



OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

Rapport annuel 2016

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires



OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

Rapport annuel 2016

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

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

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

Vous trouverez ci-après le vingt-quatrième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2016.

Pour des raisons écologiques et économiques, ce rapport n'est imprimé qu'en petit nombre. Il est aussi disponible sur notre site internet www.ombudsrail.be.

Textes : équipe du service de médiation

Photos : © Frank Dellaert (p. 1, 6, 18, 57), © Maarten de Regt (p. 28), © Fb's photo (p. 66), © Groupe SNCB, © Luc Herman (p. 65), © iStock, © Christian Noé (p.23), © Shutterstock, © Bill Wright (p. 13).

Conception : Nick Van Hee ; Impression : Imprimerie Vervinckt & fils.

Table des matières

1. Avant-propos	7
2. Statistiques des plaintes	9
2.1. Volume des plaintes	9
2.2. Motifs des plaintes	11
2.3. Résultats des interventions	12
2.4. Les différentes étapes du processus de médiation	13
2.4.1. Proposition de conciliation	14
2.4.2. Avis	15
3. Analyse des plaintes	19
3.1. Retards	19
3.1.1. Plaintes relatives aux retards	19
3.1.2. Ponctualité : la bête noire	20
3.1.3. Compensation accordée pour les retards	20
3.1.4. Le train pour l'Aéroport : du stress sur la voie ?	23
3.1.5. Avis	25
3.2. Constats d'irrégularité et tarif à bord	31
3.2.1. Nombre de plaintes	31
3.2.2. Les irrégularités et le tarif à bord	32
3.2.3. Aspect juridique du « Ticket »	32
3.2.4. Avis	34
3.3. Titres de transport	41
3.3.1. Nombre de plaintes	41
3.3.2. Ticket Online, quel cirque parfois	41
3.3.3. Ticket Online international : le vendeur	43
3.3.4. Cartes de réduction : des blagues qui coûtent cher	44
3.3.5. Avis	46
3.4. Automates de vente	51
3.4.1. Nombre de plaintes	51
3.4.2. Automates à plaintes	51
3.4.3. Avis	52
3.5. Personnel et service à la Clientèle	55
3.5.1. Nombre de plaintes	55
3.5.2. Petite anthologie	55
3.5.3. Avis	57
3.6. Divers	59
3.6.1. Quand la SNCB ne respecte pas sa propre réglementation	59
3.6.2. Composition des trains	61
3.6.3. Personnes à mobilité réduite (PMR)	62
3.6.4. Avis	63
3.7. Autres dossiers adressés au médiateur	64
Team	66



1. Avant-propos

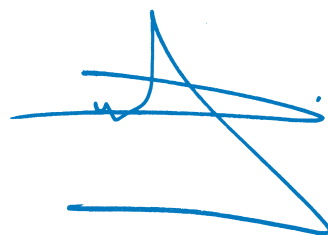
2016 : bouteille à moitié vide ou à moitié pleine ? Soyons de bon compte. 2015 excepté, la ponctualité affichée par les trains belges en 2016 – pour rappel 89,2 % sans neutralisation – est le meilleur score réalisé depuis 2008. Qui l'eût cru ? Pourtant, les chiffres ne sont pas contestables. Le ressenti effectif du voyageur sur le terrain, lui, est sans nul doute quelque peu plus nuancé. En 2016, le nombre de trains supprimés (chiffre qui n'entre pas dans le calcul de la régularité) a aussi fortement augmenté, mais n'oublions pas, entre autres, la fermeture pendant un mois de la gare de l'Aéroport National ou encore les grèves de mai et juin. En un mot comme en cent, refrain chanté depuis des lustres : la ponctualité rythme la relation voyageur/entreprise ferroviaire. Une bonne ponctualité, bien concrète et bien vécue, peut parfois avoir des vertus lénifiantes surprenantes sur la vie d'un usager du rail.

L'usager, justement, doit être – tous les acteurs le clament – au cœur des préoccupations. Au cœur des actions aussi comme en témoigne la présentation en octobre 2016 du Customer Experience Lab de la SNCB. Comme elle le disait elle-même à l'époque, « Pour savoir ce que le client souhaite, il convient de l'impliquer de manière transparente et dès que possible dans le développement et l'évaluation de nouveaux services. » Tous les mots sont importants et nous avons pu, directement et sur place, constater que ce n'étaient pas que des mots. Bravo. Les plaintes demeurent toujours, par ailleurs, un autre moyen de cerner ce que souhaite et ne souhaite plus la clientèle.

A propos de plaintes, nous ne reviendrons pas sur l'amputation partielle mais douloureuse de nos compétences en 2013. Une prothèse a été appliquée à l'automne 2015 et cela nous a permis de retrouver une bien meilleure mobilité. Toutefois, sans préjuger de l'issue qu'auraient connue tous ces dossiers liés aux irrégularités « voyageurs » (les C170), il y a fort à parier que certains d'entre eux (et forcément certains voyageurs) n'ont pas pu être traités avec toute l'équité requise. La machine a été heureusement relancée et c'est tant mieux.

Enfin, en ce qui concerne plus spécifiquement l'avenir et la viabilité financière et opérationnelle de notre service, deux faits doivent être signalés. D'une part, le cadre du personnel est désormais comblé. D'autre part, la fameuse redevance de médiation, que nous évoquions notamment dans l'avant-propos de notre rapport 2015, est en préparation auprès de l'autorité fédérale. Ce ne sera pas la panacée, mais son instauration constituera assurément une sacrée épine hors de notre pied.

Bruxelles, le 1^{er} juin 2017



Jean-Marc Jeanfils,
médiateur



Cynthia Van der Linden,
ombudsvrouw

¹ SNCB, « Communiqué de presse », 12 octobre 2016.



BRUXELLES CENTRAL BRUSSEL CENTRAAL

BRUXELLES CENTR

BRUSSEL CENTRAAL
ENTREE - INGANG

2. Statistiques des plaintes

2.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2016, le médiateur a été saisi de 3790 plaintes, dont 81 ont été considérées irrecevables pour diverses raisons (plainte anonyme, du ressort d'un autre collègue, données insuffisantes, etc.).

2695 dossiers sont parvenus au service de médiation en première ligne et ont été transmis pour traitement à l'entreprise ferroviaire concernée. Parmi ceux-ci, 208 plaignants sont revenus à la charge suite à une absence de réponse ou à une réponse non satisfaisante. Au total, le service de médiation a ouvert 1303 dossiers en seconde ligne.

Ces 1303 dossiers représentent dans les faits 1349 personnes (1 pétition pour 47 signataires).

Nombre de plaintes reçues

PLAINTES	2012	2013	2014	2015	2016
Néerlandais	4.425	4.242	3.658	5.155	2.957
Français	1.055	1.139	823	1.033	752
Total	5.480	5.381	4.481	6.188	3.709

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

DOSSIERS	2012	2013	2014	2015	2016
Néerlandais	3.124	1.994	1.134	1.565	904
Français	769	635	431	564	399
Total	3.893	2.629	1.565	2.129	1.303

Après une hausse du nombre de plaintes de 38,1 % en 2015, nous voici confrontés à une chute plus ou moins équivalente de 40,1 % en 2016. Du côté des dossiers traités, on constate une baisse de 36 %, après une remontée de 38,8 % en 2015. La proportion entre le nombre total de plaintes reçues et les plaintes traitées reste constante, avec respectivement 65 et 35 %.

Contrairement à ce que l'on observe dans d'autres services de médiation, nous recevons un nombre élevé de plaintes en première ligne. L'origine de ce phénomène est probablement à trouver du côté de notre accessibilité (formulaire en ligne, courriel, téléphone, visite sur place), alors que contacter les

Ces 1303 dossiers représentent dans les faits 1349 personnes (1 pétition pour 47 signataires).

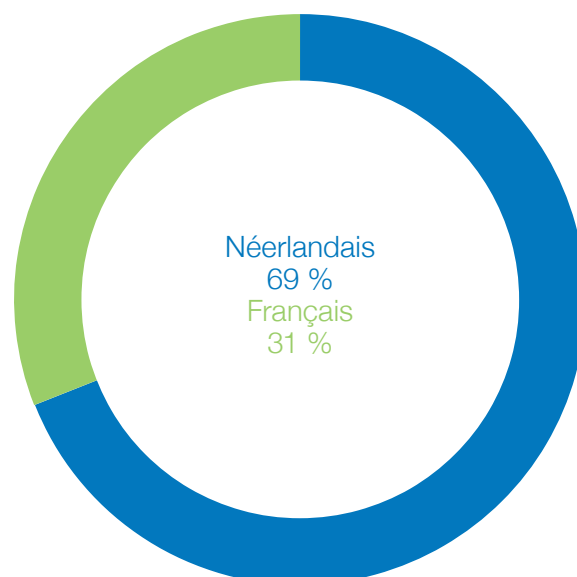
entreprises ferroviaires ne se fait parfois qu'à l'aide exclusive de formulaires en ligne, dont la structure et le contenu ne répondent pas toujours aux questions ou besoins des clients.

Un rapport d'activité se doit de montrer l'ensemble des tâches d'un service tout au long d'une année. A côté du traitement de celles de l'année de référence, il faut également rajouter les plaintes des années précédentes qui ont (enfin) trouvé une issue durant cette période. Au total, nous avons ainsi traité 1813 dossiers.

PLAINTES	2014	2015	2016	TOTAAL
Dossiers traités	22	488	1.303	1.813

Nombre de dossiers traités ces 10 dernières années et nombre de clients concernés.

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE DE CLIENTS
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 ²	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
TOTAL	40.981	53.191



² Depuis 2011 : uniquement les plaintes en seconde ligne, conformément à la loi du 28 avril 2010.

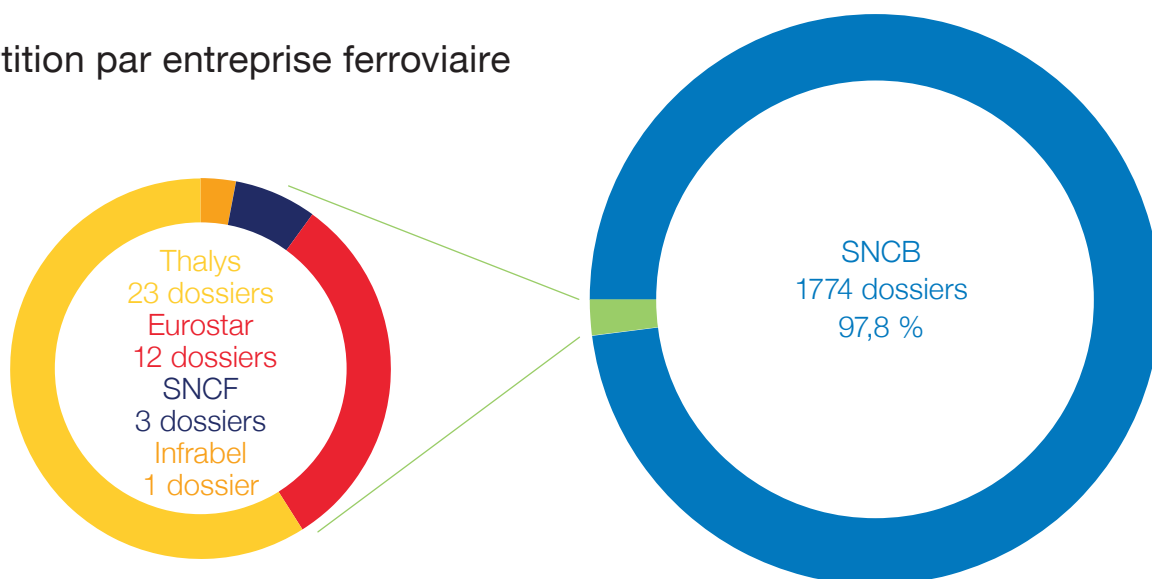
Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons traité au total 87234 dossiers (dont 80769 dossiers en deuxième ligne) qui représentent 103.112 personnes.

Dossiers traités en 2016

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

- 1.252 dossiers néerlandophones (soit 69%)
- 561 dossiers francophones. (soit 31 %)

Répartition par entreprise ferroviaire

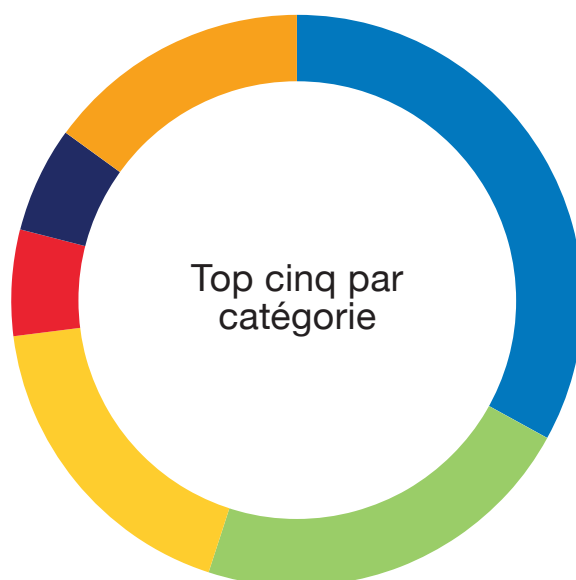


2.2. Motifs des plaintes

Cinq catégories sortent du lot en 2016 :

- 610 retards (33,6 %)
- 402 tarifs à bord et constats d'irrégularité (22,2 %)
- 322 titres de transport (17,8 %)
- 111 automates de vente (6,1 %)
- 100 personnel et service à la clientèle (5,5 %)

Ce top cinq représente 85,2 % du nombre total de plaintes.



Les plaintes restantes abordent les sujets suivants :

- horaires
- parkings
- annonces et information
- personnes à mobilité réduite
- composition des trains
- objets perdus
- réservations (groupes et voyages internationaux)
- vélos
- divers (propreté, accidents, sécurité, réglementation, tarifs,...)

Les plaintes seront analysées par thème dans le présent rapport selon leur ordre d'importance.

67,9 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

2.3. Résultats des interventions

Début avril 2017, 678 dossiers étaient encore ouverts.

DOSSIERS	2013	2014	2015	2016	TOTAAL
ouverts	18	159	258	243	678
dont C170	18	155	137	24	334

Comme nous l'avions déjà mentionné dans notre précédent rapport annuel, le litige relatif au traitement par le service de médiation des dossiers concernant les amendes sur le train (C170) a connu une issue positive pour les voyageurs. Cependant, un certain nombre de ces dossiers restent techniquement ouverts chez nous. En réalité, ces dossiers sont clôturés (soit la SNCB les a archivés, soit le client a payé entre-temps).

Les 1.570 plaintes clôturées en 2016 ont connu le résultat suivant :

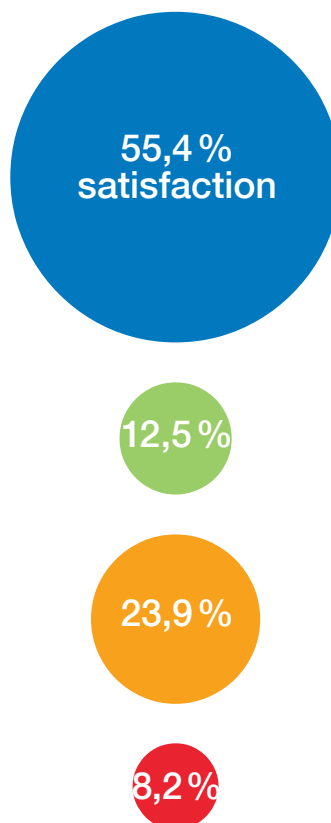
- 870 ont obtenu satisfaction
- 196 ont obtenu partiellement satisfaction
- 376 n'ont pas obtenu de résultat
- 128 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.

67,9 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

Dans 55,4 % des cas, l'entreprise ferroviaire a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 12,5 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

Dans 32,1 % des plaintes, l'intervention n'a abouti à aucun résultat, soit parce que l'entreprise ferroviaire n'a en aucune manière accédé à la requête (légitime) du client, soit parce que le processus a été arrêté durant la concertation.





