



OMBUDSRAIL

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



Rapport annuel 2018

du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires



OMBUDSRAIL

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

Rapport annuel 2018

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-sixième 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 2018.

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 : © Alamy (p. 31), © David Bruyndonckx (p. 25), © Mario Calma (p. 20), © Bernard Harmant (p. 8, 34, 44), © iStock (p. 19), © Hector Martinez (p. 43), © Geert Packet - railscaapes.blog (p. 46-47), © Vitor Pinto (p. 51), © Emmanuel Raza - flickr (p. 40), © Shutterstock (p. 4), © Ludwig Wallendorff (p. 52), © Nick Van Hee (p. 6, 37, 38, 49, 56), © Alex Wong (Cover).

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

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	9
2.1. Volume des plaintes	9
2.2. Motifs des plaintes	11
2.3. Résultats des interventions	11
2.4. Le mode d'introduction des plaintes	12
2.5. Les différentes étapes du processus de médiation	12
2.5.1. Propositions de conciliation	13
2.5.2. Avis	13
2.6. Canaux de communication	15
2.6.1. Notre site www.ombudsrail.be	15
2.6.2. Médias sociaux	17
3. Analyse des plaintes	21
3.1. Retards	21
3.1.1. Nombre de plaintes	21
3.1.2. La ponctualité et le service de médiation	22
3.1.3. Les droits des voyageurs en trafic international en cas de grève	24
3.1.4. Avis	27
3.2. Amendes et tarif à bord	31
3.2.1. Nombre de plaintes	31
3.2.2. Personnes vulnérables	32
3.2.3. Avis	32
3.3. Titres de transport	35
3.3.1. Nombre de plaintes	35
3.3.2. Black Friday, un jour noir	35
3.3.3. Avis	36
3.4. Personnel et Service à la clientèle	39
3.4.1. Nombre de plaintes	39
3.4.2. Avis	39
3.5. Parkings	41
3.5.1. Nombre de plaintes	41
3.5.2. Avis	42
3.6. Divers	45
3.6.1. Nombre de plaintes	45
3.6.2. Nouvelle procédure relative aux objets perdus	45
3.6.3. Personnes à mobilité réduite	47
3.6.4. Avis	48
3.7. Autres dossiers adressés au médiateur	50
4. Règlement européen sur les droits des voyageurs : une mise à jour s'impose	53
Team	56



1. Avant-propos

1997

« La cinquième et dernière année du premier mandat du médiateur auprès de la SNCB a été fortement influencée par un certain nombre d'événements¹.

[...]

On ne peut nier que l'année 1997 fut également marquée par un débat public plus intense concernant la problématique de la mobilité. Une série d'initiatives politiques représentatives de l'intégration effective du concept de mobilité dans l'approche de l'aménagement du trafic et du territoire, ont souligné l'intérêt et le besoin de développer les transports publics, ainsi que la nécessité d'une efficacité globale du système : on pense inévitablement à une complémentarité (et donc à une concertation) entre les différents modes de transport.

La mobilité, qui joue un rôle primordial dans notre société, se révèle être une priorité pour tout un chacun à tous les niveaux. D'ailleurs, chacun apprend à ses dépens les implications de ce problème. »

2002

« 1er janvier 1993, 31 décembre 2002.

Les services de médiation auprès de la SNCB, de La Poste et pour les Télécommunications fonctionnent depuis 10 ans.

10 ans, comme le spécifie la loi, à protéger l'utilisateur. Mais 10 ans aussi, comme nous l'avons toujours dit, à tenter dans le cadre de nos compétences d'améliorer l'image de marque de la SNCB. Ecrire ceci il y a seulement quelques années nous aurait valu remarques acerbes ou regards incrédules ... c'est selon.

Le monde ferroviaire a considérablement changé en 10 ans : le matériel, l'infrastructure en général, les gares, le personnel et, ce n'est pas le moindre, la nature de la relation entre la Société et sa clientèle. Pour le service de médiation, ce furent 10 ans de propositions constructives, d'avis souvent rejetés et parfois exhumés un peu plus tard, de coups de gueule, de coups de cœur, de coups dans l'eau, de succès et d'échecs. »

2007

« Voici 15 ans que la fonction de médiateur a vu le jour.

Elle désigne un groupe de collaborateurs enthousiastes qui se place du point de vue du client tout en tenant compte des intérêts légitimes du Groupe SNCB. Sa mission est définie par la loi : défendre les droits des clients du Groupe SNCB et tendre vers une amélioration structurelle.

[...]

Le rôle de médiateur nécessite à la fois distance et implication, engagement et réserve, persévérance et renoncement. Il impose une réflexion et une remise en question permanentes. Il exige une recherche constante d'informations et de solutions, et implique de tenir compte de toutes les parties prenantes et des sensibilités propres à chacune d'elles, mais aussi à chaque individu. »

2012

« 2012 : 20 ans d'activités ininterrompues pour le médiateur. Le médiateur auprès de la SNCB d'abord ; le médiateur auprès du Groupe SNCB ensuite ; et le médiateur pour les voyageurs ferroviaires enfin. 2012 aura aussi été l'année du « rattachement » administratif de notre service au SPF Mobilité et Transports. Ce transfert avait débuté en 2010, s'était poursuivi en 2011 et s'est en quelque sorte conclu en 2012 avec la publication au Moniteur belge du 13 novembre de l'« Arrêté royal du 24 octobre 2012 relatif au Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires. »

¹ Le plus marquant fut le décès de Jean-Louis Bausière, premier médiateur auprès de la SNCB donc.



2017

« 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 [...].

Par contre, de ce qu'il transparait 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.»

Ci-dessus, vous avez pu lire (ou relire pour les plus anciens lecteurs) de courts extraits des introductions de nos rapports annuels marquant nos cinquième, dixième, quinzième, vingtième et vingt-cinquième anniversaires. Voici ramassé en quelques lignes un quart de siècle (+ 1 an en intégrant 2018) de la vie du service de médiation ferroviaire. Là où le paysage du rail a profondément changé, les préoccupations de l'usager et du médiateur n'ont quasi pas pris une ride. L'intérêt pour la (problématique de la) mobilité était déjà présente en 1997. « D'ailleurs, chacun apprend à ses dépens les implications de ce problème », écrivions-nous. Et encore, à l'époque, les implications climatiques étaient loin d'avoir l'acuité qu'elles dégagent d'aujourd'hui.

Ces extraits sont aussi des morceaux de l'histoire institutionnelle de notre service. Un service, une équipe qui se sont toujours battus, au travers des plaintes reçues, pour les intérêts légitimes des voyageurs et un service à la clientèle de qualité. Certes, tous nos avis et nos positions n'ont pas toujours été (bien) acceptés, reconnus et/ou suivis, mais ils avaient au moins le mérite de reposer sur des faits et sur une sincère volonté de faire avancer le schmilblick.

A propos de reconnaissance d'ailleurs. Si les actions du service ont toujours été reconnues, souvent

discutées, parfois discutables pour certains ; en revanche, une forme de son existence n'est toujours pas reconnue. Celle qui découle de la loi du 4 avril 2014, qui transposait elle-même la Directive européenne 2013/11/UE sur la résolution extrajudiciaire de conflits (mieux connue sous l'acronyme anglais « ADR » pour Alternative Dispute Resolution). Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires n'est toujours pas une entité qualifiée en regard de ces dispositions légales. Un premier refus de l'autorité compétente en la matière – le SPF Economie – a été essuyé en janvier 2017 ; un second vient de nous parvenir en mars 2019.

A titre de simple exemple, imaginons qu'une plainte d'un voyageur ferroviaire s'égaré auprès du SMC (Service de Médiation pour le Consommateur, enfant de la loi évoquée ci-dessus), il en résulterait pour celui-ci une impossibilité légale de nous la transmettre, puisque nous ne sommes pas une entité qualifiée reconnue. Est-ce bien grave d'être un vilain petit canard ? Est-ce si dommageable d'être un cygne ? Prenons le meilleur électricien de la planète ; si ses installations ne sont pas reconnues par un organisme d'agrément, cela risque d'être problématique à terme pour ce technicien. Dans notre cas, l'absence du label « entité qualifiée » nous exclut évidemment de la liste officielle de la corporation, nous empêche de participer pleinement à des réunions ou des conférences organisées par l'Europe ou encore d'intégrer comme membre à part entière des réseaux européens comme TRAVEL_NET², FIN-NET (litiges financiers) ou NEON (National Energy Ombudsmen Network).

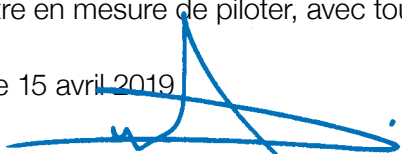
Si des éléments liés au règlement de procédure ou au contenu de notre site internet (qui, par ailleurs, est engagé dans une rénovation de fond en comble) peuvent être assez rapidement corrigés, l'obtention du sésame de la reconnaissance passe par une réelle indépendance financière et budgétaire (ou en tout cas estimée comme telle par le SPF Economie).

Comme déjà dit en 2007 et répété depuis, le rôle du médiateur requiert, entre autres, implication, engagement et persévérance. Nous avons donc été très heureux quand, en 2016 dans sa note de politique générale, l'autorité de tutelle s'est penchée sur notre situation et a jeté sur les fonts baptismaux un projet de révision de la loi de 2010³.

Une des clés de voûte des modifications envisagées était l'instauration d'une redevance de médiation à charge de l'ensemble du secteur ferroviaire. Cette disposition aurait constitué un grand pas vers la reconnaissance en tant qu'entité qualifiée. L'avant-projet de loi était plus ambitieux encore, car il visait à faire de notre service un organe public véritablement indépendant. La procédure était très engagée avec une première approbation des textes par le Conseil des Ministres en mai 2018. La voie était tracée et l'idée de voir notre service « new look » pour débuter 2019 et commencer un nouveau cycle de 5 ans n'était pas une chimère. Puis l'agenda politique et les voies impénétrables de la chose publique n'ont pu mener à la concrétisation finale.

Même si le médiateur doit parfois faire œuvre de renoncement (provisoirement) ; dans ce cas, non ! Les fondations sont là, les murs aussi et il ne manque que le toit pour parachever le travail. Nous espérons vivement être en mesure de piloter, avec toute notre équipe, le nouveau bateau.

Bruxelles, le 15 avril 2019



Jean-Marc Jeanfils, médiateur



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw

² Il s'agit d'un regroupement, soutenu par l'Europe, d'entités ADR qualifiées dans le domaine des droits des passagers et des voyages.

³ Loi du 28/04/2010 portant des dispositions diverses, Titre 2 « Mobilité », Chapitre 1er, Section 2 « Du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires » (MB, 10/05/2010)



CHEMIN DE FER DE LOUVAIN STRASSBOURG



2. Statistiques des plaintes

2.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2018, le médiateur a été saisi de 3.015 plaintes, dont 54 ont été considérées irrecevables pour diverses raisons (plainte anonyme, du ressort d'un autre collègue, données insuffisantes, etc.).

2.247 dossiers sont parvenus au service de médiation en première ligne et ont été transmis pour traitement à l'entreprise ferroviaire concernée. Parmi ceux-ci, 229 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 943 dossiers en seconde ligne.

