



OMBUDSRAIL

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

Rapport annuel 2017

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires



OMBUDSRAIL

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

Rapport annuel 2017

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-cinquième 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 2017.

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 : © Tom Talloen (Cover), © Frans Leys (p.4), © Den Flater (p.6), © Anne D. (p. 21), © Mikul (p. 25), © North Ports (p. 38), © Johny Brauns (p. 47, 59), © Albert Koch (p. 54), © Andrew Murray (p. 65), © Tom Serru (p. 67), © Eric De Wilde (p. 68), © iStock, © NMBS-Groep, © Shutterstock.

Conception : Nick Van Hee ; Impression : Antilope Debie.

Éditeurs responsables : Jean-Marc Jeanfils et Cynthia Van der Linden, Boulevard Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles.

Table des matières

1. Avant-propos	5
2. Statistiques des plaintes	7
2.1. Volume des plaintes	7
2.2. Motifs des plaintes	9
2.3. Résultats des interventions	10
2.4. Le mode d'introduction des plaintes	11
2.5. Les différentes étapes du processus de médiation	11
2.5.1. Proposition de conciliation	12
2.5.2. Avis	12
3. Analyse des plaintes	17
3.1. Retards	17
3.1.1. Plaintes relatives aux retards	17
3.1.2. Ponctualité	18
3.1.3. Le système de compensation de la SNCB	23
3.1.4. Assistance en cas de retard	26
3.1.5. Avis	29
3.2. Constats d'irrégularité et tarif à bord	33
3.2.1. Nombre de plaintes	33
3.2.2. Les amendes administratives	34
3.2.3. Les personnes vulnérables	35
3.2.4. Avis	37
3.3. Titres de transport	41
3.3.1. Nombre de plaintes	41
3.3.2. Guichets et titres de transport	41
3.3.3. Segmentation des contrats	42
3.3.4. AirRail	44
3.3.5. Avis	45
3.4. Personnel et service à la clientèle	49
3.4.1. Nombre de plaintes	49
3.4.2. Avis	49
3.5. Automates	53
3.5.1. Nombre de plaintes	53
3.5.2. Avis	53
3.6. Divers	55
3.6.1. Procédure de départ	55
3.6.2. Les Conditions de transport de la SNCB	58
3.6.3. Avis	64
3.7. Autres dossiers adressés au médiateur	66
Team	68



1. Avant-propos

En 2018, année de parution du présent rapport annuel, notre service fête ses 25 ans d'existence effective.

Durant ce laps de temps, le paysage a évolué. Tout a changé, ou presque :

- le nom de notre service : de Médiateur auprès de la SNCB à sa création (1991) à Médiateur pour les voyageurs ferroviaires (depuis 2010) en passant par Médiateur auprès du Groupe SNCB (2005) ;
- les médiateurs et leurs collaborateurs, même si deux membres du personnel sont là depuis les débuts du service ;
- l'instauration légale de notre service comme organe de recours (2010) ;
- la procédure de saisine, qui est gratuite depuis 1995 ;
- le monde ferroviaire : sous l'influence de la réglementation européenne, la SNCB unitaire a été finalement découpée en trois entreprises publiques (SNCB, Infrabel, HR-Rail) et a dû s'adapter à l'ouverture à la concurrence du trafic international, en attendant celle du national. Concrètement, dans notre travail au quotidien, mais aussi et surtout pour les voyageurs, les interlocuteurs se sont multipliés (SNCF, DB, Eurostar, Thalys, ...), ce qui complique parfois les choses ;
- la technologie : le numérique, le virtuel, les réseaux sociaux, les applications en tout genre... Les voyageurs ont désormais accès à toute une série d'outils, qui leur facilitent le plus souvent la vie mais peuvent aussi devenir source de litige quand tout ne se passe pas comme prévu.

Par contre, de ce qu'il transparaît des plus de 90 000 plaintes dont nous avons été saisis durant ce quart de siècle, les attentes des voyageurs sont restées les mêmes : citons principalement des trains à l'heure, des informations fiables en cas de retard, des trains et des places en suffisance, une approche commerciale correcte... en somme, la prise en compte de leurs droits et besoins.

Même s'il est difficile de mesurer l'impact de notre service tout au long de ces années, nous avons la faiblesse de croire que notre action dans son ensemble n'est pas totalement étrangère à l'apparition des billets cadeau, par exemple, ou l'assouplissement de la réglementation (notamment en cas d'oubli d'abonnement). Petit à petit, à notre échelle, nous avons contribué à développer dans l'esprit de la SNCB (qui demeure encore notre principale interlocutrice) une approche plus humaine et commerciale. La route se révélera sans doute encore longue avant de voir les besoins des voyageurs placés au centre des actions et décisions de toutes les entreprises ferroviaires, et peut-être même cette destination ne sera-t-elle jamais atteinte. Mais dans un voyage, l'essentiel reste le chemin parcouru.

Quant au chemin parcouru par notre service, il fut possible en premier lieu grâce à l'énergie et à l'implication quotidiennes de celles et ceux qui sont à l'écoute des coups de gueule (et parfois des coups de cœur) des voyageurs ; à savoir toute l'équipe de l'Ombudsrail. Nous tenons à les remercier tout particulièrement.

Bruxelles, le 15 mai 2018



Jean-Marc Jeanfils, médiateur



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



2. Statistiques des plaintes

2.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2017, le médiateur a été saisi de 3265 plaintes, dont 71 ont été considérées irrecevables pour diverses raisons (plainte anonyme, du ressort d'un autre collègue, données insuffisantes, etc.).

2262 dossiers sont parvenus au service de médiation en première ligne et ont été transmis pour traitement à l'entreprise ferroviaire concernée. Parmi ceux-ci, 197 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 932 dossiers en seconde ligne.

Ces 932 dossiers représentent dans les faits 1004 personnes (1 pétition pour 73 signataires).

Nombre de plaintes reçues

PLAINTES	2013	2014	2015	2016	2017
Néerlandais	4.242	3.658	5.155	2.957	2.550
Français	1.139	823	1.033	752	644
Total	5.381	4.481	6.188	3.709	3.194

Nombre de dossiers de médiation durant les 5 dernières années

DOSSIERS	2013	2014	2015	2016	2017
Néerlandais	1.994	1.134	1.565	904	640
Français	635	431	564	399	292
Total	2.629	1.565	2.129	1.303	932

En 2017, le nombre de plaintes a continué à diminuer : nous avons reçu 12,5 % de dossiers en moins par rapport à 2016. Il est remarquable de constater que de moins nombreux voyageurs introduisent une plainte alors que la ponctualité des trains (depuis de nombreuses années le thème le plus souvent abordé dans les plaintes) s'est dégradée. Cette constatation vaut aussi pour la SNCB, qui a reçu en 2016¹ 20 % de moins de réactions des clients et 33 % de moins de demandes de compensations pour retards fréquents².

Quelle conclusion devons-nous ou pouvons-nous en tirer ? Celle que nous préférons est que notre entreprise ferroviaire nationale compte de plus en plus de voyageurs satisfaits. Mais est-ce bien le cas avec une ponctualité qui décline (de 90,9 % en 2015, 89,2 % en 2016 à 88,3 % en 2017) ? Les voyageurs sont-ils las de se plaindre ? Il est vrai que la problématique des retards est principalement structurelle et que le voyageur individuel peut se décourager d'introduire à chaque fois une nouvelle plainte.

Nombre de dossiers traités

Un rapport d'activité se doit de montrer la réelle activité d'un service tout au long d'une année. A côté

¹ Les chiffres 2017 du nombre de plaintes et de demandes de compensation nous étaient encore inconnus au moment de la rédaction du présent rapport.

² Pour être complet, précisons que les demandes de compensation de retards longue durée ont augmenté de 250 % en 2016 mais cela est la conséquence de plusieurs jours de grève.

du traitement des plaintes de l'année de référence, il faut également ajouter les plaintes des années précédentes qui ont (enfin) trouvé une issue durant cette période. Au total, nous avons donc traité 1682 dossiers.

	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Dossiers traités	169	263	315	932	1.682

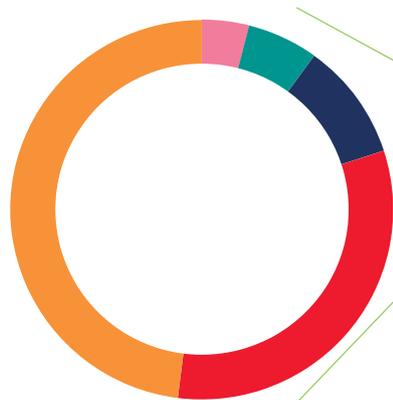
Dossiers traités en 2017

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

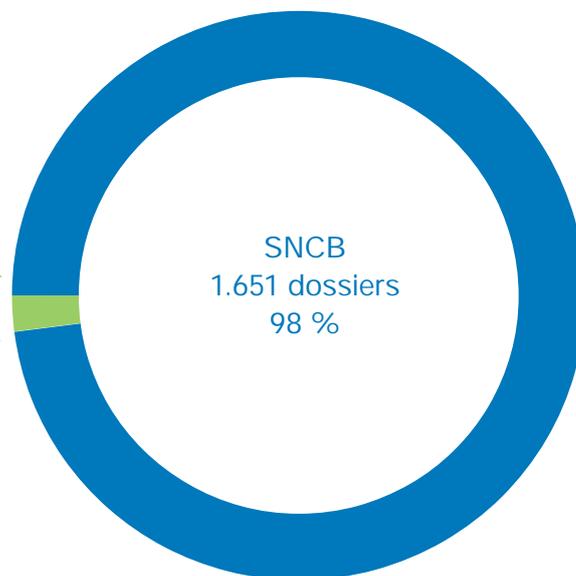
- 1.336 dossiers néerlandophones (soit 79 %)
- 346 dossiers francophones. (soit 21 %)

Répartition par entreprise ferroviaire

Thalys
15 dossiers
Eurostar
10 dossiers
SNCF
3 dossiers
Infrabel
2 dossiers
DB
1 dossier



SNCB
1.651 dossiers
98 %



Nombre de dossiers « deuxième ligne » ces 10 dernières années

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

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE DE CLIENTS
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 ³	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
2017	932	1.004
TOTAL	35.783	47.365

³ Depuis 2011 : uniquement les plaintes en seconde ligne, conformément à la loi du 28 avril 2010.

Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu au total 90.478 dossiers (dont 81.701 dossiers en deuxième ligne) qui représentent 104.116 personnes.



2.2. Motifs des plaintes

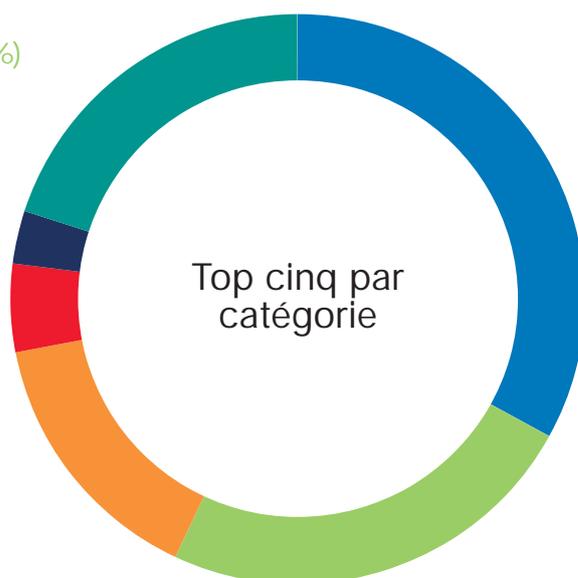
Cinq catégories sortent du lot en 2017 :

- 558 retards (33,2 % des plaintes)
- 405 tarifs à bord et constats d'irrégularité (24,1 %)
- 249 titres de transport (14,8 %)
- 84 personnel et service à la clientèle (5 %)
- 45 automates de vente (2,7 %)

Ce top cinq représente 79,8 % du nombre total de plaintes.

Les plaintes restantes (20,2 %) 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 d'après leur ordre d'importance.

2.3. Résultats des interventions

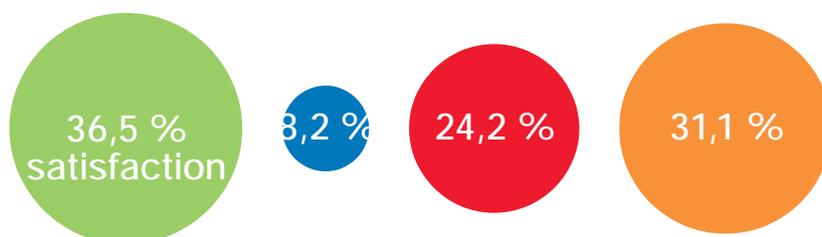
Début mars 2018, 151 dossiers des années précédentes étaient encore ouverts. En voici la répartition :

DOSSIERS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
ouverts	3	5	8	4	21	110	151
dont C170	3	5	8	1	6	17	40

Lors de la préparation du précédent rapport annuel, nous comptons encore 678 dossiers ouverts, parmi lesquels 334 concernaient des amendes dans le train (constats d'irrégularité ou C170).

Après que la SNCB eut soudainement l'impression, en mars 2013, qu'elle n'avait plus besoin de collaborer avec le service de médiation en cas de plaintes relatives à une amende, la ministre de tutelle a indiqué en octobre 2015 à l'entreprise ferroviaire de réviser sa position. Malgré cela, la SNCB a refusé notre intervention pour les dossiers antérieurs à 2015, d'où le grand nombre de plaintes en suspens à la fin de 2016.

À l'automne 2017, nous avons écrit aux voyageurs concernés dans le but de pouvoir clôturer leur dossier. Compte tenu de l'ancienneté de ces plaintes, seulement 23 % ont répondu à notre lettre. Parmi ceux-ci, plus de la moitié ont déclaré qu'ils n'avaient pas reçu de réponse de la SNCB depuis lors, et un peu plus d'un quart ont indiqué que leur dossier avait été clôturé ou qu'ils avaient obtenu un règlement à l'amiable. 15 % ont déclaré avoir payé sous la pression de l'huissier de justice.



Les 1572 plaintes clôturées en 2017 ont connu le résultat suivant :

- 574 ont obtenu satisfaction
- 129 ont obtenu partiellement satisfaction
- 380 n'ont pas obtenu de résultat
- 489 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.

Dans 36,5 % 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 8,2 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

44,7 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

Dans 55,3 % 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.

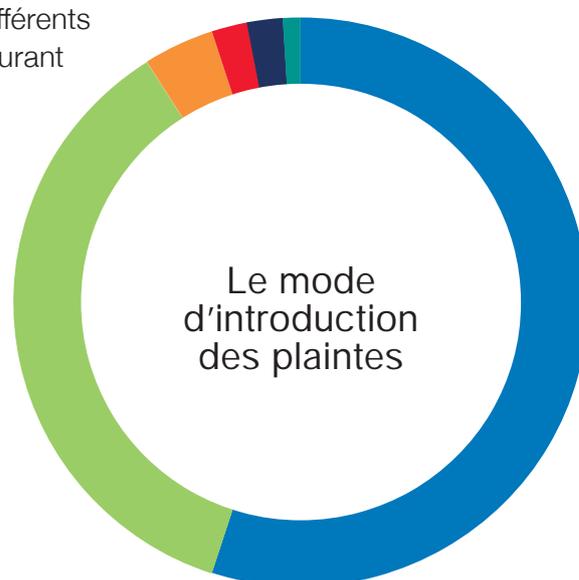
Le nombre anormalement élevé de dossiers « arrêtés » s'explique par l'opération de mise à jour évoquée ci-dessus et liée aux plaintes C170. Les dossiers auxquels la SNCB a refusé de réagir ont ainsi été clôturés administrativement sans intervention de médiation.

2.4. Le mode d'introduction des plaintes

Les clients peuvent nous adresser leur plaintes via différents canaux. Voici la répartition pour les dossiers traités durant l'année 2017 :

- Courriel : 849 (soit 56,2 %)
- Formulaire Web : 598 (39,6 %)
- Courrier : 34 (2,3 %)
- Visite sur place : 17 (1,2 %)
- Téléphone : 8 (0,5 %)
- Fax : 4 (0,2 %)

Note : le mode d'introduction des plaintes n'est enregistré que depuis l'année 2015. Les anciens dossiers de 2013 et 2014 ne sont donc pas repris ici.



2.5. 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.

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.

2.5.1. Proposition de conciliation

Nombre de dossiers avec une proposition de conciliation

Les avis sont détaillés tout au long de ce rapport. Mais nous faisons également état des propositions de conciliation rédigées dans le cadre des dossiers traités.

Résultats

Nous avons rédigé 99 propositions de conciliation relatives aux dossiers traités en 2017. Toutes concernaient la SNCB. Outre les 48 dossiers que nous avons pu clôturer positivement après le compromis, on retrouve aussi 13 dossiers pour lesquels les clients ont reçu une réponse partiellement satisfaisante et 1 plainte encore en traitement au moment de la rédaction du présent rapport. Les 37 cas restants ont fait l'objet d'un avis.

Cela signifie que, dans 6,3 % des dossiers clôturés en 2017, une proposition de conciliation a été déposée.

2.5.2. Avis

Nombre de dossiers avec un avis

Le médiateur a donc émis 37 avis durant cette année :

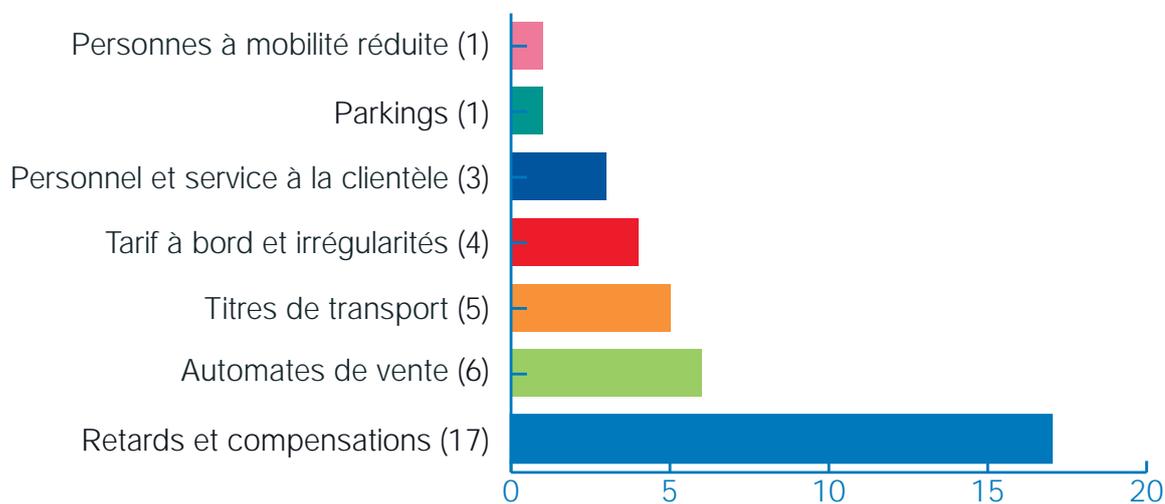
- 35 ont été rendus en néerlandais ;
- 2 ont été rendus en français.

