à Diegem pour ne pas perturber le matin le train IR 3630 peu fréquenté en provenance de l'aéroport et à destination de Gand-La Panne et garantir un passage aisé ;
- la suppression de l'arrêt du train P 7401 à Diegem permet d'accroître la vitesse *commerciale* sur la ligne « Eupen-Liège-Louvain-Bruxelles » et donc de rendre cette liaison plus attractive (gain de 2 à 3 minutes) ;
- à Louvain, la correspondance est « assurée » entre le train P 7401 et l'omnibus à destination de Diegem ;
- en juin et juillet 2004, la SNCB a reçu « quelques réactions spontanées » concernant cette intervention mais par la suite, le vent de protestations aurait cessé...

Nous ne parvenons pas à nous ôter de l'esprit (voir notamment le dernier « argument » avancé par la SNCB) que celle-ci consacre davantage d'énergie à rechercher des arguments pour défendre coûte que coûte son intervention plutôt qu'à rechercher une solution acceptable pour le client... Par ailleurs, il s'avère que la mesure ne fait pas non plus l'unanimité au sein de la SNCB.

La SNCB admet également dans l'une de ses réponses que, même s'il est tout à fait possible sur le plan technique de faire de nouveau stopper les trains P supprimés à Diegem, il n'est pas souhaitable de freiner les trains P dits *rapides* pour une desserte purement locale...

Reste à savoir combien de navetteurs sont concernés par cette mesure ?

- Suivant les derniers recensements officiels de la SNCB (octobre 2003 ; le décompte de 2004 n'est pas encore disponible), 361 voyageurs utilisaient le rail chaque jour à destination de Diegem, dont 61 par le train P 7401.
- Depuis, le train a connu un succès croissant, ce qui laisse penser que les chiffres actuels pourraient être supérieurs. En guise d'illustration : lorsque fin 2004, l'omnibus du matin (alternative du train P 7401 supprimé) a ignoré l'arrêt prévu à Diegem, le personnel de surveillance à Schaerbeek a su indiquer que plus de 100 voyageurs avaient, à leur corps défendant, transité par cette gare.

Contrairement à ce que la SNCB prétend, de très nombreux clients ont protesté contre cette intervention, non seulement via le médiateur (au moment de l'impression de ce rapport, le médiateur avait enregistré 31 plaintes dont une pétition de 175 navetteurs), mais également via le Service Central clientèle de la SNCB et la Direction régionale à Louvain.

En vain.

Le médiateur réitère donc sa demande sur ce qu'il considère comme la solution la plus simple : autoriser de nouveau l'arrêt du train P 7401 à Diegem. L'instauration d'un temps de correspondance absolument fiable aux heures de pointe à Louvain constituerait évidemment une autre solution acceptable. Il s'agirait là d'une contribution positive au trafic entre le domicile et le lieu de travail, que la SNCB tente de promouvoir en priorité.

#### 1.3.4. HORAIRES

Deux fois par an (au printemps et à l'automne), la SNCB modifie ses tableaux horaires. Le plus souvent, il ne s'agit pas de modifications spectaculaires (comme celles de 1998), mais de simples corrections nécessaires à une plus grande fluidité du trafic. Ci et là, un train est avancé ou retardé pour, par exemple, assurer une (meilleure) correspondance. A cette occasion, les conséquences des travaux d'infrastructure programmés sont également intégrées dans les tableaux, comme le prolongement des temps de trajet aux environs d'un chantier en raison des limitations de vitesse imposées pour des raisons évidentes de sécurité.

En outre, les horaires sont aussi adaptés en fonction de l'évolution des flux de voyageurs lors de la période des congés de fin d'année.

Enfin, la Gestion du trafic doit parfois également prendre les mesures *ad hoc* en cas d'accidents graves à l'origine d'importants dégâts à l'infrastructure dont la réparation s'avère longue.

Etant donné qu'il n'est pas toujours possible de ne faire que des heureux, les clients ne sont pas toujours unanimement satisfaits des mesures prises, perturbatrices qu'elles sont de modes de vie et de déplacements habituels.

Chaque fois que des informations sont diffusées concernant des modifications d'horaires, le médiateur reçoit donc plusieurs réactions de clients préoccupés.

La SNCB n'est généralement pas disposée à revenir sur l'intervention contestée : d'ordinaire, elle compte sur le fait que le client se montrera complaisant, et diffère le problème en promettant qu'elle prendra autant que possible en compte les souhaits du client lors de la prochaine évaluation des horaires (dans 6 mois à 1 an) ou lors de l'élaboration du plan de transport structurellement remanié (fin 2006).

Par ailleurs, nous recevons également plusieurs plaintes fondées, par exemple, parce qu'un train est parti trop tôt d'un endroit donné ou qu'un arrêt prévu dans les horaires n'a pas été respecté, de sorte que le client rate son train ou doit poursuivre sans le vouloir son voyage jusqu'à la gare suivante. La SNCB reconnaît que le client subit dans ce cas un préjudice important. En sus des sincères excuses de la Société, le client reçoit généralement un billet-cadeau lui permettant de voyager gratuitement pendant un jour sur le réseau belge.

#### SITUATIONS VECUES

2004/1121 La cliente manifeste son mécontentement au sujet du nouvel horaire entré en vigueur le 13 juin 2004 sur la liaison Anvers-Lierre-Herentals-Mol-Turnhout. Bien que, sur papier, une correspondance rapide est désormais proposée à Lierre en direction de Nijlen-Kessel-Bouwel, le temps de correspondance plus long s'avère toutefois

insuffisant dans de nombreux cas. La cliente demande une révision des horaires ainsi que des arrêts prévus pour les trains concernés. Elle souhaite par ailleurs une correspondance « quai-quai » à Lierre.

Enfin, elle exige un train P supplémentaire sur la liaison entre la Campine, Malines et Bruxelles.

Quatre semaines plus tard, elle reçoit une réponse standard dénuée de sens qui ne peut la satisfaire.

Enfin, la SNCB accepte de faire attendre à Lierre le train L en direction de Nijlen-Kessel-Bouwel pendant 10 minutes maximum pour assurer la correspondance avec l'IR en provenance d'Anvers.

Malheureusement, la mise en service du train P supplémentaire demandée est impossible : les tronçons Herentals-Lierre et Malines-Bruxelles sont actuellement très empruntés et ne laissent pas de place pour un train supplémentaire.

La SNCB réexaminera la suggestion de la cliente lors de l'élaboration du nouveau plan de transport et des nouveaux horaires qui en découleront vers la fin décembre 2006.

2004/1231 Le client proteste contre la suppression de « son » train P pendant les mois de vacances. Aucune information n'avait été préalablement communiquée et le client a été placé devant le fait accompli le 28 juin.

Dans sa réponse, la SNCB signale qu'elle instaure chaque année un horaire d'été pendant les mois de juillet et août et que cet horaire modifié figure dans l'Indicateur et sur les tableaux jaunes dans les gares. Elle n'a pas fait d'annonces préalables à ce sujet dans les trains car, selon elle, les autres canaux utilisés (dépliants, journal Métro gratuit, etc.) sont plus appropriés.

Dans une réplique, le médiateur indique à la SNCB qu'à l'approche de la période de fin d'année, des informations ont bel et bien été communiquées dans les trains concernant les actions prévues. Par conséquent, il ne devrait pas, selon lui, être trop difficile d'annoncer de la même manière les principaux horaires des vacances dans les trains ou sur le quai.

La SNCB acquiesce finalement : pour éviter les surprises désagréables, l'accompagnateur de train signalera aux voyageurs quelques jours auparavant que leur train est (éventuellement) supprimé au cours des mois de vacances.

2004/2353 (+ 12 dossiers similaires) Le 9 décembre 2004, le train IR 3029 ignore l'arrêt prévu à Diegem, ce qui contraint un grand nombre d'usagers à voyager jusqu'à Schaarbeek. Le client perd de ce fait une heure de travail, qu'il doit récupérer de l'une ou l'autre manière.

La SNCB s'excuse pour la gêne subie par les clients et leur offre à chacun un billet « cadeau ».

### 1.3.5. SUPPRESSIONS

#### Service des trains adapté pendant la période de fin d'année

Comme les années précédentes, la SNCB a également adapté en 2004 le service des trains pendant la période de fin d'année. Nous pouvons affirmer que cette adaptation s'est déroulée sans trop de problèmes en 2002 et 2003.

Les années précédentes, la réduction de l'offre train concernait surtout la période entre Noël et Nouvel An. En 2004, les horaires de fin d'année ont déjà débuté près d'une semaine avant Noël, en l'occurrence le lundi 20 décembre.