2.4. Les différentes étapes du processus de médiation

Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre l'entreprise ferroviaire 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 (déclaration de l'accompagnateur de train, état d'occupation des trains, billets, bulletins de réservation, ...), rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués. Il soupèse ainsi au mieux les arguments en présence.

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

S'il y a lieu, le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle l'entreprise ferroviaire doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

Au total, nous avons rédigé 91 propositions de conciliation en 2016, soit 8 de plus que l'année précédente alors que nous avons traité moins de dossiers.

Si l'entreprise rejette un compromis que le client aurait été susceptible d'accepter, le médiateur ré-examine les différents arguments des deux parties et émet un avis. Celui-ci a aussi pour but d'éviter que les problèmes identiques ne resurgissent à l'avenir. Dans la mesure du possible, l'avis contient un certain nombre de propositions (améliorations envisageables, adaptation de la réglementation...).

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, l'entreprise ferroviaire dispose d'un mois pour prendre position.

2.4.1. Proposition de conciliation

Nombre de dossiers

Les avis sont détaillés tout au long de ce rapport. Depuis l'an dernier, nous faisons également état des propositions de conciliation rédigées dans le cadre des dossiers traités.



Résultats

Au total, nous avons rédigé 91 propositions de conciliation en 2016, soit 8 de plus que l'année précédente alors que nous avons traité moins de dossiers. Cela signifie qu'une proposition de conciliation a été rédigée dans 5,8 % des dossiers clôturés en 2016. Toutes concernaient la SNCB.

Parmi ces compromis :

- 40 ont été acceptés et n'ont donc pas été suivis d'un avis (27N + 13F) ;
- 2 ont été rejetés mais sans aboutir à la rédaction d'un avis (1N + 1F) ;
- 49 ont été rejetés et suivis d'un avis (45N + 4F).

2.4.2. Avis

Nombre de dossiers avec un avis

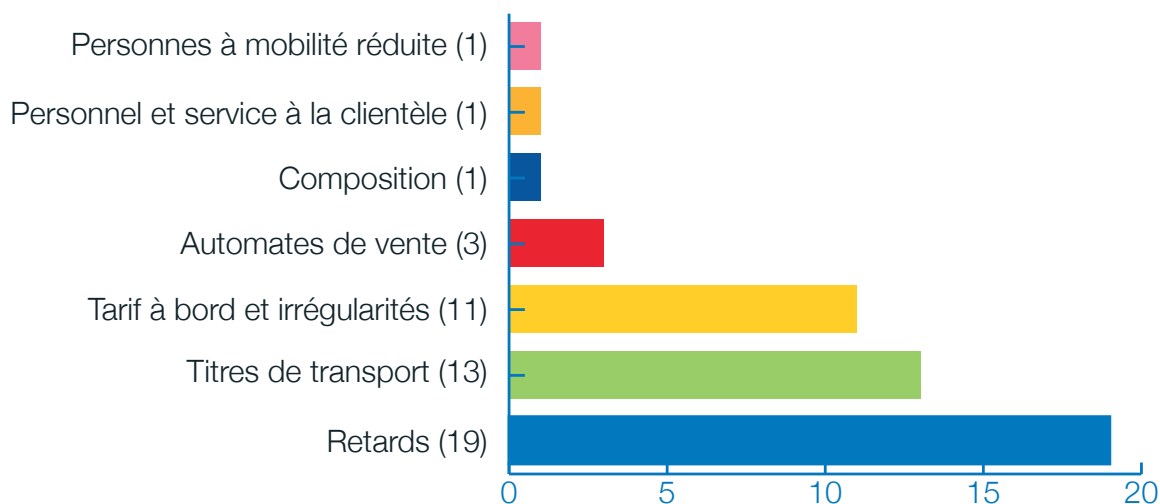
Le médiateur a donc émis 49 avis durant cette année :

- 45 ont été rendus en néerlandais ;
- 4 ont été rendus en français.

Cela signifie que dans près de 4 % des dossiers clôturés en 2016 un avis a été émis. Tous les avis formulés en 2016 ont été adressés à la SNCB.

Ceux-ci se répartissent comme suit, en fonction des problèmes traités :

- 19 étaient relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations ;
- 13 avaient trait aux titres de transport ;
- 11 sur le tarif à bord et les irrégularités ;
- 3 sur les automates de vente ;
- 1 portait sur la composition des trains ;
- 1 sur le personnel et la qualité du service ;
- 1 sur les personnes à mobilité réduite.



Dans 34,7 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a rejeté dans 65,3 % des dossiers.

Résultats

Début février 2017, la SNCB avait fourni une réponse à tous les avis.

Parmi les 49 avis émis :

- 32 ont été rejetés par la SNCB ;
- 11 ont été suivis ;
- 6 n'ont été suivis que partiellement.

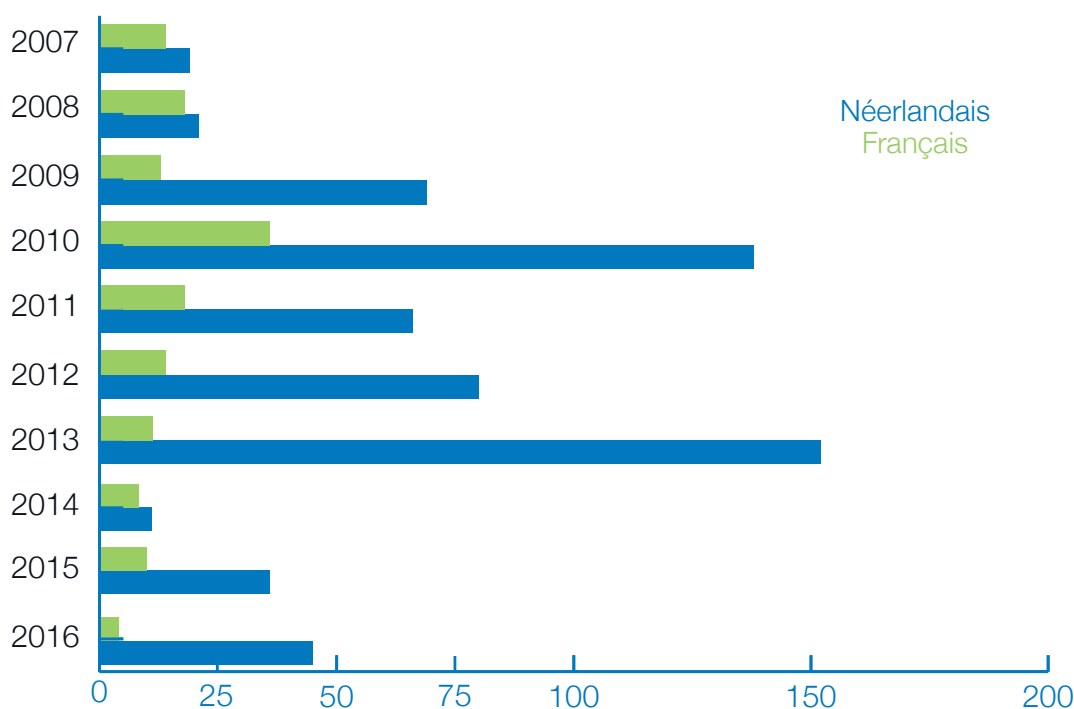
Dans 34,7 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a rejeté dans 65,3 % des dossiers.

Cela signifie un léger recul par rapport à 2015 (52,2 % d'avis rejetés) et 2014 (52,6 %). Heureusement, nous sommes encore loin des chiffres très bas des années précédentes (87,8 % d'avis rejetés en 2013 ; 71,8 % en 2012 et 87,5 % en 2011).



Evolution des avis

Le graphique montre l'évolution du nombre d'avis ces dix dernières années.





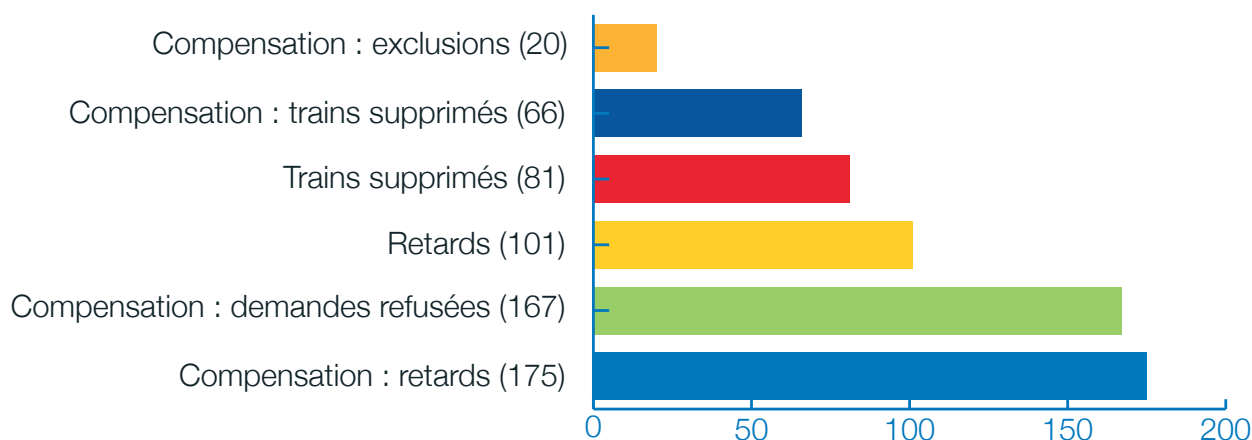


3. Analyse des plaintes

3.1. Retards

3.1.1. Plaintes relatives aux retards

Avec 610 dossiers, soit 33,6 % des plaintes, les retards constituent le groupe le plus important. Ces plaintes concernent tant les retards en eux-mêmes que le système de compensation mis en place pour indemniser les voyageurs qui en sont victimes. On retrouve également dans cette catégorie les dossiers relatifs aux suppressions de train.



Trains arrivant à destination avec maximum 5 min 59 sec de retard³

ANNÉE	SANS NEUTRALISATION	AVEC NEUTRALISATION	NOMBRE DE TRAINS PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT SUPPRIMÉS	RÉGULARITÉ PONDÉRÉE EN FONCTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS
2003	92,6 %	95,3 %	6.807	
2004	93,2 %	95,7 %	6.909	
2005	91,9 %	94,8 %	8.426	
2006	90,3 %	94,0 %	8.801	
2007	89,2 %	93,6 %	15.849	
2008	90,2 %	94,3 %	14.288	88,7 %
2009	88,9 %	92,9 %	21.556	87,1 %
2010	85,7 %	90,4 %	25.192	82,9 %
2011	87,0 %	91,9 %	22.154	84,6 %
2012	87,2 %	92,0 %	18.969	85,8 %
2013	85,6 %	90,4 %	20.580	83,2 %
2014	88,2 %	92,2 %	30.508	86,4 %
2015	90,9 %	95,8 %	22.947	89,0 %
2016	89,2 %	95,2 %	38.041	87,3 %

³ Infrabel s.a

Infrabel et la SNCB livrent des statistiques relatives aux causes des retards. [...] Mais quelle qu'en soit l'origine, nous estimons qu'un plan d'action bien ficelé doit être élaboré pour aider les voyageurs à rejoindre au plus vite leur destination.

3.1.2. Ponctualité : la bête noire

Une ponctualité de 96 % a été enregistrée en 2016 en Autriche par les ÖBB⁴

89,2 % - un chiffre sensiblement plus bas – des trains du service intérieur belge ont roulé l'an dernier avec un retard inférieur à 6 minutes. Des prestations d'Infrabel et de la SNCB moins bonnes qu'en 2015 où 90,9 % des trains n'ont pas atteint la limite des 6 minutes. L'allongement des temps de parcours, sévèrement accueilli par les voyageurs en décembre 2014, semble donc sans effet. Comment notre duo ferroviaire explique-t-il ces résultats ?

Infrabel et la SNCB livrent des statistiques relatives aux causes des retards. Environ la moitié de ceux-ci relève de leur propre responsabilité. Les autres sont dus à des personnes sur les voies, des alertes à la bombe, des heurts de personnes, des interventions de police, du vandalisme, des agressions ou des vols de câble. Mais quelle qu'en soit l'origine, nous estimons qu'un plan d'action bien ficelé doit être élaboré pour aider les voyageurs à rejoindre au plus vite leur destination.

Ce chiffre global de la ponctualité n'est pas représentatif des désagréments rencontrés par la plupart des navetteurs. En effet, les résultats sont meilleurs pendant les heures creuses et les weekends mais (encore) moins bons aux heures de pointe. La durée du trajet joue également un rôle : 6 minutes de retard, cela peut sembler minime, mais sur un trajet censé en faire 15, c'est énorme. Et moins de 6 minutes suffisent pour rater une correspondance, alors même que ce train n'est pas reconnu comme en retard. Les trains supprimés n'apparaissent pas non plus dans les chiffres de la ponctualité. Si un retard conséquent survient entre Charleroi et Anvers-Central, le train peut être limité à Anvers-Berchem, sans que cela n'influence négativement le pourcentage de ponctualité. Quel voyageur lésé peut-il trouver cela correct ?

Une image plus réaliste de la ponctualité n'est possible qu'en plaçant les voyageurs au centre du dispositif et en réalisant les calculs sur base de leurs temps de parcours réels.

3.1.3. Compensation accordée pour les retards

Hocus pocus : demande de compensation refusée

Cette année encore, de nombreuses demandes de compensation ont été refusées parce que le voyageur n'avait pas pris le train le plus rapide pour atteindre la destination. Lorsque nous demandons la base réglementaire sur laquelle repose ce refus, la SNCB nous renvoie invariablement vers le paragraphe 18 de l'article 37 de ses Conditions de Transport. L'article 37 concerne la procédure de compensation. Le paragraphe 18 en constitue une sous-partie. Examinons ce paragraphe de plus

⁴ <http://www.oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik>

près. Notez déjà que les demandes refusées ne concernent ni une correspondance manquée ni un train supprimé.

[1] Correspondances train manquées - suppression de trains

§18. [2] Un retard, causé par un train annulé ou par une correspondance manquée entre 2 trains suite à un retard du premier train, entre en ligne de compte pour une compensation si celui-ci répond aux autres conditions mentionnées sous « retard effectif d'au moins 60 minutes » ou « retards répétitifs ou systématiques ». [3] Le voyageur est tenu de prendre le premier train du service intérieur qui lui permet d'arriver le plus vite possible à sa gare de destination.

[1] Le titre au-dessus du paragraphe 18

A quoi ce titre fait-il référence ? Précisément à des correspondances manquées et des trains supprimés. Si nous suivons l'interprétation que la SNCB fait de ce paragraphe, alors le titre est trompeur. Si l'on regarde plus loin, on voit pourtant que les paragraphes 19 et 20 sont aussi concernés par ce titre puisqu'ils évoquent les correspondances manquées. Rien n'indique non plus que le paragraphe 18 ne serait pas concerné par ce titre. Même la taille de l'interligne entre le titre et le paragraphe est similaire au reste du texte.

[2] La première phrase du paragraphe 18

Cette phrase confirme que le paragraphe en question traite bien des correspondances manquées et des trains supprimés. Quel retard a été causé par un train supprimé ou une correspondance ratée ? Nous le répétons, les plaignants n'en ont mentionné aucun.

[3] La seconde phrase du paragraphe 18

La dernière phrase suit de manière continue la première. Rien dans la mise en page n'indique que cette phrase n'aurait pas de lien étroit avec celle qui précède.

Le tour de magie dévoilé

Comment la SNCB peut-elle comprendre, à partir du paragraphe 18, que les voyageurs, sur une liaison directe, lorsqu'il n'est nullement question de trains supprimés, perdent leur droit à une compensation si le train qu'ils ont pris n'était pas le plus rapide ? Facile ! La SNCB renie le titre (et les deux paragraphes qui suivent) ainsi que la première phrase du paragraphe... et il ne reste plus que la dernière phrase. Voici le résultat :

§18. Le voyageur est tenu de prendre le premier train du service intérieur qui lui permet d'arriver le plus vite possible à sa gare de destination.