Cela signifie que dans près de 2,4 % des dossiers clôturés en 2017 un avis a été émis. Tous les avis formulés en 2017 ont été adressés à la SNCB.



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

- 17 étaient relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations ;
- 6 sur les automates de vente ;
- 5 avaient trait aux titres de transport ;
- 4 sur le tarif à bord et les irrégularités ;
- 3 sur le personnel et la qualité du service ;
- 1 portait sur les parkings ;
- 1 sur les personnes à mobilité réduite.



Dans 29,8 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a rejeté dans 70,2 % des dossiers (2017).

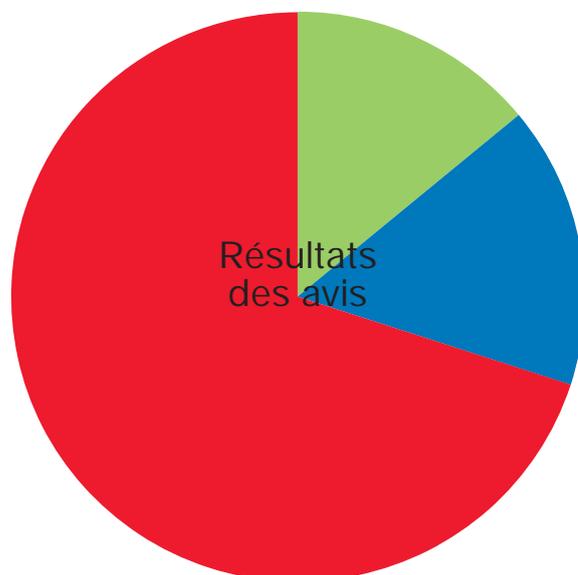
Résultats

Début mars 2018, la SNCB avait fourni une réponse à tous les avis. Parmi les 37 avis émis :

- 26 ont été rejetés par la SNCB,
- 6 n'ont été suivis que partiellement.
- 5 ont été suivis.

Dans 29,8 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a rejeté dans 70,2 % des dossiers.

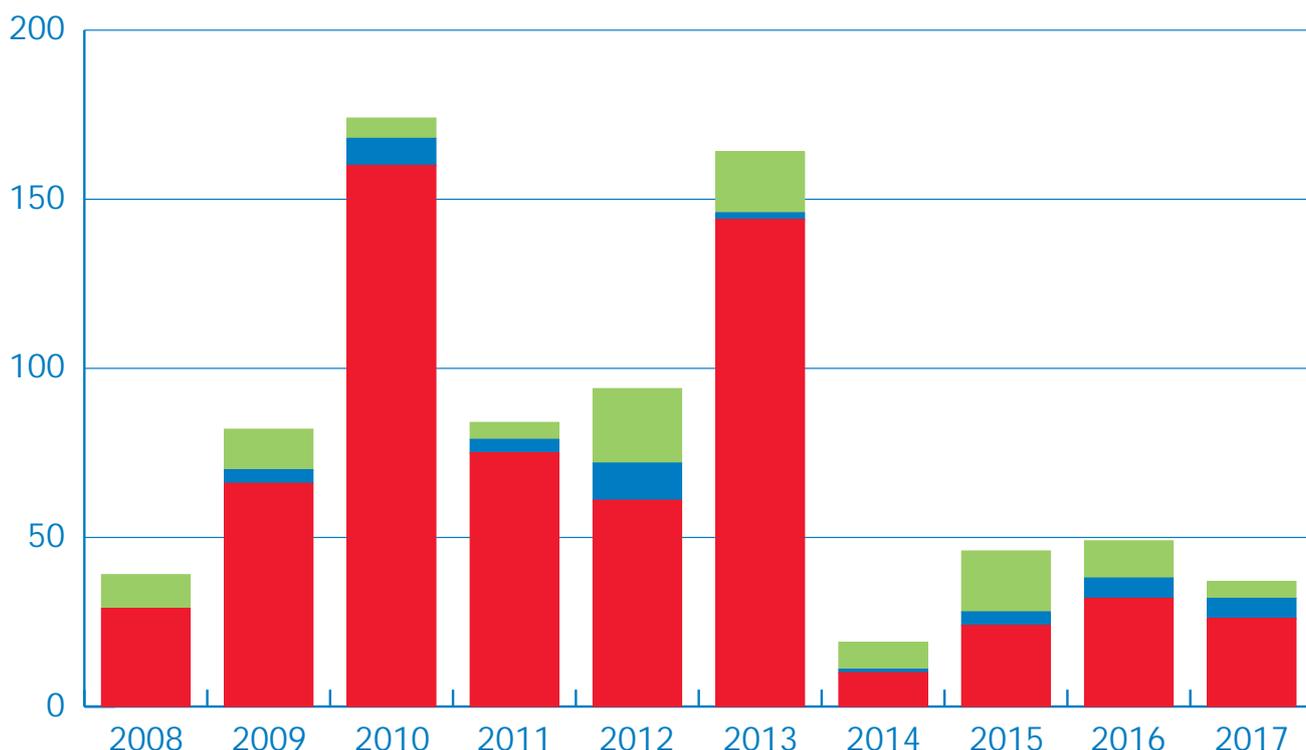
Cela confirme globalement la tendance des dernières années (65,3 % d'avis rejetés en 2016, 52,2 % en 2015 et 52,6 % en 2014).



Evolution des avis

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

- rejetés,
- suivis partiellement,
- suivis.







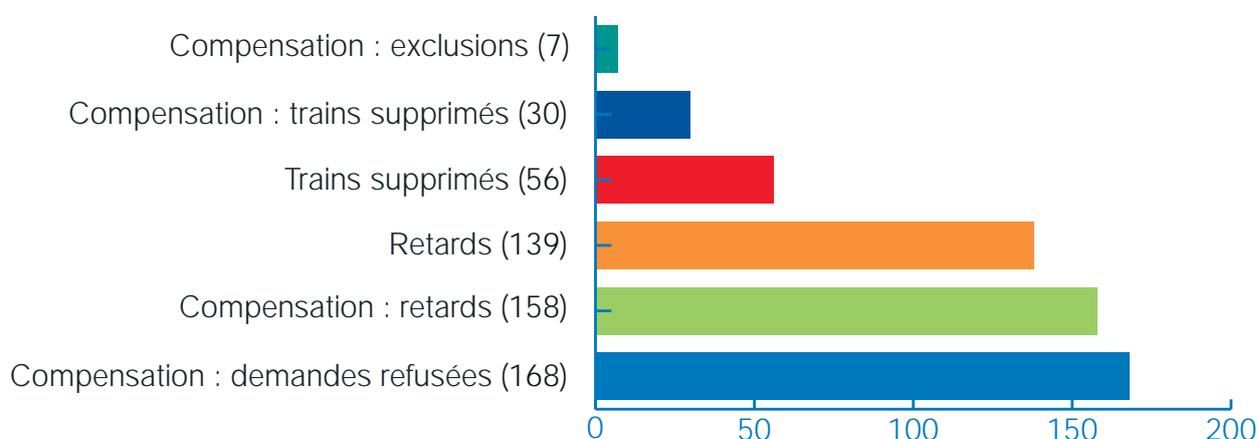
3. Analyse des plaintes

3.1. Retards

3.1.1. Plaintes relatives aux retards

Avec 558 dossiers, soit 33,2 % des plaintes, les retards constituent à nouveau 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 retard⁴

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 %
2017	88,3 %	92,4 %	19.272	86,2 %

⁴ Infrabel s.a

La ponctualité semble être un concept élastique. [...] De plus, les trains supprimés ne sont pas inclus. En 2017, 1,51 % des trains ont ainsi été exclus des chiffres de la ponctualité, bien que ceux-ci influencent négativement les temps de parcours des voyageurs. En outre, un retard n'est comptabilisé qu'à partir de 6 minutes, ce qui reste une interprétation curieuse du terme "ponctuel".

3.1.2. Ponctualité

Traditionnellement, la ponctualité est un élément récurrent dans un grand nombre de nos dossiers. Ainsi, les dossiers de compensation constituent notre plus important groupe de plaintes. Les retards de train, avec ou sans correspondance manquée, peuvent causer des dommages financiers et émotionnels. Pensez à un vol raté ou à un rendez-vous important manqué.

Le chiffre global de la ponctualité de la SNCB apparaît régulièrement dans les médias, mais c'est Infrabel qui enregistre les retards et établit ces chiffres. Ceux que nous citons ci-dessous proviennent également d'Infrabel.

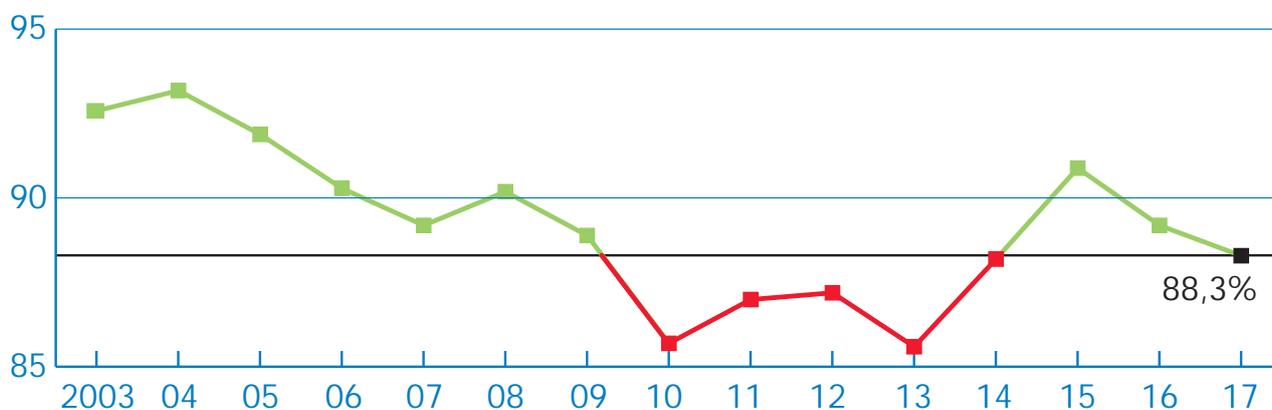
"Ponctuel" ne signifie pas toujours "à l'heure"

La ponctualité semble être un concept élastique. Les chiffres bruts sont traités de telle sorte par Infrabel que le chiffre final ne correspond pas toujours à ce que les voyageurs ressentent sur le terrain. L'une des raisons en est que la ponctualité diminue généralement à l'heure de pointe et qu'elle atteint son maximum durant les heures creuses et les week-ends. De plus, les trains supprimés ne sont pas inclus. En 2017, 1,51 % des trains ont ainsi été exclus des chiffres de la ponctualité, bien que ceux-ci influencent négativement les temps de parcours des voyageurs. En outre, un retard n'est comptabilisé qu'à partir de 6 minutes, ce qui reste une interprétation curieuse du terme "ponctuel". Les chiffres officiels ignorent donc totalement le fait qu'un petit retard peut déjà suffire à faire rater une correspondance, ce qui rallonge le temps de parcours du voyageur. La mesure d'un retard se fait à la gare finale. Tous les voyageurs ne circulent pas jusque-là : le retard à cet endroit n'est donc pas toujours pertinent. Pour les nombreux trains qui transitent à Bruxelles par la jonction Nord-Midi, il existe certes un point de mesure supplémentaire à Bruxelles-Nord ou Bruxelles-Midi. Cependant, du fait que les mesures ne sont prises qu'à la gare où le train s'arrête en premier, les chiffres de ponctualité ne mettent pas suffisamment en avant les retards structurels qui surviennent dans le goulot bruxellois.

Les retards que subissent réellement les navetteurs peuvent donc être plus importants que ne le montrent les chiffres de ponctualité. Pourquoi le client n'est-il pas au centre de tout cela ? Une fois de plus, nous appelons à calculer la ponctualité davantage du point de vue des voyageurs. Les trains supprimés et les retards de moins de 6 minutes doivent également être comptabilisés. En outre, la ponctualité ne doit pas seulement être mesurée au dernier arrêt et à la première gare de la jonction Nord-Midi, mais à chaque endroit où les passagers embarquent et débarquent.

Une tendance à la baisse

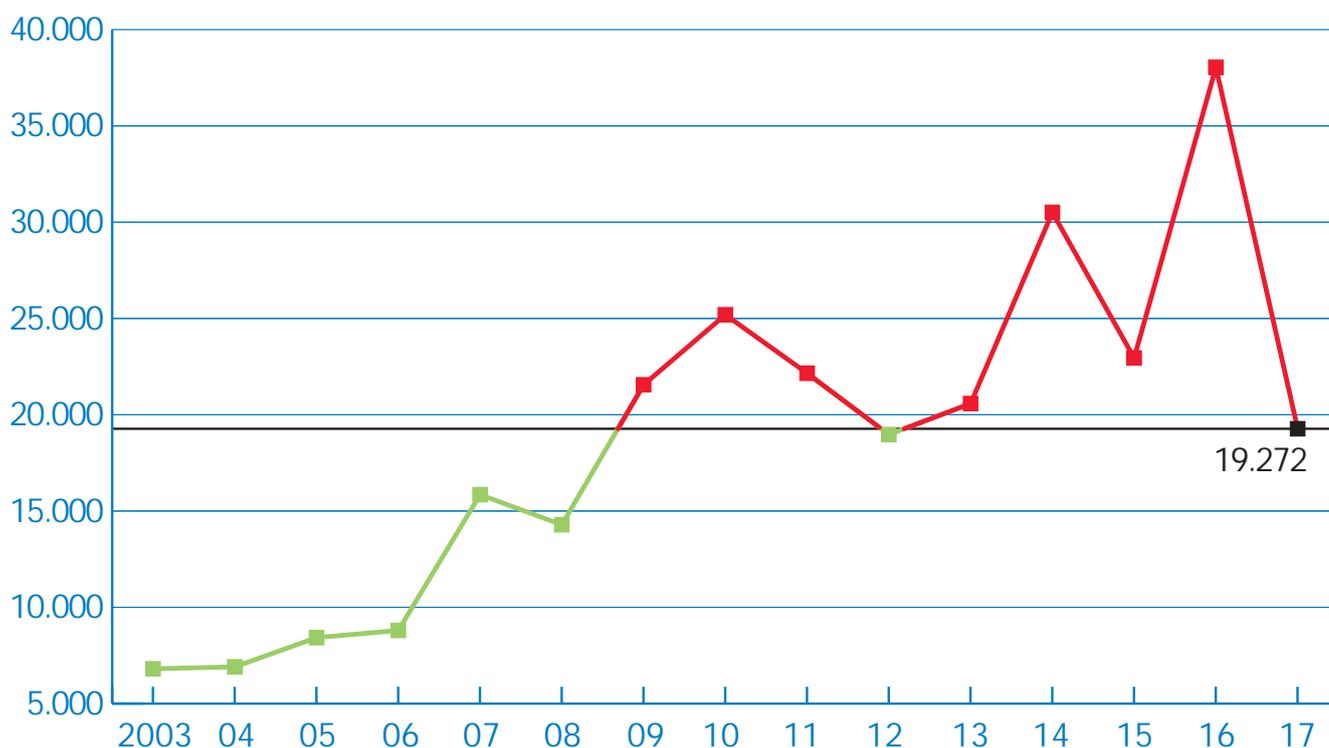
Infrabel présente la ponctualité de la même manière depuis plusieurs années maintenant : cela permet de dégager les tendances. Ci-joint les chiffres de la ponctualité globale des 15 dernières années :



Pour 2017, nous remarquons une deuxième baisse consécutive de la ponctualité globale sur le réseau ferroviaire intérieur. Au cours des 15 dernières années, par rapport en 2017, la ponctualité était 5 fois plus faible (chiffres rouges) et 9 fois plus élevée (chiffres verts). Ce n'est pas un très bon résultat. Avec une ponctualité globale de 88,3 %, nous tombons au même niveau que la période sombre 2009-2014, où les pourcentages de ponctualité fluctuaient entre 85,6 % et 88,9 %. Entre-temps, atteindre à nouveau les 93,2 % de 2004 semble de plus en plus inaccessible.

Trains supprimés

Il faut faire preuve de prudence lorsque l'on compare le nombre de trains (partiellement) supprimés en 2017 avec ceux des années précédentes : le nombre de trajets parcourus varie au fil du temps.



L'année 2017 s'affiche bien plus radieuse : avec 19.272 trains supprimés, c'est le meilleur résultat depuis 2012. Cependant, par rapport à la période 2003-2006, deux fois plus de trains ont été supprimés. Peut donc mieux faire.

Dans son genre, 2016 a été une année de record ... négatif, impactée il est vrai par la fermeture de la gare de l'aéroport pendant un mois et les grèves de mai et juin. L'année 2017 s'affiche bien plus radieuse : avec 19.272 trains supprimés, c'est le meilleur résultat depuis 2012. Cependant, par rapport à la période 2003-2006, deux fois plus de trains ont été supprimés. Peut donc mieux faire.

Les causes

Quelles sont donc les causes de tous ces retards et suppressions en 2017 ? Infrabel mentionne des trains en panne, des dégâts à l'infrastructure ferroviaire, des personnes le long des voies, des heurts de personnes et des retards survenus sur un réseau étranger. Selon Infrabel, les tiers sont principalement responsables des dommages endurés⁵ :

	Retards	Trains supprimés
Tiers	40,9 %	60,0 %
SNCB	29,0 %	28,0 %
Infrabel	23,8 %	9,0 %
Autres opérateurs	4,0 %	1,0 %
Encore indéterminé	2,4 %	2,0 %

Infrabel et la SNCB sont conjointement responsables de 52,8 % des retards en 2017, soit une diminution de 4,3 % par rapport à 2016. Effectivement, le matériel roulant et l'infrastructure ferroviaire doivent être bien entretenus et renouvelés à temps. Sans investissement, la ponctualité ne peut que diminuer.