Concrètement, les mesures suivantes ont été prises :

- Du 20 au 24 décembre et du 27 au 30 décembre 2004 inclus, les trains roulaient comme pendant la période de vacances annuelles, c'est-à-dire que ce sont principalement les trains de pointe qui ont été supprimés.
- Le 31 décembre 2004, les trains circulaient comme un dimanche. Quelques trains supplémentaires étaient certes mis en service pour pallier l'absence des trains P et des arrêts supplémentaires étaient prévus pour plusieurs convois afin de desservir les points d'arrêt ignorés lors des dimanches ordinaires.
- Les 25 et 26 décembre 2004 et le 1<sup>er</sup> janvier 2005, les trains roulaient comme un dimanche ordinaire.

Lorsqu'il a été communiqué, cet horaire de fin d'année n'a pas suscité que de l'enthousiasme auprès de la clientèle.

De nombreux clients travaillaient encore la semaine avant Noël, tout comme les établissements scolaires et universitaires qui n'ont fermé leurs portes que le 24 décembre. En outre, les étudiants étaient encore en examen cette semaine-là.

Pour justifier sa décision de faire débuter l'offre train réduite déjà une semaine avant la période de Noël, la SNCB a affirmé qu'elle avait escompté que la plupart des voyageurs prendraient déjà une partie de leurs vacances de Noël au cours de cette semaine. D'ailleurs, la SNCB prétend que le nombre de voyageurs diminue de toute façon dès la mi-décembre.

A l'intention des étudiants qui prenaient néanmoins encore le train au cours de la semaine incriminée, elle renforcerait autant que possible le reste de l'offre aux heures de pointe. En outre, une cellule spéciale analysait le taux d'occupation des trains et du matériel de réserve était « mis en stand-by » à des fins de renfort éventuel.

Pour motiver l'adaptation du service des trains, elle indique encore qu'elle a tenté de cette manière d'éviter que des trains roulent à vide et qu'elle a du même coup permis à son personnel de prendre congé pendant cette période de fête.

A l'instar des clients mécontents et qui l'ont fait savoir, le médiateur n'était pas d'accord avec cette façon de procéder, d'autant que plusieurs usagers ont été privés d'un service sur lequel ils comptaient, à juste titre d'ailleurs. Pendant la période d'offre réduite, une centaine de trains de pointe ont été supprimés matin et soir, soit une capacité d'environ 40.000 places.

Alors qu'il avait encore été annoncé dans un premier temps que le service des trains reviendrait à la normale dès le lundi 3 janvier, la SNCB « rappelait » le 29 décembre 2004 dans un communiqué de presse que les « trains scolaires » spécifiques - soit environ 65 - étaient encore supprimés une semaine pendant la fermeture des établissements scolaires. On a d'ailleurs remarqué entre les 3 et 7 janvier 2005 inclus, l'occupation des trains était moindre. Evidemment, les clients de la SNCB avec des enfants avaient pris leurs vacances à ce moment-là et pas au cours de la semaine précédant Noël comme l'avait pensé la SNCB.

La SNCB a minimisé les problèmes le 20 décembre, le premier jour de la réduction de l'offre train. Outre quelques trains bondés sur la ligne Gand-Bruxelles et La Panne-Gand, la situation était dans l'ensemble acceptable, selon ses dires. Le fait que dans une gare, des dizaines de voyageurs ont dû rester sur le quai en raison d'un train bondé - deux trains P avaient été supprimés - ne peut pas être imputé, selon la SNCB, à la réduction de l'offre, mais à la défectuosité d'un convoi.

Le fait est que la SNCB s'est initialement trompée de semaine et a tout simplement fait instaurer son offre réduite trop tôt.

Malgré les avertissements préalables du médiateur notamment, avant la publication des mesures, quant aux conséquences négatives, la SNCB n'a pas changé sa décision. Elle s'est obstinée, persuadée d'être dans le bon.

Toutes les remarques, plaintes et suggestions seraient scrupuleusement analysées par la SNCB, affirmait-elle. D'après les réactions et les expériences recueillies sur le terrain, elle en tirerait les leçons pour les futures adaptations de ce type.

Tous les voyageurs concernés souhaitent ardemment qu'au cours des prochaines années, la décision de la SNCB de supprimer des trains en période de fin d'année soit mûrement réfléchi et tienne compte des souhaits de la clientèle.

Le médiateur maintient que le feed-back recueilli sur le terrain (tant du personnel que des clients) doit être davantage pris en considération que ce n'est actuellement le cas. Le fait que, dans un certain domaine, une décision ait déjà été prise ne peut pas en soi constituer un argument pour ne plus rien y changer, si tous les éléments démontrent la nécessité de réviser cette décision en sus.

### 1.3.6. AVIS “SERVICE DES TRAINS”

2003/1494 Via Bruxelles-Midi, un client se rend de Bruges à Schiphol pour y prendre un vol vers la Thaïlande.

À cause de la suppression de l'IC 607, il est contraint de prendre un taxi (coût : 491,75 €). Il en demande le remboursement. Un agent du bureau d'informations a délivré une attestation de retard au voyageur. Il y a mentionné qu'il avait conseillé à celui-ci de recourir à un taxi. En outre, il a sous-entendu que la SNCB prendrait ces frais en charge.

Dans sa réponse, la SNCB s'en tient aux Conditions Générales : elle est tenue d'acheminer les voyageurs à destination. Si elle ne le peut, elle rembourse le prix du billet inutilisé (dans ce cas, 25 €).

Elle ne restitue pas le prix du taxi.

Le médiateur s'enquiert des raisons de la suppression de l'IC 607. Il s'avère que celui-ci a seulement pris du retard lors du trajet « aller » vers Bruxelles, à cause de problèmes de traction. La décision a été prise lorsque le train se trouvait encore à Malines.

La SNCB a bien prévu un acheminement de remplacement pour les voyageurs effectuant le trajet Bruxelles-Midi-Malines. Elle a fait diffuser cette information à Bruxelles-Midi. Toutefois, elle ne peut plus confirmer l'exactitude de l'annonce du speaker. Elle suppose que ce fut annoncé correctement puisqu'elle n'a pas reçu d'autres plaintes.

Le préposé du bureau d'informations déclare formellement qu'il n'a pas entendu cette communication : la suppression fut portée à la connaissance des clients, mais pas la solution de remplacement. Au contraire, il a lui-même demandé l'information auprès du poste de signalisation. Comme une autre possibilité ne semblait pas se dessiner dans l'immédiat, il a conseillé au voyageur de prendre un taxi et d'en transmettre la facture à la SNCB pour être remboursé.

Selon ce collaborateur, d'autres personnes se trouvaient confrontées également au problème d'atteindre Schiphol. Cet agent ajoute qu'il est même intervenu auprès d'un chauffeur de taxi ami afin qu'il pratique un prix moins élevé.

Face à cela, la société de transport rétorque que ce préposé n'a pas suivi les procédures *correctes*, et qu'elle ne peut cautionner ce comportement (lire : elle a pris une mesure disciplinaire à son égard).

Dans sa conciliation, le médiateur indique que l'agent du bureau d'informations s'est manifestement mis en quête de renseignements exacts avant de répondre aux clients. Vu qu'il n'y avait pas d'acheminement possible par le rail, il leur a suggéré de faire le trajet en taxi, et leur a fourni un document, attestant la suppression de l'IC 607 et l'absence de solution de remplacement.

Le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à rembourser les frais de taxi.

La SNCB rejette cette proposition de conciliation pour les raisons suivantes :

- elle a offert aux voyageurs la possibilité d'arriver à destination avec un retard minimal ;
- elle maintient que le speaker a annoncé la suppression du train et la possibilité d'un autre acheminement ;
- elle admet que ces messages ne furent pas simultanés, de sorte que le client n'en a peut-être pas perçu l'entièreté ;
- sur recommandation de l'agent du bureau d'informations, le voyageur a commandé un taxi dont la société de transport assumerait éventuellement le coût. Il ne s'agissait pas d'une « promesse » ferme du collaborateur de la SNCB ;
- si le client avait prévu un intervalle de temps plus long en partant plus tôt, il pouvait éviter cette situation.

Le médiateur émet alors un avis où il revient, une fois de plus, sur les circonstances à charge de l'entreprise ferroviaire :

- la communication sur la suppression du train et la solution de remplacement fut défectueuse. La SNCB doit aussi veiller à ce que les informations importantes qu'elle livre parviennent effectivement à toutes les personnes visées ;
- d'après le préposé du bureau d'informations, d'autres voyageurs n'ont pas perçu le message puisqu'ils ont aussi appelé un taxi ;
- le conseil de cet agent de recourir à un taxi et la « probabilité » que la SNCB prenne ceux-ci en charge n'étaient pas aussi « hypothétiques » qu'elle ne veut le concéder (son collaborateur a même négocié un prix de faveur, et a confirmé que son employeur rembourserait ce coût) ;
- le client n'a pas établi un horaire trop serré, et il ne pouvait, en outre, en concevoir un plus large vu qu'il a emprunté la première liaison quotidienne. La remarque de la société de transport à ce propos ne tient donc pas la route.

En conséquence, le médiateur invite la SNCB à rembourser les frais de taxi.