Et voilà les clients de la SNCB coincés. Même si aucun train supprimé n'est impliqué et que le voyageur se trouvait sur un trajet direct. Sincèrement, est-ce ainsi que la SNCB suit la réglementation ? Avec ce seul fragment, la SNCB accable ses clients.

Le mode de compensation de la SNCB reste archaïque et aussi percé qu'un tamis. Les voyageurs en quête de justice sont découragés tandis que les fraudeurs gardent leurs chances. Rien de neuf sous le soleil, nous nous en sommes plaints à plusieurs reprises. Les subtilités induites par les virgules et accents dans les Conditions de Transport ne disparaissent pas ainsi !

La SNCB adapte son texte

Les nouvelles Conditions de Transport sont entrées en vigueur le 1^{er} février 2017. Le fameux paragraphe a disparu et a été remplacé par :

11.2.1 (...) §3. Lorsque le train que vous envisagiez d'emprunter subit un retard, il vous incombe de prendre le premier train vous permettant d'arriver le plus rapidement à votre gare de destination, le cas échéant par un itinéraire alternatif, afin de minimiser votre retard. A défaut, la SNCB se réserve le droit de calculer votre retard sur cette base.

Est-ce plus commercial ? Oui. Auparavant, la SNCB refusait la demande de compensation dans son entièreté s'il ne prenait pas le train le plus rapide. Désormais, l'entreprise calcule la compensation sur base du train le plus rapide. Le voyageur reçoit donc quelque chose la plupart du temps, au lieu de rien.

Un saut de joie se justifie-t-il ? Quand même pas. Certains problèmes persistent : les retards peuvent entraîner des trains bondés et le client doit choisir entre se faire encaquer (s'il a réussi à embarquer) ou perdre (une partie de) sa compensation. Il reste en plus toujours aussi difficile de prédire quel train atteindra le premier sa destination. Le voyageur qui se trompe risque non seulement un retard plus important mais aussi une perte (partielle) de compensation.

Le mode de compensation de la SNCB reste archaïque et aussi percé qu'un tamis. Les voyageurs en quête de justice sont découragés tandis que les fraudeurs gardent leurs chances. Rien de neuf sous le soleil, nous nous en sommes plaints à plusieurs reprises. Les subtilités induites par les virgules et accents dans les Conditions de Transport ne disparaissent pas ainsi !

Voyager pour apprendre

Une bonne solution serait un système de compensation totalement automatisé basé sur l'utilisation de la carte MOBIB. Utopique ? Pas vraiment : cela existe déjà en Grande-Bretagne. Un petit acteur, c2c, qui relie London Frenchurch Street à Shoeburyness (Essex), gratifie ses abonnés d'un "Automatic Delay Repay", qui se situe commercialement à des années-lumière du système de la SNCB : tout va de soi. Pour ouvrir les portiques, les clients utilisent une carte (similaire à la MOBIB). c2c connaît ainsi les trains empruntés par les clients. En outre, une compensation est octroyée dès 2 minutes de retard : les voyageurs perçoivent quelque 3 pences (environ 2,5 centimes) par minute de retard. Le montant de la compensation n'est donc pas conséquent.



Le coût économique d'installation de tels portiques dans les gares et/ou de bornes dans toutes les voitures rend ce système aujourd'hui non transposable à l'échelle de la SNCB. Ce système présenterait toutefois le grand avantage de compliquer sérieusement la vie des tricheurs, tant ceux qui circulent sans titre de transport que ceux qui abusent du système de compensation actuel.

3.1.4. Le train pour l'Aéroport : du stress sur la voie ?

"Évitez les embouteillages et le stress lorsque vous vous rendez à l'aéroport" clame la SNCB dans une campagne en faveur du train pour l'aéroport⁵. Est-ce bien vrai ? Évitez-vous toujours le stress en laissant votre voiture à la maison et en empruntant le train ?

Les statistiques sur la longueur des files sur la route ne sont pas comparables avec les chiffres de la ponctualité sur le rail. Cela vaut donc ce que cela vaut : là où le ring rejoint l'A201, la voie d'accès à l'aéroport, la durée moyenne de files un jour de semaine en 2016 s'élève à environ 120 minutes sur le ring intérieur, et à environ 320 minutes sur le ring extérieur⁶.

La gare de Brussels Airport - Zaventem accueille chaque jour 13.000 voyageurs⁷. Et la plupart n'y font que correspondance pour prendre un avion (ou en descendre). Un train retardé ou supprimé peut donc conduire à d'énormes conséquences pour les voyageurs : un vol raté peut en effet mener à des milliers d'euros de frais. Et les trains pour l'aéroport sont eux aussi susceptibles de connaître des retards et des annulations.

⁵ <http://www.belgianrail.be/-/media/595331080ad74d97b0ceacd64af12f64.pdf>

⁶ <http://www.verkeerscentrum.be/pdf/rapport-verkeersindicatoren-2016-v1.pdf>

⁷ http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20170207_02717318

Votre avion s'est envolé alors que votre train était à l'arrêt ? La SNCB refusera de prendre en charge vos frais (le remboursement de votre billet de train est possible). [...] Nous plaidons une nouvelle fois pour que la SNCB contracte une assurance en responsabilité civile. Pourquoi ne le fait-elle pas ?

Vols ratés

Votre avion s'est envolé alors que votre train était à l'arrêt ? La SNCB refusera de prendre en charge vos frais (le remboursement de votre billet de train est possible). Dans ce type de dossier, la SNCB utilise trois arguments en particulier :

1. La SNCB organise une forme de transport collectif et ignore le but du voyage de ses clients. Rater un vol constitue un dommage imprévisible. Pardon ? Les trains aux heures de pointe roulent-ils sans navetteurs ? Les trains touristiques sans voyageurs d'un jour ? Lorsque la SNCB affrète un train pour l'aéroport, ne s'attend-elle pas à ce qu'une partie au moins des voyageurs doivent attraper un vol ?



2. Le prix d'un billet de train n'est pas comparable à celui d'un billet pour un vol raté. Ce n'est pas faux, mais l'inverse est tout aussi vrai : le remboursement d'un billet de train n'est pas comparable aux frais supplémentaires supportés par le client.

3. Le voyageur doit lui-même mieux se couvrir contre ce genre de dommage en contractant une assurance voyage. C'est la SNCB qui est à l'origine de ce dommage, non ? Une assurance ne couvre pas les dommages causés par des tiers. Seule la SNCB peut s'assurer contre ce qu'elle cause elle-même.

Nous plaidons une nouvelle fois pour que la SNCB contracte une assurance en responsabilité civile. Pourquoi ne le fait-elle pas ? Le risque d'une action en justice ne fait-il pas le poids face aux coûts d'une assurance ? Voyez-le alors comme une question légitime de service à la clientèle.

3.1.5. Avis

Compensation

Exemple 1 : trains alternatifs plus rapides (dossiers 2015/3193-3950-4661-4875-4906-5214-5402-5565 et 2016/1265)

Dans ces 9 dossiers, la SNCB refuse la demande de compensation pour retards fréquents parce que, selon elle, les clients auraient à chaque fois pu prendre des trains qui les auraient menés plus rapidement à destination. Mais cette règle des Conditions de Transport (article 37 § 18) ne vaut en réalité qu'en cas de correspondances manquées ou de trains supprimés (voir point 3.1.3). Cela ne semble être le cas dans aucun de ces dossiers : les clients n'ont mentionné que des trains directs, et aucun train supprimé.

Les 9 avis émis ont plaidé pour l'approbation des demandes de compensation, puisqu'elles respectent toutes la réglementation. En vain. La SNCB s'accroche à ses règles et rejettent 8 demandes sur 9. La dernière ne sera finalement compensée que parce que la différence entre les retards mentionnés et les trains alternatifs restaient minimes.

Les 9 avis émis ont plaidé pour l'approbation des demandes de compensation, puisqu'elles respectent toutes la réglementation. En vain. La SNCB s'accroche à ses règles et rejettent 8 demandes sur 9.

Un délai est-il légal dans le cadre des demandes de compensation ? Le Règlement européen qui définit le cadre de ces demandes ne mentionne aucun délai mais précise par contre que les obligations envers les voyageurs ne peuvent faire l'objet d'une quelconque clause restrictive dans le contrat de transport.

Exemple 2 : un navetteur déménage (dossier 2016/2360)

La SNCB rejette une demande de compensation pour retards fréquents et exclut le client du système pour un an et demi. Suite à notre intervention, l'entreprise reconnaît que la demande a été refusée à tort. Elle approuve donc le fichier du client, à l'exclusion des 9 dernières lignes, qui couvrent un autre trajet. Nous lui signalons alors que le client a récemment déménagé et a acquis un nouvel abonnement à la suite de cet événement. Mais rien n'y fait.

Rien n'oblige un client à ne faire état, dans sa demande de compensation, que des retards relatifs à un seul trajet. Notre avis réclame la prise en compte des 9 lignes négligées. Finalement, la SNCB compensera 8 de ces retards : le neuvième n'était couvert par aucun abonnement.

Exemple 3 : une date limite élastique (dossier 2016/2445)

Vous disposez de 15 jours pour introduire une demande de compensation. Au-delà de ce délai, vous ne recevrez rien, dicit les Conditions de Transport de la SNCB. Cependant, pour les jours de grève de mai et juin, la SNCB décide de s'écarter de cette règle et laisse aux voyageurs jusqu'au 31 juillet pour introduire leur demande. Malgré cela, le client est en retard de 4 jours et la SNCB rejette son formulaire.

Un délai est-il légal dans le cadre des demandes de compensation ? Le Règlement européen qui définit le cadre de ces demandes ne mentionne aucun délai mais précise par contre que les obligations envers les voyageurs ne peuvent faire l'objet d'une quelconque clause restrictive dans le contrat de transport. En outre, la SNCB a instauré, pour les jours de grève, un nouveau délai qui ne provient pas de ses Conditions de Transport. Autant lever le doigt en l'air pour deviner si la demande sera acceptée ou pas ! Le délai de prescription légal est d'1 an et cela figure bien dans les Conditions de Transport. Voici notre avis : la SNCB n'impose aucune restriction particulière en terme de délai pour les retards importants car seule la prescription légale de 1 an est valable. La SNCB s'en tient à son délai de 15 jours mais le client reçoit tout de même sa compensation.

Exemple 4 : service adapté (dossier 2016/2483)

Suite à des travaux, des bus de remplacement roulent sur une partie du trajet du client, et cela en rallonge le temps de parcours. Le voyageur, mécontent, introduit une demande de compensation pour retard de longue durée. « Pas si vite ! », répond la SNCB, « nous avons annoncé les conséquences des travaux une à deux semaines à l'avance. Et l'information était aussi affichée en gare, et disponible

sur internet, et certains journaux en ont aussi fait la publicité. En plus, tous les trains ont roulé d'après l'horaire adapté ». La demande est donc rejetée.

Effectivement, aucune compensation n'est due si le voyageur est informé du retard avant l'achat de son titre de transport. Seulement voilà : le client a acheté son billet bien à l'avance, lorsqu'aucune information n'avait encore été diffusée. Cette décision nous semble totalement contraire à la réglementation européenne. Notre avis demande donc la compensation du retard subi. Hélas, trois fois hélas. La SNCB se contentera de rappeler son point de vue, c'est tout.

Non satisfaits de la réaction définitive de la SNCB, nous avons conseillé au client de faire appel au SPF Mobilité et Transports, service Relais Voyageurs, l'autorité chargée de surveiller l'application correcte des dispositions du Règlement européen 1371/2007 par les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les vendeurs de billets.

Quelques mois plus tard, le client nous informait que l'autorité saisie se rangeait derrière la position de la SNCB en estimant en l'espèce que le Règlement européen ne devait pas être interprété de manière trop rigoriste. Soit !

International

Exemple 1 : contrats de transport séparés (dossiers 2015/3425-4250 et 6076)

Les trois clients ont acheté à la SNCB un voyage avec escale dans un autre pays. Deux des voyageurs ratent leur correspondance suite à un retard de train tandis que le troisième est confronté à une grève sur le réseau intérieur. Chaque fois, la SNCB rembourse la première partie du trajet, jusqu'à la correspondance, mais pas ce qui vient après. L'entreprise invoque la segmentation des contrats de transport : même si les clients n'ont pu attraper ces trains, ces derniers ont bien roulé à l'heure.

Dans le premier dossier, nous suivons une piste juridique et nous nous en tenons au Règlement européen 1371/2007 (nous vous épargnons les détails). Dans le deuxième dossier, nous insistons sur la responsabilité morale de la SNCB : son train en retard a causé des dommages. Dans le dernier cas, nous tirons un parallèle avec la profession du client, technicien dentaire. En décrivant le principe de la segmentation des contrats dans le cadre de la fabrication d'une prothèse dentaire, nous mettons en évidence le caractère inamical de ce principe envers la clientèle. Dans tous les cas, nous recommandons un remboursement. Mais la SNCB s'accroche au principe de la séparation des contrats de transport.

Cette décision nous semble totalement contraire à la réglementation européenne. Notre avis demande donc la compensation du retard subi. Hélas, trois fois hélas.

Chaque fois, la SNCB rembourse la première partie du trajet, jusqu'à la correspondance, mais pas ce qui vient après. L'entreprise invoque la segmentation des contrats de transport : même si les clients n'ont pu attraper ces trains, ces derniers ont bien roulé à l'heure.

Exemple 2 : grève (dossier 2016/2361)

Un client s'adresse bien à l'avance à SNCB Europe et achète des billets Eurostar. Hélas, une grève est annoncée pour le jour du voyage. Le Contact Center de la SNCB ne propose qu'une seule solution : racheter un titre de transport pour une autre date. Le client demande le remboursement. Contre toute attente, le train prévu à l'origine par le client a roulé le jour de la grève. La SNCB rejette donc la requête du client. Il est impossible de reconstituer le dialogue qui s'est tenu durant l'appel téléphonique et, à ce moment-là, l'impact de la grève sur le trafic Eurostar n'était pas encore prévisible. La SNCB dispose bien de l'adresse e-mail du client, mais elle n'informe ses voyageurs que si elle est sûre que leur train ne roulera pas.

Ne pas recevoir de mail signifie donc que le train roulera probablement. Pourquoi la SNCB n'explique-t-elle pas cela clairement ? La grève a été annoncée 10 jours à l'avance. Pourtant, Eurostar n'a confirmé le départ de ses trains que 152 minutes avant le début du mouvement social. Comment un client avec



Le client a fait tout son possible et rien ne peut donc lui être reproché. Notre avis réclame le remboursement du titre de transport. Peine perdue : l'entreprise ferroviaire n'a consenti aucun geste commercial.

une réservation d'hôtel est-il censé réagir ? Le client a fait tout son possible et rien ne peut donc lui être reproché. Notre avis réclame le remboursement du titre de transport. Peine perdue : l'entreprise ferroviaire n'a consenti aucun geste commercial.

Horaire

Exemple : en train vers l'aéroport (dossiers 2015/6122, 2016/2349 et 2736)

Vous voulez vous envoler ? Prenez le train pour l'aéroport de Bruxelles-National ! Mais tout ne s'est pas passé comme prévu pour ces trois voyageurs. Le premier a été laissé en plan au milieu du chemin et n'a attrapé son vol que moyennant une très chère course en taxi. Le deuxième s'est saisi lorsqu'il a entendu à bord du train que celui-ci ne s'arrêterait pas à l'aéroport : ses vacances en avion sont tombées à l'eau. Le train du troisième ne se montrant carrément pas, il utilise finalement sa voiture et attrape son vol mais les frais de parking semblent injustes.

La SNCB a remboursé les trois titres de transport et est intervenue à hauteur de 100€ dans les frais de taxi. Nous réclamons un remboursement intégral. Dans le deuxième dossier, la SNCB soulève le fait que les coûts du voyage raté ne sont en rien comparables avec le prix du billet de train. Nous faisons remarquer que la compensation n'est en rien comparable au préjudice subi et nous recommandons une indemnisation équitable. Dans le dernier cas, la SNCB renvoie vers un trajet alternatif qui aurait permis au client de ne pas rater son vol. Le client n'étant pas un habitué du rail, nous réclamons un remboursement sous la forme d'un Rail Pass. Concernant les deux premiers avis, la SNCB a confirmé son point de vue. Dans le dernier dossier, l'entreprise a offert des bons valeur, qui couvrent partiellement les frais de parking.