Les tiers

Que se cache-t-il derrière le terme « tiers », qui arrivent en tête de la liste des causes de retard ? Infrabel nous livre les cinq principales sous-catégories : personnes le long des voies, heurts de personnes, retards survenus sur un réseau ferroviaire étranger, accidents aux passages à niveau et « autres » (notamment la rupture d'une conduite d'eau à Saint-Josse-Ten-Noode en septembre 2017).

Afin d'éviter les retards et suppressions causés par des tiers, Infrabel a entrepris les actions suivantes : suppression, renouvellement ou adaptation de passages à niveau⁶, campagne de sensibilisation relative aux intrusions sur les voies⁷, installation de tapis-obstacles et de clôtures autour des zones sensibles et placement de nouveaux panneaux d'interdiction d'approcher les bords de quais. Cependant, la part des tiers en cause dans les retards est passée de 39,5 % en 2016 à 40,9 % en 2017.

⁵ <https://www.infrabel.be/fr/a-propos/ponctualite/chiffres-ponctualite/2017/1-0>

⁶ <https://www.infrabel.be/fr/passagesaniveau>

⁷ <https://www.infrabel.be/fr/actualites/campagnes/campagnes-contre-intrusions-voies>



Mobipulse

Entre-temps, Infrabel a lancé un nouveau site Web appelé Mobipulse⁸. On y retrouve des informations sur les temps moyens de parcours des principales liaisons en provenance et à destination de Bruxelles-Central, tant durant les heures de pointe du matin que du soir (de 6h à 9h et de 16h à 19h). L'application compare la performance du train avec celle de la voiture. Le temps de trajet réel est affiché par relation. Cependant, il s'agit du temps moyen de déplacement : certains voyageurs passent plus de temps en route, d'autres moins. Par cette initiative, Infrabel espère attirer plus de voyageurs vers le train.

Des trains plus nombreux et plus rapides depuis décembre 2017

En 2014, la SNCB a introduit un nouveau plan de transport et plusieurs trajets ont été rallongés. La SNCB a adapté cet horaire le 10 décembre 2017. Depuis lors, 5,1 % de trains circulent en plus. La SNCB prétend également que les temps de parcours ont diminué de 3 %, mais il s'agit d'une moyenne nationale. Sur certaines lignes, un gain de temps a été enregistré mais dans d'autres cas, le temps de parcours a été rallongé. De plus, on ne sait pas encore quel effet aura cette adaptation sur la ponctualité. Il faut attendre les chiffres pour 2018.

La ponctualité dans les pays voisins

En terme de ponctualité globale, où se situe la performance des trains belges en 2017 par rapport à celle des pays voisins ? Il est nécessaire de prendre les chiffres avec certaines précautions : la densité de chaque réseau ferroviaire est différente et la façon dont la ponctualité est mesurée et calculée

⁸ <https://mobipulse.infrabel.be/>

Un service de trains à haute fréquence [...] où un train part toutes les 10 minutes. Il apparaît maintenant que la ponctualité sur cette liaison est supérieure à la moyenne nationale.

diffère également grandement. Bien que comparaison ne soit pas raison, la mise en parallèle de ces données n'est pas dénuée de tout sens. Sous réserve de méthodes de calcul divergentes, nous devons donc d'abord considérer les chiffres suivants comme des indicateurs nationaux :

Pays	pourcentage de ponctualité
Grande-Bretagne ^{9,10}	88,1 %
Belgique ¹¹	88,3 %
Suisse ¹²	89 %
Tchéquie (2016) ¹³	90,11 %
Suède ¹⁴	90,3 %
Pays-Bas ¹⁵	90,5 %
Luxembourg ¹⁶	90,84 %
Norvège ¹⁷	91 %
Allemagne ¹⁸	94,1 %
Autriche ¹⁹	96 %

En France, il existe quatre pourcentages différents : un pour le trafic de moyenne distance (Intercité), un pour les trains à grande vitesse (TGV), un pour le réseau de la ville de Paris (Transilien) et un pour le transport régional (TER). Les chiffres pour 2017 sont respectivement de 83,89 %, 84,96 %, 87,94 % et 91,07 %²⁰.

Le Danemark a deux pourcentages de ponctualité : un pour le trafic régional et moyenne ou longue distance et un pour les liaisons S (péri-urbaines). Les chiffres de 2017 sont respectivement de 79,4 % et 91,8 %²¹.

Service de train à haute fréquence

Des nouvelles intéressantes sont venues des Pays-Bas : nos voisins du nord ont lancé un service de trains à haute fréquence entre Amsterdam, Utrecht et Eindhoven, où un train part toutes les 10 minutes. Il apparaît maintenant que la ponctualité sur cette liaison est supérieure à la moyenne nationale²². Mutatis mutandis, ce principe pourrait-il être appliqué, en tout ou en partie, aux liaisons les plus fréquentées de notre réseau ferroviaire ?

⁹ <https://www.networkrail.co.uk/who-we-are/how-we-work/performance/public-performance-measure/punctuality-national-rail-network/>

¹⁰ pourcentage global de ponctualité en Angleterre, Ecosse et Pays de Galles, pour la période du 05/03/2017 au 03/03/2018.

¹¹ <https://www.infrabel.be/fr/a-propos/ponctualite/chiffres-ponctualite/2017/1-0>

¹² <https://reporting.sbb.ch/fr/qualite>

¹³ https://ekonomika.idnes.cz/vlaky-ceskych-drah-byly-loni-presnejsi-dy7-eko-doprava.aspx?c=A170222_110922_eko-doprava_suj

¹⁴ [https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet/Rapporter/Manatlig-trafikrapport/Transport-pa-jarnvag-i-ratt-tid/Statistik-for-punktighet/arsstatistik-for-punktighet-2017/](https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet/Rapporter/Manatlig-trafikrapport/Transport-pa-jarnvag-i-ratt-tid/Statistik-for-punktlighet/arsstatistik-for-punktighet-2017/)

¹⁵ <https://www.ovpro.nl/trein/2017/12/28/maar-een-op-de-tien-treinen-vertraagd-in-2017/>

¹⁶ <http://www.lessentiel.lu/fr/luxembourg/story/Plus-de-90-des-trains-etaient-a-l-heure-en-2017-28870288>

¹⁷ <http://www.banenor.no/Nyheter/Nyhetsarkiv/2018/positive-punktighetstall-for-2017/>

¹⁸ <https://www.deutschebahn.com/resource/blob/1187698/c5f9c20b7724aa2aa3b057c3ee092014/fragenantworten-data.pdf>

¹⁹ <http://www.oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik>

²⁰ <http://www.lefigaro.fr/conjoncture/2018/01/08/20002-20180108ARTFIG00144-sncf-plus-de-voyageurs-en-2017-mais-aussi-plus-de-retards.php>

²¹ <https://www.dsb.dk/globalassets/arsrapport/2017/dsb-arsrapport-2017.pdf>

²² <https://www.prorail.nl/nieuws/tienminutentrein-smaakt-naar-meer>

3.1.3. Le système de compensation de la SNCB

Comme elle le fait régulièrement, la SNCB a apporté quelques petites modifications en 2017 à son système de compensation des retards. Ce système traîne derrière lui une mauvaise réputation : des pas dans la bonne direction ont-ils été enfin entrepris ?

Date de dépôt

La SNCB a porté la date limite de dépôt des demandes d'indemnisation de 15 à 30 jours²³. Cela peut être considéré comme une certaine amélioration dans la pratique, mais cela ne résout rien. En effet, il reste à savoir si l'imposition d'un délai ne constitue pas une restriction non conforme au règlement européen 1371/2007 : celui-ci ne mentionne pas de délai pour le dépôt d'une demande.

Mais en Europe, la SNCB n'est pas la seule à imposer un tel délai. Si nous comparons les entreprises entre elles, à quel point la SNCB est-elle conviviale avec ses clients ? Avec 30 jours la SNCB trouve un lien avec la TrainOSE grecque²⁴ et la CP portugaise²⁵. La CFR roumaine²⁶ et la SJ suédoise²⁷ fixent la limite à 2 mois. Pour Thalys²⁸, la NS néerlandaise²⁹ et la Renfe espagnole³⁰, la demande doit être introduite dans les 3 mois. La CD tchèque³¹ prévoit 6 mois tandis que Eurostar³², la DB allemande³³ et la Trenitalia italienne³⁴ donnent à leurs passagers 1 an. Sur les sites de certains autres opérateurs ferroviaires, actifs au sein de l'UE, nous ne trouvons aucune date limite d'introduction.

Outre les pays de l'UE, la Norvège et la Suisse adhèrent également à ces réglementations européennes : la NSB norvégienne³⁵ applique un délai de 3 mois et en Suisse, où la SBB³⁶ a acquis une bonne réputation de ponctualité, une période d'introduction de 2 mois est d'application.

Des trains alternatifs plus rapides

Nous en avons déjà discuté dans notre précédent rapport annuel et nous y revenons : début 2017, la SNCB a modifié la règle qui décrit la manière dont elle traite les demandes de compensation des retards dans lesquelles un train alternatif plus rapide existe. Auparavant, la SNCB utilisait l'ancienne règle (pas de compensation s'il y avait une alternative plus rapide) à tort et à travers, bien qu'à l'époque elle n'était valable qu'en cas de correspondances manquées ou de trains supprimés.

Les nouvelles conditions de transport stipulent désormais (article 11.2.1 §3) : « Lorsque le train que vous envisagez 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. » La règle s'applique donc à tout type de retard et la SNCB a deux possibilités : accepter le retard tel que le client l'a introduit ou adapter le retard en fonction de son propre calcul.

²³ http://www.belgianrail.be/fr/corporate/Presse/Presse-releases/18_04_2017.aspx

²⁴ https://tickets.trainose.gr/dromologia/#view=vp_w14

²⁵ <https://www.cp.pt/passageiros/en/passenger-information/Useful-information/refunds>

²⁶ https://www1.cfrcalatori.ro/wp-content/uploads/2018/02/Conditii_generale_restituire_pt_intarzieri_EN.pdf

²⁷ <https://www.sj.se/en/travel-terms/general-terms-and-conditions-of-travel.html>

²⁸ <https://www.thalys.com/be-fr/services/apres/compensation-retard-train>

²⁹ <https://www.ns.nl/klantenservice/geld-terug/geld-terug-reguliere-reizen.html>

³⁰ <http://www.renfe.com/viajeros/info/CompromisoPuntualidad.html>

³¹ <https://www.cd.cz/typy-jizdenek/odskodneni-reklamace-a-vymeny/-28767/>

³² <https://www.eurostar.com/be-fr/votre-voyage/informations-traffic/politique-de-compensation>

³³ <https://www.bahn.com/fr/view/informations-reservation/droits-des-voyageurs/obtenir-une-indemnisation.shtml>

³⁴ <http://www.trenitalia.com/tcom-en/Purchase/Compensation-for-delays>

³⁵ <https://www.nsb.no/en/our-tickets/booking-conditions/how-to-claim-a-refund-and-compensation>

³⁶ <https://www.sbb.ch/content/dam/sbb/de/pdf/bahnhof-services/dienstleistungen/Kundendienst/Deutsch/entschaedigungsantrag.pdf>

En pratique, la SNCB applique un certain nombre de conditions non écrites que les voyageurs ne peuvent donc pas connaître. Par exemple, la SNCB refuse les demandes d'indemnisation sur base d'un « profil de voyage différent » ou parce que « le profil de la demande d'indemnisation s'écarte de ce qui semble plausible ».

Néanmoins, la SNCB continue de rejeter des demandes d'indemnisation au motif que la destination aurait pu être atteinte plus tôt. Elle qualifie ensuite la demande comme étant « non conforme aux conditions de transport ».

La notion non définie de « non conforme » conduit à l'arbitraire

La SNCB n'accorde pas de compensation pour ce qu'elle appelle dans ses conditions de transport des « demandes non conformes » (article 11.3 §7) mais elle n'y définit nulle part ce qu'elle entend par « non conforme ». Il nous semble évident que lorsqu'un voyageur respecte toutes les règles des conditions de transport, la demande d'indemnisation ne peut pas être « non conforme ». La SNCB voit les choses différemment.

En pratique, la SNCB applique un certain nombre de conditions non écrites que les voyageurs ne peuvent donc pas connaître. Par exemple, elle refuse les demandes d'indemnisation sur base d'un « profil de voyage différent » ou parce que « le profil de la demande d'indemnisation s'écarte de ce qui semble plausible ». Cela concerne les voyageurs qui prennent beaucoup de trains différents ou qui voyagent à des moments différents. Parfois, la SNCB compare le nombre de retards avec le score moyen de ponctualité du trajet. Lorsque le voyageur indique plus de 100 retards, il y a de fortes chances que l'entreprise classera la demande comme « non conforme ». Dans le cas de trains alternatifs plus rapides, la SNCB évalue arbitrairement quelle demande de compensation est « conforme », laquelle ne l'est pas, et laquelle subsiste après la suppression de quelques lignes. L'arbitraire règne.

Tout en refusant l'indemnisation, la SNCB se base sur des soupçons, des suppositions, des hypothèses subjectives et des directives internes, qui ne sont mentionnées nulle part dans la réglementation ou dans ses conditions de transport. Cette approche conduit à l'incertitude juridique et à la punition des voyageurs honnêtes. Ainsi, ce qui semble acceptable ou pas aux yeux de la SNCB est un fait subjectif. Le sentiment sur lequel elle fonde ses décisions ne peut donc être un instrument de mesure objectif pour déterminer si une demande de compensation est ou non conforme aux conditions de transport. Ainsi, si la SNCB estime que le nombre de retards repris dans une demande de compensation est « remarquablement élevé », sans qu'il y ait une limite qui soit dépassée et que les trains indiqués ont bien tous enregistré un retard, cela ne peut justifier le rejet d'une demande de compensation.

Il se peut fort bien que la SNCB ait des doutes sur une demande de compensation et se demande peut-être à raison si son client a effectivement pris tous ces trains. La voilà prise au piège de son propre système : nous aussi nous nourrissons parfois de tels doutes. Cependant, tant que le système de compensation de la SNCB n'est pas clair et imperméable à la fraude, nous devons nous appuyer sur une approche solide : vérifier d'un point de vue purement réglementaire si une demande de compensation satisfait à toutes les exigences des conditions de transport. Seule cette approche

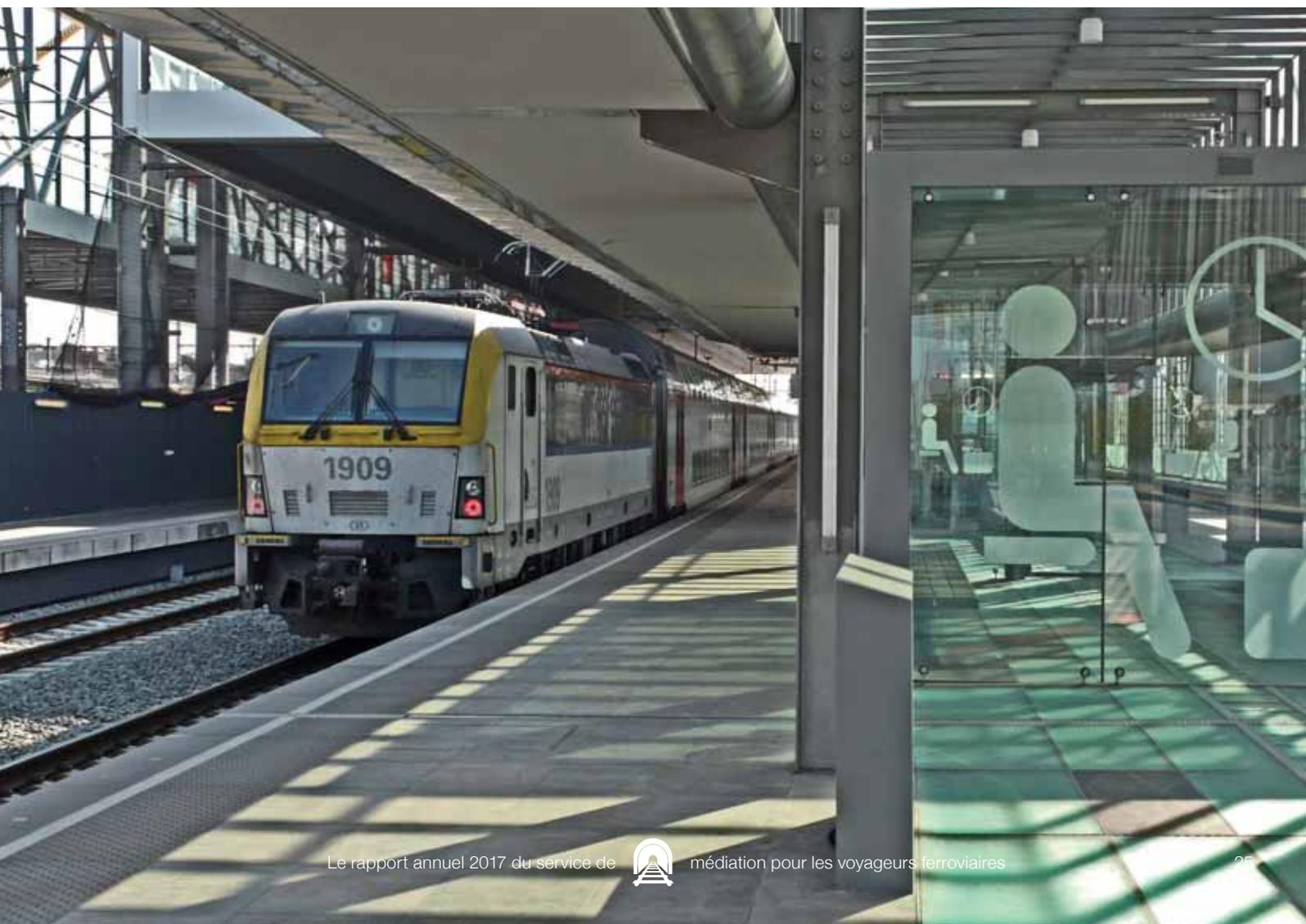
stricte permet d'évaluer de manière uniforme la conformité d'une demande de compensation.