L'entreprise ferroviaire ne suit pas cet avis et prétend que les voyageurs ont reçu les informations nécessaires. De plus, le client n'avait qu'à prendre un train plus tôt pour être à l'heure.

2003/2350 Un client voyage d'Ostende à Bruxelles pour y prendre un vol à destination de Malaga. À cause d'un retard, consécutif à l'avarie d'une locomotive et à un aiguillage défectueux à hauteur de Beernem, il rate son avion.

Dans sa première réponse, la SNCB accepte de rembourser le billet. Par ailleurs, elle invoque l'article 1150 du Code Civil pour décliner toute responsabilité dans les dommages consécutifs.

Le médiateur lui demande d'examiner, de nouveau, le dossier pour les raisons suivantes :

- Le deuxième avenant au deuxième Contrat de Gestion entre l'Etat et la SNCB stipule que, dans le cadre du développement des activités qui ne relèvent pas strictement de sa mission de service public, mais qui restent compatibles avec l'article 1 du Contrat de Gestion, la société de transport s'efforcera d'être aussi complémentaire que possible du trafic aérien à l'arrivée, au départ et en transit à l'Aéroport de Bruxelles-National. Le rail est le partenaire idéal de ces candidats aux voyages en avion, qui utilisent les trains du service intérieur pour se rendre à l'aéroport.
- A cause du retard, dû à l'avarie de la locomotive et à la défectuosité d'un aiguillage, le voyageur doit acquitter un supplément de 91 € pour échanger son billet d'avion. Si le train était parvenu à destination à l'heure, le client n'aurait pas dû supporter ces frais supplémentaires.

L'entreprise ferroviaire rétorque qu'il n'est pas question d'indemnisation, car il s'agit d'un cas de « force majeure ». Elle refuse donc ce règlement commercial.

Le médiateur ne peut accepter ces arguments. Ces dernières années, la SNCB a lancé de nombreuses campagnes publicitaires sur les liaisons (directes) avec l'aéroport. Elle a établi de nouvelles relations de l'intérieur du pays vers la gare de Bruxelles-National-Aéroport. Depuis 2003, celle-ci reçoit les trains à grande vitesse Thalys, et nombre de liaisons internationales avec le train et l'avion sont réalisées. La relation entre la clientèle et le transporteur peut cependant être perçue très différemment. En effet ...

Pour des raisons techniques, le dernier avion de la journée vers une destination ne peut décoller. Les passagers doivent donc passer la nuit à l'aéroport. À ce moment-là, la compagnie aérienne offre le gîte et le couvert à ses clients dans un des hôtels environnants. Pourquoi cette société n'invoque-t-elle pas la force majeure ? Parce qu'elle est responsable de la fiabilité de ses installations.

La cause du retard du train IC incombe à la SNCB. Les conditions atmosphériques étaient normales ce jour-là. L'entreprise ferroviaire ne peut donc invoquer des circonstances exceptionnelles, comme une forte chaleur, un grand froid, une tempête violente, pour se disculper.

La locomotive et l'aiguillage en question sont bien du ressort de la société de transport.

Le médiateur propose une conciliation afin de rétablir un climat de confiance entre le voyageur et le prestataire de services et demande à celui-ci « d'accorder un remboursement de 91€ au client. ».

La SNCB refuse cette proposition pour les motifs suivants :

- Elle n'est liée qu'au contrat conclu avec le voyageur. Elle est tenue d'acheminer à destination le client en possession d'un billet. Elle ne prend pas en charge les frais extérieurs.
- Des problèmes de locomotive et d'aiguillage sont à l'origine de la suppression du train IC. Si ceux-ci tombent sous la responsabilité de l'entreprise ferroviaire, ils n'en relèvent pas moins de la « force majeure ».

- Le client pouvait changer de train et emprunter, à Beernem, l'IC 1505, Bruges-Tongres. À Bruxelles-Nord, il avait une correspondance qui l'amenait à Bruxelles-National-Aéroport, à 7h56.
- Il ne prouve pas qu'il a payé un supplément de 91€ pour son billet d'avion.
- La SNCB rembourse le trajet « aller » d'Ostende à Bruxelles-National-Aéroport.

La société de transport invoque la force majeure sur base de l'article 1150 du Code Civil pour ne pas dédommager le voyageur. Trop facile, estime le médiateur. La SNCB est et reste la cause des dérangements (locomotive et aiguillage), qui ont provoqué la suppression du train.

L'entreprise ferroviaire suppose que l'avion du client en direction de Malaga s'envolait à 9h35. C'est inexact : le vol partait à 7h35. Le voyageur s'était bien présenté à temps à la gare d'Ostende. Son contrat de transport avec la SNCB se décompose comme suit :

- train IC 504 : Ostende (4h36) – Bruxelles-Midi (5h50) ;
- train IR 3704 : Bruxelles-Midi (6h) – Bruxelles-National-Aéroport (6h28).

Vu le départ de l'avion à destination de Malaga à 7h35, le client avait prévu le laps de temps nécessaire.

À cause du retard, il manque son avion. L'origine en est claire. Les deux sont étroitement liés. Les inconvénients consécutifs sont nets et précis.

Le médiateur émet un avis. Il y invite la SNCB à indemniser le voyageur par des bons de valeur d'un montant de 91 €.

La société de transport maintient son point de vue sur les frais extérieurs. Elle considère que la demande en dommages et intérêts, relative à des vols manqués, ne peuvent jamais être liées avec le prix que le client a payé initialement pour son billet de train. Elle confirme sa position sur les ennuis de traction et d'aiguillage qui ont empêché le voyageur de prendre son avion. Elle ajoute que ceux-ci étaient accidentels et imprévisibles, et qu'elle ne pouvait donc respecter strictement le contrat de transport. Il s'ensuit qu'elle était confrontée à un cas de force majeure.

Elle rembourse donc le billet d'Ostende à l'Aéroport, mais refuse de prendre en charge le coût supplémentaire du billet d'avion.

2004/0365 Un vendredi, un client emprunte un train vers Bruxelles-Nord, à 22h47. Celui-ci est annoncé avec un retard de 30 minutes. Il parvient donc à Bruxelles vers minuit. Le voyageur rate sa dernière correspondance « bus » (23h41), à destination de Grimbergen. Il doit prendre un taxi, et demande le remboursement de cette course (19,60 €).

La SNCB répond que le train IC 1744 a subi un retard de 24 minutes, entre Ans et Liège-Guillemins, à cause d'un accident mortel, et un de 8 minutes, à Liège-Guillemins,

consécutif à une avarie de la locomotive. Il est donc finalement parvenu à Bruxelles-Nord avec un retard de 32 minutes.

Elle regrette ces événements et présente ses excuses mais elle a acheminé les voyageurs à destination, conformément au billet délivré.

Elle refuse de rembourser les frais de taxi.

Dans sa conciliation, le médiateur indique que le Contrat de Gestion entre l'Etat et la SNCB prévoit de développer la coordination entre le rail et les services régionaux et communaux afin que les transports publics soient complémentaires.

Dans le cas du client, l'entreprise ferroviaire n'a pris aucune initiative pour assurer la correspondance avec le bus bien que celui-ci était le dernier vers Grimbergen.

Le médiateur fait remarquer qu'on doit considérer le voyageur comme un usager des transports publics dans leur globalité, en l'occurrence une combinaison du train et du bus, et que le manque de collaboration entre les deux sociétés de transport n'a pas fourni le service de qualité souhaitable. Le client a eu recours à un taxi parce que rien n'a été fait pour assurer la dernière correspondance « bus » de la journée.

La SNCB ne pouvait atteindre un de ses objectifs « qualité » : la ponctualité. La destination finale de certains voyageurs se situait au-delà de la gare d'arrivée. Les Chemins de fer devaient donc leur permettre de poursuivre leur déplacement en taxi. Cette pratique est d'ailleurs courante dans d'autres gares où l'on n'hésite pas à prévoir un taxi, qui achemine les clients bloqués vers leur domicile. En conséquence, le médiateur sollicite le remboursement du coût du taxi.

L'entreprise ferroviaire refuse la conciliation pour les raisons suivantes :

- lorsque des voyageurs manquent une correspondance ferroviaire à cause d'un train en retard ou supprimé, la SNCB doit, si possible, les conduire ainsi que leurs bagages, sans frais supplémentaires, jusqu'à la destination mentionnée sur leur billet. Dans ce cas, on peut envisager l'utilisation d'un taxi. Présentement, ce principe n'est pas d'application vu qu'il ne s'agissait pas d'une correspondance entre trains ;
- en outre, le retard de l'IC 1744 résultait principalement d'un accident mortel. La SNCB ne peut en dédommager les conséquences.