Dans le dernier cas, nous tirons un parallèle avec la profession du client, technicien dentaire. En décrivant le principe de la segmentation des contrats dans le cadre de la fabrication d'une prothèse dentaire, nous mettons en évidence le caractère inamical de ce principe envers la clientèle. Dans tous les cas, nous recommandons un remboursement. Mais la SNCB s'accroche au principe de la séparation des contrats de transport.



3.2. Constats d'irrégularité et tarif à bord

3.2.1. Nombre de plaintes

402 dossiers adressés au médiateur en 2016 concernaient des constats d'irrégularité ou des tarifs à bord.

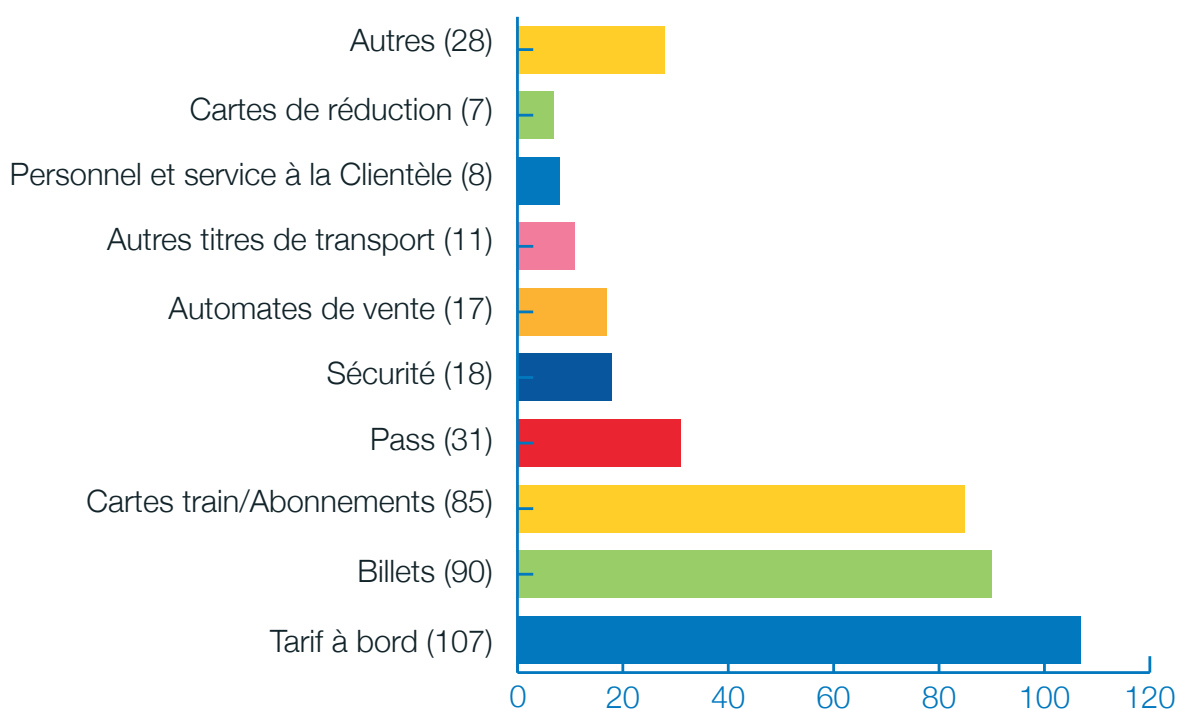
107 plaintes concernaient le supplément qu'un voyageur doit acquitter lorsqu'il achète son billet dans le train. 295 fois le client a fait appel au médiateur pour des plaintes relatives aux amendes.

Ces constats – C170 dans le jargon SNCB – sont des amendes infligées par un accompagnateur de train pour différentes raisons, la plus courante étant le voyage sans titre de transport valable.

Avec 22,2 % des plaintes, cette catégorie se place en deuxième position dans les dossiers traités par le médiateur.

Les plaintes portent sur des amendes qui touchent à différentes problématiques :

- abonnement / carte train (oublié, perdu, date de validité dépassée,...),
- billet / titre de transport (absence de billet, erreur de tarif, billet non valable...),
- Go Pass, Rail Pass, etc. (non complété, mal complété, surchargé, oublié...),
- automates de vente (défectueux),
- sécurité (embarquement après le signal de départ, agression à l'encontre d'un accompagnateur de train...),
- carte de réduction (oubliée, date de validité dépassée,...).



3.2.2. Les irrégularités et le tarif à bord

Si vous recevez une amende durant un voyage en service intérieur, vous serez confronté au code C170 ou C173. De concert avec le tarif à bord, ces codes constituent pour nous une source inépuisable de plaintes. Ce fut le cas encore en 2016.

Si vous embarquez sans titre de transport valable (par exemple avec un abonnement périmé, sans carte de réduction ou sans titre du tout), l'accompagnateur de train doit vous proposer d'acheter un billet au tarif à bord, c'est-à-dire le prix d'un voyage standard augmenté de 7 €. Ce supplément vous est remboursé a posteriori si c'est la SNCB qui n'a pas pu vous délivrer un billet (imaginez le seul automate de votre point d'arrêt qui refuse de fonctionner). Si vous aviez oublié votre abonnement ou tout autre titre de transport acheté à l'avance, l'achat au tarif à bord vous sera remboursé. Les demandes de remboursement doivent toujours être introduites dans un délai de 14 jours, en suivant une procédure bien bureaucratique.

Si vous refusez ou n'avez pas la possibilité de payer le tarif à bord, l'accompagnateur de train vous délivrera alors un « constat d'irrégularité », alias C170. Une telle amende peut être délivrée directement si un voyageur se déplace par exemple avec l'abonnement d'une autre personne, si un groupe a embarqué dans un autre train que celui réservé, si votre carte MOBIB est bloquée ou illisible – même si la faute en incombe à la SNCB. Tous ces C170 appartiennent à la catégorie « Medium » et coûtent 75 €. Dans certains cas, l'amende peut être annulée : par exemple, en cas de carte illisible, si vous allez représenter au guichet votre titre de transport dans les 14 jours. En cas d'abonnement oublié, vous devrez tout de même payer 8 € de frais administratifs. Si vous parvenez à démontrer que le C170 découle d'une erreur de la SNCB, vous pourrez obtenir le classement sans suite.

Un C173, ou « constat d'incivilité ou d'atteinte à la sécurité », vous sera délivré sans sommation si l'accompagnateur vous attrape. Les infractions « légères », comme fumer ou déposer vos pieds sur un siège, vous coûteront 25 €. Les infractions « graves », comme un embarquement après le signal de départ ou des graffitis, sont sanctionnées par une amende de 50 €. Le remboursement d'un C173 ne va pas de soi.

Vous ne payez pas votre C170 ou C173 dans le délai de 14 jours ? Alors la SNCB augmentera le montant exigé à 225 €. Par ailleurs, l'utilisation d'un titre de transport ou d'une carte de réduction falsifiés ou contrefaits vous coûtera aussi directement 225 € (C170, catégorie « High »).

Début 2017, la SNCB a apporté quelques modifications au système des amendes, et accessoirement au tarif à bord. Désormais, en cas d'oubli d'abonnement, vous ne devrez plus payer les 8 € de frais administratifs. Les autres adaptations sont de nature plus cosmétique.

3.2.3. Aspect juridique du « Ticket »

Dans notre précédent rapport annuel, nous avons promis de revenir sur les cartes RFID émises par les nouveaux appareils des accompagnateurs de train (ITRIS). La SNCB a entre-temps profité de la refonte de ses Conditions de Transport en février 2017 pour en modifier le nom : ne parlons plus désormais de « ticket » mais bien de « carte à puce électronique émise dans le train ».

Sur la puce électronique, on peut trouver un billet, une amende (ou constat d'irrégularité), une rectification ou une modification du voyage. Mais le voyageur ne peut vérifier ces informations essentielles qu'après-coup et de sa propre initiative.

En 2016, nous avons sollicité le SPF Economie pour connaître sa position sur la légitimité de cette « carte ». Nous partageons l'avis du SPF et nous en livrons ci-après une synthèse.

Sur la puce électronique, on peut trouver un billet, une amende (ou constat d'irrégularité), une rectification ou une modification du voyage. Mais le voyageur ne peut vérifier ces informations essentielles qu'**après-coup et de sa propre initiative**. Il peut consulter les données du ticket ou les imprimer à un guichet, un automate ou sur le site web de l'entreprise ferroviaire. Attention toutefois : si la carte contient un titre de transport, l'impression des données ne sert que comme preuve d'achat. L'impression n'est pas reconnue en tant que titre de transport : seule la carte est valable.

D'après les Conditions de Transport de la SNCB, un titre de transport doit mentionner les informations suivantes : le transporteur, le vendeur, le trajet, la classe, le prix, la date ou heure de validité ainsi qu'un renvoi vers la réglementation applicable. Sur le ticket même émis par la SNCB, on n'y trouve qu'un renvoi vers les Conditions de Transport et les informations qui indiquent où consulter le contenu du ticket. Rien de plus.

En cas d'amende, la carte à puce électronique ne permet pas au voyageur de prendre clairement connaissance, **au moment du constat**, de ce que la SNCB lui reproche.

Ainsi, l'absence de caractère contradictoire de l'amende à la réception de celle-ci limite clairement les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser et ce, à l'encontre de l'article VI.83, 21 du Code de droit économique (CDE).

En outre, l'entreprise pourrait modifier le contenu électronique de la carte après son émission. Le procédé n'offre donc aucune garantie incontestable au voyageur et procure à l'entreprise une preuve exclusive à laquelle le voyageur ne peut rien objecter .

Dans le cas maintenant d'un titre de transport émis sur le support en question, vu le décalage chronologique entre l'impression des données sur la carte et la vérification effective de celles-ci, nous devons conclure à l'absence d'équivalence fonctionnelle entre la carte à puce électronique et le ticket classique.

Une telle pratique, qui ne permet pas au consommateur de prendre connaissance d'éléments essentiels au moment où il rentre en possession de son titre de transport, peut aussi être qualifiée de pratique commerciale trompeuse par omission (article VI.99, notamment le §2, du CDE).

Précisons immédiatement que la notion de « pratiques commerciales trompeuses » est très large :

- « trompeuses » ne s'applique pas seulement aux informations mensongères ou incorrectes mais aussi aux tromperies par omission, c'est-à-dire le fait de ne pas mentionner des informations substantielles dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause (art. VI.99, §1 du CDE) ;

En résumé, deux problèmes majeurs se posent dans le dossier de la carte à puce électronique émise dans le train : (1) constat unilatéral et limitation illégale des moyens de preuve que le consommateur peut utiliser et (2) des pratiques commerciales trompeuses.

- « pratiques commerciales » concernent des pratiques qui ont cours avant, pendant et après l'accord (voir la définition dans l'art. I.8.23°, et art. VI.92 du CDE) ;
- il ne peut y avoir tromperie quant aux droits (contractuels) et obligations de l'entreprise et du consommateur (art. VI.97, notamment 3°, 6° et 7° du CDE) ;
- la « décision commerciale », sur laquelle il ne peut y avoir tromperie, a trait à la décision d'achat et à « l'exercice d'un droit contractuel en rapport avec le produit ou le service » (art. I.8.28° du CDE).

En résumé, deux problèmes majeurs se posent dans le dossier de la carte à puce électronique émise dans le train : (1) constat unilatéral et limitation illégale des moyens de preuve que le consommateur peut utiliser et (2) des pratiques commerciales trompeuses.

Avec le SPF Economie, nous estimons qu'il y a là sérieusement matière à réflexion.

3.2.4. Avis

Tarif à bord

Exemple 1 : voyager sans carte de réduction (dossiers 2015/2426 - 3532 et 2016/2824)

Vous voyagez avec un titre de transport à tarif réduit ? Il vous faut alors pouvoir montrer votre carte de réduction au moment du contrôle. Dans ces trois dossiers, tout ne s'est pas passé comme prévu. Deux voyageurs ne possédaient pas leur carte avec eux et, pour le troisième, la carte n'était plus valable. Tous les trois ont acheté un billet au tarif à bord. Les deux clients sans carte de réduction ont été remboursés, avec une retenue de 8€ pour les frais administratifs. Le voyageur dont la carte était périmée n'a rien reçu du tout. Les trois sont mécontents.

D'un côté, la SNCB considère comme un voyage sans titre de transport valable le fait de ne pas pouvoir présenter de carte de réduction. D'un autre côté, elle n'octroie un remboursement intégral qu'en cas d'oubli d'abonnement mais pas de celui de la carte de réduction. Le client tire toujours la courte paille, c'est une constante ! Dans l'un des avis, nous avons demandé un traitement uniforme des voyageurs, qu'ils aient oublié leur abonnement ou leur carte de réduction. En outre, dans chaque dossier, nous avons plaidé pour un remboursement intégral du tarif à bord. La SNCB a refusé d'adapter ses Conditions de Transport et, par deux fois, elle a rejeté l'idée d'un remboursement total. Dans le troisième cas, en raison d'une (favorable) erreur de procédure, le client a pu échapper aux frais administratifs.



Exemple 2 : un billet PDF sur un smartphone (dossier 2015/2553)

Le voyageur achète un billet en ligne mais ne l'imprime pas. Il montre son titre de transport sur l'écran de son smartphone au contrôleur mais celui-ci ne l'accepte pas comme un billet valable. Le voyageur est obligé d'acheter un nouveau billet au tarif à bord. La SNCB refuse le remboursement, car ses Conditions de Transport précisent qu'un billet PDF doit être imprimé.

Une semaine plus tard, la SNCB adapte sa réglementation : il est désormais autorisé de présenter un billet en format PDF directement sur un support électronique. Mais le client ne peut pas en profiter : son voyage a eu lieu avant l'entrée en vigueur de l'adaptation. Ce n'est pas très commercial selon nous et l'avis demande le remboursement du billet au tarif à bord. La SNCB accepte.

Une semaine plus tard, la SNCB adapte sa réglementation : il est désormais autorisé de présenter un billet en format PDF directement sur un support électronique. Mais le client ne peut pas en profiter : son voyage a eu lieu avant l'entrée en vigueur de l'adaptation.

Sans s'en rendre compte, il prend place en première classe. Au moment du contrôle, l'accompagnateur lui réclame immédiatement le prix du surclassement au tarif à bord. Le client choqué ne trouve pas cela juste et demande un remboursement. La SNCB refuse, estimant qu'il revient au client de faire attention.

Exemple 3 : Classe 1 et demi (dossier 2016/1316)

Le client, en possession d'un titre de transport valable en seconde classe, voyage à bord d'un train Desiro (AM08). Sans s'en rendre compte, il prend place en première classe. Au moment du contrôle, l'accompagnateur lui réclame immédiatement le prix du surclassement au tarif à bord. Le client choqué ne trouve pas cela juste et demande un remboursement. La SNCB refuse, estimant qu'il revient au client de faire attention.

Dans ce type de matériel, peu d'éléments différencient la première de la seconde classe (voir aussi ci-après 3.6.2). En Russie, on trouve une autre version des rames Desiro, dans lesquelles les différences entre les deux classes sont évidentes et le risque pour un voyageur de se tromper y est moins probable. Dans notre avis, nous plaidons pour un aménagement qui permette d'éviter de confondre les deux classes. Si cet aménagement n'est pas (correctement) prévu dès la conception du matériel, il pourrait avoir lieu au moment d'une rénovation. Nous réclamons également le remboursement du surclassement au tarif à bord. La SNCB accepte et précise que dans les nouvelles voitures M7, la première classe sera mieux signalée, notamment par l'usage de matériaux différents.