Nombre de plaintes reçues

PLAINTES	2014	2015	2016	2017	2018
Français	823	1.033	752	644	556
Néerlandais	3.658	5.155	2.957	2.550	2.450
Total	4.481	6.188	3.709	3.194	2.961

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

DOSSIERS	2014	2015	2016	2017	2018
Français	431	564	399	292	237
Néerlandais	1.134	1.565	904	640	706
Total	1.565	2.129	1.303	932	943

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 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 1.237 dossiers.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAAL
Dossiers traités	3	21	29	8	38	195	943	1.237

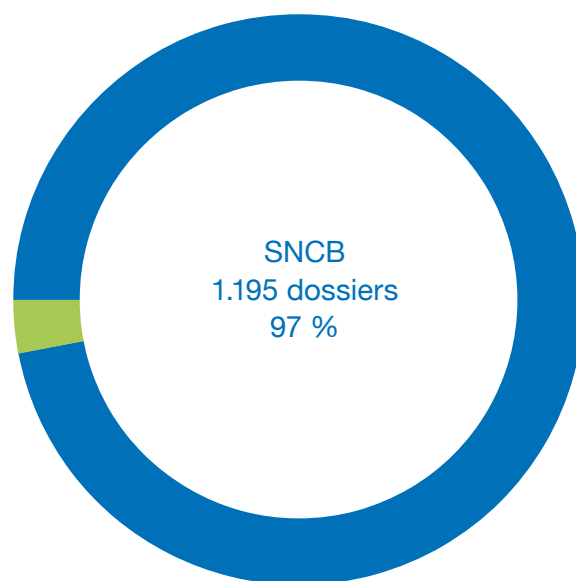
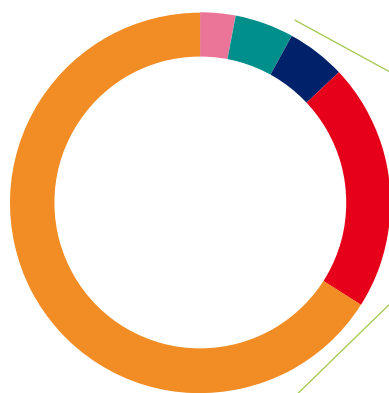
Dossiers traités en 2018

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

- 921 dossiers néerlandophones (soit 74 %)
- 316 dossiers francophones (soit 26 %)

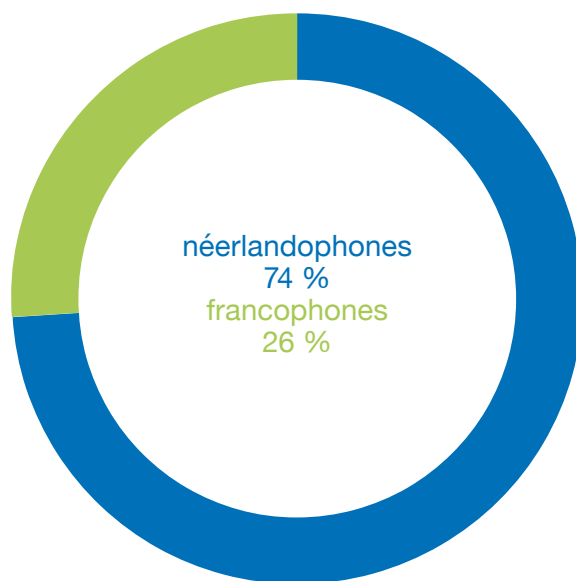
Répartition par entreprise ferroviaire

Thalys et IZY
28 dossiers
Eurostar
9 dossiers
Infrabel
2 dossiers
SNCF
2 dossiers
DB
1 dossier



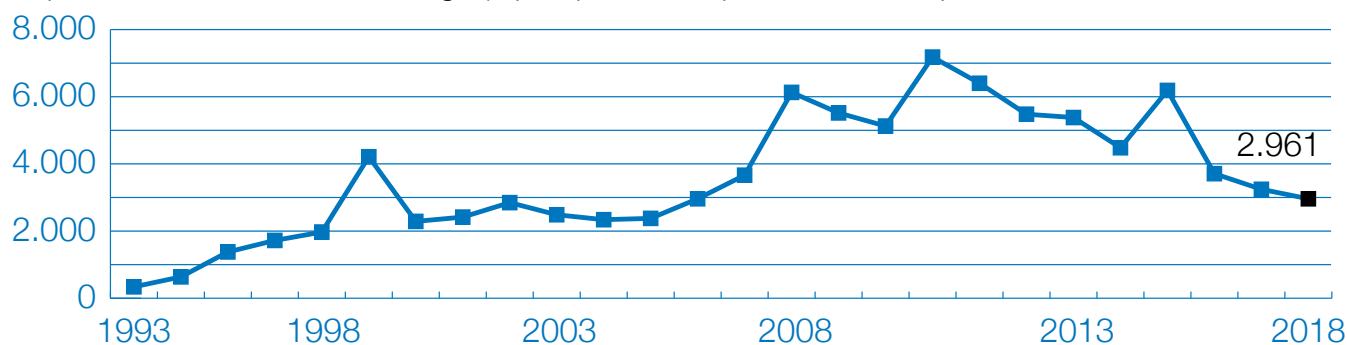
Nombre de dossiers « 2e ligne » ces 10 dernières années et nombre de clients concernés

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE DE CLIENTS
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 ⁴	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
2018	943	943
TOTAL	31.208	42.286



Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu plus de 93.000 dossiers (dont près de 83.000 en deuxième ligne) qui représentent plus de 100.000 personnes.



⁴ Depuis 2011 : uniquement les plaintes en seconde ligne, conformément à la loi du 28 avril 2010.

2.2. Motifs des plaintes

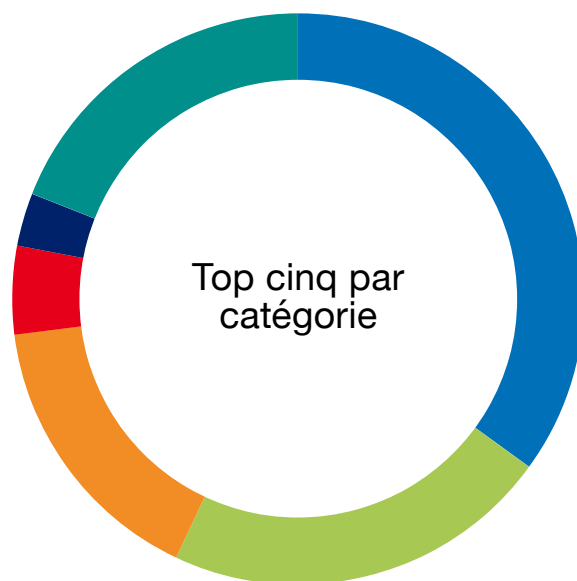
Cinq catégories sortent du lot en 2018 :

- 431 retards (34,8 % des plaintes)
- 272 tarifs à bord et constats d'irrégularité (22 %)
- 196 titres de transport (15,8 %)
- 59 personnel et service à la clientèle (4,8 %)
- 43 parkings (3,5 %)

Ce top cinq représente 80,9 % du nombre total de plaintes.

Les plaintes restantes (19,1 %) abordent les sujets suivants :

- horaires
- automates de vente
- 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.

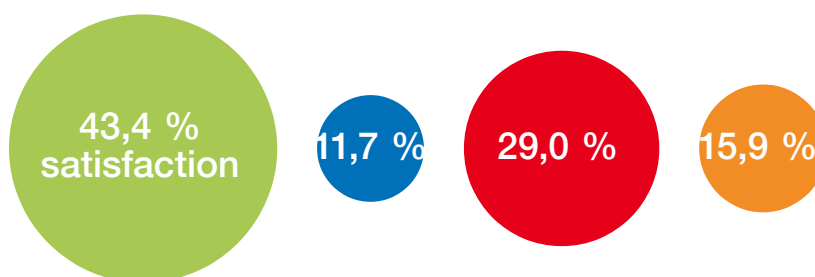
2.3. Résultats des interventions

Début février 2019, 212 dossiers des années précédentes ou de l'année de référence étaient encore ouverts. En voici la répartition :

DOSSIERS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
ouverts	2	2	0	0	6	7	195	212

Les 1.025 plaintes clôturées en 2018 ont connu le résultat suivant :

- 445 ont obtenu satisfaction
- 120 ont obtenu partiellement satisfaction
- 297 n'ont pas obtenu de résultat
- 163 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur



Dans 43,4 % des cas, l'entreprise ferroviaire a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou a donné une réponse que le client considère comme acceptable.

Dans 11,7 % des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

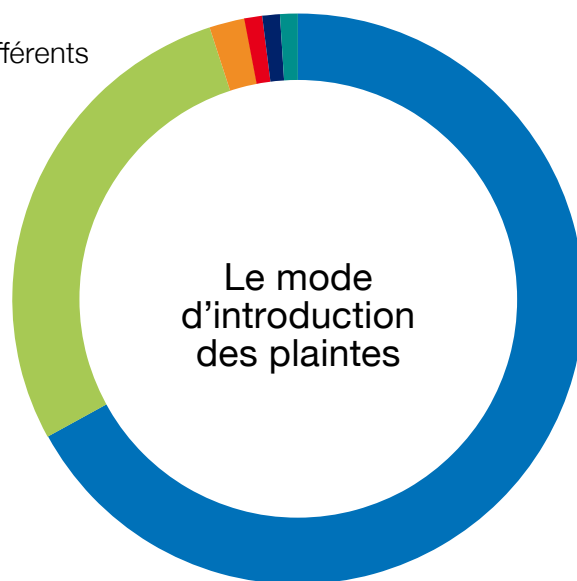
55,1 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont ainsi obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

Dans 44,9 % 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 la plainte a été considérée comme non fondée par le médiateur ou bien encore parce que le client a stoppé la procédure.

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 2018⁵ :

- Courriel : 804 (soit 67,9 %)
- Formulaire Web : 329 (27,8 %)
- Courrier : 30 (2,5 %)
- Téléphone : 11 (1 %)
- Visite sur place : 6 (0,5 %)
- Fax : 3 (0,3 %)



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 (Conditions de Transport, titres de transport, attestations de retard, réponses de l'entreprise ferroviaire, réservations, déclaration de l'accompagnateur de train, état d'occupation des trains,...), rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués. Il soupèse ainsi au mieux les arguments en présence.

⁵ Le mode d'introduction des plaintes n'est enregistré que depuis l'année 2015. Les plus anciens dossiers traités en 2018 ne sont donc pas repris ici.

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, le médiateur réexamine les différents arguments des deux parties et émet un avis, dernière étape de la procédure. 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 tant par le contenu des textes légaux et réglementaires que par les principes d'équité et de justice.

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

2.5.1. Propositions de conciliation

Nous avons rédigé 86 propositions de conciliation relatives aux dossiers traités en 2018.

2 compromis ont été adressés à Thalys, 1 à Eurostar tandis que les 83 autres concernaient la SNCB. Outre les 19 dossiers que nous avons pu clôturer positivement après le compromis, on retrouve aussi 7 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. Des 59 compromis rejetés, 33 ont fait l'objet d'un avis en 2018. Les 26 dossiers restants ont été clôturés sans avis (9) ou étaient encore en traitement au moment de la rédaction du présent rapport (17).

Cela signifie que, dans 6,95 % des dossiers traités en 2018, une proposition de conciliation a été déposée.

2.5.2. Avis

Nombre de dossiers avec un avis

Le médiateur a émis au total 46 avis durant cette année :

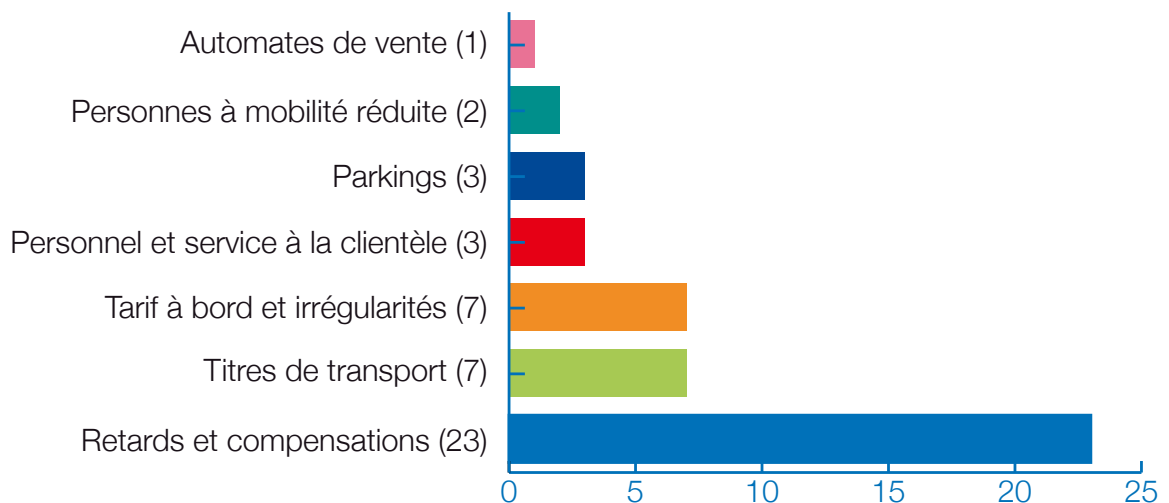
- 41 ont été rendus en néerlandais ;
- 5 ont été rendus en français.

Cela signifie que dans près de 3,7 % des dossiers traités en 2018 un avis a été émis. Tous les avis formulés en 2018 ont été adressés à la SNCB.

Dans 28,2 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a rejeté dans 71,8 % des dossiers.

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

- 23 étaient relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations (dont 11 concernant le train pour l'aéroport) ;
- 7 avaient trait aux titres de transport ;
- 7 sur le tarif à bord et les irrégularités ;
- 3 sur le personnel et la qualité du service ;
- 3 portaient sur les parkings (auto et vélo) ;
- 2 sur les personnes à mobilité réduite ;
- 1 sur les automates de vente.



Résultats

Début mars 2019, la SNCB avait fourni une réponse à tous les avis. Parmi les 46 avis émis :

- 33 ont été rejetés par la SNCB,
- 7 n'ont été suivis que partiellement,
- 6 ont été suivis.