Le médiateur ne partage pas ce point de vue et émet un avis :

- Le Contrat de Gestion prévoit de développer la complémentarité entre les différentes sociétés de transport en commun.
- Vu les circonstances particulières et l'heure tardive de l'incident, l'entreprise ferroviaire devait prendre les mesures nécessaires pour mener les clients au terme de leur voyage, accessible seulement en bus.
- Le voyageur avait, à juste titre, choisi d'utiliser les transports publics (train et bus), entre Tirlemont et Grimbergen, étant donné la combinaison harmonieuse de leurs horaires. Il ne pouvait imaginer qu'un retard de train l'empêcherait d'emprunter le dernier bus, à la gare de Bruxelles-Nord.

Pour ces raisons, le médiateur enjoint la SNCB de dédommager le client en accordant des bons de compensation d'un montant équivalent au prix du déplacement en taxi.

La société de transport accepte cet avis et indemnise le voyageur comme demandé.

2004/1493 Madame R., en visite en Belgique doit repartir en train vers Paris au départ de Gedinne, le 31 mai 2004. Elle se renseigne sur les horaires auprès de la SNCB et, en fonction des travaux en cours sur la ligne 166 (Dinant-Bertrix), il lui est conseillé de rejoindre Bruxelles via Libramont. Elle emprunte donc un train (Z6058) à 9h31 à Gedinne, censé arriver à Libramont à 10h09, où elle a une correspondance pour Bruxelles à 10h16.

Hélas, le train Z 6058 arrive à Libramont avec un retard de 15 minutes et la correspondance est manquée. Le personnel de vente de la gare de Libramont atteste du retard du train de Madame R. qui possédait un billet en service intérieur de Gedinne à Bruxelles et la partie « retour » d'un billet « Mezzo+ » pour effectuer le trajet de Bruxelles à Paris. L'agent propose donc à la cliente d'acheter un nouveau billet Thalys « Lybris » au prix de 68,50 € pour le Thalys 9336 partant de Bruxelles à 16h05.

Madame R. introduit une réclamation visant à obtenir le remboursement de la différence entre le prix du billet « Librys » et la partie « Mezzo+ » non utilisée. Dans un premier temps, la SNCB refuse toute indemnisation, arguant qu'elle avait rempli ses obligations de transporteur en acheminant la cliente à la gare de destination de son billet, certes avec retard.

Après la première intervention du médiateur, la SNCB accepte enfin de se conformer à l'article 58 § 2 des Conditions Générales pour le Transport des Voyageurs et des Bagages et marque son accord pour rembourser le prix du billet en service intérieur, soit la somme de 14,60 €. Pour le billet Thalys, elle estime qu'il s'agit d'une partie « retour » d'un billet non remboursable et elle maintient sa position de ne pas intervenir dans les frais occasionnés par l'achat d'un nouveau billet.

Le médiateur introduit une proposition de conciliation insistant sur le fait que si la cliente a raté la correspondance à Libramont, seule la SNCB en porte la responsabilité. Que devant ces faits établis, il demande à la Société d'offrir une compensation sous forme de bons de voyages pour un montant de 50 €. Cette proposition est refusée par la SNCB qui estime que le tarif « Mezzo+ » avait été choisi par la cliente en connaissance de cause quant aux conditions d'échange et de remboursement. Ni la voyageuse ni le médiateur ne contestent d'ailleurs cet élément. Cependant, il faut bien admettre que ce n'est pas par choix personnel que la cliente n'a pas utilisé la partie « retour » de son titre de transport, mais qu'elle y a été contrainte par la force des choses.

Complétant son argumentaire, la SNCB estime que la cliente ne s'était pas réservé un temps de correspondance suffisant en gare de Libramont (7 minutes). Pourtant, cette correspondance « insuffisante » figure sous le programme Ari... Le médiateur fait en outre remarquer qu'il n'est pas concevable de demander à la cliente d'emprunter le train

précédent de 7h31 en gare de Gedinne, soit deux heures plus tôt. La SNCB maintient sa position et renvoie la balle au Service Clientèle Thalys, qui selon elle, était le seul habilité à poser un geste commercial et à autoriser le remboursement du billet « Mezzo+ » inutilisé.

Thalys International, contacté par le médiateur, a estimé qu'il n'était en rien responsable de cette situation survenue sur le réseau intérieur belge. Même si cette position est en soi inattaquable, le médiateur fait remarquer que cette situation a permis à Thalys International d'engranger des recettes pour un double service alors qu'un simple a été fourni. Il ajoute que Madame R. n'a commis, elle non plus, aucune faute et se voit pourtant pénalisée financièrement.

Par conséquent, il réitère auprès de la seule SNCB sa demande de compensation pour un montant de 50 € sous forme de bons de compensation et il invite les transporteurs à examiner la possibilité pour un client confronté à son corps défendant à ce type de problème ferroviaire, d'emprunter le train suivant s'il reste des places et ce, sous le couvert du billet prévu pour le train manqué.

La SNCB octroie les 50 € sous la forme proposée. Concernant les ruptures de correspondance avec un train international, elle informe le médiateur d'un prochain contact dans ce sens avec Thalys International.





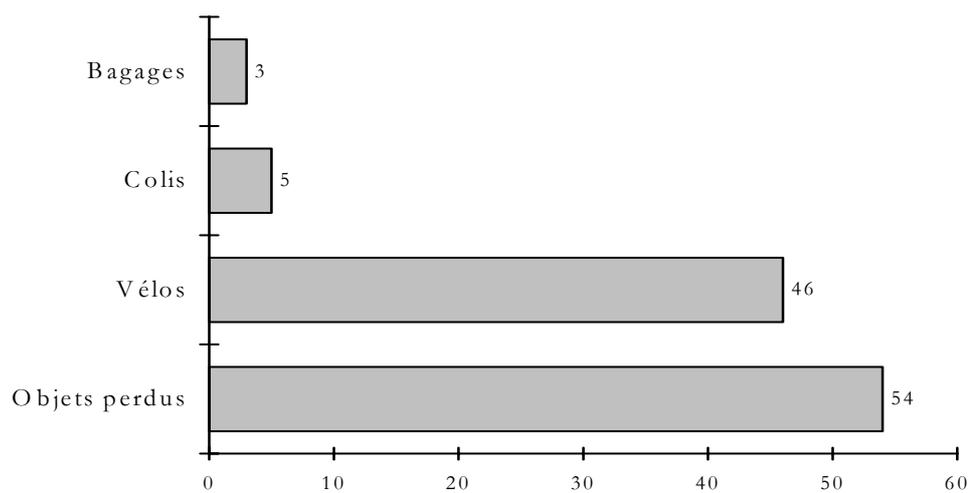
Photo SNCB

## 1.4. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisi de 108 plaintes, soit 4,5 % du nombre total des plaintes. Celles-ci concernaient :

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

Plaintes par catégorie



### 1.4.1. OBJETS PERDUS

Le nombre de plaintes pour objets perdus dont est saisi le médiateur augmente d'année en année. En 2004 également, il a reçu plusieurs plaintes concernant des objets oubliés à la gare ou dans le train, retrouvés dans un premier temps par la SNCB, qui les a ensuite perdus par négligence. Sur les quatre avis émis cette année concernant des objets perdus, trois traitaient spécifiquement de ce cas de figure.

La problématique des objets perdus est récurrente dans les rapports annuels du médiateur. Elle est toujours assortie du constat que la SNCB met peu d'entrain à améliorer activement les choses.

Jusqu'ici, les membres du personnel s'en tiennent à une procédure archaïque qui implique des registres papier tenus à jours au niveau local et des formulaires qui sont envoyés par la poste interne de la gare A à la gare B, puis à la gare C et éventuellement encore plus loin, pour finalement atterrir au Dépôt Central des Objets Perdus. Si la gare qui a réceptionné un objet retrouvé n'a pas pu le restituer à son propriétaire légitime dans les 14 jours, il est en effet envoyé dans ce dépôt central.

La SNCB a longtemps jugé inconcevable d'utiliser le téléphone - ne parlons pas du GSM - pour rechercher directement des objets oubliés peu de temps avant dans le train, toujours en circulation. Toutefois, l'expérience du médiateur montre qu'il est plus facile de retrouver des objets (et que le risque de les égarer de nouveau est moindre) lorsque l'on réagit rapidement. Plus d'une fois, un objet oublié a pu être retrouvé avant qu'il ait « quitté » le convoi.

Fort de cette expérience, le médiateur a remis en 2003 une proposition détaillée à la SNCB.

Brièvement, cette proposition comportait deux grands volets : l'organisation des demandes de recherche d'un objet égaré, d'une part, et la gestion des objets retrouvés proprement dits, d'autre part. Cette proposition impliquait l'utilisation active des moyens de communication modernes ainsi que la consignation dans une base de données centrale. Le client recevrait par exemple un numéro d'enregistrement qui lui permettrait de suivre l'évolution des recherches. Elle prévoyait également un scénario d'intervention rapide. Si l'objet est retrouvé, le client est prévenu. La base de données centrale permettrait également à chaque gare de savoir immédiatement si un objet recherché a été retrouvé et où.