Accusations non fondées de fraude

Parfois, la SNCB va encore plus loin et l'auteur d'une demande de compensation pour retards fréquents, estampillée par la SNCB comme étant « non conforme », ne peut plus introduire de nouvelle demande similaire pendant un an. Cette mesure, qui prive de facto le voyageur durant 1 an et demi du droit à une compensation, peut être prise par la SNCB, selon ses conditions de transport, en cas de fraude avérée (article 11.3 §7). Cependant, la SNCB ne communique jamais la raison de la fraude dans sa lettre au client : elle se contente d'appliquer la sanction.

La fraude revêt toujours un caractère intentionnel et suppose une mauvaise foi. C'est la SNCB qui supporte la charge de la preuve de cette intention frauduleuse. Des circonstances factuelles, on doit pouvoir déduire que le client avait réellement l'intention et la volonté d'agir illégalement. La SNCB ne fournit jamais la preuve de la mauvaise foi de son client ou de son intention de commettre une fraude. Pourtant, elle doit avoir des indications très concrètes et indéniables que la personne en question ne respecte pas le véritable objectif du régime d'indemnisation (par exemple, lorsqu'un voyageur, selon la demande d'indemnisation, se trouve simultanément dans deux trains). La SNCB se devrait donc d'appliquer le concept de fraude, au sens juridique du terme, avant d'exclure les voyageurs.

³⁷ Les 6 mois de la demande refusée + 1 an d'exclusion, qui commence à la fin de cette période = 1,5 an



Le système de compensation de la SNCB contient également des aspects positifs. Alors que la réglementation européenne prévoit une indemnisation à partir de 60 minutes de retard, la SNCB le permet dès 15 minutes [...].

De ce système ...

Aujourd'hui, la SNCB n'a pratiquement aucune preuve que le demandeur d'une compensation a bien pris les trains indiqués. La vulnérabilité de ce système de compensation est mise en évidence par les systèmes offerts sur Internet et par lesquels les navetteurs peuvent copier les retards survenus sur leur trajet dans un formulaire de demande de compensation. L'administration complexe que la SNCB impose à ses voyageurs fait le reste : n'est-il pas compréhensible qu'un certain nombre de voyageurs cherchent un moyen plus facile de demander une compensation pour les nuisances réellement subies ?

Le système de compensation de la SNCB contient également des aspects positifs. Alors que la réglementation européenne prévoit une indemnisation à partir de 60 minutes de retard, la SNCB le permet dès 15 minutes (avec au moins 20 retards sur 6 mois). En outre, les montants d'indemnisation réglementaires sont supérieurs aux exigences européennes (par exemple, en cas de retard de 60 minutes, la SNCB compense 100 % du prix du billet au lieu des 25 % obligatoires en Europe). Mais que valent ces avantages lorsque le client de la SNCB, en quête de justice, doit faire face à un véritable parcours du combattant pour obtenir ce à quoi il peut prétendre ? En outre, une partie importante de cet argent retourne à la SNCB : dans le système de compensation des retards fréquents, la compensation est versée sur un portefeuille électronique. Ce montant virtuel ne peut être utilisé par le bénéficiaire que pour l'achat de nouveaux services auprès de la SNCB, comme une réduction sur un prochain abonnement ou une excursion avec la famille.

... à un système plus juste

Des trains à l'heure sont toujours préférables à une compensation, quelle qu'elle soit. Mais lorsqu'un retard se présente, les voyageurs devraient pouvoir bénéficier d'un système de compensation efficace. Le système archaïque actuel a dégénéré en un anachronisme qui encourage l'arbitraire de plusieurs façons. Une nouvelle approche est nécessaire. Encore une fois, nous demandons instamment que le système de compensation de la SNCB soit amélioré de manière à ce que les voyageurs puissent facilement être indemnisés pour les retards subis, grâce à une méthode équitable pour toutes les parties, exempt de tout arbitraire. Nous pensons à un système dans lequel chaque voyageur reçoit un montant de compensation basé sur un pourcentage de ponctualité réel et pertinent. Chaque fois qu'une période de validité est échuë, la SNCB peut alors verser une compensation liée au prix du titre de transport.

3.1.4. Assistance en cas de retard

L'article 18 du règlement européen 1371/2007 traite de l'assistance en cas de retard, de correspondance manquée et de trains annulés. Ainsi par exemple, en cas de retard, les entreprises ferroviaires doivent informer les voyageurs des heures de départ et d'arrivée prévues dès que ces informations sont disponibles.

Si le retard dépasse 60 minutes, les passagers ont droit gratuitement à des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'ils sont disponibles ou peuvent raisonnablement être livrés. Si le service ne peut plus se poursuivre, l'entreprise ferroviaire doit fournir gratuitement un transport alternatif dès que possible, sauf si l'interruption est due à un cas de force majeure. S'il n'est plus possible de voyager le même jour, l'entreprise de transport doit proposer gratuitement un hébergement, y compris le transport depuis et vers l'hôtel. Si le train est bloqué sur la voie, les passagers doivent être transportés du train à la gare, à un point de départ alternatif ou à la destination finale du service. Tout cela dans la mesure du possible matériellement. Néanmoins, l'entreprise ferroviaire concernée doit accorder une attention particulière aux besoins des personnes à mobilité réduite et de leurs accompagnants.

En cas de retard de plus de 60 minutes, les clients ont également droit à une indemnisation, en plus d'une éventuelle assistance, même en cas de force majeure.

Obligation

En pratique, nous remarquons que les compagnies de chemin de fer essaient souvent de se soustraire à l'obligation d'assistance. Nous pensons aux voyageurs qui voient leur dernier train supprimé ou qui ratent leur correspondance et ne trouvent pas de personnel en gare qui puisse, veuille ou sache comment les aider. A côté de cela, les vols manqués, pour autant qu'ils soient concernés par cette obligation d'assistance, sont également une source de plaintes. En outre, lorsque le voyageur organise de sa propre initiative un transport alternatif ou un séjour à l'hôtel, la demande de remboursement de ces frais supplémentaires peut dégénérer en litige.

À la mi-janvier 2018, une violente tempête a fait rage en Belgique et aux Pays-Bas. Les conséquences se sont fait sentir : sur le réseau hollandais, le trafic ferroviaire était pratiquement à l'arrêt et cela a entravé la circulation des trains internationaux en provenance et à destination de notre pays. Ainsi, par exemple, deux voyageurs néerlandais avec des billets pour un Thalys de Paris à Amsterdam ont atterri dans le train IC de Bruxelles à Anvers : le train express ne roulait pas au-delà de Bruxelles-Midi. A Bruxelles, on leur a conseillé de prendre un train pour Anvers-Central mais comment rejoindre ensuite Amsterdam était un mystère pour eux. Thalys aurait dû leur fournir l'assistance prévue et les informer des alternatives pour atteindre leur destination finale, ce qui, apparemment, pour l'une ou l'autre raison, ne s'est pas produit.

Sans titre de transport

Posséder un billet valide est-il une condition sine qua non pour recevoir l'assistance ? Cette question s'est posée dans le dossier 2016/2573 (voir infra). La SNCB estime que oui, en se référant à l'article 4 § 2 de ses conditions de transport, qui stipule que le contrat de transport est matérialisé par le titre de transport.

S'il n'est plus possible de voyager le même jour, l'entreprise de transport doit proposer gratuitement un hébergement, y compris le transport depuis et vers l'hôtel.

Posséder un billet valide est-il une condition sine qua non pour recevoir l'assistance ? [...] La SNCB estime que oui, en se référant à l'article 4 § 2 de ses conditions de transport, qui stipule que le contrat de transport est matérialisé par le titre de transport.

Cependant, lorsque les conditions de transport entrent en contradiction avec la réglementation européenne, cette dernière prévaut. Le règlement européen 454/2011 définit le voyageur comme une « personne qui souhaite effectuer un parcours (...) en utilisant les services de transport et d'autres services d'une ou plusieurs entreprises ferroviaires » et le client comme une « personne qui souhaite acheter un produit ferroviaire pour elle-même ou pour d'autres personnes (...). »

La SNCB exige que ses passagers / clients paient avant de recevoir un titre de transport. Mais cela ne va pas de soi. Nous en voulons pour preuve, par exemple, le fait que De Lijn, avec sa procédure « voyageur sans argent », permet au client de régler le prix du billet après coup. La définition de « voyageur » et de « client » dans la législation européenne ne fait pas de la possession d'un billet une condition nécessaire pour bénéficier de la protection prévue par le règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Ajoutons que l'article 4 §2 des conditions de transport constitue en fait une clause restrictive de l'article 18 du règlement européen 1371/2007 : avec cet article, la SNCB limite ses obligations envers les passagers (ce qui enfreint au minimum l'esprit de l'article 6 §1 du règlement européen 1371/2007). Nous ne prétendons pas que l'article 18 expose noir sur blanc qu'un voyageur n'a aucune obligation d'acheter un billet. Mais cet article ne contient cependant aucune obligation d'acheter un billet et ne répond pas ainsi de manière définitive à la question de savoir si la possession d'un billet est obligatoire ou non. Il n'empêche donc pas l'interprétation la plus favorable au voyageur.

Dans le cas qui nous occupe, la SNCB a refusé d'intervenir commercialement. Nous le déplorons et ses clients aussi. Sa crainte ? Crouler, en cas de grève, sous les demandes de récupération de frais engagés par des personnes démunies d'un titre de transport et qui n'avaient pas l'intention d'utiliser le train. Nous le comprenons, mais en l'espèce, nous n'étions clairement pas dans ce schéma frauduleux redouté et une orientation client affirmée aurait été très appréciée.

Cependant, lorsque les conditions de transport entrent en contradiction avec la réglementation européenne, cette dernière prévaut.

3.1.5. Avis

Selon les règles (2016/2171 et 2017/0887, 1010, 1600, 2330 et 2507)

Subir en 6 mois 131, 138, 180, 137, 126 et 112 retards de 15 minutes ou plus, ce qui revient à 1 retard par jour de travail ou plus, c'est ce qu'auraient subi ces voyageurs si l'on se réfère à leurs demandes de compensation. Est-ce plausible ? Non, d'après la SNCB, qui refuse les demandes (en partie) sur cette base. Dans trois de ces dossiers, il est aussi question de trains alternatifs plus rapides et un autre dossier contient des données incorrectes.

Mais cela ne s'arrête pas là. Si nous passons les demandes de compensation à l'aune des critères listés dans les conditions de transport de la SNCB, aucune règle n'a été enfreinte. A part une erreur excusable, ces clients s'en tiennent aux règles de la maison. C'est pourquoi nos avis demandent à la SNCB d'accepter les demandes de compensation, quoi que l'entreprise ou nous-même puissions en penser. La SNCB maintient son point de vue et rejette nos avis.

Chevauchements (2016/3061 et 2017/0015)

Parallèlement au système de compensation des retards fréquents (de 15 minutes ou plus), il est également possible d'introduire une demande pour des retards de longue durée (à partir de 60 minutes). Cela peut mener à certains malentendus. Ainsi, il est arrivé à deux voyageurs de reprendre dans leur demande de compensation des retards fréquents (qui collecte les retards sur une période de référence de 6 mois) quelques retards qui avaient déjà été compensés via le système pour les retards de longue durée. C'est interdit.

Le système de compensation n'est pas convivial. Nous indiquons à la SNCB que les clients se sont trompés. L'un d'entre eux a également des difficultés avec le système des périodes de référence et mentionne également certains numéros de train redondants. Nos avis demandent à la SNCB de supprimer les retards contestés et d'approuver le reste. La SNCB ne nous suit pas : dans l'un des dossiers, elle pointe le nombre élevé de retards et dans l'autre dossier, elle ne croit pas que son client se trompe.

Trajet (2017/0202)

La SNCB refuse une demande de compensation. Lors de ses déplacements quotidiens, le navetteur utilise deux trajets. La SNCB déclare – à tort – que voyager sur l'un des deux itinéraires n'est pas autorisé selon l'abonnement. Notre proposition de conciliation soutient que c'est bien permis, le planificateur de voyage suggère même les deux routes. La SNCB approuve alors la demande d'indemnisation, à l'exception d'un retard.

Le voyageur a subi un retard vers une destination différente, couvert par un Rail Pass. Selon la SNCB, les retards renseignés par formulaire doivent se trouver sur la même ligne. Cette condition est indiquée sur le formulaire de demande mais la réglementation ne le précise pas. Dans notre avis, nous demandons donc une compensation pour le retard restant. La SNCB refuse. Le client a utilisé le formulaire de demande qui, selon l'entreprise ferroviaire, implique qu'il accepte la règle qui y est énoncée.

Un voyageur subit un retard de plus de 60 minutes et en demande compensation. [...] Notre avis préconise de ne pas exclure du système de compensation les voyageurs avec un Go Unlimited. La SNCB rejette notre avis et rappelle son refus par une restriction liée au produit.

Go Unlimited (2016/2232)

Un voyageur subit un retard de plus de 60 minutes et en demande compensation. Le titre de transport est un Go Unlimited (qui permet aux jeunes de voyager à travers toute la Belgique sans restriction). La SNCB refuse la demande de compensation : elle estime que ceux qui possèdent un tel abonnement disposent de suffisamment d'itinéraires alternatifs. La SNCB précise également que la réglementation européenne permet aux entreprises ferroviaires d'introduire un seuil minimum de 4 € en dessous duquel il n'y a pas de compensation.

Mais que faire si le train prend du retard en cours de route ou si la dernière unique correspondance est ratée ? Un Go Unlimited ne vous permet pas d'échapper à ce retard. Et le seuil minimum ? La SNCB ne l'a jamais appliqué. Au contraire même : pour les compensations inférieures à 2,5 € (comme dans ce cas), la SNCB verse 2,5 €. Notre avis préconise de ne pas exclure du système de compensation les voyageurs avec un Go Unlimited. La SNCB rejette notre avis et rappelle son refus par une restriction liée au produit.

Segmentation des contrats (2016/2482, 2017/1218 et 1857)

En raison d'un retard sur le réseau intérieur, ces voyageurs manquent leur correspondance avec un train international. La SNCB compense deux fois la partie intérieure. Dans le premier dossier, le voyageur doit encore prendre une autre correspondance à l'étranger. La SNCB rembourse en partie la dernière partie (« le tarif le permet »), mais pas la partie du milieu. Selon notre avis, la segmentation des contrats va à l'encontre de la réglementation européenne. La SNCB rejette l'avis sur base d'une décision de l'organe chargé de contrôler l'application du règlement européen³⁸.

Dans le deuxième dossier, tant la SNCB qu'Eurostar pointent le client : il doit s'assurer lui-même. Lorsque la SNCB subit un dommage, elle se retourne vers le responsable. Notre avis demande une certaine réciprocité. La SNCB continue à mettre en avant la segmentation des contrats. Dans le troisième cas, le temps prévu pour la correspondance est (trop) réduit, mais c'est la SNCB qui a préparé la planification du voyage. Après quelques allers-retours entre la SNCB et Thalys, suivis d'un avis à la SNCB, le voyageur reçoit une compensation.

Le train pour l'aéroport (2016/3153, 2017/1057 et 2061)

En raison de problèmes sur la voie, ces voyageurs manquent leur vol, même s'ils sont partis à temps. Dans deux dossiers, la SNCB rembourse les billets de train. Mais elle considère ne pas être responsable du « dommage imprévu » causé par le vol manqué (elle n'a aucune idée de la raison pour laquelle le passager utilise ce titre de transport) et se réfère au « régime d'indemnisation

³⁸ Cet organe fait partie du SPF Mobilité et Transports et veille à l'application correcte du Règlement sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires 1371/2007

limitée » de ses conditions de transport. En outre, la SNCB avance que le client doit s'assurer lui-même et que le montant demandé est disproportionné par rapport au prix du billet.

La SNCB ne peut-elle vraiment pas s'imaginer le but poursuivi par ses clients qui prennent « le train de l'aéroport » ? De plus, ce n'est pas le voyageur qui a commis une faute mais bien la SNCB, donc si quelqu'un doit s'assurer, c'est à elle (l'entreprise) de le faire. En outre, les dommages subis par ses clients sont disproportionnés par rapport à ce que paie la SNCB. Et dans l'un des dossiers, une information plus précise de la part de la SNCB aurait pu prévenir le pire. Nos avis demandent une compensation totale. La SNCB maintient son point de vue. Dans un autre dossier, un voyageur a essayé, sans succès, d'attraper le vol en utilisant un taxi pour rejoindre l'aéroport. Dans ce cas, la SNCB a participé aux frais de taxi.

Assistance (2016/2573)

Une fois débarqués sur le sol belge, les passagers se rendent au guichet de la gare de Bruxelles-National-Aéroport pour y acheter un ticket de train. Hélas, ils apprennent alors qu'aucun train ne roule jusqu'à leur destination en raison d'une grève. Les voyageurs décident de ne pas acheter de billet de train mais de louer une voiture. Ils demandent le remboursement des frais à la SNCB. L'entreprise ferroviaire refuse : elle pouvait mener les voyageurs jusqu'au milieu de leur trajet (gare de Landen). De là, ils auraient dû prendre un taxi. En plus, la SNCB insiste sur le fait que le dossier ne contient aucun titre de transport valable.

Pourquoi la SNCB n'a-t-elle pas informé les voyageurs qu'ils devaient se rendre jusqu'à Landen – un lieu qui leur est inconnu ? A ce propos, l'entreprise ne place-t-elle pas ses conditions de transport, qui exigent un ticket valable, au-dessus des règles européennes ? En effet, la législation européenne ne réclame pas la possession d'un billet valable pour pouvoir recevoir une compensation : la volonté de voyager suffit et elle a été prouvée ici. Et puis il y a le prix : finalement, il s'avère que, dans les circonstances données, les voyageurs ont utilisé le moyen de transport le moins cher. Nous recommandons un remboursement. La SNCB rejette notre avis : les passagers auraient dû acheter leur billet à l'avance.

