

Intervenir pour les clients du Groupe

La médiation à la SNCB: perspectives d'avenir

Le service de médiation auprès de la SNCB vient de publier son rapport annuel 2004. Nous avons profité de l'occasion pour demander aux médiateurs Jean-Marc Jeanfils et Guido Herman comment ils conçoivent leur mission et voient l'avenir de leur service.

Le médiateur auprès de la SNCB est une instance de recours que tout usager des services de la SNCB peut saisir d'une plainte. Guido Herman: *«On croit souvent à tort qu'un client doit d'abord déposer lui-même une plainte écrite à la SNCB et y épuiser tous les moyens avant de s'adresser au médiateur. Tous les usagers peuvent faire appel à nous sans devoir passer par la SNCB. Si par exemple un usager a demandé à un guichet des explications qui ne le satisfont pas, il peut trouver gain de cause chez nous.»*

Concilier et conseiller

«Nous donnons d'abord à toutes les parties la chance de se défendre. Une plainte que nous recevons avant la SNCB est automatiquement communiquée à l'entreprise ferroviaire qui dispose de six semaines pour formuler une réponse. Si le client trouve la réponse satisfaisante, la procédure s'arrête là. Dans le cas contraire, nous jouons notre rôle de médiateur. Nous analysons les options des deux parties et cherchons une voie médiane. Si le même genre de plainte devient récurrent, cela signifie que le problème est structurel. Nous en discutons alors avec la SNCB et avançons nos propres propositions.»

Un exemple: avant, lorsqu'un voyageur souhaitait résilier sa carte train, on appliquait les mêmes modalités de remboursement pour tous, quel que fût le motif invoqué. Sur avis du médiateur, les règles ont été assouplies pour les clients qui ne peuvent plus utiliser leur carte train en cas de force majeure (par exemple une maladie). *«Nous exerçons donc une fonction consultative: nous formulons des propositions structurelles, essayons de donner une autre orientation et d'élaborer des directives.»*

Le service de médiation ne défend pas aveuglément le client. Guido Herman: *«Une plainte ne se suffit pas à elle-même. Nous essayons d'être constructifs. Nous nous demandons toujours si un changement représente un pas dans la bonne direction ou non. Nous ne nous fondons pas sur une image idéale des transports publics, mais sur la réalité.»*

L'avenir du médiateur dans la nouvelle structure

Comment les médiateurs entendent-ils leur avenir au sein de la nouvelle structure de la SNCB ? Guido Herman: *«Depuis la scission de la SNCB en filiales, la coopération est devenue le*

mot-clé. En principe, nous traitons avec l'ensemble du Groupe SNCB. Via le Holding, nous tenons le groupe au courant de chaque plainte. Le Holding est notre interlocuteur. Son rôle est de veiller à ce que la plainte atterrisse dans le bon service et d'assurer la coordination entre les trois entreprises. En effet, la recherche d'une solution à un problème implique le plus souvent des services et des agents des trois sociétés. C'est ce que faisait déjà la Taskforce Régularité dans l'ancien système, qui en est un bon exemple. Au sein de cette taskforce, tous les services intéressés cherchent ensemble des solutions aux problèmes de régularité. La scission aura pour effet d'insuffler une dynamique propre à chaque élément du groupe, en évitant toute dérive égoïste. Il appartient au Holding d'éviter cet écueil et de continuer à privilégier le client.»

De nouveaux opérateurs arrivent...

Comment le service de médiation auprès de la SNCB évoluera-t-il lorsque la concurrence se manifestera effectivement sur notre marché ? Jean-Marc Jeanfils: *«Dans ce cas, le service de*

Client |

médiation sera là pour tout le secteur. Rappelez-vous l'ancien service de médiation auprès de Belgacom. Il est devenu maintenant le service de médiation pour l'ensemble du secteur des télécoms. Mais il faudra alors que le médiateur reçoive des informations de tous les opérateurs ferroviaires. Ceux-ci devront participer activement. Ils devront apporter une contribution financière au fonctionnement du service de médiation.»

Guido Herman: «Pour le moment, nous ne disposons

que d'agents détachés du groupe SNCB. Voilà quelque chose que les concurrents n'accepteront pas. Pour le secteur des télécoms par exemple, le service de médiation est affecté au régulateur. Le service de médiation ne doit avoir de liens avec personne, tout en jouissant d'une grande connaissance du terrain. C'est ainsi que les concurrents peuvent également profiter de tout le savoir que nous avons déjà accumulé. La philosophie du médiateur restera de toute façon la même à l'avenir.

Si on jette un coup d'œil aux autres secteurs, par exemple aux télécoms, nous constatons d'ailleurs que les plaintes sont un point sensible dans les entreprises concurrentes. En effet, telle entreprise se demande pourquoi telle autre reçoit moins de plaintes, ce qui la pousse à se défendre. S'il y a des plaintes qui font l'objet d'un rapport annuel du service de médiation, l'opinion publique s'en émeut et l'entreprise est alors bien forcée de réagir. Ce peut être tout bénéfique pour le client.»

166

C'est le nombre de plaintes «retards» traitées par le Médiateur en 2004. Représentant 7% du nombre de réclamations traitées (2.378 au total), les retards ne sont plus, pour la première fois, dans le peloton de tête des récriminations. Mais attention aux chiffres ! Les voyageurs se plaignent surtout lorsqu'ils ratent une correspondance et certaines lignes sont toujours plus faibles en termes de ponctualité, même si celle-ci est globalement en hausse par rapport à 2003. En 2004, les voyageurs pointent surtout le manque de clarté «tarifaire» de certains produits.