Exemple 4 : trajet avec une Key Card (dossier 2014/2772)

Le voyageur circule un jour de semaine entre Lier et Malines en passant par Anvers-Berchem, ce qui correspond au trajet le plus rapide à ce moment-là. L'accompagnateur de train estime que cette liaison n'est pas autorisée avec une Key Card et vend un billet au tarif à bord. Peu après, le voyageur va se renseigner en gare : le guichetier lui dit le contraire. Qu'en est-il réellement ? Une troisième source, le service central clientèle, apporte la lumière : les jours ouvrables, les possesseurs d'une Key Card ne peuvent pas passer par Anvers-Berchem. Par contre, le week-end, lorsqu'il n'y a pas de train direct, c'est autorisé.

Cette disposition crée la confusion dans l'esprit des voyageurs. C'est pourquoi nous plaidons pour un remboursement intégral. La SNCB refuse : ce dossier traîne depuis trop longtemps.

Est-ce ainsi que la SNCB accorde la priorité à ses clients ? Nous exigeons une réponse motivée : une moindre efficacité temporaire de nos deux services, même causée par des facteurs externes, n'est pas une raison suffisante pour balayer une plainte d'un revers de la main. Notre avis insiste sur le remboursement. La SNCB accepte.

C170

Exemple 1 : usurpation d'identité (dossier 2014/2619)

Un écolier perd son cartable qui contenait toute une série de documents officiels, dont une carte SIS. Il en fait une déclaration auprès de la police. Trois ans plus tard, la SNCB lui fait parvenir, par l'intermédiaire d'un bureau de recouvrement, une créance concernant un voyage non payé deux ans auparavant. L'identification du voyageur aurait été réalisée sur base de la carte SIS volée, selon l'écolier incriminé. Nous enquêtons sur les faits. Simultanément, et malgré nos réclamations répétées, la SNCB estime que nous ne sommes pas compétents en la matière. Résultat : elle augmente entre-temps la somme exigée.

Finalement, la SNCB accepte notre intervention dans ce dossier et collabore à notre procédure. Tout d'abord, le récit de l'écolier est crédible. Ensuite, la SNCB ne peut prétendre de manière ir-réfutable que celui qui a été pris sans titre de transport et l'écolier ne sont qu'une seule et même personne. C'est pourquoi notre avis demande le classement sans suite du dossier. La SNCB nous surprend en avançant un nouvel élément : la carte SIS qui a servi à rédiger le constat d'irrégularité n'est pas celle que nous pensions. Il s'agit d'une carte plus récente, au nom du même écolier, déclarée perdue après la date des faits. Malgré cela, la SNCB accepte d'en revenir à la somme demandée à l'origine, sans supplément.

Exemple 2 : lorsque la procédure n'est pas suivie (dossier 2015/2804)

Un navetteur descend exceptionnellement un arrêt plus loin que d'habitude. Au moment du contrôle, il se rend compte qu'il a oublié d'acheter un billet. Malheureusement, il n'a pas assez d'argent sur lui pour payer le tarif à bord et il reçoit une amende. Choqué, il espère pouvoir régler l'affaire après coup en payant le prix du billet au tarif à bord. A sa demande, nous intervenons dans le dossier et le rassurons en lui expliquant que les délais de paiement sont suspendus.

Durant presque un an, le dossier ne connaît aucune évolution. Tout d'un coup, nous apprenons que la SNCB a plusieurs fois écrit à son client : elle lui a adressé tout d'abord une proposition de règlement à l'amiable, puis un rappel, suivi d'un avis de paiement et enfin d'une mise en demeure. Le client n'y a pas réagi, puisque nous lui avons assuré de la suspension de la procédure durant l'examen de la plainte : il attendait patiemment la réaction de notre service. Nous l'invitons immédiatement à payer le prix proposé par le règlement à l'amiable, et c'est ce qu'il fait. La SNCB proteste : elle réclame le montant nettement plus élevé exigé par la mise en demeure. Nous estimons que le client n'a pas à payer pour une erreur de procédure dans le chef de la SNCB et ce point de vue est défendu dans notre avis. L'avis sera suivi par l'entreprise ferroviaire.

Nous estimons que le client n'a pas à payer pour une erreur de procédure dans le chef de la SNCB et ce point de vue est défendu dans notre avis. L'avis sera suivi par l'entreprise ferroviaire.



Exemple 3 : oubli d'abonnement (dossier 2015/4929)

Un navetteur oublie son abonnement chez lui. L'accompagnateur de train rédige un constat d'irrégularité et invite le voyageur à aller présenter la pièce manquante au guichet d'une gare. Des frais administratifs de 8€ sont réclamés. Le client, consterné, paie mais demande par la suite un remboursement, qui est refusé par la SNCB. Pourtant, le fidèle navetteur avait une solution plus avantageuse : si le contrôleur lui avait vendu un billet au tarif à bord, celui-ci lui aurait été intégralement remboursé. Cette option a-t-elle seulement été proposée au voyageur ? Le client prétend que non alors que la SNCB dit que ce fut bien le cas !

La SNCB est cependant incapable de prouver que le navetteur a bien reçu la possibilité d'acheter un billet au tarif à bord et qu'il a été suffisamment informé des conséquences au cas où il ne le ferait pas. Dans ces conditions, ne conviendrait-il pas de laisser le bénéfice du doute au voyageur ? Nous pensons que c'est le cas et notre avis va dans ce sens et réclame le remboursement des frais administratifs. Mais la SNCB refuse une nouvelle fois : il revient au client de prouver que l'accompagnateur a commis une erreur.

Exemple 4 : un billet PDF sur le smartphone (dossier 2016/1185)

Variation sur un thème déjà abordé (tarif à bord, 2015/2553) : le voyageur achète un billet en ligne, ne l'imprime pas et montre son titre de transport sur l'écran de son smartphone au contrôleur mais celui-ci ne l'accepte pas comme un billet valable. Malheureusement, le voyageur ne sait pas acheter son billet au tarif à bord. Il reçoit une amende, comme un quelconque fraudeur. Le client passe à la caisse. Par après, la SNCB refuse le remboursement : le billet devait être imprimé. Point.



Quelques semaines plus tard, la SNCB adapte sa réglementation : il est désormais autorisé de présenter un billet en format PDF directement sur un support électronique. Mais le client ne peut pas en profiter : son voyage a eu lieu avant l'entrée en vigueur de l'adaptation. Ce n'est pas très commercial selon nous et l'avis demande le remboursement de l'amende. La SNCB accepte.

Exemple 5 : amende sur un ticket RFID (dossier 2016/1629)

Le voyageur embarque avec un vélo pliable non plié. L'accompagnateur de train fait une remarque et lui remet une carte portant l'inscription « ticket ». Il ne sait pas quoi en faire : l'objet semble bien inutile. Le client contacte cependant le service clientèle par courriel et fait état de sa mésaventure. Entre-temps, le « ticket » disparaît dans une poubelle. Les vélos non repliés sont considérés comme de simples vélos et ne peuvent donc pas être embarqués gratuitement. Le « ticket » s'est transformé en « amende ». La SNCB attend un paiement.

Avant de se voir infliger une amende, le voyageur devait recevoir la possibilité d'acheter une carte vélo-tandem. Apparemment, ce ne fut pas le cas ici. En outre, nous mettons en doute la validité des amendes par le biais des tickets RFID (voir point 3.3.2.) : le destinataire n'est que trop peu informé des éléments repris sur ce « ticket ». Notre avis est donc double. Nous demandons de ramener le montant exigé au prix d'une carte vélo-tandem au tarif à bord. Dans une perspective plus large, nous demandons de pourvoir « le ticket » de toutes les données légalement obligatoires. La SNCB réagit promptement et évoque une mauvaise communication malheureuse : elle retire sa créance. Nos objections plus générales sont par contre restées sans réponse.



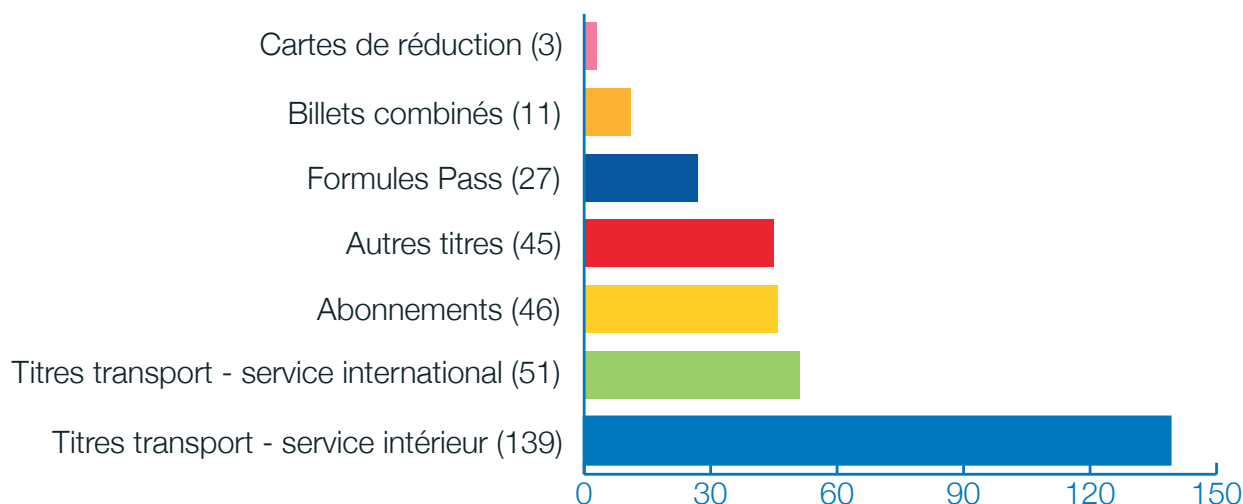
3.3. Titres de transport

3.3.1. Nombre de plaintes

Avec 322 dossiers en rapport avec les titres de transport, cette catégorie représente 17,8 % du nombre total de plaintes.

Ces plaintes concernent des problèmes relatifs à l'acquisition ou à l'utilisation de :

- titres de transport en service intérieur ;
- cartes train (abonnements) et cartes de réduction ;
- formules Pass (Go Pass, Railpass, Key Card,...)
- billets combinés (B-Excursion);
- titres de transport international ;
- autres titres de transport.



3.3.2. Ticket Online, quel cirque parfois

Sautez dans le train des parcs animaliers ! Convaincu par cette campagne de publicité, vous planifiez votre visite.

En optant pour le zoo d'Anvers, vous devez renoncer à votre mammouth de voiture. La zone basse émission, vous savez bien ... Pas de panique, on peut compter sur la SNCB !

Pour organiser votre sortie, vous mettez le cap sur la gare. Hélas, aucun guichetier à l'horizon. Vous feriez mieux d'acheter votre titre de transport via internet, comme semblent vous le suggérer les araignées derrière les portes closes de la gare.

Prendre le taureau par les cornes

De retour dans votre petit nid, vous tapez « SNCB » sur Google. Le premier résultat vous mène à une page sur laquelle vous pouvez aller à la pêche aux horaires des trains. Vous, c'est le Zoo qui vous

intéresse, et c'est précisément ce que vous rentrez dans la case « destination ». « Berlin Zoo (d) », vous propose tout d'abord le site web. Nein, « Anvers, Zoo d'Anvers » bitte. Victoire ! le site comprend et vous donne un aperçu des trains pour le zoo d'Anvers. Vous en choisissez un. Dépourvu d'une mémoire d'éléphant, vous notez soigneusement les heures sur un mémo.

Cliquer sur "Acheter un billet" semble une suite logique. Une nouvelle page s'ouvre. La gare de départ et la date de voyage sont reprises, mais la gare de destination a pris la poudre d'escampette. Vous tapez « Zoo Anvers », choisissez « aller et retour », puis une classe. Pour finir, vous devez introduire le nom de chaque voyageur. « Recalculer prix ». La formulation est un peu étrange mais vous voulez savoir combien tout cela va vous coûter.

Alarme ! Vous voilà fait comme un rat ! "Aucun billet sélectionné" et "Choisissez une gare de destination dans la liste" vous lance le site web. Vous devez choisir parmi une vingtaine de billets. Et cette liste des gares de destination est passée aussi vite qu'un lièvre pressé. Heureusement, vos yeux tombent sur les B-Excursions. Et voilà, coup double cette fois ! Lorsque vous précisez que vous voulez un billet B-Excursion pour le Zoo d'Anvers, « Zone Antwerpen » apparaît soudainement dans la case destination. C'était donc ça que vous cherchiez depuis tout à l'heure ! Il y a de quoi devenir chèvre, non ?

Un autre champ est apparu et vous ordonne "Sélectionnez voyageur". « Bruyant », « calme » ou « surexcité » ne sont pas des réponses permises : c'est de l'âge qu'il s'agit ! Vous ne pouvez choisir qu'une seule catégorie d'âge pour l'ensemble des voyageurs. Tout en grognant comme un ours, vous effacez donc le nom de vos enfants. Vous vous mettez d'abord en chasse d'un billet pour vous-même.

Vous cliquez à nouveau sur « Recalculer prix ». Ça marche ! Fier comme un paon, vous mettez le billet dans votre panier. Comme vous voulez revoir la configuration choisie, vous appuyez sur « Retour ». C'est la panique ! Tous vos choix ont détalé comme un lapin. Fiévreux, vous parcourez le site. Ouf, votre ticket semble en sécurité dans le panier. Quel soulagement ! Il s'en est fallu d'un poil de devoir tout recommencer !

En reprenant votre panier, votre œil de lynx remarque « Billet enfant » au bas de la page. Tout juste ce que vous cherchiez ! Cliquez. Malédiction ! Vous devez tout réencoder. Un joli tour de cochon !

L'opération se serait-elle passée au même rythme d'escargot à un guichet ? Têtu comme une mule, vous poursuivez votre quête et entamez la phase suivante : « Données, paiement et livraison ». Tout commence avec un choix qui n'en est pas un : vous ne pouvez recevoir votre billet qu'en format PDF. Ensuite, vous devez introduire les données du payeur et cocher la méthode de paiement. Enfin, vous devez vous déclarer d'accord avec les Conditions de Transport. Pour ne pas acheter un chat dans un sac, il vous faut lire les textes, ce qui vous assure quelques heures de plaisir. Logique donc que la plupart des clients ne commencent même pas...

Au petit trot, vous voilà redirigé vers un site pour le paiement en ligne. En échange, vous recevez un courriel de confirmation et les billets de train. Poussant des petits cris de joie, vous sautillez à travers votre salon.

Ne pas vendre la peau de l'ours avant de l'avoir tué

Vous avez en effet accepté les Conditions de Transport de la SNCB. On peut y lire que les achats en ligne ne sont ni remboursables ni échangeables. Il y a bien anguille sous roche : seule la SNCB peut

Vous le voyez, on est encore loin d'un Ticket Online véritablement attractif ! Nous attendons avec impatience le nouvel outil de vente en ligne promis par la SNCB.

décider de s'écarter ou non de cette règle. Si elle refuse, vous voilà fait comme un rat !

Nous recevons un grand nombre de plaintes similaires. En raison de la disparition galopante des guichets, de plus en plus de voyageurs se tournent vers les applications en ligne. Souvent, mais pas toujours, ce sont les utilisateurs inexpérimentés qui se mettent dans de beaux draps.

Régulièrement, la date de voyage se transforme au cours de la procédure en date de l'achat. Celui qui navigue d'un pas peu assuré entre la réglementation et la page d'achat court le risque de tomber dans le piège. Vous avez quand même payé ? Le Contact Center de la SNCB vous conseillera la plupart du temps de racheter de nouveaux billets et de demander le remboursement des premiers. Malgré cela, de nombreux clients ne retrouvent pas leur argent et réagissent comme s'ils avaient été piqués par une guêpe.

Aussi têtue qu'une mule, votre imprimante refuse de fonctionner. Jusqu'il y a peu, c'était un problème. Désormais, vous pouvez présenter votre titre de transport sur un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Dindon de la farce, par contre, celui qui ne possède pas un appareil de ce type. Modifier la méthode de livraison, en modifiant par exemple le billet en format PDF en un titre de transport sur votre carte d'identité électronique (e-ID), n'est pas possible. A l'inverse, si vous achetez un ticket de train sur e-ID (ce qui est impossible pour un billet B-Excursion), vous pourrez le transformer en billet PDF. En outre, la SNCB place tous les billets issus d'une même commande sur une seule carte d'identité. Dans ce cas, tous les voyageurs doivent rester groupés, tels les oisons de maman l'oie.