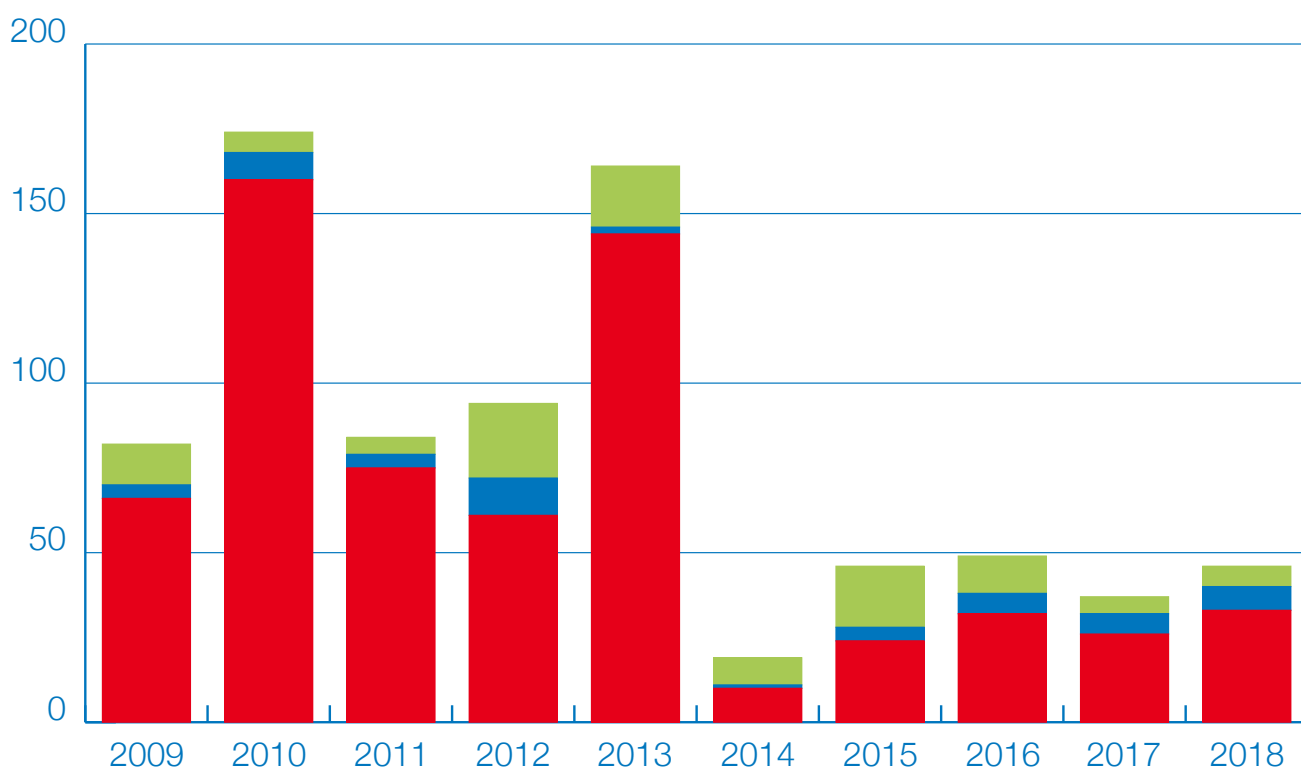
Dans 28,2 % des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a rejeté dans 71,8 % des dossiers.



Evolution des avis

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

- **rejetés,**
- **suivis partiellement,**
- **suivis.**



2.6. Canaux de communication

2.6.1. Notre site www.ombudsrail.be

Notre site, créé en 2010, a pour but de renseigner le public sur le fonctionnement du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, de lui fournir une série d'informations utiles (via des liens et la page d'actualités), de consulter nos rapports annuels et d'introduire une plainte.

Le site est actuellement en train de subir un lifting complet pour coller encore davantage aux technologies actuelles et pour faciliter la recherche d'informations par notre public cible. Pour l'instant, il est uniquement disponible en français et en néerlandais ; dans sa nouvelle version, il le sera aussi en allemand et en anglais.

Il sera intégralement accessible pour tous, y compris pour les personnes avec un handicap.

Nombre d'utilisateurs

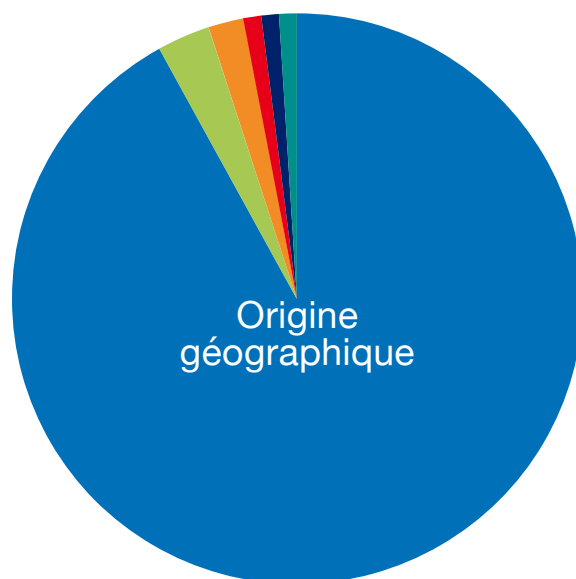
13.920 utilisateurs ont visité notre site en l'espace d'un an. On constate une augmentation constante

de nos visiteurs. Peut-être notre arrivée sur les réseaux sociaux a-t-elle engendré cet intérêt croissant ?

12.140 étaient de nouveaux visiteurs, soit 87,2 %, contre 1.780 visiteurs récurrents, soit 12,8 %

Origine géographique des utilisateurs

Les personnes qui visitent notre site ne sont pas seulement situées en Belgique. Voici ce que nos chiffres indiquent : **12.785 utilisateurs étaient situés en Belgique**, **247 en France**, **191 aux Pays-Bas**, **117 au Royaume-Uni**, **85 en Allemagne** et **43 au Luxembourg**.



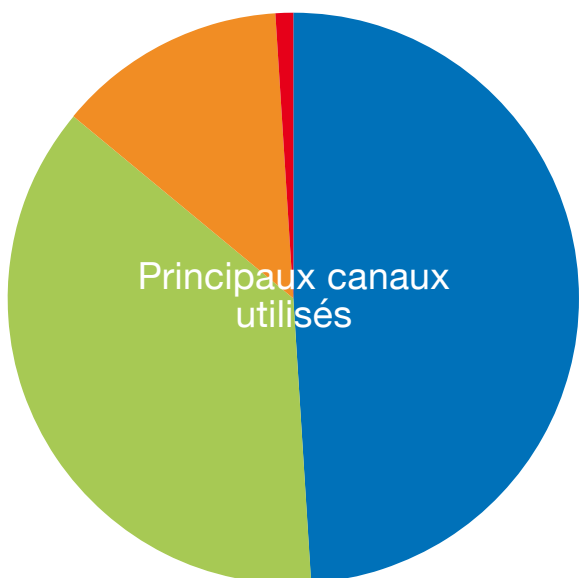
Principaux canaux utilisés pour arriver sur notre site

Les sites de recherches représentent 48,6 % des moyens d'accéder à notre site. Les autres moyens sont **l'accès direct** 36,8 %, **les médias sociaux** 12,6 % (Twitter et Facebook) et le reste sont souvent **les sites référents**.

Pages de notre site les plus visitées sur 28.521 vues uniques.

Dans l'ordre, les pages sont :

- **Accueil (NL)** avec 8.750 vues
- **Déposer une plainte (NL)** 5.359 vues
- **Accueil (F)** avec 3.396 vues
- **Contact (NL)** avec 1.760 vues
- **Infos sur objets perdus (NL)** 1.613 vues
- **Déposer une plainte (F)** 1.481 vues
- **Infos sur objets perdus (F)** 1.111 vues



2.6.2. Médias sociaux

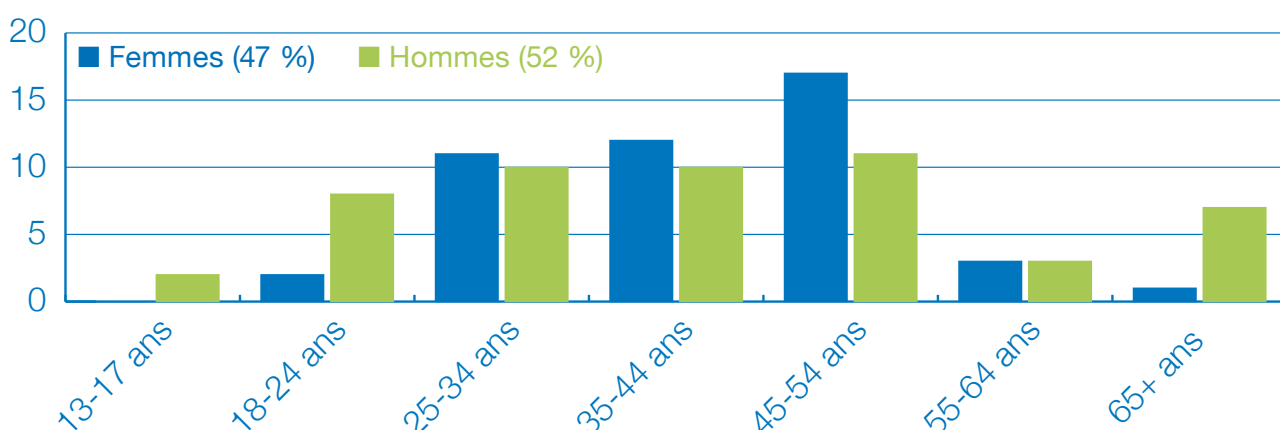
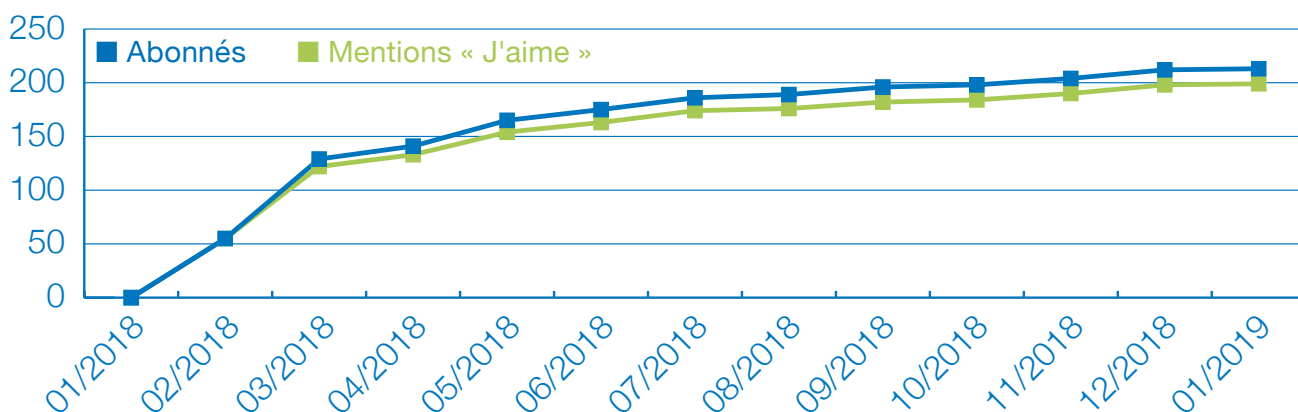
Désormais, nous informons également les passagers des trains de leurs droits via Facebook et Twitter. Avec nos propres posts, nous faisons régulièrement écho à l'actualité. Nous ne traitons pas les plaintes via ces médias mais nous répondons aux questions des voyageurs ferroviaires. Notre première publication date du 19 janvier 2018, ce qui nous permet de faire une première évaluation.

Facebook

Sur Facebook, nous avons opté pour un profil bilingue. Nous publions donc nos messages simultanément en néerlandais et en français. Le paramétrage linguistique de l'utilisateur détermine la langue dans laquelle il voit notre message.

- **Abonnés et mentions « J'aime »**

Notre nombre d'abonnés s'élève à 213 et notre page a reçu 199 mentions « J'aime » (situation au 31 décembre 2018). Nos abonnés reçoivent tous nos messages alors que ce n'est pas le cas pour les internautes qui aiment notre page mais ne la suivent pas.



- **Popularité de nos posts**

En 2018, nous avons publié 46 messages sur Facebook. Nous mesurons leur popularité par leur portée et l'implication qu'ils suscitent. La portée correspond au nombre total de personnes ayant reçu le message, ce qui dépend notamment de l'implication d'un groupe cible. L'implication se manifeste par le nombre de clics, de réactions, de commentaires et de partages.

La portée et l'implication semblent être liées : les trois messages avec la plus grande portée figurent également dans les cinq premiers messages avec le plus grand nombre de clics et le plus grand nombre de réactions, commentaires et partages.

Les posts les plus populaires étaient : l'avertissement phishing, la modification d'horaires du 5 février, la procédure de départ (amende pour embarquement après le signal de départ) et la compensation des retards dès 60 minutes.