La SNCB a émis plusieurs réserves auxquelles le médiateur s'est empressé de répondre. Elle a finalement reconnu l'intérêt du système et est en train de le mettre sur pied. Par ailleurs, le fonctionnement d'une nouvelle procédure est testée à divers endroits.

Si l'on parvient à une solution efficace et conviviale pour le client, nous aurons posé un pas de plus en termes de qualité du service offert à celui-ci (distrain en l'espèce).

## 1.4.2. VELOS

### Dépôts payants pour vélos

Dans le chapitre consacré à l'infrastructure, nous avons déjà abordé l'intérêt à accorder aux transports d'approche et terminal en liaison avec l'utilisation du train. C'est dans ce cadre qu'est apparue la nécessité de prévoir une infrastructure adaptée pour le stationnement et le dépôt des moyens de transport personnels. La première préoccupation qui vient généralement à l'esprit est de disposer de suffisamment de places de stationnement pour les voitures.

Toutefois, il importe tout autant de ne pas négliger le cas des vélos. L'utilisation de ces derniers pour le transport en amont et en aval a d'ailleurs ses avantages : le dépôt des vélos requiert moins d'espace qu'un parking pour des voitures et ils entravent moins la fluidité du trafic à proximité des gares. Ces raisons ainsi que d'autres (notamment d'ordre environnemental) attisent la promotion du vélo par les autorités locales et autres.

La demande des clients vise tant des dépôts non gardés que des dépôts offrant une protection contre les intempéries, le vandalisme et le vol. Pour les gares où la demande en dépôts protégés est importante (Gand-Saint-Pierre, Anvers-Berchem, Malines, Louvain, Courtrai, etc.), la SNCB a décidé voici quelques années de confier en sous-traitance ses dépôts précédemment surveillés par son propre personnel à un concessionnaire privé. Celui-ci utilisait un système automatisé ne nécessitant pas de main-d'œuvre.

Il convient de noter qu'en la matière, la SNCB n'est pas seule à décider. Sur ce point également, un consensus avec les Villes et les Communes est nécessaire pour que le tout puisse être intégré dans la politique locale consacrée aux vélos. Il importe en outre que les autorités régionales de la SNCB puissent disposer dans leurs contacts avec ces autorités d'une liberté d'action suffisante pour pouvoir intervenir rapidement en cas de problèmes.

Dans le rapport annuel 2003, nous avons déjà évoqué les difficultés rencontrées par les clients lors de l'utilisation des dépôts automatisés exploités par le concessionnaire évoqué ci-dessus. Le récit se terminait par l'annonce de la faillite de ce dernier au printemps 2003 et l'insistance du médiateur auprès de la SNCB pour qu'en ce qui la concerne dans le règlement de cette faillite, elle tienne compte non seulement des aspects juridiques de l'affaire, mais aussi des intérêts de ses clients « cyclistes ».

L'année 2004 a apporté à ce sujet peu de nouvelles positives. Les difficultés ont commencé lors de la désignation d'un curateur. Selon les clients, il n'aurait pas empêché l'ancien concessionnaire de continuer à percevoir l'argent des abonnements des dépôts.

De même, lors du règlement ultérieur de la faillite par le curateur, il n'a pas été fait preuve de grande souplesse lorsque des clients se sont adressés à la SNCB pour des difficultés techniques. Finalement, la SNCB n'a pu obtenir qu'un seul badge d'accès pour tous les

dépôts de vélos automatisés afin de pouvoir continuer à venir en aide aux clients en difficulté.

Une solution n'a toutefois pas pu être trouvée pour tous les problèmes. C'est notamment le cas pour les portes d'accès défectueuses de plusieurs dépôts. Vu qu'il n'a pas été possible de résoudre le fond du problème, les portes d'accès ont dû être définitivement laissées ouvertes.

Les vélos dans les dépôts étant verrouillés, la SNCB n'y voyait pas d'inconvénients. Elle a toutefois perdu de vue que les vélos entreposés étaient désormais accessibles aux vandales de tous bords. Par ailleurs, il s'est avéré dans un certain nombre de cas, que le dispositif de verrouillage pouvait être neutralisé au moyen d'un simple tournevis.

De nouveau, plaintes et problèmes n'ont cessé d'affluer. Pour couronner le tout, la SNCB a dû faire face à un incendie criminel dans le dépôt pour vélos à Louvain (sous un important poste de signalisation !).

Dans le courant de l'été, la SNCB a fait savoir que la fin de l'affaire était en vue : un nouveau repreneur s'était présenté, le contrat était prêt. Au dernier moment le mécanisme s'est enrayé et le contrat de concession est tombé à l'eau : les dépôts pour vélos étaient désormais dans un état de délabrement tel que le rétablissement du système engendrerait bien plus de frais que prévu initialement.

Entre-temps, la date de remise en service de ces dépôts automatisés n'a cessé d'être reportée. Selon les dernières informations, celui de la gare de Gand-Saint-Pierre devrait être le premier à être remis en service ; on parle de mars 2005.

## Mise à l'essai des casiers à vélo(moteur)s

Depuis fin septembre 2004, les gares de Tournai, Mouscron, Duffel, Deinze et Zottegem accueillent un projet pilote concernant des casiers à vélo(moteur)s protégés contre le vol et le vandalisme : le cycle est entreposé dans un box en tôle d'acier entièrement fermé et pourvu d'un solide cadenas. Le système fonctionne avec un badge pour les abonnés et un système de paiement par Proton pour les usagers occasionnels.

Une borne est installée à proximité des casiers pour permettre de contacter l'exploitant (la SA Bike-Safe<sup>1</sup>) du système en cas de problèmes ou pour demander des informations.

Le projet a reçu une évaluation positive fin 2004, de sorte qu'un contrat-cadre va être conclu avec la société pour équiper d'autres gares de ce type de casiers et ce, dès la mi-2005.

---

<sup>1</sup> Pour les caractéristiques techniques, voir [www.ecomob.be](http://www.ecomob.be)

### 1.4.3. AVIS «BAGAGES, VELOS ET COLIS »

2003/1717 Le 22 août 2004, un client oublie son sac, contenant des vêtements de grande qualité, dans le train. De retour à sa maison, il se rend compte de sa distraction, et téléphone à la gare terminus du convoi. Il apprend qu'on a récupéré son bien et que celui-ci se trouve en cet endroit. Le 25 août, il remplit un formulaire R197<sup>1</sup>. Après quelques jours, il n'a pas encore reçu de nouvelles de l'objet perdu. Il s'en informe, mais le sac est introuvable. Il contacte donc le médiateur qui après enquête, n'aboutit à aucun résultat. Le 27 août, la gare terminus du train a expédié l'objet vers la station où le voyageur désirait l'enlever. Toutefois, elle a omis d'en informer la gare destinataire. En conséquence, aucun agent de la SNCB n'y était présent pour le prendre. Depuis ce moment, on est sans trace du sac.

La société de transport déclare qu'elle n'est pas tenue d'indemniser les objets perdus.

D'ailleurs, ajoute-t-elle, la disparition du sac résulte d'abord d'une négligence du client. Toutefois, elle reconnaît que certains de ses collaborateurs n'ont pas mené correctement à son terme la procédure d'envoi de l'objet perdu. Elle offre donc des bons de compensation d'une valeur de 25 €.

Le médiateur pense que l'entreprise ferroviaire se montre importune en imputant la faute au voyageur alors qu'elle en a commise, elle-même, une lors de l'expédition du sac.

De sa propre initiative, le client a localisé l'objet. Comme le prévoient les directives en la matière, il a sollicité l'envoi du sac dans la gare de son choix, au moyen du document R197.

De son côté, il s'est conformé strictement à la procédure établie.

Le reste était du ressort de la SNCB.

Le médiateur constate que par la suite, celle-ci n'a pas acheminé l'objet comme il le fallait. Il lui en fait part.

Il pense aussi que la société de transport ne peut en rendre le voyageur responsable. Il est clair que celle-ci est complètement fautive de la nouvelle disparition du sac.

Vu le contenu du sac (trois chemises blanches d'homme de qualité supérieure et d'un coût élevé, et deux paires de chaussettes de même nature) et sa valeur elle-même, le médiateur soumet une conciliation à l'entreprise ferroviaire et l'invite à accorder une compensation équitable de 150 € en espèces.

La SNCB rétorque qu'elle n'accuse pas le client de ne pas avoir pris les mesures nécessaires pour retrouver son bien. D'autre part, elle avoue sa propre négligence.

---

<sup>1</sup> Formulaire où le client déclare l'oubli d'un objet dans un train ou dans une gare. La SNCB peut ainsi lancer la recherche et, en cas de découverte, elle se charge de restituer son bien au propriétaire.

Elle déclare que son objectif premier est de transporter des personnes. La recherche d'objets perdus est un service supplémentaire. Elle n'a aucune obligation de dédommager la perte de ceux-ci.

Elle maintient donc sa position initiale.