Le montant est prélevé deux fois de votre compte. L'argent reviendra-t-il ? Uniquement si vous disposez d'assez de preuves (comme un extrait de compte, la preuve d'achat et le billet de train).

Un de vos enfants tombe malade comme un chien juste avant le départ et votre voyage tombe à l'eau. Vous voulez annuler les billets achetés en ligne ? La SNCB vous demandera un certificat médical, se prendra pour le généraliste et estimera si le diagnostic était justifié ou pas. Le vrai docteur a oublié d'indiquer que l'enfant malade ne pouvait pas sortir ? Alors ... pas de remboursement !

Lorsque nous persuadons la SNCB de consentir à un remboursement, elle retiendra 5 € de frais administratifs (parfois par dossier, parfois par billet). Même si vous n'avez pas fait de mal à une mouche.

Vous le voyez, on est encore loin d'un Ticket Online véritablement attractif ! Nous attendons avec impatience le nouvel outil de vente en ligne promis par la SNCB.

3.3.3. Ticket Online international : le vendeur

Parfois, un dossier amène des questions presque existentielles. Un client réserve sur le site de la SNCB un voyage Thalys pour un adulte et un enfant de 0 à 3 ans. Les tout-petits de moins de 4 ans voyagent gratuitement car ils n'ont pas besoin de leur propre siège. La SNCB délivre un ticket Family au nom de Thalys. Notez bien que la SNCB est ici revendeur et Thalys le transporteur.

Si le client avait réservé directement auprès de Thalys, ce dossier n'aurait jamais existé. La faute incombe bien à l'intermédiaire, c'est-à-dire au revendeur, ou encore à la SNCB. Elle voit la chose différemment, bien sûr, et commence par bougonner.

Malheureusement, l'enfant tombe malade le jour du voyage et le client décide de voyager seul. Le personnel de bord remarque au moment du contrôle que le voyageur se déplace sous couvert d'un tarif destiné à l'accompagnant d'un mineur. Puisque ce dernier fait défaut, une rectification s'impose. Le client doit ainsi payer un supplément, qui prend la forme d'un billet individuel adulte. C'est un choc. Il pensait que tout était en ordre vu que le petit ne disposait ni d'un billet ni d'un siège.

Nous nous adressons à Thalys. D'après cette entreprise, l'erreur provient du site de SNCB Europe. Celui-ci permet de réserver pour un adulte accompagné d'un enfant de moins de 4 ans, alors que ce n'est pas possible à partir du site de Thalys. Un enfant de moins de 4 ans n'a jamais besoin de ticket. Le tarif Family est destiné aux accompagnants d'un enfant de 4 à 12 ans.

Si le client avait réservé directement auprès de Thalys, ce dossier n'aurait jamais existé. La faute incombe bien à l'intermédiaire, c'est-à-dire au revendeur, ou encore à la SNCB. Elle voit la chose différemment, bien sûr, et commence par bougonner. Ce n'est qu'après notre proposition de compromis, et après avoir consulté le transporteur, qu'elle consent à rembourser le billet original du client. Cette décision a été prise sous réserve et ne peut être considérée comme un précédent... vous voilà prévenus !

Dans son rôle de vendeur, quelle est la valeur ajoutée que la SNCB offre aux voyageurs Thalys ? En cas de problème, la SNCB ne prévoit aucune compensation puisqu'elle n'est, selon ses dires, que revendeur et ne reçoit qu'une commission très limitée. Les remboursements, même justifiés, ne sont pas faciles à obtenir. Si le client n'était pas d'abord passé par la SNCB, il n'y aurait même jamais eu de problème. Pourquoi les clients de Thalys passeraient-ils encore à l'avenir par le site de SNCB Europe pour réserver ?

3.3.4. Cartes de réduction : des blagues qui coûtent cher

En gros, il existe deux sortes de cartes de réduction à la SNCB : les cartes qui permettent de voyager gratuitement (et qui valent donc titre de transport) et celles qui permettent l'achat de billets à prix réduit.

Au moment du contrôle, l'accompagnateur de train peut demander au voyageur de lui présenter la carte en question. Que se passe-t-il en cas d'oubli ? Le voyageur est invité à acheter un billet au tarif à bord. Au bout d'une procédure fastidieuse, un remboursement est possible mais uniquement si la carte oubliée permettait de voyager gratuitement. Pas de chance pour les possesseurs d'un autre type de carte de réduction : aucun remboursement ! Donc, ceux-là auront payé leur voyage deux fois : la première fois avec réduction, la seconde, au tarif plein et tarif à bord. Et quel que soit le type de carte : le voyageur qui ne peut payer le prix du billet au tarif à bord écoperait d'une amende encore plus élevée, en principe non remboursable.

Un navetteur qui oublie son abonnement s'en sort mieux : un remboursement arrive ou l'amende est annulée s'il présente la pièce manquante dans les 14 jours à un guichet. Pourquoi la SNCB traite-t-elle différemment les personnes qui oublient leur carte de réduction ? Pourquoi ne pas accepter la présentation ultérieure d'une carte de réduction valable le jour du voyage ? Actuellement, il revient moins cher d'oublier un abonnement qu'une carte de réduction. Le voyageur avec une carte de réduction est ainsi forcé à engager des frais inutiles, n'est-ce pas un comble ?

Retour vers le futur

Dans notre rapport annuel 2014, nous évoquons l'expérience malheureuse vécue par une cliente. En résumé, cette dernière voyageait avec son petit-fils, âgé de 9 ans, handicapé et, à ce titre, titulaire d'une Carte Accompagnateur gratuit. Lors du contrôle, la cliente avait été invitée à acquérir un titre de transport pour le garçonnet. Celle-ci nous avait interpellés, estimant que son petit-fils, âgé de moins de 12 ans et accompagné d'un adulte, pouvait voyager gratuitement.

Malgré nos différents arguments, une proposition de conciliation et un avis, la SNCB avait campé sur ses positions, refusant de rembourser le titre de transport acheté pour le jeune garçon (d'une valeur de 10 € !). La SNCB avait cependant proposé de discuter du sujet au cours d'une réunion... qui n'a jamais eu lieu.



Même si la SNCB prétend n'avoir commis aucune erreur, elle ne peut pas non plus prouver que le client est en tort. Le bénéfice du doute ne devrait-il pas prévaloir ?

Suite à l'exposé de ce cas dans notre rapport annuel, une question parlementaire a été adressée à l'entreprise ferroviaire par le biais de la Ministre de tutelle de l'époque. Grâce à cette intervention, l'entreprise a clarifié sa réglementation (dans le sens que nous avons proposé) : un enfant âgé de moins de 12 ans, titulaire d'une Carte Accompagnateur gratuit et voyageant avec un adulte, voyage désormais gratuitement et n'a plus à se demander s'il a intérêt à faire valoir son handicap ou non (en fonction du prix du billet).

3.3.5. Avis

Ticket Online

Exemple 1 : enfants payants (dossiers 2015/4519 et 5134)

Les deux clients achètent (inutilement) un titre de transport pour leur enfant de moins de 12 ans. Durant le voyage, l'accompagnateur de train leur signale l'erreur. D'après les Conditions de Transport, les achats en ligne ne sont pas remboursés. Dans ces dossiers, la SNCB y consent tout de même, mais en retenant 5 € de frais administratifs. Les clients ne sont pas d'accord.

Dans l'un des dossiers, il s'agit de commandes avec une carte de réduction. Dans l'autre cas, cela concerne des achats pour plusieurs voyageurs. Dans les deux cas, nous estimons que le site internet de la SNCB n'est pas assez performant : il ne saute pas aux yeux qu'un enfant accompagné de moins de 12 ans voyage gratuitement. Chacun des deux avis réclame un site web plus convivial pour les utilisateurs, ainsi que le remboursement des 5 € retenus. La SNCB les rejette tous les deux. L'entreprise juge son site suffisamment clair : les clients ont commis une erreur, mais pas elle.

Exemple 2 : erreur de date (dossiers 2015/4724 - 4870 - 5844, 2016/0057 - 0144 et 2131)

Que se passe-t-il (mal) avec les dates de voyage lors des achats en ligne ? Six clients désirent acheter un titre de transport pour une date ultérieure et se retrouvent avec un billet valable le jour de l'achat. Dans cinq dossiers, les clients ont procédé à un achat le soir, lorsque le titre de transport reçu ne peut plus être utilisé (le dernier train est déjà parti ou l'attraction visée par le B-Excursion fermée).

Plus d'une fois déjà, nous avons insisté auprès de la SNCB afin de rendre ces achats ineptes impossibles. Selon l'entreprise, ce serait techniquement trop difficile à mettre en œuvre. Dans les six dossiers, nous avons réclamé un remboursement intégral des titres de transport. Un des clients, qui avait tout de suite constaté l'erreur et avait immédiatement pris contact avec le Contact center, a reçu son argent en retour. Dans quatre autres dossiers, la SNCB a retenu 5 € de frais administratifs. Dans le dernier, l'achat a eu lieu en journée et la destination était également fautive : ce voyageur n'a pas été remboursé du tout.

Exemple 3 : pas d'impression (dossier 2015/4918)

Le client achète un billet en ligne mais ne parvient pas à l'imprimer. Il rachète un deuxième billet PDF mais, cette fois encore, l'impression échoue. Il se rend à un guichet et achète un troisième titre de transport. Les raisons pour lesquelles l'impression n'a pas abouti restent mystérieuses. La SNCB accepte de ne rembourser qu'un seul billet, déduction faite de 5 € de frais administratifs. Elle refuse de faire un geste pour les autres parce que le voyageur ne présente pas de C6, c'est-à-dire un document délivré par un accompagnateur de train qui attesterait d'un titre de transport acheté en surplus.

Pourquoi un contrôleur lui aurait-il délivré un tel document ? Il ignore ce qu'il s'est passé ! Le titre de transport, acheté à un guichet, a été normalement utilisé et les billets en ligne... n'ont pas été imprimés (et c'est bien là le problème mais l'accompagnateur ne peut pas en attester). D'ailleurs, pourquoi un client ne peut-il pas modifier le mode de livraison d'un billet en ligne entre l'achat et l'utilisation ? Même si la SNCB prétend n'avoir commis aucune erreur, elle ne peut pas non plus prouver que le client est en tort. Le bénéfice du doute ne devrait-il pas prévaloir ? Notre avis demande le remboursement du second billet acheté en ligne. La SNCB refuse : rien ne prouve que le billet n'a pas été utilisé.

Exemple 4 : voyager le week-end (dossier 2016/0959)

Deux voyageurs planifient un trajet aller-retour pour le week-end. L'un commande en ligne et paye le prix plein tandis que l'autre se rend à un guichet et reçoit un billet au tarif week-end, ce qui correspond à une réduction de 50 % par rapport au prix plein. La SNCB rembourse la différence de prix mais en prélevant 5 € de frais administratifs. Le client se demande pourquoi le site de la SNCB ne propose pas systématiquement le tarif week-end. La retenue des frais administratifs l'invite à introduire une plainte.

La SNCB convie ses voyageurs à faire usage des applications en ligne alors qu'elle sait pertinemment bien qu'elles ne répondent pas toujours aux standards des « détrompeurs » (système anti-erreur). Et celui qui se trompe sera puni une seconde fois par la SNCB, qui retiendra des frais administratifs. Notre avis demande un remboursement intégral de la différence de prix. Quel que soit le canal de vente utilisé, chaque client doit se voir proposer le meilleur prix. La SNCB confirme son point de vue et rejette l'avis. Entre-temps, son site internet propose désormais automatiquement le tarif week-end.

Exemple 5 : acheté = acheté (dossier 2016/1264)

Un client annule un voyage planifié et demande le remboursement de son billet, acquis via le site internet de la SNCB. Mais les Conditions de Transport ne prévoient pas de remboursement en cas d'achat en ligne. En outre, précise l'entreprise ferroviaire, un titre de transport électronique peut toujours être imprimé, même après son annulation, et une utilisation ne peut dès lors être exclue.

Il doit tout de même être possible de concevoir un système qui permette d'exclure ce type de fraude, non ? La SNCB s'en donne-t-elle vraiment les moyens ? Son attitude est pour le moins ambiguë : d'un côté, elle encourage ses clients à acheter leurs titres de transport en ligne, mais de l'autre, en cas d'annulation, elle punit ces voyageurs en leur refusant tout remboursement.

Notre avis plaide pour un remboursement partiel du ticket et la mise en place d'un système de contrôle qui reconnaît les billets annulés. La SNCB maintient malheureusement son point de vue, même si le discours est à nouveau ambivalent : elle comprend que les clients concernés se sentent défavorisés, mais elle tient à appliquer strictement ses règles, nécessaires pour éviter la fraude.



Exemple 6 : le portefeuille électronique (dossier 2016/3012)

Pour régler l'achat en ligne d'un billet de train, un client souhaite utiliser son portefeuille électronique, sur lequel la SNCB verse le montant des compensations. Hélas, ce mode de paiement n'est accepté que pour les prolongations d'abonnement, mais pas pour les billets. La SNCB conseille au client de régler son achat directement à un guichet ou de passer par le service clientèle, qui procèdera au transfert du montant du portefeuille au compte en banque.

Même si la SNCB propose une alternative dans ce cas-ci, il serait préférable de trouver une solution structurelle. De nombreux abonnements sont payés par l'employeur, sans aucune intervention du travailleur. Et les navetteurs ne peuvent pas utiliser leur portefeuille électronique pour les achats en ligne. La solution proposée dans ce dossier particulier ne pourrait-elle pas être généralisée à l'ensemble des voyageurs ? Notre avis demande que tous les possesseurs d'un portefeuille électronique puissent utiliser celui-ci pour régler tous leurs achats en ligne. La SNCB réagit positivement : le nouveau site de la SNCB en développement permettra d'acheter des billets de train à l'aide de ce type de portefeuille.

Pass

Exemple : un Go Pass 10 abîmé (dossier 2015/6148)

Un portefeuille volé gît dans le gazon mouillé, et dans celui-là, un Go Pass 10 fort endommagé par l'humidité et présentant encore sept lignes vierges. Par miracle, la date de validité est encore lisible. Le propriétaire légitime en demande un duplicata auprès du service clientèle. La SNCB refuse et le Go Pass revient au client barré en travers : une personne bien attentionnée a ainsi voulu éviter que le

client l'utilise et reçoive une amende.

Un Go Pass 10 est valable un an et le risque de subir une dégradation est donc important. En plus, les Conditions de Transport n'indiquent nulle part qu'il n'est pas possible d'en obtenir un duplicata. Il doit rester lisible, bien sûr, mais où se trouve la limite ? Ce qui a été écrit au stylo à bille apparaît clairement tandis que ce qui a été imprimé est flou. A qui la responsabilité incombe-t-elle ? Le code barre ne peut-il être scanné pour lire les informations et les contrôler ? Le client a payé pour dix voyages et la SNCB n'en a presté que trois. Nous demandons dans notre avis que la SNCB rembourse les sept voyages non effectués ou fournisse un GO Pass avec sept lignes libres. L'entreprise réagit positivement et compense les voyages perdus par des bons valeur.

Titres de transports spéciaux

Exemple : attitude commerciale (dossier 2015/4400)

Deux clients décident de fêter leur anniversaire en voyageant en 1ère classe avec des billets weekend Happy Birthday. Ils comptent sur la SNCB. Malheureusement, leur train circule sans voiture de première classe. En principe, les clients auraient eu droit au remboursement de la différence de prix entre la première et la seconde classe mais ils voyageaient ici sous le couvert de billets gratuits, offerts par la SNCB à l'occasion de leur anniversaire. La SNCB fouille dans sa réglementation mais ne trouve rien sur le sujet. Et c'est précisément ce qu'elle propose aux clients : rien du tout ! Elle ne veut pas modifier son point de vue et les clients font face à un mur.