La portée et l'implication semblent être liées : les trois messages avec la plus grande portée figurent également dans les cinq premiers messages avec le plus grand nombre de clics et le plus grand nombre de réactions, commentaires et partages. En outre, la portée de nos publications varie considérablement et il n'est pas toujours évident de savoir pourquoi une publication est plus populaire qu'une autre. Les messages qui rebondissent sur l'actualité ont généralement une plus grande portée.

Twitter

Il est impossible de créer une page bilingue sur Twitter. Nous avons donc opté pour un compte en néerlandais et un autre en français. Au 31 décembre 2018, ces pages comptaient respectivement 42 et 40 followers.

Depuis le lancement, nous avons envoyé 39 tweets. Ils ont été vus en moyenne par mois à 4.183 reprises en NL et à 3.006 en F. Notre profil Twitter a, lui, été consulté 97 fois en NL et 46 en F en moyenne par mois.





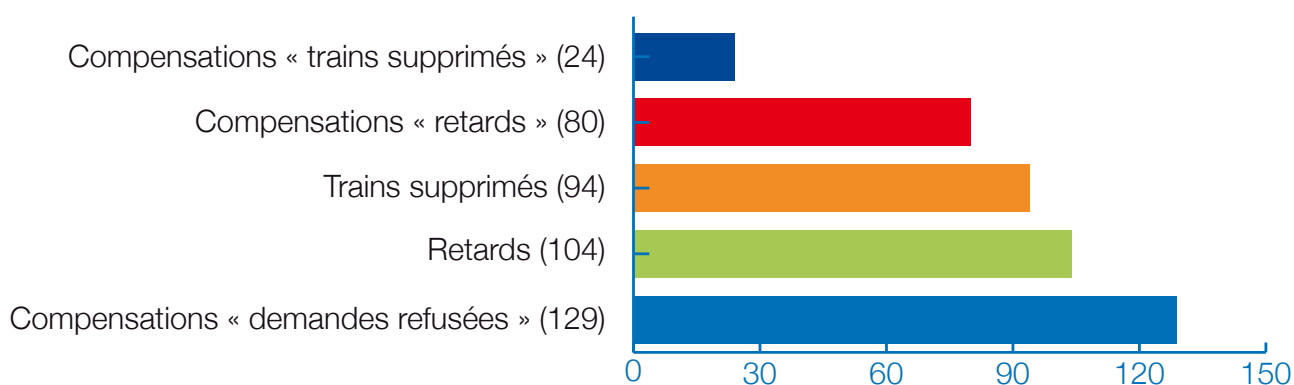
3. Analyse des plaintes

3.1. Retards

3.1.1. Nombre de plaintes

Avec 431 dossiers, soit 34,8 % 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 retard⁷

ANNÉE	SANS NEUTRALISATION	AVEC NEUTRALISATION	NOMBRE DE TRAINS PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT SUPPRIMÉS	RÉGULARITÉ PONDÉRÉE EN FONCTION DU NOMBRE DE VOYAGEURS
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 %
2018	87,2 %	91,7 %	26.626	85,3 %

⁷ Infrabel s.a

Entre 1996 et 2018, soit 23 exercices, les retards ont occupé la première marche du podium des plaintes reçues par notre service à 18 reprises et la deuxième 4 fois.

3.1.2. La ponctualité et le service de médiation, c'est toute une histoire d'amour si on peut dire.

Entre 1996 (année à partir de laquelle nous disposons de statistiques détaillées) et 2018, soit 23 exercices, les retards ont occupé la première marche du podium des plaintes reçues par notre service à 18 reprises et la deuxième 4 fois. Seule 2004 a fait exception. Nous avons d'ailleurs écrit à l'époque : « 2004 a été une bonne année pour la SNCB sur le plan des prestations fournies aux clients. En témoigne une fois de plus l'appréciation sans cesse croissante de la clientèle. De nouveau, l'évaluation du personnel a été globalement favorable. D'autres domaines ont également confirmé cette tendance, citons l'information, le confort, la propreté et la ponctualité. »⁸

Depuis 2008, les retards trustent la première place en terme de récriminations.

Nous ne réinventons pas l'eau chaude ; il n'y rien d'étonnant dans ces chiffres. La ponctualité a rythmé, rythme et rythmera les relations entre une entreprise ferroviaire et le voyageur. Sans une ponctualité de bonne figure, entendons une ponctualité solide et fiable, pas de relation de confiance envisageable entre les acteurs du transport ferroviaire.

Ne remuons pas le couteau dans la plaie : la ponctualité globale sans neutralisation en 2018 avec 87,2 % de trains à l'heure ou avec un retard de maximum 5'59'' est encore moins bonne que celle de 2014, 2015, 2016 et 2017.

Est-ce à dire que la SNCB et Infrabel restent les bras ballants à regarder la ponctualité se détériorer ainsi ? Non, bien entendu. En 2017, il y a eu la désignation de managers de lignes qui œuvrent en concertation avec Infrabel et les parties responsables aux niveaux local et central (matériel, horaires, gare, etc.). Peut-être que les actions de ces managers et surtout les résultats de celles-ci mériteraient d'être mis en lumière aux yeux du voyageur lambda.

Il y a aussi des opérations concrètes et ciblées. Citons par exemple l'adaptation du sillon du train P7305 « Tongres/Bruxelles-Midi » ; les contrôles préventifs et l'adaptation des prestations pour la préparation du train P8445 « Bruxelles-Midi/Visé » ou encore des actions particulières dans la région d'Hasselt.

Certaines lignes font aussi l'objet d'une attention plus soutenue en raison d'une ponctualité très loin des standards de qualité attendus. Difficile de ne pas évoquer à ce sujet le cas des lignes 161-162 « Bruxelles/Luxembourg ». En juin 2018, la deuxième phase de modernisation de la ligne a débuté. La ponctualité globale, qui était de 86 % en mai (score déjà pas terrible), est directement tombée à 65 % en juin pour reprendre de timides couleurs en juillet et août et s'effondrer à 45 % en septembre¹⁰. Il faut dire qu'en septembre les CFL (les Chemins de fer luxembourgeois) ont fait passer la tension

⁸ Rapport annuel 2004, Introduction, p8

⁹ Elle est de 91,7 % avec neutralisation ; elle chute en revanche à 85,3 % pondérée par le nombre de voyageurs, à 85,1 % mesurée sur tout le parcours et à 84 % en heures de pointe.

¹⁰ Certains trains affichaient même une régularité de 20 % !

électrique de leur réseau de 3.000 à 25.000 volts, ce que le matériel de la SNCB n'a visiblement pas trop apprécié et qui a donc engendré une détérioration significative de la ponctualité, synonyme de calvaire quotidien pour les usagers de cette ligne¹¹. Des mesures ont été prises ; on peut mentionner pêle-mêle : les horaires des trains IC entre Bruxelles et Luxembourg et des L entre Libramont et Arlon ont été revus ; l'adaptation du logiciel des locomotives « type 13 » en vue d'une meilleure compatibilité entre voiture et locomotive ; le remplacement des câbles entre les voitures et une meilleure disponibilité des pièces de rechange à l'atelier d'Arlon ; ou encore la suppression de certaines zones de limitation de vitesse entre Habay et Lavaux. Ces mesures, parmi d'autres, ont apparemment eu un impact sur la ponctualité qui s'est un peu redressée avec un taux de 83,7 % en janvier 2019.

La situation des lignes 161-162 présente clairement les caractéristiques d'un cocktail explosif pour la ponctualité : elle combine simultanément de gros travaux d'infrastructure limitant la capacité et des défaillances répétées du matériel roulant entraînant retards et suppressions. Heureusement, ces conditions ne sont pas réunies partout.

Si une ou des lignes sont davantage scrutées, certains trains le sont aussi ou devraient l'être rapidement. C'est le cas du train Benelux. Ombudsrail a en effet reçu des plaintes de voyageurs concernant le service et la ponctualité de ce train InterCity entre Bruxelles et Amsterdam. La SNCB et les NS (Chemins de fer néerlandais) ont décidé, depuis avril 2018, de laisser à nouveau rouler le train Benelux sur la ligne à grande vitesse Schiphol-Anvers. À la suite de cette décision, le train Benelux s'arrête désormais de nouveau, entre autres, à la gare de Noorderkempen (Brecht).

Cependant, cette liaison ferroviaire pose de nombreux problèmes, avec de mauvais chiffres de ponctualité à la clé¹². La SNCB en est consciente et nous a informés qu'elle a entrepris différentes actions concernant l'horaire, l'équipement et la préparation des trains. Pour nous, toutefois, il reste à déterminer comment se concrétiseront ces actions dans la pratique, quels objectifs précis se fixe la SNCB (pourcentage d'augmentation de la ponctualité, diminution effective des incidents techniques) et dans quels délais l'entreprise ferroviaire souhaite les atteindre.

La ponctualité a toujours été placée sous surveillance par la SNCB, rejointe par Infrabel par la suite. L'attention semble s'être accentuée depuis 2009 ; à partir de cette année-là, la ponctualité globale n'a plus passé le cap des 90 % (avec l'exception notable de 2015 avec 90,9 %). Depuis 2010, la SNCB et Infrabel partagent un « Plan d'action Ponctualité » fort de plus de 120 mesures régulièrement remises sur le métier.

Et pourtant, en dépit de tous les efforts, la ponctualité peine à retrouver sa vigueur. Les retards feraient-ils partie de l'ADN du rail ? Les embouteillages sont-ils consubstantiels à la route ?

On peut parfois invoquer des circonstances climatiques exceptionnelles (même s'il ne fait que -1 °C) pour excuser une caténaire capricieuse. On peut aussi avancer que 20 ou 30 % du matériel sont immobilisés ; que les nouvelles voitures vont bientôt arriver ; qu'elles sont là mais qu'elle font leur maladies de jeunesse (un peu comme bébé « fait ses dents ») ; que le matériel se fait vieux et est donc plus fragile. Les maladies de jeunesse sont-elles anormales, comme le serait la poussée des dents de bébé ? L'âge avançant, des pannes et des défaillances sont vraiment imprévisibles et donc impossibles à anticiper ?

¹¹ Ceci dit, la SNCB a reconnu être informée de ce changement technique depuis 2014 et que les tests effectués en avril 2018 n'avaient pas été poussés assez loin (voir « L'Avenir – édition du Luxembourg », 13/10/2018).

¹² Mai, juin et juillet furent les plus mauvais mois de 2018 avec une régularité respectivement de 72,4 %, 78,4 % et 79,9 %. L'année s'est très légèrement mieux terminée avec un score de 84 % en décembre.

Il n'est nullement question de mettre en doute la responsabilité des tiers dans les retards, mais identifier la cause est une chose, gérer l'incident ou l'accident (quelle qu'en soit l'origine d'ailleurs) en est une autre. Et les prévenir (songeons par exemple à des chutes de branches sur les voies ou à certaines pannes de matériel) en est une troisième.

Il y a aussi les tiers qui sont pointés, non sans raison, comme une cause importante des retards : 41,5 % de ceux-ci en 2018 leur sont attribués. Sous ce vocable, on regroupe les heurts de personnes, les accidents aux passages à niveau, les vols de câbles, le trespassing, les mauvaises conditions météorologiques (provoquant par exemple des chutes de branches ou d'arbres sur les voies), etc. Rien à redire là-dessus, si ce n'est qu'en 2018, 54,3 % des retards étaient bien du ressort de la SNCB (30,7 %) et d'Infrabel (23,6 %). L'arbre, même imposant, ne peut cacher la forêt.

Les vols de câbles (en cuivre) le long des voies sont un véritable fléau pour la circulation ferroviaire. En 2018, leur nombre a triplé, passant de 104 en 2017 à 315 (soit presque un vol quotidien). Cela représente quelque 51.675 minutes de retard.

Le trespassing est aussi une autre plaie. Jonglant entre la prévention (campagnes de sensibilisation, outils pédagogiques destinés aux écoles, caméras « parlantes » comme à Liège-Carré, ...) et la répression, Infrabel s'échine à endiguer ce phénomène avec la collaboration de Securail et de la Police. Le trespassing est non seulement néfaste à la régularité des trains, mais surtout est potentiellement mortel pour les inconscients qui en font parfois un jeu.

Il n'est nullement question de mettre en doute la responsabilité des tiers dans les retards, mais identifier la cause est une chose, gérer l'incident ou l'accident (quelle qu'en soit l'origine d'ailleurs) en est une autre. Et les prévenir (songeons par exemple à des chutes de branches sur les voies ou à certaines pannes de matériel) en est une troisième. Le Comité consultatif pour les Voyageurs ferroviaires a publié en 2018 à ce sujet un avis très intéressant et très bien documenté, intitulé «PONCTUALITÉ DES TRAINS DE VOYAGEURS DU SERVICE INTÉRIEUR ET MAITRISE DES INCIDENTS ». Ombudsrail se demande s'il fut éclairant aux yeux des responsables ferroviaires. Il est consultable dans son intégralité à l'adresse suivante : https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/avis_18-03_ponctualite.pdf?language=nl.