Le médiateur émet les remarques suivantes à la société de transport :

- elle ne devait plus rechercher le sac égaré, le voyageur l'avait fait ;
- elle ne peut se disculper en définissant cette activité comme accessoire. La loi du 28 février 1860 lui prescrit d'instaurer un service « Objets trouvés ». On en attend donc d'elle une gestion efficace. Le médiateur rappelle les manquements de l'entreprise ferroviaire au cours de la présente affaire.

Il émet un avis où il enjoint la SNCB de verser un montant de 150 € au client.

La société de transport réitère les affirmations suivantes :

- le voyageur est le premier responsable de la disparition de son sac ;
- ses collaborateurs n'ont pas mené correctement la procédure prévue à son terme ;
- la recherche des objets perdus est un service supplémentaire ;
- elle ne peut garantir l'acheminement du sac récupéré ;
- elle ne doit pas nécessairement dédommager le client en cas de perte de son bien.

Elle ajoute qu'on ne peut évaluer celui-ci vu qu'on ne peut en déterminer le contenu.

En conséquence, elle rejette l'avis.

Le médiateur regrette que l'entreprise ferroviaire oppose opiniâtrement les mêmes arguments, aussi bien dans sa réponse à la conciliation que dans celle à l'avis.

2003/2331 Un client voyage de Bruxelles-National-Aéroport (départ : 8h28) à Bruxelles-Central (arrivée : 8h53), par le train IR 3729. Il poursuit son déplacement vers Gand, dans le train IC 530 (départ : 9h04 ; arrivée : 9h38). Il oublie son bagage entre l'aéroport et la gare centrale. L'accompagnateur du train IR 3718 (arrivée à Bruxelles-National-Aéroport : 20h28) remet l'objet trouvé.

Environ trois semaines plus tard, le voyageur récupère son bagage, un sac de voyage noir, mais son appareil photographique ne s'y trouve plus.

Dans sa première lettre, la SNCB indique que le bagagiste de la gare ne peut fournir davantage de détails sur ce qui s'y est passé, le 16 novembre 2003. Il a effectivement retrouvé un document à ce sujet, et une copie du R 197 envoyé à la gare de Quiévrain. L'accompagnateur du train IR 3729, aussi bien lors du désaccouplement à Mons qu'à l'arrivée au terminus de Quiévrain, n'a découvert aucun objet abandonné. Le personnel de Bruxelles-National-Aéroport a tenté, en vain, de joindre le client par téléphone. Après

deux semaines, comme le prévoit la procédure, l'objet non réclamé est envoyé au dépôt central de Bruxelles-Midi.

Dans son deuxième courrier, la société de transport fait savoir qu'elle a trouvé la première trace du bagage à Bruxelles-National-Aéroport. Il n'y est pas question d'un appareil photographique. L'entreprise ferroviaire suppose donc qu'on l'a dérobé plus tôt.

Le médiateur a demandé pour quelle raison la SNCB ne s'est pas efforcée de contacter le voyageur par écrit. Celle-ci répond qu'elle a enjoint ses collaborateurs de Bruxelles-National-Aéroport de déployer plus d'efforts pour atteindre le client.

Le voyageur ne partage pas du tout l'affirmation de la société de transport, selon laquelle on aurait, auparavant, volé l'appareil photographique dans son sac de voyage. Il présente une déclaration de ses compagnons où ils disent que l'appareil photographique se trouvait bien dans le sac de voyage noir.

Le document, où le bagagiste de Bruxelles-National-Aéroport a répertorié l'objet trouvé, ne fournit pas non plus de réponse définitive. Le C 198 décrit l'objet comme suit : « un sac de voyage Samsonite + objets personnels ». Cet agent a omis d'en dresser l'inventaire complet.

De la date de la perte jusqu'au moment de la restitution (3 semaines), l'entreprise ferroviaire avait la garde du sac de voyage et de son contenu. Bien qu'elle ait disposé du numéro de téléphone du client, elle n'a pas fait tout son possible pour prendre contact avec lui. Le médiateur ne comprend pas pour quel motif la SNCB ne lui a pas écrit, pour l'aviser de la découverte de l'objet.

Pour rétablir la relation de confiance entre le voyageur et le prestataire de services, il propose une conciliation afin que ce dernier dédommage quelque peu cette perte.

La société de transport n'accepte pas celle-ci, car le médiateur se base sur une déclaration du client. Elle ne met certainement pas en doute cette affirmation, relative à l'appareil photographique dans le sac. Elle dit seulement qu'on a peut-être volé l'appareil entre le moment où le voyageur a oublié son bagage, et celui où on a apporté celui-ci au guichet de Bruxelles-National-Aéroport.

Quoi qu'il en soit, les choses ne se sont pas déroulées comme elles le devaient.

Le médiateur pose certaines questions sur les initiatives que devaient prendre les différents collaborateurs de la SNCB, mais il ne reçoit pas de réponses.

Il en résulte que les circonstances, entourant le dépôt de l'objet à Bruxelles-National-Aéroport, restent des plus floues.

Vu les défaillances constatées dans cette affaire, le médiateur émet un avis. Il y invite l'entreprise ferroviaire à indemniser substantiellement le client de la disparition de l'appareil photographique.

La société de transport reconnaît que la procédure, relative aux objets trouvés, laisse à désirer, et qu'elle est disposée à y remédier. Cependant, elle n'a pas l'intention de dédommager le voyageur.

2004/0816 Le 29 mars 2004, un client oublie son casque de motocycliste et ses gants (prix d'achat : 365 €) dans le train 3284.

Après quelques coups de téléphone, il apprend que l'accompagnateur de ce train a trouvé ces objets et les a déposés dans une gare. Depuis lors, ceux-ci ont disparu.

La SNCB accorde au voyageur des bons de compensation d'une valeur de 25 €.

Le médiateur fait remarquer que le client a lui-même localisé ses biens. Après que l'accompagnateur a confirmé avoir découvert et confié ceux-ci à un collègue, le voyageur a complété le formulaire *ad hoc*, comme le prévoit la procédure. Il est clair qu'on a ensuite laissé ces objets à l'abandon. La faute en incombe donc à l'entreprise ferroviaire.

Le collaborateur de la société de transport, qui a pris en charge les objets, a agi ensuite sans réfléchir et a, en quelque sorte, commis une faute en laissant ceux-ci sans surveillance. Il a omis de remettre ce casque et ces gants au service chargé de traiter cette affaire, et il n'en a pas chargé quelqu'un d'autre.

Ce n'est pas une sanction envers cet agent, mais un montant équitable qui indemniserait le client de la perte de son casque et de ses gants, qui ont coûté pour rappel 365 €, il y a un an et demi.

La compensation de 25 €, accordée par la SNCB, n'est qu'une aumône, et est sans rapport avec le dommage subi par le voyageur. Elle est par conséquent inacceptable.

En plus de ce montant ridicule, l'entreprise ferroviaire accorde la compensation sous la forme de deux bons que le client doit échanger à un guichet, lors de l'achat de produits pour circuler sur le réseau belge. Le médiateur estime ce geste incongru. La société de transport doit dédommager financièrement le voyageur en lui virant la valeur de son casque et de ses gants.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite donc la société de transport à agir de la sorte et à se montrer ainsi plus équitable.

La SNCB répond que la recherche et la restitution d'objets perdus est un service complémentaire. Elle fournit celui-ci pour aider les clients à retrouver leurs biens égarés. Elle procède actuellement à une étude pour perfectionner le support informatique et la gestion de cette activité. Elle ne peut toutefois garantir une issue positive à chaque investigation. Elle n'est également pas tenue d'indemniser la disparition d'un objet.

Bien que le voyageur soit le premier responsable de la perte de son casque et de ses gants, l'entreprise ferroviaire voulait, dans un geste commercial et exceptionnel, lui accorder des bons de compensation d'une valeur de 25 €. Elle l'a fait parce que son collaborateur n'a pas mené, d'une façon correcte, la procédure jusqu'à son terme. Elle désire s'en tenir à ce dédommagement.

Le médiateur remarque que cette réponse de la SNCB contient l'argument qu'elle avance, chaque fois, dans les dossiers similaires : une prestation accessoire pour aider les clients à la recherche d'objets perdus.

Il propose que la société de transport se conforme à la loi du 28 février 1860, qui l'enjoint notamment à organiser un service «Objets trouvés». On peut raisonnablement penser qu'elle le fasse efficacement.

Que l'entreprise ferroviaire soit en train d'étudier le développement informatique et l'aménagement de ce secteur est certes positif. Il n'en demeure pas moins que le présent voyageur n'en a cure.

La SNCB affirme qu'elle n'offre aucune garantie de récupérer un bien disparu et qu'elle n'a aucune obligation de dédommager en cas de recherche infructueuse. Ces éléments n'entrent pas ici en ligne de compte.