Mais pourquoi diable, la SNCB met-elle sur pied de telles actions ? Si le but recherché est d'attirer de nouveaux clients potentiels, c'est plutôt raté et la SNCB devrait rectifier le tir. Nous lui demandons donc d'adapter ses Conditions de Transport dans une perspective plus commerciale et l'invitons à offrir un billet première classe aux clients afin de rétablir la relation. La SNCB répète une nouvelle fois son point de vue, qui sonne comme un énième camouflet pour les personnes qu'elle souhaitait séduire à l'origine.



3.4. Automates de vente

3.4.1. Nombre de plaintes

Dans 129 dossiers, les voyageurs ont pris contact avec notre service pour un problème avec un automate de vente. 18 de ces dossiers concernaient également un constat d'irrégularité (amende) et ont été traités dans la rubrique 3.2.

Les 111 dossiers restants représentent 6,1 % de tous les dossiers traités par le médiateur.

3.4.2. Automates à plaintes

L'automate de vente est maintenant en pleine phase de développement. On retrouve pas moins de 750 appareils répartis dans 555 gares ou points d'arrêt. Dans toutes les gares ou points d'arrêt, vous trouverez donc en principe au moins un automate, grâce auquel vous pouvez vous procurer un titre de transport, moyennant un paiement en espèces ou à l'aide de différentes cartes bancaires.

Parfois, des clients se trompent dans l'encodage des données lors de la procédure d'achat. Les erreurs les plus courantes concernent la date du voyage ainsi que le type de billet. Personne ne peut prétendre ne jamais commettre d'erreur. Pourtant, la SNCB éprouve bien souvent certaines réticences à rembourser le client dans de telles situations. Elle rappelle ses Conditions de vente qui stipulent « qu'avant de confirmer la commande il appartient au voyageur de vérifier que le titre de transport a été établi selon ses indications et répond à ses besoins ».

Certains plaignants ont également mis en avant le fait que le processus d'achat ne permettait pas de payer au moyen de billets. En effet il n'est possible de payer qu'au moyen de pièces de monnaie ou d'une carte bancaire. Les pièces sont acceptées à concurrence de 35 €. Comment fait un étudiant (souvent sans carte bancaire) pour acheter un Go Pass (d'une valeur supérieure à 35 €) ??? Cependant, la majeure partie des plaintes traitées en 2016 font état de défauts des machines de vente (Ticket Vending Machine).

Malgré le fait que la SNCB ait parfois placé plusieurs distributeurs dans un même lieu, cela n'empêche pas des clients de trouver une file devant l'automate et d'être dans l'impossibilité d'acheter à temps le titre de transport souhaité.

En effet, le taux de disponibilité des automates de vente est singulièrement bas, d'après un article paru dans la revue DataNews⁸. Le risque de ne pas pouvoir payer à la machine ne cesse de croître.

En effet, le taux de disponibilité des automates de vente est singulièrement bas, d'après un article paru dans la revue DataNews⁸. Le risque de ne pas pouvoir payer à la machine ne cesse de croître.

⁸ <http://datanews.knack.be/ict/nieuws/negens-na-de-komma/article-opinion-829651.html>

En 2016, ce taux de disponibilité a chuté de 98,5 à 94 % : dans 2% des cas, les machines étaient totalement hors service ; dans les autres cas, vous ne pouviez pas payer par carte (presque 1 % des cas) ou en cash (près de 3 %). L'auteur du texte compare le taux obtenu par les automates de la SNCB avec celui d'autres prestataires de service. On apprend ainsi que Wordline (les terminaux Ban-contact) vise un score de 99,8 %. Cela signifie que 99,8 % des transactions de paiement électronique réalisées dans les commerces doivent aboutir. Si le taux promis n'est pas atteint, les commerçants ont automatiquement droit à des compensations.

Le sort des voyageurs est malheureusement bien différent ! Même lorsque c'est la SNCB qui est en tort, un carrousel de démarches les attend... une seconde punition injuste, en somme. La SNCB a livré une nouvelle version de ses Conditions de Transport en février 2017 mais n'a toujours pas jugé bon de proposer un traitement commercial aux voyageurs dans ce genre de situation.

Quelques navetteurs ont manifesté leur mécontentement car ils n'ont pu renouveler leur abonnement à l'automate. Lorsque le personnel a procédé au contrôle, leur carte Mobib n'avait pas encore été rechargée ou tout simplement la prolongation avait été impossible...

Lorsque vous vous rendez compte que le titre de transport acheté ne répond pas à vos besoins ou que celui-ci n'est pas tombé dans le bac de réception, vous n'avez pas d'autre choix que de répéter votre achat ... et donc votre paiement.

Mais tout n'est pas noir ! La SNCB s'est occupée de certains problèmes.

Certains clients se plaignaient d'avoir acheté un billet simple à l'automate alors qu'un billet Weekend aurait été plus avantageux. Désormais, les machines proposent ce tarif dès que les dates et heures le permettent. La SNCB teste également des monnayeurs dans les gares de Bruxelles-Nord et Brussels Airport Zaventem. Le paiement par billets de banque devient donc possible. Enfin, ajoutons que, depuis peu, la SNCB a aménagé son site internet en y incorporant des petites vidéos afin d'aider les clients à « apprivoiser » les automates. Ces vidéos (« acheter un billet standard », « acheter un billet senior », « acheter une B-Excursion », « prolonger un abonnement », « acheter ou valider un billet Jump », « acheter un billet avec une intervention majorée ») permettront sans aucun doute aux novices de trouver des informations utiles⁹.

3.4.3. Avis

Exemple 1 : petite erreur (dossier 2015/4541)

Erreur à l'automate : le client achète un Go Pass 10 en lieu et place d'un Rail Pass. Le voyageur, qui n'appartient plus à la catégorie d'âge adéquate, se rend compte rapidement de son erreur. Se trouvant dans un point d'arrêt non gardé, il téléphone directement au Contact Center de la SNCB. Sur ses conseils, il se rend immédiatement dans une gare pourvue de guichets. Le guichetier sait ce qu'il doit faire mais, en raison d'un problème technique, ne parvient pas à échanger le Go Pass dans les temps (c'est-à-dire dans l'heure qui suit l'émission). Le client achète un Rail Pass et demande le remboursement du Go Pass en complétant le formulaire papier. La SNCB refuse.

⁹ <http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/points-de-vente/acheter-billet-a-l-automate.aspx>

Nous constatons également que les choix techniques reflètent les intérêts des plus grands groupes. Mais cela ne règle pas le problème du voyageur. [...] La SNCB le rejette : elle souhaite garder les B-Excursions comme des billets all-in.

Même après avoir reçu le titre de transport original, elle rechigne car la preuve de paiement est manquante. N'est-ce pas exagéré ? Les données du Go Pass lui permettent de retrouver toutes les informations nécessaires, non ? En outre, ce dossier n'existerait pas si le matériel du guichetier avait correctement fonctionné. Le client a, si cela ne suffit pas, acheté un titre de transport en remplacement. Nous ne comprenons pas l'attitude particulièrement bornée de la SNCB, qui nous force à émettre un avis, dans lequel nous plaidons pour un remboursement intégral du Go Pass. La SNCB acceptera finalement cet arrangement.

Exemple 2 : un enfant payant (dossier 2015/5496)

Variation sur un thème déjà abordé (Ticket Online, 2015/4519 et 5134) : un client achète inutilement un titre de transport pour un enfant de moins de 12 ans. L'acquisition s'est faite via un automate de vente. Durant le voyage, l'accompagnateur de train signale l'erreur aux voyageurs. La SNCB procède au remboursement des billets mais retient 5€ de frais administratifs. Le client en est mécontent.

L'interface des automates de vente présente des lacunes : l'utilisateur doit activement rechercher l'information pour apprendre qu'un enfant de moins de 12 ans accompagné voyage gratuitement. Pourquoi ne pas concevoir un interface qui demanderait l'âge des voyageurs et qui proposerait directement les types de billets adéquats ? Notre avis plaide pour une programmation des automates plus conviviale pour les utilisateurs et le remboursement des frais administratifs retenus. La SNCB ne suit pas nos propositions et rejette l'avis : modifier la programmation représente une tâche titanesque et les frais sont prévus dans les Conditions de Transport.

Exemple 3 : train-tram-Salon de l'Auto (dossier 2016/0013)

Le client souhaite acheter un B-Excursion pour le Salon de l'Auto à l'automate d'un point d'arrêt non gardé mais ce type de billet n'est vendu qu'aux guichets. Partir de la gare ou du petit point d'arrêt ne modifie pas le prix de l'excursion en question. Le billet nécessaire pour rejoindre la gare avec guichet est-il dès lors remboursable ? La réponse de la SNCB est négative : le billet B-Excursion est un produit commercial qui ne rentre pas dans le cadre des missions de service public. En outre, un billet STIB est compris dans le prix. Proposer ce produit via les automates nécessiterait l'impression de tickets RFID et impliquerait donc de devoir sacrifier une des deux imprimantes intégrées. La SNCB ne le souhaite pas : ces billets STIB ne représentent pas un volume de vente important.

Ce qui est remarquable dans ce cas, c'est qu'un produit commercial n'implique pas une attitude commerciale. Nous constatons également que les choix techniques reflètent les intérêts des plus grands groupes. Mais cela ne règle pas le problème du voyageur. Notre avis demande la vente optionnelle des billets STIB à l'achat d'un B-Excursion. La SNCB le rejette : elle souhaite garder les B-Excursions comme des billets all-in.



3.5. Personnel et service à la Clientèle

3.5.1. Nombre de plaintes

Parmi tous les dossiers traités en 2016, 112 concernaient le personnel et le service à la clientèle. 8 de ces dossiers ont été requalifiés et traités dans la catégorie « amende » et 4 dans « compensation pour retard ». Ces 12 dossiers ont donc fait l'objet d'un traitement, respectivement aux points 3.2 et 3.1 de ce rapport.

Les 100 dossiers restant représentent 5.5 % des plaintes.

3.5.2. Petite anthologie

La catégorie « personnel et service à la clientèle » est fort variée. Nous vous livrons ici à titre illustratif quelques cas traités.

Péripéties au guichet

Dix minutes en avance sur l'horaire prévu de fermeture, un guichetier refuse, pour d'obscures raisons, de vendre un titre de transport à un voyageur et le renvoie vers l'automate de vente. Comme la machine ne propose pas de carte Campus, le client achète un billet standard, ce qui revient plus cher. Grâce à notre intervention, la SNCB rembourse la différence de prix (2016/0322).

Un jeune homme âgé de 16 ans se voit confier par ses parents de l'argent comptant pour acheter un titre de transport. De retour à la maison, il manque 20 € de monnaie. Le jeune explique que le guichetier a déclaré qu'un billet était un faux et l'a découpé avec une paire de ciseaux. Le guichetier concerné nie les faits avec force. Sans aucune preuve, deux versions opposées s'affrontent. Le dossier en restera là (2016/0776).

Dix voyageurs acquièrent 10 B-Excursions pour Walibi. Une fois arrivé sur place, le groupe se rend compte qu'un billet pour Bobbejaanland s'est glissé dans le tas. Les amis rassemblent leur argent et achètent une entrée supplémentaire pour Walibi. La SNCB reçoit une demande de remboursement et, après quelques palabres, finira par y consentir (2016/1906).

Accident sur le quai

Il fait sombre lorsque le train arrive, avec un léger retard. L'éclairage intérieur est indisponible dans plusieurs voitures. Un voyageur recherche une voiture de première classe éclairée, ce qui retarde quelque peu l'embarquement. L'accompagnateur de train perd patience et adresse au voyageur une volée de jurons et d'insultes. Héberté, le voyageur prend place et introduit une plainte. La SNCB présentera ses excuses et rappellera à l'employé concerné les règles de bonne conduite (2016/1045).

Un voyageur attend à l'arrière du quai lorsque le dernier train du jour arrive. Les 6 dernières voitures sont fermées et inaccessibles. L'accompagnateur de train ne remarque le voyageur qui se hâte qu'après avoir donné le signal de départ. Le seul conseil que le voyageur reçoit est d'attendre le premier train du

Les guichetiers, qui connaissent chaque type de billet et leurs spécificités, ne sont-ils pas là pour guider les voyageurs à travers cette jungle et leur éviter des erreurs ?

matin (ce qui ne correspond pas à la réglementation). Et voilà le train qui disparaît dans l'obscurité. Le voyageur piégé s'en sort avec une course en taxi. L'enquête interne à la SNCB s'éternise mais l'entreprise finira par rembourser les frais de taxi (2016/1837).

Le train est à quai. Un voyageur très légèrement en retard demande la permission d'embarquer. Il comprend qu'il peut et grimpe à bord. L'accompagnateur réagit violemment, en criant et poussant : le voyageur a visiblement mal compris la consigne. Le train se met en mouvement. L'accompagnateur menace le client d'une amende mais celui-ci ne recevra finalement qu'un ricanement supplémentaire durant le trajet. La plainte porte sur une démonstration de force disproportionnée. La SNCB pointe les dangers d'un embarquement après le signal de départ et demande de la compréhension à ce sujet. Par contre, l'entreprise prend de la distance par rapport au comportement de son employé, qui se doit de toujours rester courtois (2016/2055).

Petites histoires de train

Un train est à l'arrêt déjà depuis un certain temps en raison d'un dérangement à la signalisation. La chaleur est torride et un jeune garçon fait un malaise. L'accompagnateur de train réagit de manière appropriée et propose un en-cas. Entre-temps, l'un des parents contacte par téléphone la SNCB et essaie de savoir quand le train va repartir. En vain ! L'entreprise ferroviaire ne peut fournir aucune information et la conversation téléphonique est même délibérément interrompue par l'opérateur. A la plainte qui s'ensuit, la SNCB répond en présentant ses excuses et en offrant tant le remboursement du voyage qu'un billet cadeau. L'incident avec le téléphoniste fera l'objet d'une suite en interne (2016/1859).

Un jeudi de septembre, en route vers Blankenberge, avec une correspondance à Gand-Saint-Pierre. Malheureusement, le train à Gand est tellement bondé que le client ne peut pas y grimper. Il décide de se rendre à Bruges mais, là aussi, le train pour Blankenberge est plein à craquer. Suite à notre intervention, la SNCB remboursera le titre de transport (2016/2547).

La coupe est pleine

Le client débarque à Mol avec deux petits enfants. Ils doivent aller à la toilette mais celle-ci est fermée et le personnel refuse d'en donner la clé. En voilà une manière de traiter le client ! La SNCB explique qu'il s'agit d'une mesure destinée à contrer le vandalisme et qu'il n'existe pas d'obligation de mettre des sanitaires à disposition du public. Sous la pression des voyageurs et après un article paru dans la presse locale, la SNCB trouve une solution : les toilettes seront désormais pourvues d'un monnayeur (2016/1993).

Un week-end, dans un train, un voyageur doit se rendre au petit coin. Hélas, vu que le réservoir idoine est plein, la porte ne s'ouvre pas. Le client demande à l'accompagnateur de train comment doivent faire les personnes qui souffrent par exemple de la maladie de Crohn. La réponse fuse : « Je ne prendrais pas le train ». Cette réaction choque le client. La SNCB pointe la franchise de la réponse, mais présente ses excuses si le voyageur l'a trouvée inadéquate (2016/2521).

3.5.3. Avis

Exemple : information au guichet (dossier 2015/5153)

Le client achète deux billets Senior au guichet : un pour l'aller et un autre pour le retour. En cours de route, il tombe sur une publicité qui met en avant ce produit et s'aperçoit qu'il a payé le double de ce qu'il aurait dû : les billets Senior sont toujours des allers-retours. Il demande donc le remboursement du second billet, inutile. Mais la SNCB estime que le guichetier n'a commis aucune erreur et retient 5 € de frais administratifs.