Nous nous permettons d'ailleurs de faire nôtre sa conclusion quand « Le Comité estime que le niveau insuffisant de la ponctualité actuelle des trains de voyageurs du service intérieur résulte surtout de facteurs structurels et qu'un renforcement de la collaboration entre la SNCB et Infrabel permettra d'améliorer sensiblement la situation. »

3.1.3. Les droits des voyageurs en trafic international en cas de grève

Les grèves tournantes qui ont régulièrement mis le réseau SNCF à l'arrêt (partiel) en 2018 ont fait l'objet de plusieurs plaintes auprès de notre service :



- des voyageurs ont réservé des billets Bruxelles-Paris et Paris-Bordeaux. Conformément aux mesures commerciales mises en place par la SNCF, les voyageurs procèdent à l'échange pour une autre date de leur titre de transport Paris-Bordeaux. Mais Thalys refuse de rembourser le billet Bruxelles-Paris inutilisé, car le Thalys, lui, n'a pas été affecté par la grève ;
- suite à un échange de leurs titres de transport pour une autre date, plusieurs voyageurs ont été confrontés à un surcoût ;
- face à la suppression de leur train international, des clients décident de rentrer avec une voiture de location et l'entreprise ferroviaire refuse d'intervenir dans ces frais-là.

Quels sont les droits des voyageurs dans cette situation ? Il nous a semblé important de les résumer de manière claire, car un voyageur mal informé peut rapidement se transformer en voyageur mécontent.

Le Règlement 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires aborde ce problème de manière assez précise. Voici ce que dit ce texte :

- *Article 16 – Remboursement et réacheminement*
Lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un train arrive avec plus de 60 minutes de retard à la destination finale prévue dans le contrat de transport (NDR : et c'est bien souvent le cas en cas de suppression d'un train international, pour cause de grève ou autre), les voyageurs ont immédiatement le choix entre :
 - a) **le remboursement intégral du billet**, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties non effectuées de leur voyage et pour la ou les parties déjà effectuées si le voyage ne présente

La législation européenne va encore plus loin. En effet, l'article 18 du 1371/2007 aborde la question de l'assistance. Cette disposition s'applique dans tous les cas dès qu'un retard atteint 60 minutes, même en cas de force majeure.

plus aucun intérêt par rapport au plan de voyage initial des voyageurs, ainsi que, s'il y a lieu, un voyage de retour jusqu'au point de départ initial dans les meilleurs délais. [...]; ou

b) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ; ou

c) la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans des conditions de transport comparables et à une date ultérieure, à leur convenance.

- Article 17 – Indemnisation relative au prix du billet

1. Lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 16, le voyageur qui subit un retard entre le lieu de départ et le lieu de destination indiqués sur le billet peut, sans perdre son droit au transport, exiger une indemnisation de l'entreprise ferroviaire. Les indemnisations minimales pour cause de retard sont les suivantes :

a) 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;

b) 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

[..]

4. Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation s'il a été informé du retard avant d'acheter le billet ou si le retard imputable à la poursuite du voyage à bord d'un autre train ou à un réacheminement reste inférieur à 60 minutes.

La législation européenne va encore plus loin. En effet, l'article 18 du 1371/2007 aborde la question de l'assistance. Cette disposition s'applique dans tous les cas dès qu'un retard atteint 60 minutes, même en cas de force majeure. Outre le devoir de tenir « les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles », « en cas de retard [...] de plus de soixante minutes, les voyageurs se voient offrir gratuitement :

a) **des repas et rafraîchissements**, en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés ;

b) **un hébergement à l'hôtel ou ailleurs**, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire s'impose, lorsque c'est matériellement possible ;

c) si le train est bloqué sur la voie, **le transport** entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.

Pour être complets, précisons que l'article 32 du CIV (Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages, annexées au 1371/2007) prévoit, en cas d'impossibilité de poursuite du voyage le jour-même, « les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur ». Attention cependant, cette disposition ne s'applique pas en cas de force majeure.

Voilà pour la théorie. En pratique, les voyageurs ne doivent pas perdre de vue les implications que leurs choix induisent :

- a) s'il choisit d'échanger son billet initial pour voyager un autre jour (ce qui, concrètement, prend la forme d'un remboursement des billets originaux suivi d'un achat de nouveaux billets à une autre date), les surcoûts éventuels liés au changement de date sont à ses frais (ex. billets de trains plus chers, nuit d'hôtel supplémentaire...). En plus, il perd tout droit à une quelconque compensation pour retard/annulation de son train initial ;
- b) si le voyageur renonce à son voyage en train et choisit un autre mode de transport, ses billets de train seront remboursés mais en aucun cas les autres frais (ex. voiture de location, avion...) ;
- c) si le voyageur opte pour la poursuite de son voyage ou un réacheminement, à la date prévue de son voyage ou à une autre date, ce voyage se fera sans frais supplémentaires mais sans garantie de place assise ;

Prenons un exemple : vous disposez d'un billet Avignon-Bruxelles pour le 5 mai (au prix de 150€ par exemple), qui vient d'être annoncé comme une journée de grève sur le réseau ferroviaire. L'incertitude règne et personne ne peut vous dire si votre train roulera comme prévu ou pas.

- a) vous décidez d'échanger vos billets initiaux pour une date ultérieure (ex. de nouveau prix : 240€). Vous avez dû prolonger votre séjour d'une nuitée à l'hôtel (ex. de coût : 110€).
Surcoût total : $240 - 150 + 110 = 200€$.
- b) vous choisissez de voyager en voiture de location (ex. de coût : 750€). L'entreprise ferroviaire refusera d'intervenir dans ces frais. Si vous n'avez pas demandé le remboursement de vos titres de transport à l'avance et s'il appert après coup que votre train a finalement roulé, sans retard important, aucun remboursement ne sera envisageable.
- c) vous optez pour la poursuite de votre voyage, tant pis si vous n'avez pas de place assise. Le jour du voyage, votre train a été annulé et vous avez pris le train suivant (4h plus tard). Vous recevrez une compensation de 50 % du prix de votre billet (puisque vous êtes arrivé à destination avec un retard de plus de 120 minutes), soit 75€ dans notre exemple.

Imaginons maintenant que le trafic soit totalement interrompu en raison d'une grève générale. Dans ce cas, l'entreprise ferroviaire doit vous fournir l'assistance réglementaire (repas, rafraîchissements, hébergement).

Concrètement, peu de voyageurs connaissent leurs droits : les textes légaux sont rébarbatifs et il faut bien constater que les entreprises ferroviaires ne sont pas toujours très enclines à informer ... Et même lorsqu'un voyageur connaît ses droits, comment les faire respecter ? Par précaution, nous invitons les voyageurs qui se trouveraient confrontés à l'impossibilité de poursuivre leur voyage le jour même (par exemple en cas de grève ou d'une panne de matériel) à prévenir l'entreprise ferroviaire de son souhait d'obtenir l'assistance prévue par la réglementation. Si l'entreprise ferroviaire ne réagit pas de la manière appropriée, le voyageur devra lui-même pourvoir à ses propres besoins, en conservant toutes les notes de frais et autres justificatifs. Une fois revenu à bon port, il pourra introduire une plainte et demander le remboursement des sommes avancées.

3.1.4. Avis

Demandes de compensation pour retards de longue durée (2017/1740 et 2018/1338)

Un train est évacué après une (fausse) alerte terroriste. Un peu plus tard, le voyageur voit le train vide quitter la gare. Le suivant est supprimé et celui qui emmène finalement le client arrive à destination

avec un retard considérable. La SNCB estime que le départ du train (vide) a été annoncé et rejette la demande de compensation. Notre avis a été nécessaire pour inciter la SNCB à reconnaître que l'annonce n'a été faite qu'après le départ du train. Le client reçoit finalement sa compensation.

Pour un voyage aller-retour, un voyageur introduit deux demandes de compensation. La SNCB accepte la demande pour le voyage aller. Mais la compensation pour le voyage retour est refusée : le client était toujours dans le train en retard du voyage aller lorsque le train prévu pour le voyage retour est parti. Nous tenons la SNCB responsable du train de retour manqué et notre avis demande donc la compensation. La SNCB ne se sent pas concernée et confirme le refus.

Demandes de compensation pour retards fréquents (2017/2894 et 2929, 2018/1102 et 1844)

La SNCB rejette deux demandes de compensation parce que le voyageur aurait pu arriver plus tôt à destination avec un autre train. Dans notre avis, nous soulignons une contradiction dans les Conditions de Transport entre l'article 11.2.1 §3 (suppression des retards non conformes) et l'article 11.3 §7 (rejet de la demande dans sa globalité). La SNCB est ici juge et partie. Nous demandons l'application de la mesure la plus favorable au client, à savoir la suppression des retards litigieux. La SNCB refuse de voir le problème.

Deux demandes de compensation sont introduites en retard. Par distraction, un navetteur présente une demande qui couvre sept mois (au lieu de six). Conséquence : la demande n'a pas été introduite dans les trente jours suivant le dernier retard. L'autre client n'avait que deux jours de retard. Dans les deux avis, nous réclamons un peu de compréhension et la compensation prévue. Malheureusement, la SNCB applique les règles de manière stricte et maintient son refus de compenser, dans les deux cas.

Attestation de retard (2017/2158 et 2018/0186)

Un navetteur se plaint des données relatives aux retards, qui ne sont disponibles que pendant un temps limité, ce qui rend difficile la rédaction des demandes de compensation. Dans notre avis, nous préconisons un système de compensation plus simple et proposons que les attestations de retard soient consultables jusqu'à six mois après la date. La SNCB défend son système de compensation et craint davantage d'abus liés à une disponibilité prolongée des attestations de retard.

Un autre navetteur constate que les données reprises sur les attestations de retard ne sont pas toujours correctes. Nos recherches montrent que la SNCB arrondit vers le bas (14 minutes et 59 secondes deviennent 14 minutes). Nous demandons à la SNCB d'appliquer la règle habituelle pour les arrondis : jusqu'à 30 secondes, on arrondit vers le bas ; à partir de 30 secondes, on arrondit vers le haut. La SNCB répond que si un client veut connaître les secondes d'un retard, il doit la contacter.

Segmentation de contrat (2017/1687 et 3040, 2018/0440 et 1012)

Le voyage prévu comprend une partie nationale avec une correspondance pour une partie internationale. Les billets ont été achetés longtemps à l'avance. À la gare, prêt au départ, le voyageur s'aperçoit que des travaux sont planifiés sur la première section de son parcours. La durée du trajet étant plus longue, un trajet en taxi est nécessaire pour ne pas rater la correspondance. Nous demandons le remboursement des frais de taxi. La SNCB refuse car elle aurait pu amener le passager

Le voyage prévu comprend une partie nationale avec une correspondance pour une partie internationale. Les billets ont été achetés longtemps à l'avance. À la gare, prêt au départ, le voyageur s'aperçoit que des travaux sont planifiés sur la première section de son parcours. La durée du trajet étant plus longue, un trajet en taxi est nécessaire pour ne pas rater la correspondance. Nous demandons le remboursement des frais de taxi.

à sa gare de correspondance avec moins de 60 minutes de retard.

Par deux fois, la correspondance avec un train d'une autre compagnie est manquée suite à un retard du premier train. Deux fois, la SNCB (en tant que vendeur) ne compense pas la partie qui suit la correspondance. Dans un avis, nous avançons que c'est la SNCB elle-même qui a scindé les contrats en deux. Dans l'autre avis, nous nous référons aux orientations interprétatives du Règlement européen 1371/2007. Nous demandons dans les deux cas un remboursement. La SNCB invoque à chaque fois le principe des contrats de transport séparés pour rejeter notre avis.

Un groupe de voyageurs entreprend un voyage aller-retour international avec une correspondance. Or, pour la deuxième partie du trajet, deux trains d'affilée sont supprimés. Comme le voyage a ainsi perdu toute utilité, les clients rentrent chez eux. La SNCB prend en charge le voyage aller mais pas le voyage retour. Nous recommandons un remboursement complet, tel que prévu à l'article 16 du Règlement européen 1371/2007 (qui, selon nous, prime sur le principe des contrats de transport séparés). Néanmoins, la SNCB continue d'accorder la priorité à la segmentation des contrats.