La société de transport ne peut plus remédier à sa négligence, mais elle est bien civilement responsable. Elle doit donc indemniser le client pour le préjudice subi, vu qu'elle en est la cause.

Elle adopte une attitude exceptionnelle et commerciale en accordant une compensation, qui cependant, ne correspond nullement à la valeur des objets. Cet argument était la proposition de conciliation, mais l'entreprise ferroviaire réplique textuellement que son vœu est d'en rester à sa première indemnisation. Celle-ci ne prend pas non plus position quand le médiateur lui fait remarquer que des bons de compensation ne conviennent pas du tout comme dédommagement.

On peut d'ailleurs s'interroger sur la réaction éventuelle de profanes quand l'entreprise ferroviaire prétend dégager toute responsabilité dans la perte de biens qu'elle avait retrouvés. Tout citoyen raisonnable ne pourrait que partager l'opposition du médiateur à ce point de vue de la SNCB.

Dans son avis, le médiateur recommande à cette dernière d'indemniser plus justement le voyageur par un versement supplémentaire sur son compte.

La société de transport accorde un dédommagement de 182,50 € (la moitié du prix d'achat du casque et des gants) : 25 € sous forme de bons de compensation et 157,50 € par un virement bancaire.

2004/1608 Un client oublie son appareil photographique sur un banc d'un quai de la gare de Gand-Saint-Pierre. Un accompagnateur de train trouve l'objet et le dépose sur le bureau du sous-chef de gare. À ce moment-là, il n'y a personne en cet endroit. L'appareil est laissé à l'abandon dans le local.

La SNCB répond que la disparition de l'appareil résulte d'abord d'une distraction du voyageur. Ensuite, l'objet fut laissé sans surveillance. La société de transport est donc disposée, exceptionnellement, à envisager un remboursement commercial de 310,83 €. Elle admet le principe de responsabilité partagée. Perte totale : 621,66 €. À verser : 310,83 €.

Le médiateur ne partage ce point de vue. Le client est responsable de la perte. Mais à partir du moment où l'entreprise ferroviaire récupère l'appareil, elle en assure la prise en charge. Elle reconnaît elle-même que cet objet de grande valeur fut laissé dans une pièce, accessible à de tierces personnes. Elle ne peut donc se disculper. Le voyageur reconnaît pleinement avoir perdu de vue l'appareil sur le quai. À juste titre, la société de transport a pris soin du bien d'un client, et l'a mis de côté. Cependant, il y eut ensuite négligence (comme le confirment ses déclarations). En conséquence, la SNCB en est entièrement responsable.

Le voyageur n'est pas en cause dans la nouvelle perte de l'objet. L'entreprise ferroviaire doit donc le rembourser intégralement.

Le médiateur propose une conciliation en ce sens, et invite la société de transport à virer au client 621,66 €.

Dans sa réponse, la SNCB n'accepte pas le point de vue du médiateur. Celui-ci ne tiendrait plus compte de l'inattention du client, dès l'instant où l'appareil est retrouvé. Le voyageur est le premier fautif bien que dans cette affaire, l'entreprise ferroviaire ait commis également une erreur.

En conséquence, elle s'en tient à la notion de responsabilité partagée.

Le médiateur s'exprime alors comme suit.

La société de transport argumente comme elle le fait habituellement dans les dossiers « objets perdus », à savoir que le client est l'initiateur de la situation. Autrement dit, si celui-ci n'avait pas oublié ses affaires, la SNCB n'aurait pu les égarer à son tour. Elle appelle donc cela responsabilité partagée.

Le médiateur développe de nouveau la notion de responsabilités respectives, et en donne un exemple.

Dans sa réaction, l'entreprise ferroviaire se réfère à la théorie des contrats impropres et de la gestion d'affaires. Elle considère qu'elle ne s'est pas comportée réellement en « bon père de famille ».

Elle est disposée à rembourser la valeur totale de l'appareil photographique, soit 621,66 €.



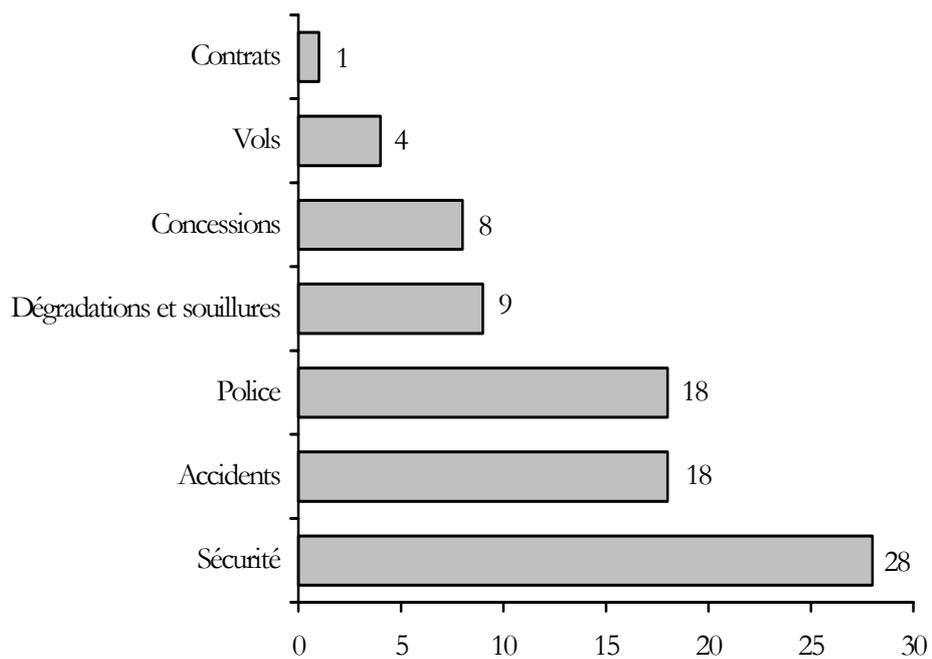


Photo SNCB

## 1.5. DIVERS

Cette rubrique comporte 86 plaintes (3,6%).

Plaintes par catégorie



Globalement, ces plaintes peuvent être regroupées en deux grands groupes :

- le client signale une situation dangereuse susceptible de déboucher sur un accident ou indique qu'il a été lui-même victime d'un accident et exige réparation (il a chuté dans les escaliers ou les escalators, sur le quai ou ailleurs dans la gare, ou encore lors de l'embarquement ou du débarquement) ; il s'est retrouvé coincé entre les portes du train (qui se sont refermées trop tôt) ; les portes ne se sont pas ouvertes ou fermées, ou alors trop tard ;
- des tiers sont à l'origine de problèmes : les bagages, l'ordinateur portable ou le vélo du client ont été dérobés ; des pickpockets sévissent dans la gare ou dans le train ; l'interdiction de fumer n'est pas respectée ; des jeunes gens ont un comportement déplacé ; des voyageurs trop bruyants ou des tiers suscitent un sentiment de malaise.

Enfin, nous avons également traité quelques dossiers concernant la souillure (éventuelle) du matériel et des problèmes avec certaines concessions (un exploitant de toilettes désagréable, un distributeur de boissons récalcitrant, un gérant du dépôt gardé pour vélos qui ne remplit pas ses obligations, etc.).

## SITUATIONS VECUES

2004/0360 Les portes du train 3338 s'étant refermées trop tôt, les membres d'une même famille n'ont pas tous eu l'occasion de descendre du train ; lorsque ce dernier repart, les parents actionnent le frein de secours pour éviter que leur petit garçon ne reste seul sur le quai. La SNCB leur réclame pour cela 164,60 €.

Confrontée à un témoignage qui confirme la version des clients selon laquelle les portes se sont effectivement refermées trop tôt, la SNCB fait marche arrière et classe le dossier sans suite.

2004/0500 Alors que l'on s'affaire à aider un usager en fauteuil roulant à embarquer via la rampe mobile, le train se remet en mouvement et le client est « entraîné ».

Le voyageur n'en subit aucune lésion corporelle, mais est en état de choc.

Le client repart finalement avec une heure de retard et demande, à titre d'indemnisation, le remboursement du prix de son billet (34,70 €).

La SNCB s'excuse pour le préjudice subi et offre à titre de dédommagement deux billets « cadeau ».

2004/1937 Un peu avant la faillite de l'exploitant du dépôt payant pour vélos à Louvain, le client a renouvelé son abonnement annuel à raison de 65 €.

Non seulement ce dépôt est *de facto* gratuit depuis la faillite, mais de surcroît, l'installation a été complètement dévastée par le feu, si bien que le client n'a que faire de son abonnement. Il en demande donc le remboursement partiel.

La SNCB renvoie le client au curateur de la faillite.

## 2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIIS AUPRES DU MEDIATEUR

Conformément à l'article 43 §3 de la loi du 21 mars 1991, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

Les plaintes de ce type sont jugées irrecevables. En 2004, on en dénombre 130 (90 en néerlandais, 40 en français).