La SNCB propose tant de sortes de titres de transport que les clients ne savent plus lequel choisir. Les guichetiers, qui connaissent chaque type de billet et leurs spécificités, ne sont-ils pas là pour guider les voyageurs à travers cette jungle et leur éviter des erreurs ? N'est-ce pas là l'essence même de la plus-value des guichetiers humains par rapport aux automates de vente ? Nous réclamons dans notre avis le remboursement intégral du billet Senior. La SNCB rejette cette proposition. Son employé ne pouvait pas savoir ce que le client avait à l'esprit en achetant deux billets.



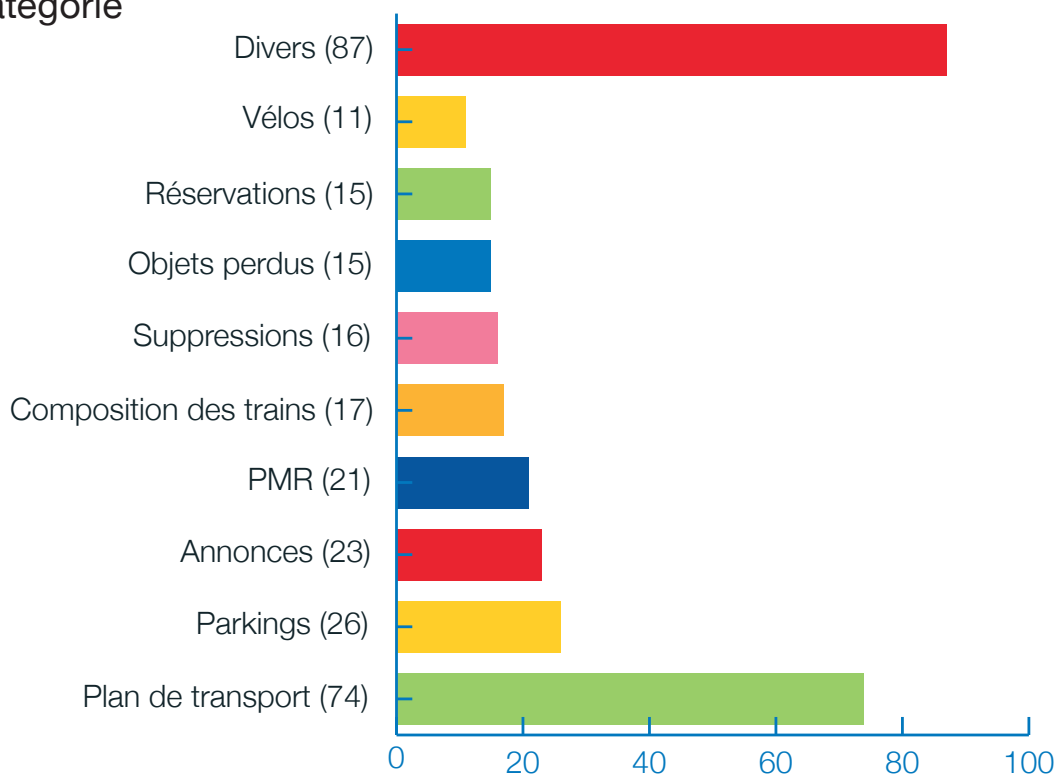


SECTOR

3.6. Divers

Cette catégorie reprend les dossiers dont le sujet de plainte ne figure pas dans le Top 5.

Plaintes par catégorie



3.6.1. Quand la SNCB ne respecte pas sa propre réglementation

Revenons en particulier sur deux dossiers, a priori fort différents, mais qui partagent cependant un point commun : la décision finale ne respecte pas les Conditions de Transport de l'entreprise ferroviaire. Impossible, dites-vous ? Pas vraiment.

Dans le premier cas, notre argumentation a permis de mettre en exergue une contradiction entre deux clauses de la réglementation. Ce cas de figure est prévu par les Conditions de Transport et l'article 9 §2 aurait dû être appliqué, comme notre avis l'a rappelé : « en cas de contradiction entre des clauses des Conditions de Transport, la réglementation la plus avantageuse pour le voyageur l'emporte ». La SNCB n'en a rien fait.

Revenons en particulier sur deux dossiers, a priori fort différents, mais qui partagent cependant un point commun : la décision finale ne respecte pas les Conditions de Transport de l'entreprise ferroviaire. Impossible, dites-vous ? Pas vraiment.

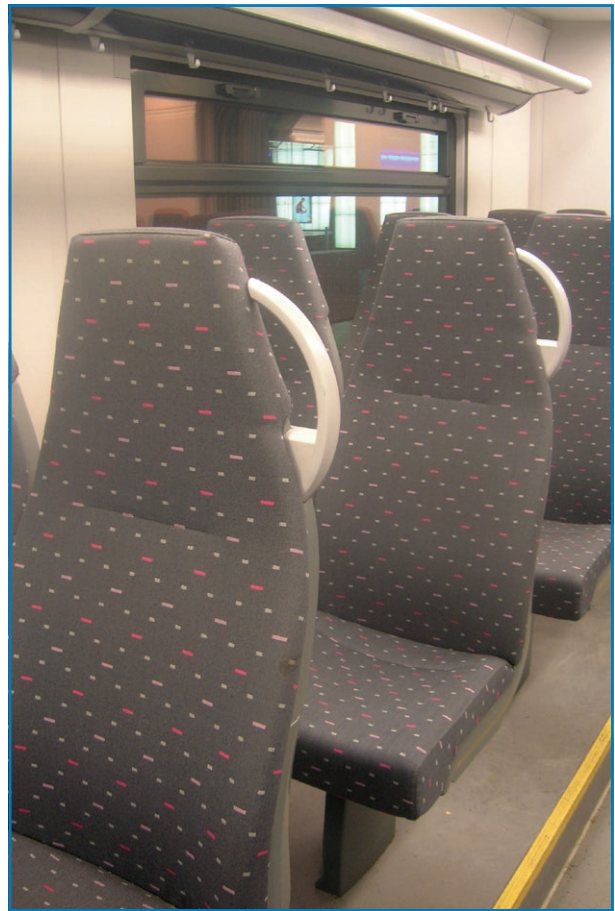


L'intérieur des AM75: la première classe se distingue clairement de la seconde.

Pourtant, la contradiction entre les deux clauses n'est pas à remettre en doute. D'ailleurs, à la suite de notre intervention et d'une question parlementaire d'un Député, interpellé par le cas abordé dans notre Rapport annuel, la SNCB a modifié sa réglementation dans le sens que nous avons proposé. Preuve qu'un éclaircissement s'imposait ! Désormais, la gratuité est accordée en 2ème classe aux enfants titulaires d'une carte accompagnateur gratuit. Le voyageur de plus de 12 ans qui accompagne cet enfant (de moins de 12 ans) voyage lui aussi gratuitement au bénéfice de la carte accompagnateur gratuit.

Dans le second cas (voir aussi le point 3.1.5. – résumé de l'avis 2016/2483), un voyageur qui a acheté son billet à l'avance (plus de 3 semaines) et qui a subi un retard important s'est vu refuser la compensation prévue sous prétexte que le retard était dû à des travaux sur la ligne qui avaient été annoncés à l'avance (1 semaine)... La SNCB a sciemment choisi d'occulter le fait que la publicité des travaux n'a eu lieu qu'une semaine seulement avant la date du voyage, soit plus de deux semaines après l'achat du billet par le client. Au moment de l'achat, le client ignorait que des travaux étaient prévus et que ceux-ci allaient engendrer un retard important. Dans ce cas, tant les Conditions de Transport de la SNCB que la réglementation européenne prévoient une compensation. Mais la SNCB a décidé de ne rien accorder au client.

Au moindre problème, et avant tout geste commercial éventuel, la SNCB aime à rappeler à ses clients la réglementation qui prévaut. Ces voyageurs ne sont-ils pas en droit d'attendre la même rectitude de la part de l'entreprise ? Comment expliquer une telle attitude ? Faut-il y voir la crainte de faire jurisprudence ? Le fruit d'un entêtement ? La question reste ouverte.



30 ans plus tard: quasi uniformité dans les AM08.

3.6.2. Composition des trains

Première et seconde classes à la SNCB : la tendance s'inverse

En attendant les nouvelles voitures M7, le matériel roulant le plus récent est le AM08, ou rames Desiro. Ces trains légers ont été achetés pour fonctionner en tant que train S. Pour que les arrêts successifs se passent de manière fluide, les voyageurs doivent pouvoir embarquer et débarquer rapidement. Cela explique l'intérieur totalement ouvert des AM08, à l'exception des classes séparées.

A quel point la différence entre les classes peut-elle être minime ? Dans les Desiro, les similitudes entre les intérieurs gris des deux classes sont plus frappantes que les différences. Un coup d'œil rapide ne permet pas de distinguer autre chose que les mêmes teintes de gris. Les murs, le sol et le plafond de la première classe sont identiques à ceux de la seconde. Les fenêtres et protections solaires, les compartiments à bagages et les éléments lumineux sont également identiques. Les sièges apparaissent dans la même configuration et ne présentent aucune différence, que ce soit au niveau des dimensions ou des revêtements utilisés. Les différences subtiles se situent au niveau des accoudoirs, des tables d'appoint et des repose-têtes plus larges. Même si l'espace prévu pour les jambes est plus large, ce n'est pas flagrant non plus.

Le numéro de classe et la ligne jaune sont-ils suffisants pour guider correctement les voyageurs ? Une simple conversation suffit à faire rater ces éléments. Et les voyageurs avec un billet de seconde classe atterrissent par erreur en première. Ne serait-il pas préférable de rendre la première classe directement identifiable pour les voyageurs et de se montrer ainsi proactif au lieu de sanctionner les voyageurs distraits ?

Les voyageurs ferroviaires à mobilité réduite méritent une grande attention. Voici, en résumé, quelques cas traités en 2016.

Une autre gamme de couleur et de matériaux pourrait réduire le nombre de voyageurs qui se trompent. C'était d'ailleurs auparavant la stratégie de la SNCB. Comparez par exemple les AM75 (ancien style), les M4 ou les AM80 (surtout la seconde rénovation). Puis la différenciation s'est réduite. Pourquoi la SNCB n'a-t-elle pas poursuivi dans une approche clairement différenciée des deux zones ?

L'un de nos avis a demandé à l'entreprise de veiller à conférer une identité visuelle particulière à la première classe, reconnaissable au premier coup d'œil, tant au moment de l'achat de nouveau matériel que de la rénovation de voitures plus anciennes (le résumé succinct de ce dossier se trouve dans le chapitre consacré au tarif à bord – voir point 3.2.3). La SNCB a répondu que les nouvelles voitures M7 présenteront une différenciation marquée : des cloisons seront utilisées en première classe, où l'on trouvera également des matériaux plus luxueux. Cette décision brise la tendance actuelle : le contraste entre les deux classes sera à nouveau plus marqué.

3.6.3. Personnes à mobilité réduite (PMR)

Les voyageurs ferroviaires à mobilité réduite méritent une grande attention. Voici, en résumé, quelques cas traités en 2016.

Une assistance réservée ne se présente pas ... et le train part sans le client, resté à quai. Comme le guichetier ne propose aucune aide utile, le voyageur nous appelle. Nous ouvrons notre carnet de téléphone et mettons à jour une faute dans le chef de la SNCB. Nous parvenons à un arrangement immédiat et le voyageur recevra finalement l'assistance pour le prochain train du jour (2016/0742).

Une personne malvoyante achète un titre de transport plus cher que nécessaire. L'accompagnateur de train fait remarquer l'erreur. Le client demande le remboursement en gare. Mais au lieu de faire le nécessaire, le guichetier émet une remarque déplacée sur l'acuité visuelle du client. L'incident ne restera pas sans suite pour le membre du personnel. Quant à la différence de prix, elle sera remboursée par la SNCB, qui présentera ses excuses pour le malentendu (2016/2602).

Une personne en chaise roulante se plaint des circonstances des embarquements et débarquements : elle estime que certaines passerelles sont dangereuses. La SNCB explique avoir acheté en complément des rampes faciles d'utilisation. Mais en raison de contraintes budgétaires, il lui est impossible de les remplacer toutes du jour au lendemain. En outre, certaines pentes sont raides mais cet écueil sera résolu avec le rehaussement des quais et la mise en service progressive de matériel avec un seuil abaissé. Nous clôturons le dossier sur base de ces informations (2016/3294).

Le client lit dans les Conditions de Transport d'Izly (le train « low cost » de Thalys) que les personnes qui accompagnent un voyageur en chaise roulante bénéficient d'un tarif spécial. Disposant d'une carte « accompagnateur gratuit » de la SNCB (et peu au fait des particularités ferroviaires), le voyageur n'achète qu'un seul billet. Le contrôleur ne l'entend pas de cette oreille et inflige une amende à l'accompagnateur pour voyage sans titre de transport : il aurait dû réserver et payer pour deux personnes. Suite à notre intervention, le dossier sera réglé au prix d'une réservation correcte (2016/3730).

3.6.4. Avis

Exemple : traitement différencié pour utilisateur d'un fauteuil roulant (dossier 2015/0868)

Le navetteur peut choisir un train direct ou une liaison avec correspondance. Sur le train direct (type M4), les portes intérieures sont trop étroites pour un fauteuil roulant et il est donc forcé de rester sur la plate-forme. C'est bruyant ; il n'y a pas de vue sur l'extérieur ; il y fait trop chaud en été et trop froid en hiver ; une petite causerie avec les autres voyageurs n'est pas possible. Sur le trajet non direct, le matériel est plus adapté (types M6 et AM96) mais la correspondance est problématique. En effet, passer du quai d'arrivée au quai de départ, avec un fauteuil roulant, prend du temps. Et si la correspondance est partie, il faut attendre une heure le prochain train.

La SNCB se justifie en avançant des arguments financiers, logistiques et techniques. Seuls 44,1% de sa flotte sont adaptés aux fauteuils roulants. Pourtant, l'entreprise a dernièrement rénové 44 voitures anciennes sans pour autant les rendre accessibles aux PMR, malgré un coût de 147 millions¹⁰. Pourquoi ne consacre-t-elle pas cette enveloppe financière et ces moyens techniques à optimiser l'accessibilité d'une part plus importante de son matériel ? Notre avis demande de rendre la partie du wagon pourvue de places assises accessibles aux fauteuils roulants. La SNCB le rejette : elle estime la proposition impossible à mettre en place à court terme.

¹⁰ <http://www.lesoir.be/885288/article/actualite/fil-info/fil-info-belgique/2015-05-21/sncb-investit-147-millions-d-euros-pour-renover-rames>



3.7. Autres dossiers adressés au médiateur

En 2016, notre service a reçu 71 plaintes pour lesquelles nous n'étions pas compétents. A 38 reprises, il s'agissait de plaintes concernant les riverains : nuisances sonores à la suite de travaux à l'infrastructure, vibrations lors du passage des trains, transport de marchandises dangereuses, passages à niveau fermés trop longtemps, etc.

Ces plaintes sont transmises aux services compétents afin qu'elles bénéficient d'un traitement adéquat.

Nous avons également été contactés 21 fois pour des plaintes relatives aux services d'autres entreprises de transport ou d'organisation de voyages. Ces dossiers concernaient De Lijn, la STIB, la TEC, Brussels Airlines, Jetair, NS (Nederlandse Spoorwegen) et la SNCF.

Des collaborateurs de la SNCB nous ont contactés à 5 reprises pour des problèmes avec leur employeur.

Nous avons aussi reçu 7 lettres de félicitation adressées à la SNCB ou un membre de son personnel en particulier. Nous transmettons bien entendu ces réactions avec grand plaisir.





Team

A l'avant-plan, de gauche à droite : Sonia Denis, Pascale Roefs, Fabienne Roggen, Cynthia Van der Linden, Annelies Van Vossel.

En arrière-plan, de gauche à droite : Mathias De Vos, Cédric Smits, Kristof Goossens, Ludovine Delvaux, Jean-Marc Jeanfils, Thierry Swaelens, Brigitte Bauwens.

Comment contacter le service de médiation?



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



www.ombudsrail.be



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



Francophones mediateur@b-rail.be
Néerlandophones ombudsman@b-rail.be
Germanophones ombudsman@b-rail.be



Fax 02/525 40 10



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

L'intervention auprès du service de médiation est gratuite