Le train pour l'aéroport (2017/1986, 2842, 3034 et 3140, 2018/0084, 0232, 0544, 0566, 0669, 0756 et 0826)

Dans onze dossiers, les voyageurs se rendent dans un aéroport. Leurs trains ont été supprimés ou retardés. Six clients parviennent à prendre leur vol après avoir opté pour un mode de transport alternatif (trois fois un taxi et trois fois leur propre voiture). Cinq autres, qui continuent à compter sur le train, manquent leur vol. Nous recommandons un remboursement des billets, des frais de modification de réservation des voyages en avion, des notes de taxi et de stationnement. La SNCB rembourse les billets dix fois, deux fois partiellement les frais de taxi et deux fois les frais de stationnement. Dans aucun des dossiers, la SNCB n'intervient dans les dépenses consécutives aux vols manqués.



3.2. Amendes et tarif à bord

3.2.1. Nombre de plaintes

272 dossiers adressés au médiateur en 2018 concernaient des constats d'irrégularité ou des tarifs à bord.

29 plaintes concernaient le supplément qu'un voyageur doit acquitter lorsqu'il achète son billet dans le train. 243 fois le client a fait appel au médiateur pour des plaintes relatives aux amendes.

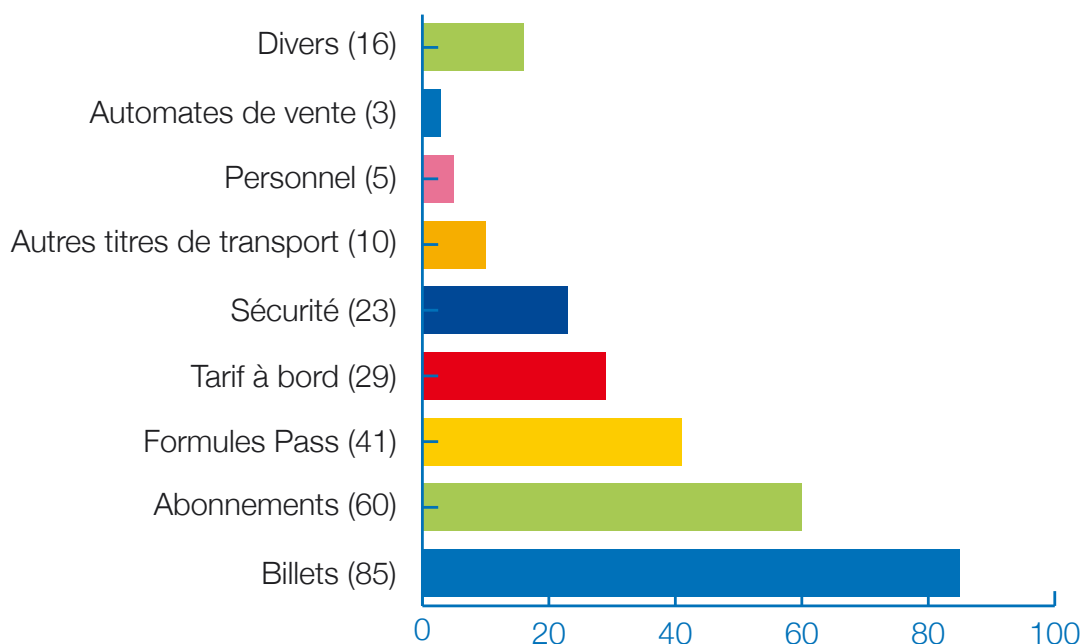
Ces constats – C170 dans le jargon SNCB – sont des amendes infligées par un accompagnateur de train pour différentes raisons, la plus courante étant le voyage sans titre de transport valable.

Au sujet des amendes administratives, en vigueur depuis le 1er novembre 2018, nous n'avons encore ouvert aucun dossier.

Avec 22 % 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 ...),
- automates 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 ...).



Il est vrai que les amendes peuvent décourager les fraudeurs. Cependant, cette logique ne s'applique pas aux voyageurs ferroviaires qui ne peuvent pas se gérer eux-mêmes ou qui ne peuvent pas mesurer les conséquences de leurs actes. Un trouble peut sérieusement affecter voire annihiler le jugement ou le comportement.

3.2.2. Personnes vulnérables

Certains voyageurs souffrant de troubles mentaux montent parfois dans le train sans payer et les problèmes suivent. Leur gestion administrative et leurs finances sont souvent dans un tel état que les mises en demeure y passent inaperçues. Entretemps, les dettes augmentent et la SNCB fait ses comptes.

Il est vrai que les amendes peuvent décourager les fraudeurs. Cependant, cette logique ne s'applique pas aux voyageurs ferroviaires qui ne peuvent pas se gérer eux-mêmes ou qui ne peuvent pas mesurer les conséquences de leurs actes. Un trouble peut sérieusement affecter voire annihiler le jugement ou le comportement.

Ces dossiers nous parviennent via un administrateur de biens ou un membre de la famille qui assume cette tâche. Nous nous efforçons ensuite de trouver une solution individuelle pour régler le litige avec la SNCB (ex. en payant le prix du voyage, augmenté du tarif à bord).

3.2.3. Avis

Personnes vulnérables (2016/2711 et 2017/1946)

Un mineur souffrant d'un problème mental doit se rendre à l'école en train. Montrer son abonnement ou rester sur l'itinéraire sont des tâches parfois trop difficiles pour lui. Les amendes s'accumulent. Nous demandons de réduire toutes les amendes au prix du voyage et invitons la SNCB à réfléchir à un traitement approprié de tels dossiers. La SNCB décide de réduire les amendes au prix du tarif à bord et s'engage à faire de même dans le futur.

Un couple vit dans la pauvreté. Pour rendre visite à leur enfant, qui séjourne dans une institution, les parents doivent prendre le train, mais ils ne peuvent pas payer ces trajets. Les amendes s'entassent également ici. Dans l'avis, nous demandons un plan de paiement dans lequel les amendes sont réduites au tarif à bord. Entre-temps, un juge a désigné un médiateur de dettes et nous avons donc dû refermer le dossier.

Embarquement après le signal de départ (2016/0933)

Une correspondance. L'accompagnateur du premier train exhorte le passager à se presser. La correspondance semble être possible ... jusqu'à ce que l'accompagnateur du second train inflige

une amende pour un embarquement après le signal de départ. Le client proteste : dans la course, il n'a entendu aucune interdiction et il n'y avait donc aucune mauvaise intention. Comme le problème découle directement d'une communication contradictoire de la SNCB, notre avis préconise un classement sans suite. La SNCB maintient l'amende car l'infraction n'est pas contestée. Entre-temps, la SNCB a modifié sa procédure de départ.

Identité (2016/3516 et 2017/3227)

Quelqu'un perd sa carte d'identité et reçoit par la suite quatre amendes de la SNCB. Le document est vraisemblablement utilisé par un tiers pour voyager sans payer et sans devoir acquitter les amendes. La SNCB accepte les arguments pour une seule amende, mais pas pour les autres. Pour deux autres amendes, nous découvrons des erreurs de procédure et, dans notre avis, nous demandons le remboursement. La SNCB laisse tomber une amende. Dans le dossier de l'autre amende, la SNCB estime qu'il y a des aveux.

Apparemment, sans aucune raison, la SNCB demande des données personnelles au registre national. Le citoyen concerné le remarque. La SNCB déclare avoir agi dans le contexte d'une amende destinée à un homonyme. Nous rappelons à la SNCB qu'il s'agit au minimum d'une erreur de déontologie et demandons l'élaboration d'un plan empêchant les consultations inutiles. La SNCB répond que ce plan existe déjà mais que cette consultation était nécessaire pour appréhender un contrevenant.

Titre de transport (2017/1292 et 3111)

Un mineur reçoit une amende pour un abonnement scolaire expiré. Apparemment, il ne comprend pas le sérieux de la situation et ne dit rien à la maison. Bien plus tard, le parent reçoit une lettre de mise en demeure d'un bureau de recouvrement (les lettres précédentes ne sont jamais parvenues, en raison d'un déménagement). Les tickets RFID posent des problèmes de lecture et, dans ce cas, ils contenaient de fausses informations. Dans un avis, nous demandons le classement sans suite et un système d'amendes conforme à la loi. La SNCB défend sa méthode de travail et exige le paiement intégral.

Le client parle à peine la langue. Sur le pass pour 10 voyages, dans la colonne des jours, le passager remplit la gare de départ. Un accompagnateur de train souligne l'erreur. Le client veut bien faire et corrige les lignes des trajets déjà effectués. L'accompagnateur suivant tombe sur un pass rempli de ratures et inflige une amende. Comme le voyageur a payé les trajets et n'a jamais eu l'intention de frauder, nous préconisons d'annuler l'amende. La SNCB suit notre avis.



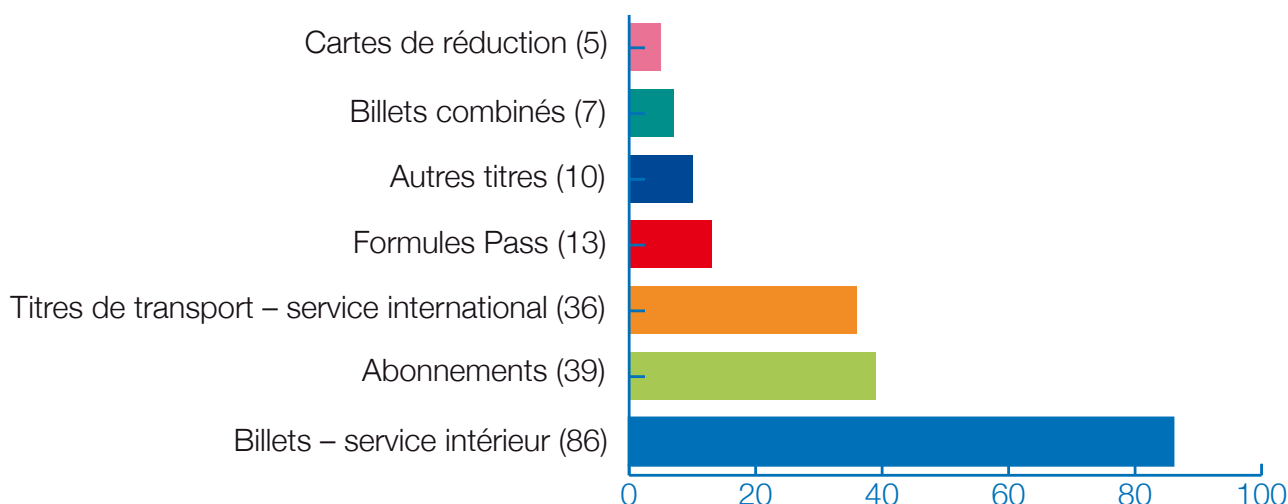
3.3. Titres de transport

3.3.1. Nombre de plaintes

Avec 196 dossiers en rapport avec les titres de transport, cette catégorie représente 15,8 % 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, Rail Pass, Key Card ...) ;
- titres de transport internationaux ;
- autres titres de transport.
- billets combinés (B-Excursion).



3.3.2. Black Friday, un jour noir

Grande promo à la SNCB : si vous achetez un billet Black Friday le 23 novembre 2018, vous pouvez voyager pour 5€ à destination et en provenance de n'importe quelle gare en Belgique (à l'exception de Brussels Airport-Zaventem). Le but de cette action est de promouvoir le site Web et l'application de la SNCB, ce qui explique que la promotion ne soit proposée qu'en ligne. Ce ne fut pas au goût de tout le monde.

Très vite, il devient évident que le site Web et l'application de la SNCB ne fonctionnent pas correctement. Tout tourne au ralenti, même pour les visiteurs qui ne sont pas intéressés par l'offre Black Friday. Un peu plus tard, la SNCB a déclaré : «En raison du grand succès de notre campagne Black Friday (sic), le site fonctionne actuellement plus lentement. Veuillez réessayer plus tard. Nous nous en excusons et vous remercions de votre patience ». Que signifie ce message adressé à ses clients ? La situation empire : bien que l'offre soit valable jusqu'à minuit, la SNCB y met fin prématurément. Un certain nombre de personnes intéressées parviennent à commander et à payer un billet mais

ne le voient pas arriver. Finalement, ces personnes recevront automatiquement un remboursement, soit ils obtiendront quand même leur ticket Black Friday après un appel téléphonique de la SNCB. Aux clients qui n'ont pas pu acheter un billet de train Black Friday (et qui ont peut-être voyagé avec un autre billet), la SNCB répond invariablement la même chose : elle s'excuse mais ne souhaite pas attribuer cette promotion après coup. Elle ne répond donc pas à la demande de remboursement de la différence de prix avec les billets Black Friday.

Nous regrettons la manière dont la SNCB traite ce dernier groupe de voyageurs. Bien que nous puissions comprendre que la SNCB souhaite promouvoir ses canaux de vente en ligne et mobile, elle doit être prête à assumer la responsabilité d'éventuels problèmes techniques. Certains surfeurs ont essayé durant des heures d'obtenir un ticket, souvent en vain. Quel degré de confiance le site Web et l'application SNCB génèrent-ils maintenant parmi les voyageurs (potentiels) ? De notre point de vue, il semble juste que ceux qui peuvent prouver qu'ils ont voulu acheter un billet promotionnel le vendredi noir (par exemple avec une réclamation introduite à cette date ou le lendemain ou avec une copie d'écran montrant le voyage prévu), une compensation appropriée devrait être possible.