La SNCB ne peut-elle vraiment pas s'imaginer le but poursuivi par ses clients qui prennent « le train de l'aéroport » ? De plus, ce n'est pas le voyageur qui a commis une faute mais bien la SNCB, donc si quelqu'un doit s'assurer, c'est à elle (l'entreprise) de le faire. En outre, les dommages subis par ses clients sont disproportionnés par rapport à ce que paie la SNCB.



3.2. Constats d'irrégularité et tarif à bord

3.2.1. Nombre de plaintes

405 dossiers adressés au médiateur en 2017 concernaient des constats d'irrégularité ou des tarifs à bord.

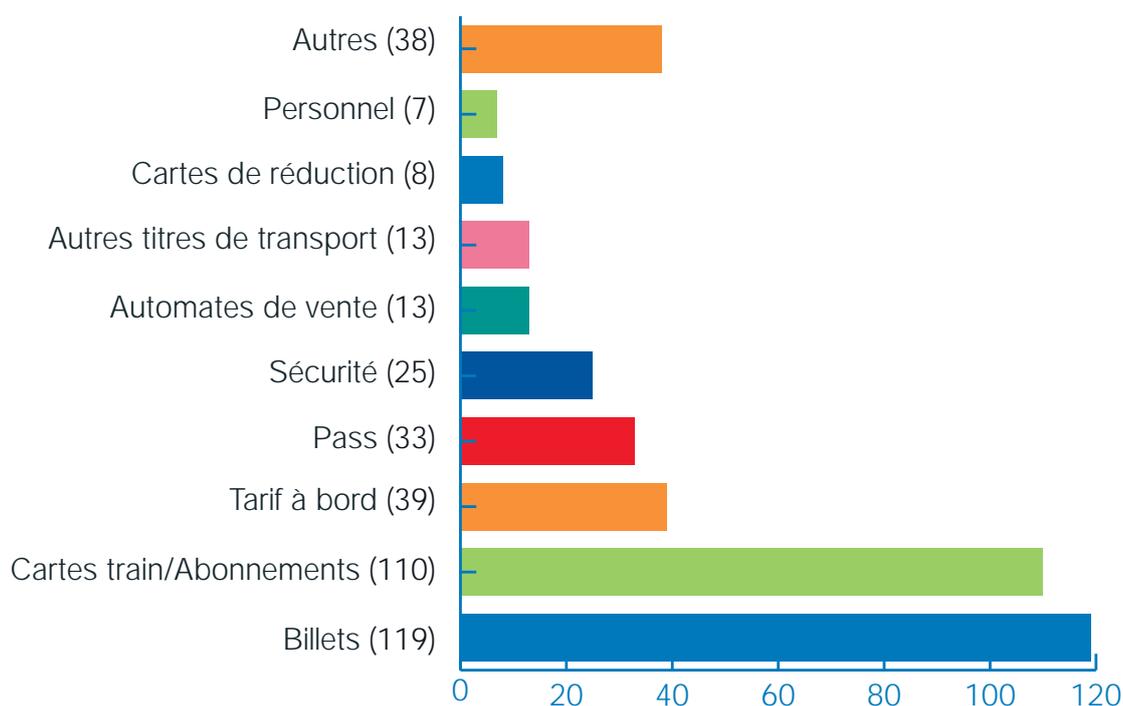
39 plaintes concernaient le supplément qu'un voyageur doit acquitter lorsqu'il achète son billet dans le train. 366 fois le client a fait appel au médiateur pour des plaintes relatives aux amendes.

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 24,1 % 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 (oubli, perte, 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 ...),
- automate de vente (défectueux),
- sécurité (embarquement après le signal de départ, agression à l'encontre d'un accompagnateur de train ...),
- carte de réduction (oubli, date de validité dépassée ...).



3.2.2. Les amendes administratives

Dans le courant de l'année 2018, une nouvelle loi entrera en vigueur : l'amende administrative fera partie de l'arsenal des mesures mises à la disposition de la SNCB, Thalys, Eurostar et Infrabel pour sanctionner le comportement de certains voyageurs (voyage sans titre de transport, traversée des voies ou vandalisme). La loi prévoit quatre catégories d'amendes, chacune avec un montant de base fixe et une sanction plus sévère en cas de rappel. Aujourd'hui, la poursuite de tels faits n'est pas toujours fructueuse et l'introduction des amendes administratives est censée améliorer la situation. Néanmoins, nous nourrissons quelques inquiétudes quant à ce que cela donnera dans la pratique. À la demande d'avis de la Commission de l'Infrastructure, des Communications et des Entreprises publiques, nous avons exprimé nos réserves.

La SNCB juge et partie

La SNCB concentre beaucoup de pouvoir. En effet, à l'heure actuelle, le contrevenant peut défendre ses droits devant un tribunal. Avec la nouvelle loi, les agents constatateurs et sanctionneurs feront partie des membres du personnel de la SNCB et d'Infrabel. La SNCB et Infrabel seront donc bien juges et parties. Comment vont-elles gérer tant d'autorité ?

Un voyageur qui reconnaît avoir fraudé consciemment, c'est une situation claire. Mais l'histoire est moins limpide lorsqu'un voyageur prend accidentellement un mauvais train ou quand un navetteur oublie son abonnement à la maison. Et que se passe-t-il si le seul automate de vente de billets fait des siennes ou si une carte MOBIB est récalcitrante en raison d'un problème technique ? Si ces voyageurs ne peuvent pas acheter de billet au tarif à bord (supplément de 7 €), ils reçoivent également une amende. Ainsi, tant les fraudeurs notoires que les victimes d'un vice technique peuvent recevoir la même amende administrative de 250 €, sans aucune distinction.

Nous plaidons pour que les voyageurs qui fraudent sciemment et ceux qui circulent par erreur sans billet valide soient traités différemment. D'autant plus s'il s'agit de mineurs. Infliger une amende, par exemple, à un enfant de 10 ans en raison d'un problème avec la carte MOBIB et qui n'a pas assez d'argent sur lui pour acheter un billet, n'est pas très glorieux pour une entreprise publique. De tels cas se produisent aujourd'hui : nous espérons que la SNCB utilisera ses nouvelles prérogatives renforcées de manière circonspecte.

Un changement de mentalité s'impose

De plus, cette nouvelle option de sanction présuppose une attitude ouverte de la SNCB. Un solide changement de mentalité est donc nécessaire. Afin que l'auteur présumé puisse exercer de manière optimale les droits de la défense, la SNCB doit apprendre à tolérer la contestation et à assurer une totale transparence dans le dossier.

On ne peut accepter que quelqu'un doive payer une amende sans en connaître précisément tous les détails, comme c'est le cas aujourd'hui. Les amendes de la SNCB se trouvent sur des cartes RFID : le voyageur ne peut découvrir les informations essentielles qu'après réception et de sa propre initiative. Ces cartes enfreignent la loi à plusieurs égards (voir notre précédent rapport annuel, page 32).

En 2017, la SNCB a également refusé à plusieurs reprises de remettre une pièce de dossier au voyageur ou à notre service, ce qui constitue une violation du principe de transparence de l'administra-

Afin que l'auteur présumé puisse exercer de manière optimale les droits de la défense, la SNCB doit apprendre à tolérer la contestation et à assurer une totale transparence dans le dossier.

tion et une entrave de notre mission de médiation (un exemple : un voyageur ayant reçu une amende pour agression souhaitait prendre connaissance du formulaire d'agression pour vérifier l'accusation mais la SNCB a refusé de produire ce document). De plus, la SNCB a décidé unilatéralement de ne pas nous livrer les dossiers de « récidivistes » (quoi que cela puisse impliquer) puisque, selon l'entreprise, ces personnes n'ont pas droit à la médiation. Cela ne repose pourtant sur aucune base légale. Ces restrictions flagrantes des droits des voyageurs vont-elles se poursuivre avec l'introduction des amendes administratives ?

Bien sûr, les voyageurs qui posent des actes inadmissibles (créer un danger, causer des dommages, etc.) doivent pouvoir être effectivement sanctionnés, mais toujours dans le respect des droits de la défense. Ce faisant, nous soutenons que la punition doit aussi se baser dans la pratique sur le bon sens, en tenant compte de la vulnérabilité de la personne (limitation, âge, ...) et de l'intention ou de l'absence d'intention d'enfreindre la règles (étourderie, ignorance, ...).

Au moment d'écrire ce texte, nous apprenons que nos réserves, celles du Commissariat aux droits de l'enfant³⁹ ou celles des différentes organisations de voyageurs n'ont pas trouvé d'écho à la Chambre⁴⁰. Il nous faut donc avoir confiance - tout comme le législateur - du fait que les entreprises de chemin de fer et le gestionnaire de l'infrastructure feront bon usage de ce nouveau dispositif et nous espérons pouvoir le confirmer dans l'un de nos prochains rapports annuels.

3.2.3. Les personnes vulnérables

Les personnes vulnérables sont souvent dépendantes des transports en commun pour leurs déplacements. Des personnes vivant dans la pauvreté aux individus ayant des problèmes de santé mentale, parfois des mineurs ; les personnes vulnérables représentent un groupe diversifié de voyageurs, chacun avec des problèmes et des besoins spécifiques, souvent multiples. Il existe bien l'assistance pour les personnes à mobilité réduite et « l'intervention majorée », mais mis à part cela, la SNCB n'a développé aucune politique significative axée sur les personnes vulnérables. Aussi divers que soit ce groupe de voyageurs, aussi semblables sont leurs dossiers. Cela en dit aussi long sur le fonctionnement de la SNCB : c'est surtout dans les dossiers liés aux amendes que les personnes vulnérables apparaissent. Le voyage sans titre de transport valable est le grand classique.

La SNCB joue les fiers-à-bras

Considérant les personnes financièrement vulnérables, nous pouvons nous demander dans quelle mesure une lourde amende (75 €), avec ou sans indemnité exorbitante (jusqu'à 225 €), a un effet dissuasif. Arrivé à l'os, il ne reste plus rien à gratter. Pourtant, la SNCB montre ses muscles face à des voyageurs qui ne sont pas en mesure d'acheter, d'avoir sur eux et / ou de montrer un billet, leur inflige une amende et leur réclame une indemnité s'ils ne paient pas. La SNCB s'attend-elle réellement à percevoir un jour les montants ainsi réclamés ?

³⁹ <https://www.kinderrechtencommissariaat.be/advies/sancties-voor-overtredingen-de-trein-meer-garanties-nodig-voor-minderjarigen>

⁴⁰ <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/54/2869/54K2869003.pdf>

Lorsque des personnes manifestement vulnérables reçoivent une amende, un membre de la famille, un représentant ou un administrateur devrait pouvoir régler l'affaire par la suite en payant le prix du trajet.

Le fait que la SNCB ne regroupe pas les amendes d'une seule et même personne en une seule amende ne fait que gonfler sa chimère. Prenons l'exemple d'un voyageur sans moyens financiers qui veut absolument rendre visite à son enfant placé dans un établissement. Pour la SNCB, les contrôles lors des trajets aller et retour entraînent chaque fois une nouvelle amende distincte alors qu'il n'y a qu'une seule et unique cause. Dans certains dossiers, la SNCB réclame trois fois 225 € à des personnes en situation de précarité financière, pour des infractions similaires commises le même jour. Est-il réaliste d'attendre un paiement de 675 € ? Ceux qui se demandent comment les amendes impayées peuvent atteindre environ 300 millions d'euros trouvent déjà une partie de la réponse ici.

Si une amende n'est pas payée, la SNCB peut envoyer des rappels. Mais que fait-elle des voyageurs qui n'ont pas de maison ? Avec les sans-abri, les lettres ne sont soit jamais envoyées soit envoyées à la dernière adresse connue. Pendant ce temps, les amendes restent ouvertes. Dès que ces personnes reprennent leur vie en main, la SNCB les rattrape et leur réclame obstinément le montant total. De cette façon, cette personne peut difficilement construire une vie meilleure et reste donc vulnérable. La société a-t-elle quelque chose à gagner à perpétuer cette situation financière difficile ?

Comment améliorer les choses

Personne n'est gagnant lorsque les amendes, les indemnités ou les tarifs à bord augmentent le montant exigé de telle sorte qu'un remboursement n'est plus réalisable : c'est pourtant ce que la SNCB fait aujourd'hui. Même après la mise en place du système des amendes administratives, ce problème persistera. Une approche plus empathique de sa part s'impose donc. Lorsque des personnes manifestement vulnérables reçoivent une amende, un membre de la famille, un représentant ou un administrateur devrait pouvoir régler l'affaire par la suite en payant le prix du trajet. La différence entre les billets avec réduction (auxquels les personnes vulnérables auraient souvent droit) et le tarif plein peut suffire à couvrir les coûts administratifs de la SNCB. Cette façon de travailler donne à la SNCB la meilleure garantie d'une rémunération équitable pour les services qu'elle a fournis.

L'arrivée de la European Disability Card⁴¹ représente une formidable opportunité de proposer une politique adaptée à certaines personnes vulnérables. En effet, la possession de cette carte peut servir de preuve d'un handicap invisible qui affecte un voyageur. L'exonération du tarif à bord, à laquelle ce groupe de voyageurs a droit mais que la SNCB n'accorde pas jusqu'à présent en l'absence précisement de preuve officielle, devrait pouvoir être appliquée grâce à cette carte.

⁴¹ <https://eudisabilitycard.be/fr>



3.2.4. Avis

Voyages répétés sans titre de transport valable (2016/2833 et 3635)

Ces voyageurs ont embarqué plusieurs fois dans le train sans payer. Le premier dossier concerne une personne « incapable » (au sens juridique). L'administrateur provisoire s'assure que les voyages effectués (au nombre de 64) soient payés. Mais la SNCB réclame encore plus de 11.000 € (!) de dommages. Notre avis demande un arrangement sans augmentation pour les dommages en cas de personnes incapables. La SNCB brandit un plan de paiement et menace de poursuites judiciaires.

Le second dossier concerne un mineur souffrant de problèmes psychiques, qui n'a pas toujours sur

Ces voyageurs ont embarqué plusieurs fois dans le train sans payer. Le premier dossier concerne une personne « incapable » (au sens juridique). L'administrateur provisoire s'assure que les voyages effectués (au nombre de 64) soient payés. Mais la SNCB réclame encore plus de 11.000 € (!) de dommages.



lui son abonnement (valide) et voyage sans payer, soit en son nom propre soit en utilisant le nom d'un membre de sa famille. Nous demandons qu'en une telle situation, les parents soient autorisés à payer après coup les voyages, majorés à chaque fois de 8 € de frais administratifs. La SNCB exige plus de 2000 € aux parents et menace d'utiliser « tous les moyens légaux » pour percevoir ce montant.

Voyage unique sans titre de transport (2016/3774)

Un étudiant attend un train qu'il doit impérativement prendre pour se rendre au collège, sans carte bancaire, carte de crédit ou internet mobile. Dans sa poche, il y a un smartphone et un billet de 20 €, mais pas de pièces de monnaie. Les guichets sont fermés et l'automate de vente n'accepte que les cartes bancaires ou les pièces. Il n'y a pas de wifi gratuit non plus. Le voyageur fait face à un problème : il ne peut acheter de billet à la gare et payer un billet au tarif à bord signifie trop peu d'argent pour la nourriture (il lui resterait 1 euro pour 2 jours). La faim, manquer la leçon ou une amende, c'est le choix. L'étudiant monte dans le train.

Un guichet ouvert, un automate qui accepte les billets, le wifi gratuit ou plus d'humanité dans l'application du tarif à bord : ces choix d'une politique véritablement orientée vers la clientèle n'auraient-ils pas pu éviter un tel dossier ? Le client fait face à de l'incompréhension. La SNCB ne souhaite pas laisser tomber l'amende : le client se serait montré agressif. Pourtant, le document C170, dont nous avons demandé copie à la SNCB, ne mentionne rien de tel. Notre avis invite la SNCB à se contenter du prix du voyage. L'entreprise ferroviaire continue à exiger 75 € de la part de l'étudiant.



RFID (2016/2077)

Un navetteur oublie son abonnement et en fait part à l'accompagnateur de train. Celui-ci fournit au voyageur un ticket RFID (un carton présentant une bande magnétique), à présenter lors d'un éventuel prochain contrôle. Le client apprend par hasard après coup qu'il doit payer 8 € de frais administratifs pour annuler l'amende, car ce ticket RFID semble bien contenir une amende. Le voyageur estime que l'accompagnateur de train ne l'a pas correctement informé et décide de ne pas payer.

Dans notre avis, nous considérons qu'une amende sur un ticket RFID constitue une violation de la législation : au moment de la réception, le destinataire ne peut pas voir toutes les données légalement obligatoires (voir notre rapport annuel 2016). Nous demandons par conséquent à la SNCB de classer le dossier sans suite. L'entreprise ferroviaire répond qu'elle examine comment améliorer le lay-out des tickets RFID. Le client ne doit plus rien payer : le dossier est clôturé.

Dans notre avis, nous considérons qu'une amende sur un ticket RFID constitue une violation de la législation : au moment de la réception, le destinataire ne peut pas voir toutes les données légalement obligatoires (voir notre rapport annuel 2016). Nous demandons par conséquent à la SNCB de classer le dossier sans suite.

KLAS

Van : ZONE BRUGGE
Naar : ZONE BRUSSEL

: 21/09/2017

gebruiken
s de p
KLASVERHOOGING WEEK
ENKEL
KLASVERHOOGING 2e/1e KLAS

Van : ZONE BRUGGE
Naar : ZONE BRUSSEL

Op : 21/09/2017

Samen te gebruiken met een vervoerbewijs geldig in 2e
en volgens de gebruiksvoorwaarden hiervan.