Elles concernent essentiellement des troubles de voisinage, des nuisances sonores liées à des travaux d'infrastructure, etc.

Ces dossiers sont transmis pour examen aux services compétents.

### SITUATIONS VECUES

2004/0174 Le client est inquiet car on chasse dans un parc naturel à proximité du domaine ferroviaire et sur les accotements du chemin de fer ; or des enfants jouent fréquemment dans la zone.

Le médiateur n'est pas compétent en l'espèce, mais transmet immédiatement la plainte à la SNCB vu le problème manifeste de sécurité qu'il soulève.

2004/1602 Une plainte anonyme fait état d'un problème de sécurité potentiel : *De vieux arbres décrépits et des broussailles enchevêtrés constituent un risque pour les lignes électriques du chemin de fer et pour la voie publique située à côté.*

Le médiateur transfère la plainte au service compétent de la SNCB qui assainit le site.

2004/1687 Peu après la catastrophe de Ghislenghien, une société de construction demande de toute urgence des informations sur les canalisations souterraines de la SNCB, ainsi que les adresses des services Infrastructure et Patrimoine.

Le médiateur n'est pas compétent en la matière et transmet le dossier à la Direction des chemins de fer.



Photo SNCB

## QUATRIEME PARTIE

# CONCLUSION

En 2004 également, la SNCB a amélioré sa cote de popularité auprès de la clientèle. L'indice de satisfaction exprimé par celle-ci est en hausse. Une ponctualité régulière, doublée d'un personnel apprécié et d'une meilleure information dans les gares et les trains forment ce tableau.

2004 a été la dernière année de fonctionnement de la SNCB en tant qu'entreprise unique. La scission dans le cadre de la réglementation européenne a été activement préparée avec l'autorité de tutelle. Un travail de titan. Malgré cette restructuration fondamentale, le client ne pourra pas dire jusqu'ici que la division de l'entreprise en trois entités distinctes - avec toutes ses incertitudes et tensions - s'est faite au détriment du service fourni. En soi, cela constitue déjà une performance. D'autres grandes entreprises qui ont connu une ou des restructurations devront le concéder.

Le train demeure toujours très prisé, à tel point qu'aux heures d'affluence, pour un certain nombre de convois, la capacité mise en œuvre est maximale et ne suffit plus pour transporter confortablement les clients vers leur destination. Les solutions possibles ont déjà été évoquées et débattues à de multiples reprises. Non pas que, çà et là, on ne soit plus en mesure de corriger une situation très spécifique, mais dans l'ensemble toutes les interventions qui impliquent une partie de solution structurelle ont ceci en commun : elles demandent du temps. Chaque partie doit dès lors rechercher des solutions intermédiaires et limitées pour alléger quelque peu le problème. Pour la SNCB, il s'agit de répartir et de moduler de manière optimale sa capacité de transport en fonction des flux, de jongler avec les horaires, de permettre au besoin aux voyageurs de deuxième classe d'accéder aux voitures de première moins occupées, etc. Pour le client, cela signifie tenter de voyager un peu plus tôt ou un peu plus tard, ou tout au moins rechercher les trains dans lesquels il y a plus de chances de trouver une place assise.

Le manque de capacité sur certaines lignes constitue donc un réel problème qui risque d'occulter le développement positif de ces dernières années. Les nouveaux trains à double étage commandés - qu'il est convenu de mettre en service sur les lignes les plus fréquentées - seront plus que bienvenus.

En 2004, les retards ne constituent plus la majorité des plaintes. Hormis d'importants retards somme toute exceptionnels (à l'occasion desquels les opérateurs ferroviaires ne se montrent pas toujours sous leur meilleur jour), les voyageurs se plaignent généralement lorsque leur correspondance tombe à l'eau. La critique relative aux chiffres de ponctualité de la SNCB est ici justifiée. Le médiateur a déjà précédemment mis en garde contre le « fétichisme des chiffres » : ne pas faire attendre le train A pour assurer la correspondance avec le train B peut certes être utile à la ponctualité du premier, mais les voyageurs du second, eux, restent en rade ... C'est pourquoi le médiateur accorde une grande importance à la gestion des temps d'attente des trains. Pour le personnel concerné, il s'agit là d'une tâche ardue et (parfois) stressante aussi. La connaissance du terrain et des implications de la décision prise « en temps réel » ainsi que l'approche des intérêts de groupes de voyageurs (ceux qui pourront prendre leur train, ceux qui patienteront sur le quai pour prendre la correspondance suivante, ceux qui attendront dans les gares suivantes et devront également prendre une correspondance avec le bus ou

le train, etc.) permettent d'embrasser le problème dans toute sa complexité. Il n'est pas toujours évident d'adopter la meilleure solution, surtout en cas de perturbation du trafic. Le médiateur constate une vive attention auprès de la SNCB pour cette problématique. L'évolution est également favorable dans ce domaine. Pourtant, la décision n'est pas toujours prise au premier chef en fonction des intérêts des clients, et des éléments d'organisation interne font pencher la balance. Il demande une attention particulière à cet égard.

En 2004, la SNCB a également instauré une « simplification tarifaire » en deux phases. L'intention de clarifier l'offre de produits pour les clients peut difficilement être qualifiée de réussite dans la pratique. Il est vrai que pareille opération est loin d'être simple. L'impression qu'il a fallu procéder trop vite continue, quoi qu'il en soit, de planer. Le rapport illustre les effets secondaires potentiels d'une intervention particulière. Des gestes évidents aux yeux du client (par exemple, des tarifs véritablement réduits de moitié) par contre ne sont pas retenus. Quelques points de tension pour les accompagnateurs de train essentiellement, comme la limite d'utilisation des Rail Pass et Go Pass, ont été supprimés. Reste toutefois à savoir si le client a désormais une meilleure vue d'ensemble de la gamme offerte par la SNCB. Il sera dès lors utile de travailler, en concertation avec toutes les parties, à une structure transparente de l'offre et des prix qui soit aisément accessible pour le client occasionnel, le client un peu plus régulier et le client fidèle.

La SNCB prépare intensivement son nouveau plan de transport pour 2006. Elle pourra sans aucun doute s'appuyer sur sa récente expérience en la matière pour proposer une offre claire et équilibrée.

Au niveau européen, on travaille actuellement d'arrache-pied à un règlement<sup>1</sup> qui vise à mieux définir les droits et obligations du voyageur international. Il s'agit là d'une matière chère au médiateur, car ces problèmes sont reconnaissables dans la pratique des plaintes. Il est clair que les différents opérateurs voient venir ce paquet avec une réserve certaine, pour ne pas dire plus. Fort de son expérience quotidienne, le médiateur ne peut qu'accueillir favorablement bon nombre des propositions. Dans le même temps, il est conscient de la pression des coûts engendrée, et plaide en faveur d'un soutien européen lors de la mise en place de systèmes et de procédures qui doivent au final entraîner un service de haute qualité. Le débat pour savoir si le règlement ne doit pas être élargi au trafic national occupe aussi les esprits. Il nous paraît qu'il sera malaisé de continuer à prendre des mesures ou à poser des actes totalement différents pour un même citoyen dans une même situation, uniquement parce que l'incident a eu lieu dans un train national et non international, *a fortiori* si ce citoyen combine ces deux types de transport. Ici aussi, la dynamique des esprits et la force de l'usage feront leur travail et ce qui est considéré comme équitable à un niveau sera par référence appliqué à l'autre.

Lors de l'élaboration définitive du troisième contrat de gestion, il importera donc de bien suivre la discussion au niveau européen et de tenir compte de ses grandes lignes. En

---

<sup>1</sup> Règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires internationaux (présenté par la Commission). COM (2004) 143 final – 2004/0049 (COD)

termes de transport de personnes par rail, la Belgique s'inscrit dans le top au niveau de la qualité. Cela doit demeurer ainsi.

Face à la pression de la demande en mobilité et à l'urgence sans cesse croissante de réalisations concrètes sur le terrain, une concertation fertile et une coordination pleine au sein du groupe SNCB seront une nécessité absolue.

La SNCB a une mission vitale sur le plan social. Elle doit dès lors consulter et aussi négocier avec de nombreuses instances. Elle ne détermine pas toujours la vitesse du développement, mais se montre vigilante lorsque les choses traînent. Le grand mouvement de rattrapage actuel pour la modernisation du rail exige des efforts importants en tous genres et du temps.

La plus-value sociale ainsi créée ne s'exprime pas seulement en chiffres dans une société où la mobilité est une condition *sine qua non* pour une participation active. C'est en fonction de ce besoin fondamental du client, jeune ou moins jeune, travailleur ou non, aisé ou non, qu'un service de qualité, organisé de manière efficace et transparente, doit constituer l'objectif. Une entreprise de mobilité, avec une vision sociale, un comportement social. Une bien belle mission, non ?

Bruxelles, le 18 février 2005

Jean-Marc JEANFILS,  
Médiateur

Guido HERMAN,  
Ombudsman