Autre temps, autres moeurs

Cette histoire des billets « Black Friday » n'est sans rappeler, *mutatis mutandis*, une autre évoquée dans notre rapport annuel 2001 ; celle des billets « Philippe et Mathilde ». A l'occasion du mariage de ceux qui étaient alors le Prince Philippe et la Princesse Mathilde, la SNCB accordait à tout demandeur 5 billets, utilisables ce même jour (ndlr : le 4 décembre 1999), pour effectuer un déplacement en Belgique. Mais l'opération connut un arrêt d'urgence en cours de route. La suite et la conclusion de l'époque ? Rendez-vous sur notre site www.ombudsrail.be, onglet « Rapports annuels », « Rapport annuel 2001 », p63.

3.3.3. Avis

Titres de transport (2016/2276, 2017/2347, 2542, 3135 et 3295, 2018/0720 et 1126)

Cinq navetteurs demandent le remboursement de leur abonnement. Cela concerne une carte mi-temps (raisons personnelles), deux abonnements d'un mois (un pour raison médicale et l'autre suite à une inadvertance du client), d'un abonnement de trois mois (certificat médical avec sortie autorisée) et d'un abonnement annuel (résiliation par l'employeur après sept mois). Nous préconisons des remboursements et des adaptations des Conditions de Transport. La SNCB rejette tous les avis et ne modifie pas ses conditions de remboursement.

Deux personnes âgées commandent un billet pour un musée au guichet (dont un pour TrainWorld). Les deux reçoivent un billet B-Excursion. Dans les deux cas, il s'avère par la suite qu'un billet Senior combiné avec un billet d'entrée séparé aurait été moins cher. Dans nos avis, nous demandons le remboursement de la différence de prix. De plus, nous attendons que la SNCB diffuse des informations correctes. La SNCB répond que ses guichetiers offrent toujours le forfait le moins cher de sa gamme, mais qu'ils ne peuvent pas rechercher des solutions alternatives.





3.4. Personnel et Service à la clientèle

3.4.1. Nombre de plaintes

En 2018, 59 dossiers nous sont parvenus en relation avec le personnel et le service à la clientèle, ce qui représente 4,8 % des plaintes.

3.4.2. Avis

Service à la clientèle (2017/2505 et 2734 et 2018/0374)

Un passager se fait dérober son portefeuille et son téléphone dans un train de la SNCB. L'accompagnateur du train sous-estime l'impact sur le client. La procédure n'a pas été suivie, admet la SNCB. Mais le service clientèle, qui traite la plainte, sous-estime également l'incident. Notre avis demande à la SNCB d'adapter la méthode de travail de son back-office dans de tels cas. La SNCB avoue que la plainte a été traitée par le mauvais service et s'excuse largement.

Certains accompagnateurs de train de la SNCB émettent de nombreuses annonces, et d'autres très peu. Un voyageur trouve cela déroutant. Dans un avis, nous demandons que les accompagnateurs de train disposent toujours de données en temps réel, afin qu'ils puissent toujours diffuser un nombre minimal d'informations. La SNCB répond qu'elle est en train d'optimiser ses systèmes de diffusion de l'information. En outre, elle fait confiance à ses accompagnateurs de train pour fournir les informations disponibles de bonne foi.

Un voyageur réserve des billets pour un voyage international à la SNCB. Au moment du retrait des billets, le guichetier ne retrouve pas le dossier. Le client achète de nouveaux billets. Par après, il apprend que la première réservation a tout de même eu lieu. Mais comme les conditions de vente ne le permettent pas, la SNCB refuse le remboursement. Notre avis réclame un geste commercial sous forme de voucher et demande une solution rendant impossibles les doubles réservations. La SNCB défend son approche et considère le client comme responsable.

Un voyageur réserve des billets pour un voyage international à la SNCB. Au moment du retrait des billets, le guichetier ne retrouve pas le dossier. Le client achète de nouveaux billets. Par après, il apprend que la première réservation a tout de même eu lieu. Mais comme les conditions de vente ne le permettent pas, la SNCB refuse le remboursement.



3.5. Parkings

3.5.1. Nombre de plaintes

Dans 43 dossiers, les voyageurs ont pris contact avec notre service pour un problème rencontré dans un parking.

La multiplication des parkings payants va de pair avec un nombre croissant de plaintes à leur encontre. C'est ainsi que l'on note cette année l'arrivée de ce thème dans notre Top 5.

A partir du moment où l'on paie pour un service, il semble en effet bien normal d'avoir certaines exigences de qualité et, si un problème survient, d'attendre un traitement commercial de ses griefs.

Les plaintes que nous avons traitées cette année abordent différents aspects :

- **l'infrastructure** : certains parkings sont trop petits par rapport à la demande (avec à la clé des listes d'attente avant de pouvoir acheter un abonnement) ; d'autres manquent de places pour les vélos, motos et autres scooters ; un revêtement de sol dégradé a causé des dégâts à un pneu ; un ascenseur défectueux a dû attendre plusieurs semaines avant d'être remis en fonction ; la mauvaise signalisation à Anvers-Central a conduit un voyageur à se garer dans un parking privé (non géré par la SNCB).
- **la tarification et les abonnements** : les règles d'obtention du tarif préférentiel sont trop strictes (aucune possibilité de remboursement après paiement) ; les remboursements des abonnements pour raison médicale sont peu avantageux (les taux de retenue sont prohibitifs) ; toutes les formes de tarification ne sont pas disponibles dans tous les parkings, ce qui conduit à une certaine confusion et, surtout, amène beaucoup d'incompréhension (ex. : il n'est pas possible de se garer plusieurs jours à Vilvorde ; la carte 10 entrées n'est pas disponible au parking P2 de Gembloux) ; les 30 minutes offertes en zone Kiss & Ride ne sont pas toujours suffisantes en cas de retard de train.
- **les contraventions** : alors que les parkings appartiennent à la SNCB (via B-Parking), la gestion et le contrôle sont souvent laissés entre les mains d'entreprises privées. Et lorsqu'un problème survient et qu'une amende est infligée à un voyageur, la SNCB ne peut rien imposer à ces entreprises. Ainsi, par exemple, nous avons reçu plusieurs plaintes cette année de voyageurs qui ont reçu une amende parce que le contrôleur a estimé que leur abonnement n'était pas suffisamment visible. Même après présentation d'un abonnement de parking en ordre, les entreprises privées

A partir du moment où l'on paie pour un service, il semble en effet bien normal d'avoir certaines exigences de qualité et, si un problème survient, d'attendre un traitement commercial de ses griefs.

Un navetteur place son vélo le matin dans le garage. Le soir, le vélo a disparu, le cadenas cisailé. Les travaux en sont la cause. Nous estimons l'annonce peu claire. Le nombre élevé de vélos volés nous le confirme. Nous recommandons le remboursement du cadenas, l'objectif zéro vélo volé et un nombre suffisant d'emplacements de remplacement en cas de travaux. La SNCB considère que sa communication est suffisamment claire et indique qu'il y avait encore des places libres de l'autre côté de la gare. Elle refuse tout remboursement.

ont maintenu l'amende. Pourtant, un oubli de carte train est toléré. Pourquoi en serait-il autrement avec un abonnement de parking ? Comme la SNCB ne peut pas forcer ses sous-traitants à annuler l'amende, elle a offert des bons d'achat aux voyageurs en guise de compensation.

3.5.2. Avis

Problèmes de stationnement (2017/0832, 2018/0986 et 1647)

Le voyageur effectue un voyage aller-retour de deux jours en train. Pour le parking de la gare, il est impossible d'acheter un ticket de stationnement qui reste valable plus d'un jour. Le client achète un ticket journalier. A son retour, il trouve une amende de stationnement sous l'essuie-glace. Le voyageur paye un billet supplémentaire pour la journée et conteste l'amende. Dans notre avis, nous plaidons en faveur de l'annulation de l'amende et suggérons l'introduction de tickets de stationnement valables plusieurs jours. B-Parking annulera l'amende de stationnement. Mais aucune solution structurelle n'a suivi.

Un navetteur achète un abonnement de parking pour trois mois. Le lendemain, un problème médical survient : l'abonné sera en arrêt de travail pendant au moins un mois. La SNCB évoque la possibilité d'un remboursement... avec un pourcentage de retenue important. Nous recommandons de prolonger la période de validité ou un meilleur taux de remboursement. La SNCB ne voit pas les choses de la même manière. Au final, le client ne reçoit que 60 % du montant payé.

Un navetteur place son vélo le matin dans le garage. Le soir, le vélo a disparu, le cadenas cisailé. Les travaux en sont la cause. Nous estimons l'annonce peu claire. Le nombre élevé de vélos volés nous le confirme. Nous recommandons le remboursement du cadenas, l'objectif zéro vélo volé et un nombre suffisant d'emplacements de remplacement en cas de travaux. La SNCB considère que sa communication est suffisamment claire et indique qu'il y avait encore des places libres de l'autre côté de la gare. Elle refuse tout remboursement.

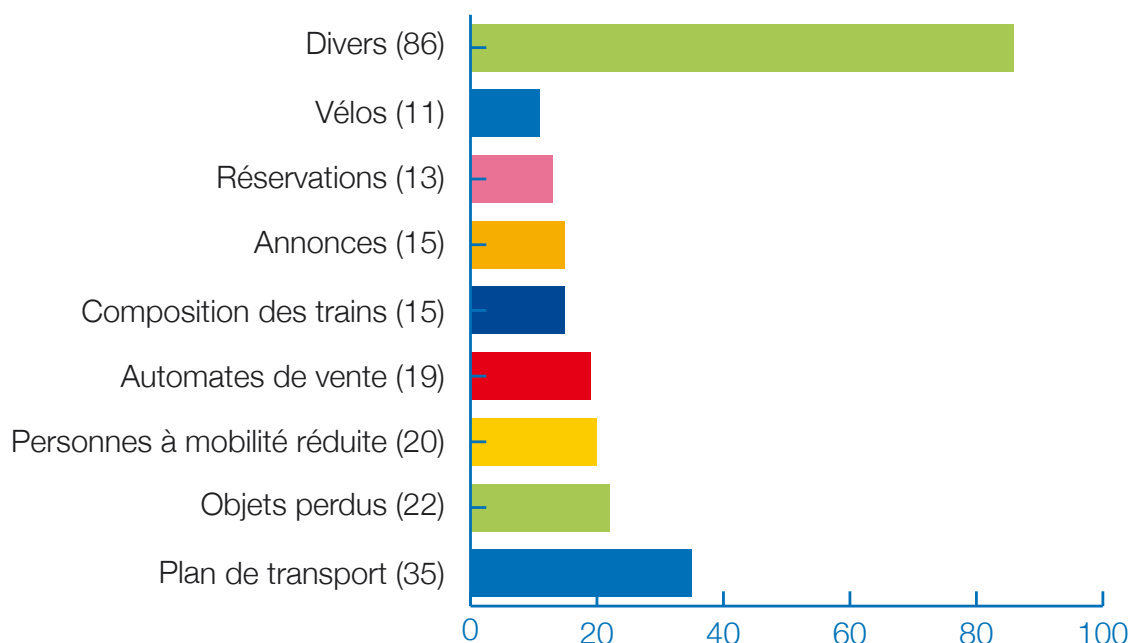




3.6. Divers

3.6.1. Nombre de plaintes

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



3.6.2. Nouvelle procédure relative aux objets perdus

En 2018, le service de médiation a traité 22 dossiers relatifs aux objets perdus.

Que vous descendiez du train ou que vous soyez déjà rentré chez vous, il est souvent trop tard lorsque vous vous rendez compte que vous avez oublié un objet dans le train ou en gare. Vous cherchez alors immédiatement à joindre quelqu'un qui pourra directement localiser et récupérer votre bien. Hélas, il n'existe pas de numéro de contact à la SNCB le permettant. « Pourquoi ne peut-on joindre le personnel d'accompagnement », direz-vous ? « Afin d'éviter que le personnel des trains occupé à diverses tâches de sécurité ne soit constamment distrait par ce type de demande », a notamment répondu le Ministre de la Mobilité à une question parlementaire¹³.

Afin de réagir plus rapidement et de tenter de satisfaire les voyageurs malheureux, la SNCB recommande depuis peu d'informer le plus rapidement possible un guichetier ou le Contact Center (02/528.28.28) de la perte de vos biens. Ils pourront mettre différentes mesures en œuvre pour les retrouver rapidement.