333
2
0173028

De Vervoersvoorwaarden van NMBS zijn van toepassing
iets verdachts ? Bel het noodnummer: 0800/30230



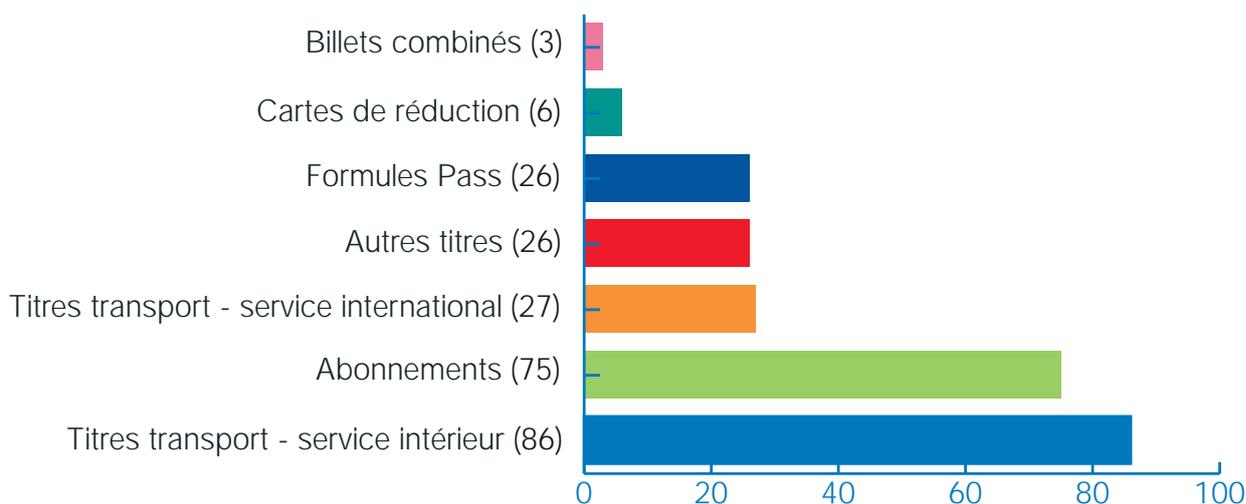
3.3. Titres de transport

3.3.1. Nombre de plaintes

Avec 249 dossiers en rapport avec les titres de transport, cette catégorie représente 14,8 % 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 internationaux ;
- autres titres de transport.



3.3.2. Guichets et titres de transport

En 2017, la SNCB a réduit les heures d'ouverture des guichets dans 33 gares. Est-ce le présage d'une fermeture définitive ? En tout cas, le voyageur a de moins en moins la possibilité de faire un choix entre le guichet et l'automate de vente : bien malgré lui, il est poussé vers le second du fait d'un manque d'alternative accessible (dans ses gares, la SNCB ne propose pas de wifi gratuit, qui permettrait d'utiliser l'application, et à bord des trains, elle réclame un supplément de 7 €).

Service à la clientèle et sécurité

La fermeture des guichets ou la réduction de leurs heures d'ouverture sont l'expression de choix économiques de la SNCB qui non seulement influencent négativement la qualité de service mais ont aussi un impact sur le sentiment de sécurité dans les gares concernées. En effet, en l'absence du contrôle social exercé par le personnel, les vandales peuvent agir à leur guise.

Les guichetiers sont plus – et doivent être plus – que de simples variantes humaines des automates

Il revient au voyageur de chercher lui-même comment effectuer la visite de la manière réellement la plus avantageuse, car la SNCB ne met pas internet à disposition de ses guichetiers

de vente mais la SNCB doit aussi leur fournir les moyens nécessaires pour exercer correctement leur tâche. Prenons par exemple les B-Excursions, que la SNCB présente dans sa brochure comme « un choix avantageux ». Les B-Excursions sont des produits « tout-en-un » pour certaines activités : le client reçoit un billet de train ainsi qu'un ticket d'entrée pour une attraction et, si nécessaire, un billet de bus, tram ou métro (ces derniers ne sont pas disponibles aux automates). Malgré les réductions incluses, les B-Excursions ne constituent pas toujours la formule la moins chère (c'est étrange pour un « choix avantageux »). Il revient au voyageur de chercher lui-même comment effectuer la visite de la manière réellement la plus avantageuse, car la SNCB ne met pas internet à disposition de ses guichetiers, outil dont ils auraient bien besoin pour effectuer les recherches nécessaires. Ils ne peuvent même pas consulter les tarifs d'admission sur le site de Train World, pourtant géré par la SNCB. Résultat : le guichetier doit conseiller le billet B-Excursion, même s'il soupçonne l'existence d'une alternative moins onéreuse.

Voyages transfrontaliers

Pour le trafic transfrontalier, à côté des billets courants, il existe aussi des titres de transport spécifiques. Ces derniers sont parfois complexes, ce qui signifie qu'ils ne sont pas toujours bien connus. Prenons par exemple le billet Euregio⁴² : pour 18,50 €, le client peut voyager de manière illimitée un jour de semaine avec 16 sociétés de transport public dans la région frontalière Belgique-Allemagne-Pays-Bas, mais le week-end et les jours fériés il est valable pour maximum deux adultes et 3 enfants de moins de 12 ans. A la SNCB, ces billets Euregio ne sont disponibles qu'aux guichets.

Le passager du train n'est pas toujours épargné lorsque différents opérateurs sont impliqués dans un voyage. Pensons au client qui achète un billet de la SNCB pour l'ICE (dossier 2017/3308). Bien que le client ait choisi le tarif Flexpreis⁴³, qui autorise une certaine forme de souplesse, le ticket indique qu'aucune forme de flexibilité n'est autorisée. Ce message apparaît automatiquement sur tous les billets électroniques émis par la SNCB. En réponse à cette plainte, et par le biais de notre médiation, la SNCB a pris les mesures nécessaires pour ne plus distribuer de telles informations incorrectes.

Un autre dossier (2017/3066) montre que tout ne se passe pas non plus de manière idéale lors d'un achat en ligne. Un voyageur veut acheter un Go Pass 1 sur le site internet de la SNCB pour un voyage vers Aix-la-Chapelle (une gare frontalière), mais cela ne fonctionne pas. En fin de compte, le client achète un billet standard et, après notre intervention, reçoit le remboursement de la différence de prix.

3.3.3. Segmentation des contrats

Supposons qu'un voyageur réserve auprès de la SNCB Europe un voyage en train à destination d'une gare hors du territoire, avec une correspondance en chemin. Le client reçoit la confirmation de la réservation et les billets, le tout sous un numéro de dossier unique. Mais il y a deux billets par trajet : le premier pour celui entre la gare de départ et la gare (internationale) de correspondance et le second pour la partie entre la gare de correspondance et la destination. Cependant, en raison du

⁴² www.euregio-mr.com/fr/service/transports-publics/euregio-ticket

⁴³ www.bahn.com/fr/view/offres/allemande/tarif-flexible.shtml

retard du premier train (intérieur), le passager rate sa correspondance pour le second (international), qui, lui, a circulé à l'heure. Dans ce cas, il est presque certain que la compagnie de chemin de fer produira sa carte joker de la segmentation du contrat.

Comment ouvrir son parapluie

Celui qui rate une correspondance et s'adresse à la SNCB Europe pour obtenir une compensation pour les dommages subis (réservation des billets de train, vol manqué, frais d'hôtel, etc.) reçoit cette réponse standard : « La SNCB, comme d'autres entreprises ferroviaires européennes, applique le principe de la segmentation des contrats. La réglementation européenne concernant les droits et obligations du voyageur l'y autorise. Chaque ticket représente un contrat de transport distinct et chaque contrat de transport est considéré comme autonome, même s'il fait partie de la même réservation. C'est pourquoi nous traitons chaque billet indépendamment les uns des autres. »

Ce que dit la SNCB Europe ici, c'est qu'elle ne rembourse que le prix du billet pour le premier train (du moins si le retard de celui-ci est de 60 minutes ou plus, sinon ce n'est rien). Les dommages causés par la correspondance manquée avec le deuxième train - international et donc plus cher - ne sont pas compensés, car celui-ci n'a pas eu de retard ; c'est l'idée. Pourtant, le client a passé une seule commande auprès de SNCB Europe, de la gare de départ à la gare de destination finale. SNCB Europe divise ou segmente le voyage en deux billets distincts sans informer clairement, avant la réservation ou l'achat final, le voyageur des conséquences et sans lui en demander la permission. Mais oui, en ligne, le voyageur a indiqué qu'il acceptait les conditions de transport.

Selon la SNCB, les chemins de fer sont responsables de mener les voyageurs à destination. Ils organisent une forme de transport collectif et n'ont aucune idée du but que le voyageur poursuit en faisant usage de ce transport. Manquer un vol, par exemple, est considéré par la SNCB Europe comme un dommage imprévu, dont elle n'est pas responsable. Cependant, cela n'apparaît pas clairement lorsqu'un client recherche des informations. Il se fie à l'horaire et sait à quelle heure son avion décolle mais il ne réalise pas suffisamment que l'horaire ferroviaire est parfois sérieusement perturbé. Ces voyageurs sont alors mis devant un fait accompli. Au moment de la réservation, les clients ne sont pas suffisamment prévenus des risques liés à un écart par rapport à l'horaire théorique.

La SNCB continue également de répéter que les voyageurs ferroviaires peuvent souscrire une assurance voyage couvrant ces risques. Ce n'est pas exact. Une assurance voyage qui couvre un voyageur couvre uniquement les risques du client, pas ceux des tiers. Seule la SNCB peut s'assurer des dommages qu'elle cause à autrui. Une fois de plus, nous plaidons pour que la SNCB souscrive une assurance en responsabilité civile pour indemniser les passagers lorsqu'ils subissent des dommages résultant d'un retard ou de la suppression d'un train.

Le principe des titres de transport directs

La réglementation européenne à laquelle la SNCB se réfère pour appliquer la segmentation des contrats et pour rejeter les dommages indirects inclut notamment le règlement européen 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Ironiquement, ce règlement vise à donner plus de droits aux voyageurs en cas de retard, de correspondance manquée ou d'annulation d'un service (voir le considérant 13 dudit règlement).

Ce règlement est en cours de réécriture. Dans l'introduction de la nouvelle proposition (27 septembre

Nous avons déjà transmis nos considérations à la Commission européenne. Nous espérons que le règlement définitif ne permettra plus d'exception au principe des billets directs.

2017), il est indiqué : « L'analyse d'impact a confirmé la disponibilité limitée des billets directs. Le fait de vendre des billets pour des portions de trajets uniquement permet aux entreprises ferroviaires de se soustraire à leurs obligations en matière d'indemnisation, de réacheminement et d'assistance ». De plus, le nouvel article 10 semble prometteur du fait qu'un voyageur avec des billets distincts pour un même trajet aura les mêmes droits qu'un passager avec un billet direct. Malheureusement, la dernière phrase annule complètement cet article : « Ces droits couvrent l'intégralité du voyage, du point de départ jusqu'à la destination finale, à moins que le voyageur n'ait été explicitement informé du contraire par écrit ». Nous avons déjà transmis nos considérations à la Commission européenne. Nous espérons que le règlement définitif ne permettra plus d'exception au principe des billets directs.

3.3.4. AirRail

Les trains de la SNCB pour l'aéroport sont populaires : en 2017, plus de 4,8 millions de voyageurs, soit un quart des passagers de l'aéroport, ont pris le train pour l'aéroport de Bruxelles⁴⁴. Mais opter pour ce train peut soudainement causer du stress. S'appuyant sur l'horaire de la SNCB, les passagers peuvent être surpris par les retards. Et en cas de retard ou de train supprimé, il n'est pas toujours évident de savoir quel transport alternatif est disponible. Comment ne pas rater le vol ? Le passager du train reste trop souvent dans le flou en raison d'un manque de communication claire. Notez également que la SNCB ne compense pas les coûts liés à un vol manqué, même si c'est la conséquence d'une circulation ferroviaire perturbée.

Pour un vol intercontinental, il est possible de réserver simultanément un billet d'avion et un billet de train. La réservation se fait en ligne ou via une agence de voyage. Sous le nom de AirRail⁴⁵, des voyages en train sont organisés entre un certain nombre de grandes villes belges ou néerlandaises et les aéroports de Francfort, Schiphol et Zaventem. Le document de réservation indique les heures de départ et d'arrivée du train, la composante aérienne sélectionnant les trains correspondants. Selon l'itinéraire vers et depuis la Belgique, il peut s'agir d'un train Intercity (SNCB), d'un train Benelux, d'un Thalys ou d'un ICE. Le client doit s'enregistrer pour le voyage en train sur le site AccesRail⁴⁶. AccesRail est la société mère ayant son siège social au Canada. Cette entreprise vend des billets de train (toujours liés à des billets d'avion) de 19 opérateurs ferroviaires opérant dans 12 pays⁴⁷.

Un avantage du système AirRail qui ne doit pas être sous-estimé : en cas de retard de train, une place est prévue sur le vol suivant, sans frais supplémentaires. Dans l'autre sens, lorsque le vol est retardé, cela s'applique également. Si vous disposez de billets achetés séparément, la SNCB invoque toujours le principe des contrats séparés (voir plus haut). L'inconvénient d'AirRail est que cette formule est limitée à quelques gares en Belgique et ce, en fonction de la destination choisie :

⁴⁴ http://www.belgianrail.be/fr/corporate/Presse/Presse-releases/31_01_2018.aspx

⁴⁵ <https://www.b-europe.com/FR/Destinations/Aeroports/AirRail>

⁴⁶ <https://check-in.accesrail.com/>

⁴⁷ <https://accesrail.com/>

les voyageurs qui utilisent un arrêt différent continuent donc à courir les mêmes risques en cas de correspondance manquée avec le train de l'aéroport. Ne pouvons-nous pas étendre la méthode AirRail à tous les arrêts belges ?

« En cas de trafic perturbé, contactez votre agence de voyages ou votre compagnie aérienne », indique la brochure AirRail sur le site internet de la SNCB Europe⁴⁸. Les termes sont mal choisis : par « compagnie aérienne », il faut entendre « l'aéroport concerné » (le vol lui-même n'est pas nécessairement opéré par une compagnie aérienne locale). La brochure ne contient pas non plus les coordonnées des aéroports, ce qui est pourtant une information cruciale pour ceux qui font face à un retard. De plus, dans l'un des dossiers que nous avons traités, l'agence de voyages concernée n'était pas au courant de la procédure à suivre. L'échange d'informations devrait donc être amélioré.

3.3.5. Avis

Une erreur sur un titre de transport (2017/0744)

Quelques semaines avant la date de départ, le voyageur achète des billets Eurostar à un guichet. Le jour du départ, il remarque que la date inscrite sur les billets n'est pas correcte : ils portent la date de la veille. Le voyageur est obligé de racheter des nouveaux titres de transport, plus chers. La SNCB refuse le remboursement : le client aurait dû contrôler ses billets quand il lui ont été remis.

Pour garantir un service de qualité, notre avis recommande : (1) la sensibilisation des voyageurs sur l'importance du contrôle des titres de transport : la SNCB l'expose à son équipe du Customer Experience ; (2) que les guichetiers passent toujours en revue la commande avec les voyageurs : la SNCB estime qu'ils font déjà le nécessaire ; (3) un bon valeur pour le client : la SNCB accepte à titre commercial d'offrir un bon de réduction qui couvre en partie les dommages.

Remboursement d'une carte train (2017/1967 et 2855)

En raison de travaux sur la voie, un navetteur est contraint d'abandonner quelques jours son abonnement et d'utiliser sa voiture. Le voyageur a été surpris par ces travaux : la campagne d'information (y compris les transports alternatifs) a échappé au client, même lorsqu'il a prolongé son abonnement pour un mois. Dans notre avis, nous rappelons sa responsabilité à la SNCB et nous demandons le remboursement des trajets manqués. L'entreprise répond qu'il revient au voyageur de prendre les précautions nécessaires et rejette l'avis.

Le passager du train reste trop souvent dans le flou en raison d'un manque de communication claire. Notez également que la SNCB ne compense pas les coûts liés à un vol manqué, même si c'est la conséquence d'une circulation ferroviaire perturbée.

⁴⁸ <https://www.b-europe.com/FR/Destinations/Aeroports/AirRail>

La SNCB nie avoir reçu un appel téléphonique et renvoie vers le tarif du billet, qui est non remboursable et non échangeable après le départ du train. Pourtant, le voyageur envoie l'historique des appels, qui montre que le fournisseur a bien enregistré deux contacts téléphoniques avec SNCB-Europe.

Suite à une intervention médicale urgente, le navetteur n'a pas pu voyager durant quelques mois. Il demande donc le remboursement (partiel) de son abonnement annuel et y joint, comme la procédure le requiert, une attestation médicale. Ce certificat indique que l'utilisation des transports en commun ne convient pas mais ne stipule pas si le client est autorisé à quitter la maison ou non. La SNCB refuse d'accorder un remboursement pour cette dernière raison. Nous avançons diverses considérations et réclamons le remboursement. La SNCB suit notre avis.

Carte de réduction (2016/2679)

Selon la mutualité du voyageur, celui qui a droit à une intervention majorée peut, sur présentation d'une carte d'identité électronique en cours de validité, acquérir au guichet un billet à moitié prix. Mais au moment de l'achat, il paye tout d'un coup le prix plein. La réduction était appliquée auparavant mais la carte de réduction n'a apparemment pas été prolongée. Le client satisfait encore à toutes les conditions. La SNCB refuse de rembourser la différence de prix.

C'est un malentendu qui est à la base du non-renouvellement de la carte de réduction. La manière exacte dont cela s'est passé n'est pas claire : le voyageur a mal compris l'information au guichet ou a reçu des informations erronées de l'assurance maladie. Mais peu importe, une certaine compréhension de la part de la SNCB nous semble appropriée dans ce cas. Dans notre avis, nous demandons le remboursement ou un billet cadeau. La SNCB répond que les informations sur son site Web sont claires, que l'entreprise n'est pas responsable d'une faute de la mutuelle et souligne que la possession d'une carte de réduction valable est obligatoire pendant le voyage. Elle rejette donc l'avis.

Echanger un billet (2016/2941)

Suite à un vol retardé, le voyageur va rater sa correspondance avec un train international. Le client appelle SNCB-Europe pour échanger son billet. Le premier appel est coupé prématurément. Lors du second appel, l'employé dit ne rien pouvoir faire. Le voyageur est contraint de racheter de nouveaux billets et introduit une plainte. La SNCB nie avoir reçu un appel téléphonique et renvoie vers le tarif du billet, qui est non remboursable et non échangeable après le départ du train.

Pourtant, le voyageur envoie l'historique des appels, qui montre que le fournisseur a bien enregistré deux contacts téléphoniques avec SNCB-Europe. Notre avis demande le remboursement du titre de transport original. L'entreprise ferroviaire refuse : c'est le client qui a mis fin prématurément au premier appel, selon la SNCB. Elle rajoute que le second appel, contrairement à nos informations, a eu lieu après le départ du train.