¹³ Réponse à la question écrite n° 2500 de Caroline Cassart-Mailleux (MR), date de publication 09/03/2018 : <http://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B132-940-2500-2016201717688.xml>



En outre, le voyageur doit signaler la perte via un formulaire (en ligne ou sur papier), ce qui provoque souvent une certaine frustration. Il convient alors d'avoir sous la main un certain nombre d'informations sur le timing, le lieu précis et l'objet perdu en lui-même afin de maximiser les chances de le retrouver. Que devient votre formulaire ? Il intègre une base de données qui sera comparée avec celle des objets trouvés. Désormais, et c'est nouveau, les accompagnateurs de train peuvent encoder un objet trouvé directement dans la base de données via leur appareil ITRIS, ce qui facilite le suivi. Une autre amélioration depuis décembre 2018 est la mise en correspondance automatique des objets perdus avec les objets trouvés. Auparavant, cela se faisait manuellement, ce qui n'était pas toujours pratique (perte de temps, erreurs d'inattention, etc.).

Il vous reste donc à croiser les doigts et espérer que, d'abord, l'objet a été retrouvé par une personne bienveillante qui l'a remis à un membre du personnel SNCB et qu'ensuite sa description concorde avec la vôtre. Il faut savoir qu'en 2016, seuls 36,34 % des objets avaient retrouvé leur propriétaire. Les autres ont été offerts à l'asbl « Les Petits Riens ».

Si vous faites partie des chanceux et que votre bien a été localisé, vous en êtes averti par mail. Vous avez alors la possibilité de le récupérer gratuitement pendant 7 jours dans la gare dans laquelle il se trouve. Passé ce délai, il est envoyé dans l'une des 22 gares-dépôts et vous payerez 5€ de frais administratifs pour le récupérer. Si, malheureusement, votre objet n'est pas retrouvé, la SNCB vous tient au courant de ses recherches 7 et 20 jours après l'introduction de votre déclaration. Après 50 jours, votre bien est considéré comme définitivement perdu et la SNCB vous informe qu'elle abandonne les recherches. La SNCB, dans un souci constant d'amélioration, aimerait dans le futur permettre au client de voir l'évolution du statut de son dossier dans MySNCB et lui donner aussi la possibilité de demander un retour de l'objet à domicile.



3.6.3. Personnes à mobilité réduite

Tout le monde veut être autonome et il en va de même pour les voyageurs ferroviaires à mobilité réduite. Créez les conditions pour leur permettre de voyager de manière aussi autonome que possible et ils le feront. Demander de l'assistance 3 ou même 24 heures à l'avance et s'annoncer 20 minutes avant l'arrivée du train, qui est obligé de voyager ainsi ? Peut-on parler de liberté ?

L'information est un mot clé. Pour que les personnes à mobilité réduite puissent exercer leur droit à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination, comme tout un chacun, la SNCB devrait communiquer plus ouvertement sur l'accessibilité de ses gares et de ses trains. Y a-t-il un ascenseur ou un escalator pour accéder au quai ? De quels types de wagons le train est-il composé ? Quelle est la hauteur qui sépare le bas de la porte du train et le bord du quai ? Où un utilisateur en fauteuil roulant peut-il trouver place dans le train ? Pour certains d'entre nous, les réponses à ces questions sont cruciales.

Un voyageur malvoyant s'est plaint de l'absence de lignes de guidage dans la nouvelle partie arrière de la gare de Gand-Saint-Pierre, ce qui lui a rendu impossible l'accès aux quais de manière autonome. Malgré la situation sur le chantier, la SNCB a installé un système de guidage pour personnes malvoyantes qui répond à toutes les attentes. C'est un résultat qui satisfait tout le monde.

Mais il reste encore beaucoup à faire. Dans les trains de la SNCB, seules les chaises roulantes d'une longueur maximale de 120 centimètres sont autorisées. Cependant, les électromobilités (sorte de scooter), qui offrent une grande autonomie à une catégorie de voyageurs moins mobiles, sont souvent plus

Sans ascenseur ni escalator, le voyageur a besoin d'aide pour accéder aux quais. Cependant, le site internet de la SNCB ne contient aucune information détaillée et fiable sur la disponibilité de ce type d'installations dans les gares. En outre, le call center de la SNCB lui non plus ne peut pas aider. Dans notre avis, nous préconisons la disponibilité de ce type d'informations.

longs et sont donc généralement interdits dans les trains. Les gares, les rampes de chargement et le matériel roulant sont certes conformes aux normes européennes mais ne tiennent pas encore compte de l'évolution des fauteuils roulants électriques. Pourtant, les voyages en train avec des appareils d'assistance plus longs sont possibles dans certains pays voisins ; les trains des NS (chemins de fer néerlandais), par exemple, sont accessibles aux fauteuils roulants jusqu'à 150 centimètres.

Même si une plus grande autonomie est techniquement possible, la SNCB accuse un certain retard. Un voyageur moins mobile n'a pas été autorisé à faire usage de l'ascenseur de la gare de Brussels Airport-Zaventem car aucune assistance n'avait été demandée. La tentative subséquente d'utiliser l'escalier mécanique de manière autonome s'est soldée par une chute. Cela démontre-t-il suffisamment qu'un changement de mentalité est nécessaire ? Ou la SNCB attend-elle la prochaine chute (sans gravité, espérons-le) ?

3.6.4. Avis

Personnes à mobilité réduite (2017/2828 et 2938)

Sans ascenseur ni escalator, le voyageur a besoin d'aide pour accéder aux quais. Cependant, le site internet de la SNCB ne contient aucune information détaillée et fiable sur la disponibilité de ce type d'installations dans les gares. En outre, le call center de la SNCB lui non plus ne peut pas aider. Dans notre avis, nous préconisons la disponibilité de ce type d'informations. La SNCB cherche désormais à intégrer cela dans son nouveau site Web. Son call center disposera alors lui aussi de cette information.

Un groupe de personnes en fauteuils roulants souhaite visiter Train World mais la gare de Schaerbeek ne leur est pas accessible. La SNCB recommande de se rendre à Bruxelles-Nord et d'y prendre le bus. Dans notre avis, nous demandons soit de prévoir une assistance suffisante, soit d'organiser le transport en taxi depuis Bruxelles-Nord. La SNCB rétorque qu'elle a l'intention de rendre la gare de Schaerbeek accessible aux fauteuils roulants mais que ce n'est pas encore le cas aujourd'hui. En outre, elle estime que fournir un taxi ne fait pas partie de ses missions.

Automate de vente (2018/0745)

Le voyageur se plaint d'un automate de vente non protégé, ce qui nuit à la visibilité. La lumière du soleil se reflète sur l'écran et, par temps de pluie, le verre est trempé. La SNCB promet la mise en place rapide d'une protection solaire et anti-pluie. Rien ne bouge pendant un an. Dans notre avis, nous appelons à la mise en place rapide de l'écran. Finalement, la machine est équipée d'un nouvel écran qui garantit une meilleure visibilité tant au soleil que sous la pluie.



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 2018, nous avons reçu 54 plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents.

Dans 23 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 21 fois pour des plaintes relatives aux services d'autres entreprises de transport ou de voyages. Ces dossiers concernaient De Lijn, la STIB, la SNCF (pour les voyages en France) et diverses compagnies aériennes.

Nous avons également reçu 5 plaintes qui relevaient des compétences d'un autre service de médiation (Médiateur fédéral, Service de Médiation pour les Consommateurs). Nous les avons bien entendu transmises au service idoine.

Les 5 plaintes restantes concernaient PubliFer, HR Rail et une école supérieure.

En surplus, 9 lettres de félicitations adressées à la SNCB nous sont également parvenues. Nous transmettons bien entendu ce type de réaction avec grand plaisir.

En surplus, 9 lettres de félicitations adressées à la SNCB nous sont également parvenues. Nous transmettons bien entendu ce type de réaction avec grand plaisir.





4. Règlement européen sur les droits des voyageurs : une mise à jour s'impose

Compensation des retards, assistance aux personnes à mobilité réduite, informations avant et pendant le voyage et les diverses possibilités d'achat de billets : presque tous les droits des voyageurs ferroviaires sont fixés par le Règlement européen 1371/2007. Lorsque ce règlement est entré en vigueur le 3 décembre 2009, les droits des voyageurs ferroviaires semblaient enfin recevoir l'ancrage qu'ils méritaient.

Malheureusement, la réalité s'est avérée différente et les entreprises ferroviaires sont parvenues à contourner certains de ces droits.

Sur base des plaintes reçues par le service de médiation depuis l'introduction du règlement, les problèmes concernent principalement 4 domaines :

La segmentation des contrats ou la séparation des différents contrats de transport sur un seul trajet

Nous avons évoqué ce phénomène pour la première fois dans notre rapport annuel 2011 :

« [...] Si les voyageurs demandent une compensation pour la gêne occasionnée et les frais supplémentaires, une nouvelle surprise les attend. Dans ce cas, le Groupe SNCB invoque la segmentation du contrat : le contrat de transport unique (du départ à la destination) est divisé (segmenté) en plusieurs contrats pour tous les opérateurs qui ont une part dans la chaîne de transport totale. Cette position est clairement contraire à l'esprit original du Règlement européen et place une fois de plus le client dans une situation plus qu'inconfortable. »

Dans ce cas, le voyageur peut obtenir une compensation pour le trajet sur lequel le retard a eu lieu mais pas pour la totalité du voyage. Cela implique qu'une compensation n'est accordée que si le voyageur a subi un retard de plus de 60 minutes à la gare d'arrivée du train retardé ou supprimé. Une maigre consolation car toutes les conséquences du retard pendant le même voyage sont à la charge du client, y compris l'obligation de recommander des billets pour poursuivre le voyage avec un autre train international. »

L'Europe est également consciente de cette interprétation érosive de son droit. Dans sa proposition de refonte du Règlement européen 1371/2007, la Commission a déclaré :

« L'analyse d'impact a confirmé la disponibilité limitée de 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'assistance¹⁴. »

¹⁴ JOCE du 27 septembre 2017, Exposé des motifs - COM(2017) 548 – Droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)

Selon la SNCB, les chemins de fer sont responsables de mener les voyageurs à destination. [...] Manquer un vol, par exemple, est considéré par la SNCB Europe comme un dommage imprévu, dont elle n'est pas responsable.

Obligation d'assistance

« 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 physiquement. 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.

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 aider¹⁵. »

La principale pierre d'achoppement réside dans le fait que les voyageurs ne connaissent pas leurs droits et, donc, ne réclament pas leur mise en oeuvre.

Date limite d'introduction des demandes de compensation

Ce thème a également été une source de plaintes récurrente ces dernières années. Des voyageurs ont contacté le service de médiation parce qu'ils ont vu leur demande d'indemnisation rejetée simplement parce qu'ils dépassaient le délai d'introduction de 15 jours imposé par la SNCB. En 2017, la SNCB a porté ce délai à 30 jours mais il reste à savoir si imposer un délai quelconque est autorisé, le règlement européen ne mentionnant rien à ce sujet.

Cependant, en Europe, la SNCB n'est pas la seule à imposer une date limite d'introduction. Celle-ci varie de 30 jours à 1 an.

¹⁵ Extrait de notre rapport annuel 2017, pp 26 et 27

Responsabilité en cas d'annulation, de retard ou de correspondance manquée

Le service de médiation est régulièrement contacté par des voyageurs ayant pris le train pour rejoindre l'aéroport mais qui ont raté leur vol en raison du retard ou de l'annulation de leur train.

En 2017, nous écrivions ceci dans notre rapport annuel (p.43) :

« 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. »

Cependant, l'article 32 de l'Annexe I du Règlement européen dit « *Le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances données. Les dommages-intérêts comprennent les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais raisonnables occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur.* »

L'entreprise ferroviaire n'est exonérée de cette responsabilité qu'en cas de force majeure.

Au surplus, cet article stipule également que le transporteur doit indemniser tous les autres dommages découlant du droit national.

La Commission européenne a également reconnu certains de ces problèmes après la consultation publique menée en 2016 avec les différentes parties prenantes. Cela a conduit à un projet de refonte du Règlement européen 1371/2007 et les propositions de la Commission européenne et du Parlement européen ne semblent à l'heure actuelle pas si mauvaises pour les voyageurs ferroviaires. Le prochain intervenant est le Conseil de l'Union européenne : espérons qu'il souscrira au texte amendé du Parlement européen.

Notre avis complet et notre discussion article par article du projet de nouveau règlement sont disponibles sur notre site www.ombudsrail.be.

Team

De gauche à droite : Thierry Swaelens, Brigitte Bauwens, Ludovine Delvaux, Fabienne Roggen, Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Mathias De Vos, Thomas Cochez, Kristof Goossens, Pascale Roefs, Annelies Van Vossel, Sonia Denis.





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



Français : plaintes@ombudsrail.be

Néerlandais : klachten@ombudsrail.be

Allemands : beschwerden@ombudsrail.be

Anglais : complaints@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