3.4. Personnel et service à la clientèle

3.4.1. Nombre de plaintes

En 2017, 84 dossiers nous sont parvenus en relation avec le personnel et le service à la clientèle, ce qui représente 5 % des plaintes.

3.4.2. Avis

Double paiement (2017/0130)

Un voyageur souhaite acheter des billets en ligne (SNCB Europe) pour un voyage intérieur en France. Mais le paiement semble ne pas aboutir, ni avec la carte de banque de l'employeur ni avec sa propre carte de crédit. Finalement, les deux comptes sont débités ... le voyage a donc été payé deux fois. La SNCB refuse le remboursement de l'une des deux commandes, estimant qu'aucune faute technique n'est à son origine. En outre, la SNCF a déjà reçu sa part.

Nous pensons que le voyageur ne doit pas être désavantagé par des accords passés entre la SNCB Europe et d'autres transporteurs. Nous suggérons donc à la SNCB de régler cette histoire en accord avec la SNCF. Notre avis demande que le client soit remboursé du double paiement. La SNCB se décide à contacter la SNCF, qui se dit prête à trouver une solution. Le voyageur récupère enfin son argent.

Acheter un billet B-Excursion (2017/0345)

Un samedi, le client souhaite acheter un billet B-Excursion pour une excursion dominicale à Bruxelles. Le guichet est fermé et l'automate ne propose pas la B-Excursion. Le voyageur appelle le Contact center de la SNCB, qui lui conseille d'acheter le lendemain un billet pour Bruxelles à l'automate et de tout régler au guichet. Une fois sur place, le guichetier s'avère incapable de faire quoi que ce soit. Le client est obligé d'acheter séparément le voyage en train, le billet STIB et le ticket d'entrée, ce qui revient plus cher que le forfait proposé par le billet B-Excursion.

Le service clientèle refuse le remboursement de la différence de prix : le voyageur aurait dû consulter le site internet et se rendre plus tôt à un guichet ouvert. De plus, l'entreprise ne veut pas accorder

Des guichets fermés, des informations contradictoires, des distributeurs automatiques qui ne peuvent pas fournir de billets STIB : ce service à la clientèle insuffisant est-il de la faute du voyageur ?

Le voyageur désire payer un billet de train avec son portefeuille électronique. Mais ce moyen de paiement ne peut pas être utilisé : le guichet est fermé et il n'est pas possible d'utiliser le portefeuille électronique à un automate. En ligne, seule la prolongation d'un abonnement est permise avec ce portefeuille.

de faveurs en raison de « problèmes personnels ». Des guichets fermés, des informations contradictoires, des distributeurs automatiques qui ne peuvent pas fournir de billets STIB : ce service à la clientèle insuffisant est-il de la faute du voyageur ? Notre avis réclame le remboursement de la différence de prix, en soustrayant éventuellement des frais administratifs. La SNCB campe sur ses positions.

Portefeuille électronique (2017/2205)

Le voyageur désire payer un billet de train avec son portefeuille électronique. Mais ce moyen de paiement ne peut pas être utilisé : le guichet est fermé et il n'est pas possible d'utiliser le portefeuille électronique à un automate. En ligne, seule la prolongation d'un abonnement est permise avec ce portefeuille. Le voyageur est contraint d'acheter un billet avec de l'argent. Il est alors demandé au service clientèle de prélever le montant équivalent du portefeuille et de le virer sur le compte bancaire du client.

La SNCB refuse cet arrangement et précise qu'il est possible d'acheter un billet 30 jours à l'avance. En outre, le crédit d'un portefeuille électronique peut être transformé en bons valeur. Nous estimons que les possibilités d'utilisation du portefeuille électronique, qui existe depuis déjà 10 ans, sont trop limitées. Notre avis réclame (1) une adaptation rapide de ce système de paiement, de sorte qu'il puisse être utilisé également via les automates et les canaux digitaux et (2) d'accéder à la requête du client. La SNCB maintient son refus.





14:12:39	21/09/2017	Loket
BINNENLANDSE VERKEER ALLE VERKOOP	0070	
KANMAAK EN VERLICHTE TREKKAARTEN	0070	
AFLEREVEN VERMADE RINDKAARTEN	000	
INTERNATIONAAL VERKEER	00	
IC-BUS / OVBUS	00	
PRODUCTEN MOBBI / DE LUN / MVB	000	
MOBI KAARTEN	0	

Tickets

(B)

Flankende Trekservice

3.5. Automates

3.5.1. Nombre de plaintes

Dans 58 dossiers, les voyageurs ont pris contact avec notre service pour un problème avec un automate de vente. 13 de ces dossiers concernaient également un constat d'irrégularité (amende) et ont été traités dans la rubrique 3.2.

Les 45 dossiers restants représentent 2,7 % de tous les dossiers traités par le médiateur.

3.5.2. Avis

Automate de vente (2016/0884, 2205, 3222 et 3670, 2017/0335 et 0605)

Un premier voyageur, en route vers l'aéroport, souhaite acheter un billet aller-retour pour des dates différentes, mais l'automate ne veut pas le lui délivrer. Le client effectue finalement l'aller avec l'aller-retour et, une fois revenu sur le sol belge, le retour avec un nouveau billet simple. Nous demandons le remboursement du voyage retour, payé deux fois. La SNCB marque son accord.

Un second voyageur désire un billet Weekend. Mais l'automate rajoute toujours automatiquement un ticket d'entrée pour Plopsaland. Finalement, le client achète deux billets simples, ce qui revient plus cher qu'un billet Weekend. Dans notre avis, nous demandons à la SNCB si un profit financier ponctuel leur paraît plus important que ce qu'un client heureux peut apporter. La SNCB rembourse la différence de prix.

Un troisième voyageur achète à l'automate, de manière involontaire, un titre de transport superflu. Tout d'abord, la SNCB refuse de rembourser le billet inutilisé en raison d'une demande tardive. Ensuite, elle compte des frais administratifs dont la valeur approche le prix du titre de transport. Ce n'est qu'après que nous avons mis en avant l'importance d'un esprit orienté vers la clientèle que l'entreprise rembourse l'intégralité du billet.

Un quatrième voyageur, de moins de 65 ans, parvient à acquérir un titre de transport à l'automate après moult essais. Il s'agit en fait d'un billet Senior. A bord du train, le client doit racheter un billet Weekend (moins cher qu'un billet Senior), majoré du tarif à bord. Notre avis demande le remboursement du billet Senior et du tarif à bord. La SNCB ne remboursera que le premier.

Un cinquième voyageur souhaite acheter un billet avec réduction (avec une carte « intervention majorée ») mais a payé le prix plein à l'automate. Nous réclamons dans notre avis le remboursement de la différence de prix. La SNCB refuse : rien ne prouve que le client avait bien sa carte avec lui le jour du voyage.

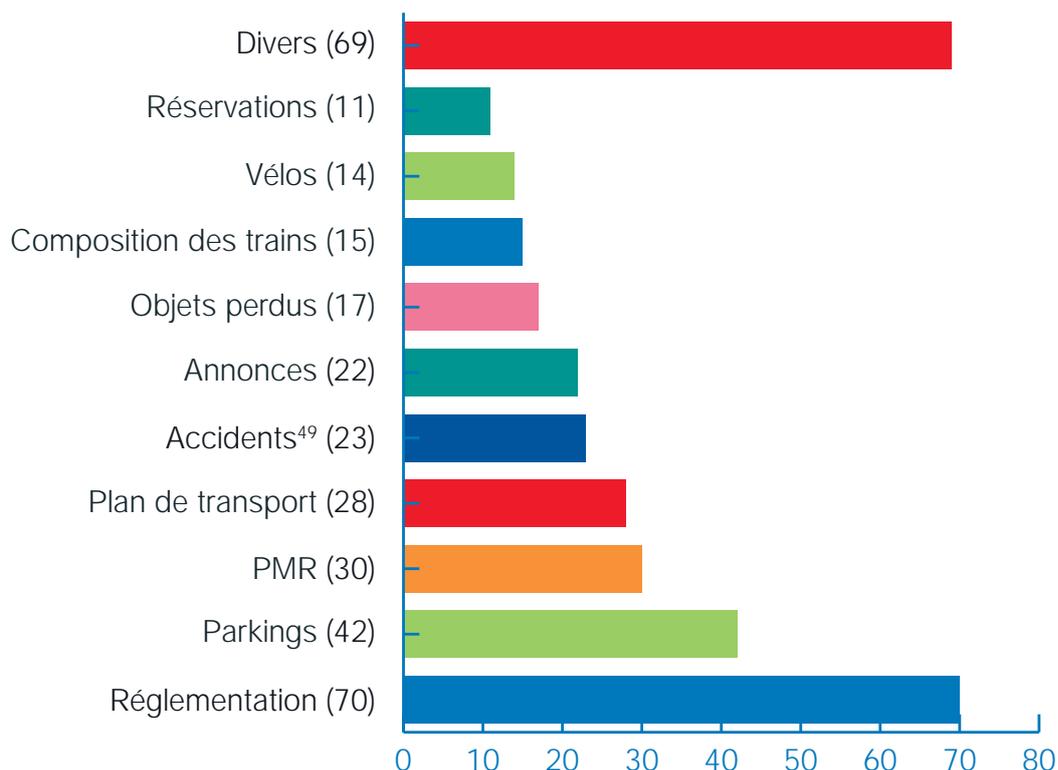
Un sixième voyageur, de plus de 26 ans, achète un Go Pass 1 à l'automate. Bien que ce produit soit plus cher que le billet qu'il aurait dû acheter, le client reçoit et paye une amende de 225 €. Notre avis demande le remboursement de l'amende. La SNCB refuse, estimant que le fonctionnement de ses automates est suffisamment clair. Remarque : le voyageur et l'accompagnateur de train s'accusent mutuellement d'agression verbale.



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. Procédure de départ

Le train peut partir à tout moment dès que toutes les portes sont fermées, à l'exception d'une seule. Pour le voyageur qui arrive un peu trop tard sur le quai, il peut être tentant de se glisser précipitamment par cette porte ouverte. Ceci met la vie en danger ! Si le train démarre à ce moment, cela peut provoquer une chute dans laquelle le passager et/ou l'accompagnateur de train finissent sous les roues du train⁵⁰. Quiconque embarque néanmoins risque également une amende.

La procédure actuelle

Dans une gare équipée de signalisation, un train ne peut prendre le départ que si le conducteur reçoit deux autorisations : l'une du poste de signalisation (qui gère notamment la position des aiguillages) et l'autre de l'accompagnateur de train (qui veille à ce que le train soit prêt au départ).

Pour le voyageur qui arrive un peu trop tard sur le quai, il peut être tentant de se glisser précipitamment par cette porte ouverte. Ceci met la vie en danger !

⁴⁹ Accidents (corporel ou matériel)

⁵⁰ https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/OOOE/2009/rapport_dinant_fr.pdf

Avec un coup de sifflet, l'accompagnateur de train informe les voyageurs qu'ils doivent embarquer. Les portes se ferment, sauf une. L'autorisation de l'accompagnateur adressée au conducteur se fait via un IOT (Indicateur Opération Terminée) : en tournant une clé dans un boîtier sur le quai - c'est d'ailleurs considéré comme le vrai signal de départ - un petit signal lumineux apparaît dans le champ de vision du conducteur. Ce signal représente une couronne de 6 lumières blanches avec une ampoule rouge en son centre. Une fois que le conducteur du train a actionné l'IOT, la lumière rouge s'allume pendant 10 secondes (7 secondes dans certaines gares de Bruxelles). Au cours de cette période, l'accompagnateur de train doit monter par la seule porte encore ouverte. Ensuite, la lumière rouge peut s'éteindre et la couronne de 6 lumières blanches s'allume, ce qui donne le signal de départ au conducteur.

Mais ce petit signal lumineux est également lié à la (grande) signalisation générale, qui est commandée par la cabine de signalisation. Lorsque le grand signal est rouge, par exemple parce que le train précédent ne se trouve pas encore à une distance de sécurité, la couronne IOT n'apparaît pas. Le temps d'attente de 10 secondes peut donc se rallonger. Pendant ce temps, l'accompagnateur de train se trouve dans l'embrasement de la porte ouverte, qui ne peut être refermée que lorsque le train se met en mouvement. Permettre aux voyageurs d'embarquer à ce moment-là peut être fatal. L'accompagnateur de train a donc pour tâche de l'interdire et d'infliger une amende le cas échéant.

Zone grise

L'interdiction d'embarquer est parfois interprétée comme un signe de mauvaise volonté de la part de l'accompagnateur de train et peut déboucher sur des confrontations verbales et même physiques. Dans les plaintes que nous recevons, les voyageurs déclarent qu'ils n'ont pas entendu le coup de sifflet, qu'ils n'ont pas vu que toutes les autres portes étaient fermées ou que l'accompagnateur de train ne leur a pas refusé l'accès. Même si ces arguments peuvent être légitimes, il est presque impossible de déterminer a posteriori ce qui s'est passé exactement. Souvent, le dossier se résume à la parole du voyageur contre celle de la SNCB. Et celle-ci n'annule pas facilement les amendes pour un embarquement après le signal de départ. Le personnel du train, le service clientèle et les clients se réfèrent à la « zone grise » où l'embarquement est autorisé ou non. Mais en cas de problème, la SNCB utilise ce moment de transition un peu flou au détriment du client.

La confusion est encore plus grande avec les trains Desiro : lorsque le capteur ne détecte aucun mouvement pendant 10 secondes, les portes se ferment automatiquement, même si la procédure de départ n'a pas encore démarré. Après le signal de départ, les panneaux sur le quai indiquent souvent « ne plus embarquer », mais pourquoi ne pas prévoir un signal lumineux et/ou sonore dans le train pour indiquer que l'accompagnateur de train a déjà tourné la clé ?

La méthode actuelle est utilisée depuis au moins 30 ans et les problèmes sont toujours restés les mêmes. Nous conseillons aux voyageurs d'être attentifs s'ils veulent embarquer à la dernière minute. En cas de doute, le voyageur a intérêt à demander à l'accompagnateur de train s'il peut encore monter à bord ou pas.

Chez les voisins

En France et au Luxembourg, un (sous-) chef de gare donne le signal de départ. De cette manière, il n'est pas nécessaire de laisser une porte ouverte jusqu'au départ effectif du train. Mais tout comme avec la SNCB, les passagers ne peuvent et ne doivent pas entrer dans le train, même si le train peut rester sans bouger à quai pendant un certain temps.

Une nouvelle procédure de départ sera mise en place à partir du 10 juin 2018 : l'accompagnateur de train fermera la dernière porte immédiatement après le signal de départ. Si le train doit attendre un signal ouvert, il attendra désormais avec toutes les portes fermées.

Jusqu'en 2005, les NS (Nederlandse Spoorwegen) avaient également une procédure de départ avec une porte ouverte, mais pas le système avec un boîtier sur le quai. Après un certain nombre d'incidents, la procédure néerlandaise a changé : toutes les portes sont désormais fermées avant que le train ne se mette en marche. Les NS mènent également une campagne de sensibilisation pour réduire le nombre de personnes qui embarquent en retard, c'est-à-dire les voyageurs qui se faufilent dans le train alors que les portes se referment⁵¹. Dans les gares néerlandaises, on trouve des affiches avec le texte « coup de sifflet = plus d'embarquement ». Attention : en Belgique, le coup de sifflet de l'accompagnateur de train signifie « Voyageurs sur le quai, embarquez dans le train »⁵² et non « vous ne pouvez plus embarquer » comme aux Pays-Bas.

DICE

Une nouvelle procédure de départ a été testée par Infrabel et la SNCB sous le nom de DICE (Departure In a Controlled Environment). D'abord, l'accompagnateur de train attendait un signal « vert » (émanant de la cabine de signalisation), puis donnait le coup de sifflet, embarquait, fermait toutes les portes et faisait savoir au conducteur qu'il pouvait partir. La procédure DICE se déroulait par SMS : la communication entre l'accompagnateur de train et le conducteur du train passait par une combinaison de réseaux GSM public et privé. Trois messages SMS étaient nécessaires : l'accompagnateur envoyait une demande de départ à la cabine de signalisation ; la cabine donnait alors son autorisation en renvoyant un texto, puis l'accompagnateur prévenait le conducteur du train. Toute cette procédure nécessitait un appareil spécialement développé pour éviter les abus et devait rendre également impossible l'utilisation de fausses clés.

DICE devait être introduit au printemps 2017 et entrer en vigueur dans toute la Belgique six mois plus tard. Mais en octobre 2017, le projet a été annulé parce qu'il ne répondait pas aux attentes (disponibilité limitée, fiabilité insuffisante et impact négatif sur la ponctualité). La SNCB et Infrabel avaient pourtant effectué des analyses de risques, qui font partie du dossier de sécurité transmis au SSICF (Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer). Ce dernier doit rendre un avis unanime avant qu'une nouvelle procédure de départ puisse être utilisée.

Une nouvelle procédure, malgré tout

En Commission Infrastructure de la Chambre, la CEO de la SNCB a déclaré qu'une nouvelle procédure de départ sera mise en place à partir du 10 juin 2018 : l'accompagnateur de train fermera la dernière porte immédiatement après le signal de départ. Si le train doit attendre un signal ouvert, il attendra désormais avec toutes les portes fermées. Pour le reste, rien ne change. Le fait que le personnel de train ne puisse plus surveiller le quai jusqu'au dernier moment est moins important, selon la SNCB, que la situation dangereuse actuelle. Il reste à voir quelle sera l'influence de la nouvelle procédure de départ sur les plaintes des voyageurs mais il ne semble pas illogique qu'elle entraîne moins d'amendes (et donc moins de plaintes). Ce qui est évidemment une bonne chose pour tout le monde et pour la sécurité également.

⁵¹ <https://www.ns.nl/uitgelicht/fluiten-is-niet-meer-instappen>

⁵² <http://www.belgianrail.be/fr/corporate/transcriptions/les-accompagnateurs-de-train-vos-anges-gardiens.aspx>

Après la dernière modification des anciennes conditions de transport, le 26 septembre 2016, le document comportait 251 pages. Si l'on compte toutes les pages des 75 petits textes ensemble, on arrive à 372 pages, soit 121 pages de plus par rapport à la situation avant l'opération de simplification.

3.6.2. Les conditions de transport de la SNCB

« La SNCB a entièrement revu ses conditions de transport jusqu'à aboutir à un document simple, transparent et plus lisible pour le client. Sa simplification et la suppression de certaines règles moins favorables à la clientèle s'inscrivent dans la volonté de la SNCB d'en faire un document convivial et plus axé sur le client. »⁵³ Voici comment la SNCB introduit ses nouvelles conditions de transport, valables à partir du 1er février 2017. Simple, transparent, lisible, convivial, axé sur le client : dans quelle mesure ces beaux mots correspondent-ils à la réalité ?

Suppression

En cas d'oubli d'abonnement et de remboursement d'un billet inutilisé (réclamé dans les 30 minutes après l'achat), la SNCB ne comptabilise plus les frais d'administration. En plus des abonnés, les voyageurs ayant un billet normal peuvent désormais également interrompre leur voyage : ils n'ont donc plus besoin d'acheter deux billets. Si le train est suroccupé et que l'accompagnateur de train déclasse le véhicule de première classe, les détenteurs d'une carte train peuvent obtenir le remboursement de la différence de prix entre la première et la seconde (à condition de disposer d'un C6). Il y a un certain nombre de pas dans la bonne direction, mais n'oublions pas que les règles supprimées étaient tellement peu commerciales qu'elles n'auraient jamais dû exister.

La route vers une SNCB orientée vers le client est encore longue. Il faut davantage se mettre à la place de ce dernier. On trouve par exemple sur les billets de train « les conditions de transport de la SNCB s'appliquent. Infos sur snbc.be ». Quiconque achète un billet standard, est ensuite confronté à un train supprimé puis décide par conséquent de ne plus voyager en train, ferait mieux de ne pas quitter la gare avec l'idée de rechercher plus tard dans les conditions de transport les règles d'un remboursement, car la SNCB ne rembourse ces billets inutilisés qu'au guichet et uniquement dans les 30 minutes après l'achat⁵⁴.

Coupure

Sur mieuxvoyager.be⁵⁵, la SNCB indique à propos de ses conditions générales de transport qu'« elles sont à présent regroupées dans un document d'une quinzaine de pages au lieu de 246 précédemment ». La SNCB a-t-elle alors jeté par-dessus bord environ 230 pages de réglementation ?

Si vous ouvrez le document des conditions générales de transport disponible sur le site internet de la SNCB⁵⁶, vous remarquerez qu'il n'a pas 15 mais 22 pages. La SNCB ne considère apparemment

⁵³ http://www.belgianrail.be/fr/corporate/Presse/Presse-releases/30_01_2017.aspx

⁵⁴ <http://www.belgianrail.be/fr/titres-de-transport/billets/~media/49862D4FCE3E4D748D32FCA781A03849.pdf>

⁵⁵ <http://mieuxvoyager.be/trouvez-et-achetez-vos-billets-en-toute-simplicité/simplification-des-conditions-transport/>

⁵⁶ <http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/conditions-de-transport.aspx>

pas l'annexe sur les irrégularités et les incivilités, ainsi que la table des matières, comme partie intégrante de ses conditions générales de transport. Et ce n'est que la partie émergée de l'iceberg : la plus grande partie des 200 pages « disparues » existe toujours et est encore d'application. Ce que la SNCB a réellement fait, c'est diviser le volumineux document en 75 documents plus petits. Ils sont désormais éparpillés sur son site internet, parfois sous une appellation différente de « conditions de transport ». La part du lion de l'ancien texte se trouve dans la rubrique « conditions particulières de transport », où la SNCB les a divisées par produit et service. Un résumé clair des endroits où l'on peut retrouver chaque morceau du texte original n'existe pas.

Après la dernière modification des anciennes conditions de transport, le 26 septembre 2016, le document comportait 251 pages. Si l'on compte toutes les pages des 75 petits textes ensemble, on arrive à 372 pages, soit 121 pages de plus par rapport à la situation avant l'opération de simplification. Bien sûr, la coupe de l'ancien format de texte continu fournit plus d'espace blanc (sur les dernières pages des nouveaux documents), ce qui entraîne un plus grand nombre de pages. De plus, la nouvelle disposition, composée d'une police plus grande, a également un effet similaire. Mais nous n'y voyons pas de suppression massive de règles, comme le laisse entendre la SNCB.

Dispersion

La taille des anciennes conditions de transport était effrayante. Ce problème semble maintenant résolu. Mais il reste la question de savoir si le voyageur retrouve plus facilement les informations. Si



La sous-section « conditions générales » comprend un document. Sur ces 22 pages, la fragmentation des anciennes conditions de transport est tangible : elle contient 25 renvois vers les conditions particulières de transport.

vous tapez « conditions de transport » dans la fonction de recherche sur snbc.be, vous recevrez principalement des résultats surannés. Pour des versions plus actuelles des textes, le voyageur doit se rendre dans la rubrique « service clientèle » puis cliquer sur « consulter nos conditions de transport ». Là, le visiteur peut prendre quatre directions : « conditions générales de transport », « conditions particulières de transport », « autres services » et, pour expliquer certains termes utilisés par la SNCB, « Lexique ».

La sous-section « conditions générales » comprend un document. Sur ces 22 pages, la fragmentation des anciennes conditions de transport est tangible : elle contient 25 renvois vers les conditions particulières de transport. Ces dernières ne sont pas toujours reprises dans la rubrique « conditions particulières de transport », comme le montrent les conditions générales, mais nous les trouvons également dans d'autres endroits. La liste des gares où les personnes à mobilité réduite peuvent recevoir une assistance, par exemple : l'article 8 des conditions générales dit « voir conditions particulières » mais, en réalité, on les trouve ici : « conditions de transport » > « autres services » > « voyageurs à mobilité réduite » > « Plus d'infos ».

Dans les nombreux documents énumérés sous les rubriques « conditions particulières de transport » et « autres services », nous ne trouvons pratiquement aucune référence à d'autres parties des conditions de transport de la SNCB, alors que c'est justement là que peut se nicher l'information qu'un voyageur recherche. Prenez maintenant le billet standard : dans la rubrique « conditions particulières de transport », toute personne qui ouvre « billet standard » et clique sur « tout savoir sur l'utilisation du billet standard » reçoit beaucoup d'informations utiles, mais sont-ce les détails recherchés par le voyageur ? Le client est informé qu'un billet standard peut être acheté « aux distributeurs automatiques, aux guichets, via le site Web snbc.be, via l'application SNCB, dans le train (au tarif à bord) ou chez les vendeurs autorisés ». Mais il n'y a aucune référence aux nombreux règlements qui se cachent derrière cette phrase. Comment le lecteur qui a atterri ici peut-il savoir, par exemple, ce qu'est le tarif à bord ou quel est son prix ? Pour être complet : une brève explication se trouve dans le lexique tandis que les détails se trouvent à l'article 5.4 des conditions générales de transport ; pour savoir à combien il s'élève, il faut consulter les « Tarifs de nos titres de transport », un document placé dans la rubrique « conditions particulières de transport » ; en plus, il existe également une fiche-produit relative au tarif à bord, qui est quelque peu perdue entre celles des différents titres de transport.

Et puis, il y a des morceaux de règlements maison qui ne sont pas repris dans la rubrique « conditions de transport ». Par exemple, si vous recherchez les conditions sur les différents supports d'abonnements, vous devez suivre une route qui passe par les FAQ. Et une information telle que le fait que la SNCB n'effectue pas de remboursement après la perte ou le vol d'un billet standard acheté à un automate se trouve à l'article 4 des « Conditions de vente aux guichets automatiques ». Le chemin à suivre est « service clientèle » > « les canaux de vente » > « à l'automate de vente » > « conditions ».

Il y a aussi une véritable faille. Supposons que le train Benelux, l'intercity avec lequel la SNCB et la NS relient conjointement Bruxelles et Amsterdam, subisse un retard sur le réseau belge et qu'un voya-

geur veuille demander une compensation. La page Web de la SNCB sur les conditions de transport de la SNCB-Europe indique que « chaque opérateur est responsable du trajet qu'il exploite » (5). Le client peut donc partir à la recherche d'informations supplémentaires dans les conditions générales de transport de la SNCB. L'article 1 confirme que le passager est sur la bonne voie : « Les Conditions Générales de Transport de la SNCB s'appliquent au transport national, international et transfrontalier de voyageurs effectué par la SNCB ». Un peu plus loin, l'article 11 traite des retards, mais le premier paragraphe stipule : « Si votre voyage comprend une partie couverte par un contrat de transport international, les règles décrites ci-dessous ne s'appliquent pas à ce contrat. Des règles spécifiques sont prévues au sein des Conditions Particulières. » Et voilà que le voyageur peut commencer à fouiner dans les conditions particulières de transport de la SNCB ! Chercher parmi les types de billets semble logique compte tenu du découpage de ces conditions. Cependant, quiconque clique sur cette page sur « hors Belgique » > « En Europe », puisque le billet international répond à ces critères, se retrouve sur le site de la SNCB-Europe. Et on repart pour un tour. Comment cela est-il possible ? Les conditions particulières d'un contrat de transport international ne se trouvent pas sur le site de la SNCB. Pire même : elles n'existent pas. Dans de tels cas, le contrat relève directement du règlement européen 1371/2007, mais le voyageur à la recherche d'une compensation n'y est pas conduit.

La manière dont la SNCB présente désormais ses conditions de transport ressemble à un labyrinthe avec des pièges et des trésors cachés. La division en conditions de transport et de vente, dont la première est scindée en conditions générales de transport, conditions spéciales de transport et groupe résiduel (« autres services »), montre que la SNCB n'a pas raisonné en fonction du client mais plutôt de la législation ou de son organisation interne. Nous préconisons (et nous espérons qu'elle viendra avec le nouveau site web) une nouvelle division claire, construite à partir du point de vue du voyageur. En attendant, il serait pratique que la SNCB, à des endroits bien pensés dans les différentes conditions, fasse le lien entre l'information et la réglementation.

Modification

La nouvelle présentation n'empêche pas la SNCB, comme auparavant, de modifier régulièrement ses conditions de transport. Avant la division des conditions de transport en modules distincts, on trouvait au début du document une liste qui reprenait les articles modifiés, ainsi que la date des changements. Chaque année, le 1er février, la SNCB créait un nouveau fichier avec une nouvelle liste vide. La version précédente des conditions de transport, en ce compris le tableau complété, se trouvait archivée sur le site Web de la SNCB. De cette façon, tout le monde pouvait voir quand une règle particulière entrait en vigueur, était modifiée ou annulée.

Cette transparence a disparu le 1er février 2017 : la SNCB ne complète plus de liste de modifications et les archives semblent avoir disparu. Où se trouvent-elles ? Les résultats à partir du module de recherche sur le site snbc.be montrent qu'elles sont cachées quelque part sur le site mais aucune référence à ces documents n'est faite. Ce qui n'existe plus non plus, c'est un lien vers les conditions de transport actuelles au bas de chaque page du site internet de la SNCB. Rien n'a remplacé les informations supprimées. Par conséquent, en cas de litige avec la SNCB, il est impossible pour le voyageur de rechercher les conditions appliquées au moment du voyage en train. De plus, la SNCB peut de facto modifier les conditions d'un billet pré-acheté avant même que le voyage en train ait lieu ou que la date d'expiration de l'abonnement ait été atteinte.

⁵⁷ <https://www.b-europe.com/FR/Juridique/Conditions-de-Transport>

Alors que la SNCB prétend que les conditions de transport ont gagné en transparence, c'est l'inverse qui transparait. Comment les conditions de transport peuvent-elles être transparentes quand la SNCB peut modifier sa réglementation à tout moment sans en laisser de trace ?

Il existe d'autres exemples où la SNCB a apparemment modifié un document après la date de publication : « City Pass Anvers ou Gand », « supports électroniques », « billet Euregio », « zones de validité des Key Cards », « lexique », « carte MOBIB », « Abonnement scolaire - Aix-la-Chapelle, Maastricht ou Roosendaal » et « billet week-end ». En quoi consistaient ces modifications éventuelles ? Nous l'ignorons. L'élimination des fautes d'orthographe semble être exclue car les signes pouvant indiquer une modification se produisent toujours simultanément en français et en néerlandais. Devons-nous être préoccupés par ce que nous pensons voir ici ?

Dans quelle mesure la nouvelle approche de la SNCB est-elle légale ? Sous le titre « l'entreprise ferroviaire publie les informations relatives aux conditions de transport », l'article 4.2.4.1 de l'annexe I du règlement européen 454/2011⁵⁹ stipule : « Le présent processus doit être mis en oeuvre pour la première publication, au plus tard six mois après l'entrée en vigueur de la présente STI. Les modifications de ces informations doivent être publiées au moins 6 jours avant leur prise d'effet. L'entreprise ferroviaire doit dresser la liste des articles modifiés par rapport à la version précédente. À chaque nouvelle version, l'entreprise ferroviaire maintient sur son site officiel une copie de la version précédente ». La SNCB ne respecte pas cet article : les modifications ne sont pas publiées sur son site au moins 6 jours avant leur entrée en vigueur et les versions antérieures n'y sont pas visibles.

En particulier, il en va de même, à travers les articles 4.2.6.1. et 4.2.7.1., respectivement pour les conditions relatives aux passagers à mobilité réduite et les règles concernant le transport de bicyclettes.

La SNCB se limite à publier les modifications au Moniteur Belge.

Alors que la SNCB prétend que les conditions de transport ont gagné en transparence, c'est l'inverse qui transparait. Comment les conditions de transport peuvent-elles être transparentes quand la SNCB peut modifier sa réglementation à tout moment sans en laisser de trace claire et facilement accessible à tous les voyageurs ? Nous plaidons pour la réintroduction d'un aperçu de toutes les modifications apportées clair et accessible au public, ainsi que la mise à disposition des anciennes versions des différentes conditions de transport de la SNCB, conformément aux dispositions légales.

⁵⁹ Règlement (UE) n° 454/2011 de la Commission du 5 mai 2011 relatif à la spécification technique d'interopérabilité concernant le sous-système « applications télématiques au service des voyageurs » du système ferroviaire transeuropéen

Après plusieurs voyages, le scooter ne peut tout d'un coup plus prendre place à bord du train : la longueur maximale d'1,20 m est dépassée de 18 cm.

3.6.3. Avis

Tarif du parking (2016/2762)

Un navetteur souhaite un abonnement pour le parking de la gare de Deinze mais ce type d'abonnement de B-Parking (SNCB) est réservé aux détenteurs d'une carte train. Le voyageur en question circule avec une carte train mi-temps. La carte de 10 accès au parking que le client devrait acheter revient à un supplément de plus de 250 € par an. Les voyageurs avec une carte train à temps partiel ont tout de même un usage plus restreint du parking que les navetteurs quotidiens, non ?

Nous demandons que la SNCB accorde un tarif préférentiel aux détenteurs d'une carte train mi-temps (et cartes Campus), similaire à celui dont bénéficient les navetteurs quotidiens pour accéder au parking. Nous réclamons également l'octroi d'un bon valeur pour compenser la différence de prix. La SNCB rétorque qu'un abonnement de parking garantit une place de parking libre. Si elle vend des abonnements de parking aux détenteurs d'une carte train mi-temps, il n'y aura plus suffisamment de places. Elle ne souhaite pas offrir de bon valeur mais promet d'étudier la question des tarifs.

Les dimensions d'un scooter (2017/0251)

Le voyageur est une personne à mobilité réduite. Avant l'achat d'un scooter, il prend ses renseignements par téléphone auprès de la SNCB. Concernant les dimensions maximales autorisées, la largeur lui est communiquée, mais rien sur la longueur. Après plusieurs voyages, le scooter ne peut tout d'un coup plus prendre place à bord du train : la longueur maximale d'1,20 m est dépassée de 18 cm. La SNCB rappelle qu'il faut tenir compte des spécificités de chaque type de voiture ou automotrice.

Le scooter peut donc embarquer sans problème dans certains trains. En outre, la SNCB n'ignore pas quel matériel elle utilise, et où ? Pourquoi ne communique-t-elle pas ces informations à ses clients ? Notre avis demande que la SNCB s'organise de telle manière que les voyageurs qui utilisent des scooters de plus de 120 cm aient accès aux trains appropriés. La SNCB ne nous suit pas. L'entretien, les pannes et accidents peuvent modifier l'utilisation prévue du matériel. L'entreprise ne peut donc pas prévoir à l'avance si un train sera accessible ou non aux engins de plus de 120 cm. En plus, tous les critères restent valables pour le matériel plus ancien.



3.7. Autres dossiers adressés au médiateur

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

En 2017, nous avons reçu 71 plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents. Dans 43 cas, il s'agissait de plaintes de riverains concernant les nuisances sonores causées par les travaux à l'infrastructure, les vibrations dues au passage des trains, le passage des transports dangereux, les barrières des passages à niveau trop longtemps baissées, etc.

Ces plaintes sont transmises aux services compétents (souvent Infrabel) pour y être traitées adéquatement.

Nous avons également été contactés 24 fois pour des plaintes relatives aux services d'autres entreprises de transport ou de voyages. Ces dossiers concernaient De Lijn, STIB, les TEC, la SNCF (pour les voyages en France) et diverses compagnies aériennes.

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

Outre une plainte relative à un litige de consommation et une autre qui relevait de compétences communales, nous avons aussi reçu 12 lettres de félicitations adressées à la SNCB. Nous transmettons bien entendu ces réactions avec grand plaisir.

Nous avons aussi reçu 12 lettres de félicitations adressées à la SNCB. Nous transmettons bien entendu ces réactions avec grand plaisir.





Team

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

En arrière-plan, de gauche à droite : Fabienne Roggen, Cédric Smits, Thierry Swaelens, Mathias De Vos, Kristof Goossens, Brigitte Bauwens.

Absentes : Ludovine Delvaux, Kathleen Delcroix.



OMBUDSRAIL

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

Comment contacter le service de médiation ?



Médiateur pour les voyageurs ferroviaires
Boulevard Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles
(près de la gare de Bruxelles-Nord)



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_FR



0800 25 095



Francophones : plaintes@ombudsrail.be

Néerlandophones : klachten@ombudsrail.be

Germanophones : beschwerden@ombudsrail.be



Fax 02 221 04 29



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

L'intervention du service de médiation est gratuite

WWW.OMBUDSRAIL.BE