



RAPPORT ANNUEL 2003

le médiateur auprès de la SNCB



LE MEDIATEUR

Rapport annuel

2003

Le médiateur
auprès de la SNCB

RAPPORT ANNUEL

2003

LE MEDIATEUR
AUPRES DE LA SNCB

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	6
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	7
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	11
1. Volume des plaintes	12
2. Motifs des plaintes	16
3. Résultats des interventions	18
4. Avis	20
4.1. Considérations générales	20
4.2. Nombre d'avis rendus	21
4.3. Résultats	22
4.4. Evolution des avis	23
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	25
1. Evolution du nombre de plaintes	26
1.1. Titres de transport	32
1.1.1. Titres de transport en service intérieur	33
1.1.2. Cartes train	35
1.1.3. Formules Pass	42
1.1.4. Titres de transport en service international	46
1.1.5. Autres titres de transport	48
1.1.6. Avis « Titres de Transport »	51

1.2. Service des trains	59
1.2.1. Retards et ruptures de correspondance	60
1.2.2. Compositions	61
1.2.3. Suppressions	65
1.2.4. Offre train	68
1.2.5. Horaires	71
1.2.6. Avis « Service des trains »	73
1.3. Qualité du service offert à la clientèle	82
1.3.1. Conditions Générales	83
1.3.2. Service à la clientèle	86
1.3.3. Infrastructure	87
1.3.4. Information	94
1.3.5. Personnel	100
1.3.6. Réservations	106
1.3.7. Annonces	108
1.3.8. Avis « Service offert à la clientèle »	111
1.4. Divers	117
1.5. Bagages, Vélos et Colis	119
1.5.1. Objets perdus	120
1.5.2. Vélos	122
1.5.3. Avis « Bagages, Vélos et Colis »	125
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	129
QUATRIEME PARTIE : CONCLUSION	130

AVANT-PROPOS

L'article 46 de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, prévoit que le médiateur doit chaque année faire rapport de ses activités.

Vous trouverez ci-après le onzième rapport du médiateur auprès de la SNCB, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2003.

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

Photo SNCB

Pour la onzième fois, le médiateur auprès de la SNCB publie son rapport annuel. Devant le tourbillon des événements qui ont eu un impact sur la SNCB et qui ont trouvé écho dans les médias et divers forums, on a presque passé sous silence que l'entreprise s'employait au quotidien à fournir un service à sa clientèle, ce qui en soi est déjà une tâche plus que complexe.

Sur ce plan, on peut se réjouir que les personnes les plus impliquées dans cette réalité ferroviaire, en l'occurrence les voyageurs fidèles qui recourent intensivement aux services de la SNCB, reconnaissent sans ambages une amélioration notable et ce, au travers des enquêtes périodiques. De même, on se félicitera cette année encore des évaluations positives accordées au personnel tant des gares que des trains, qui obtient un score de 7,70/10 !

Comme on pouvait s'y attendre (voir entre autres les rapports 2001, p. 150, et 2002, p. 86), le nombre de plaintes se stabilise. Ce phénomène est certainement dû à la notoriété et à l'impact grandissants du Service Central Clientèle dont la présence aux avant-postes est clairement remarquée.

Les contacts de plus en plus étroits que le médiateur entretient avec la SNCB et qui peuvent être qualifiés de constructifs, sont un autre facteur ayant incontestablement joué un rôle dans cette évolution favorable. Un signal reçu par le médiateur et demandant l'intervention de la SNCB, peut très rapidement se traduire par des actions concrètes de sa part. Sans devoir suivre toute la procédure établie, une concertation étroite a lieu avec le management afin de déterminer les possibilités de remédier aux faiblesses signalées. Il va de soi qu'une collaboration professionnelle de cette nature ne se construit que sur une confiance et une compréhension mutuelles. Une problématique qui aurait jadis débouché sur une série de plaintes peut désormais être traitée rapidement et de manière concertée.

Le lecteur fidèle ne manquera pas de remarquer que la structure du rapport a été modifiée. Le chapitre qui traitait les avis est à présent intégré dans la partie « statistiques », du moins en ce qui concerne les données chiffrées. Les avis proprement dits sont explicités dans la rubrique qui leur est consacrée.

Et enfin ... le médiateur guette encore et toujours l'arrivée du nouveau contrat de gestion, pour pouvoir en goûter quelques fruits.

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :

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

ou vous lui adressez un fax

02/525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone

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

Par mail

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

Ou vous vous présentez

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

L'intervention auprès du médiateur est gratuite.

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 2.458 plaintes dont 119 étaient irrecevables. 2.339 dossiers ont ainsi été traités.

Dans ce nombre, il faut relever 6 plaintes collectives et/ou pétitions qui représentent un total de 216 clients ayant apporté leur signature à ces récriminations.

On peut dès lors considérer qu'en 2003, un total de 2.668 personnes se sont adressées au médiateur, sans tenir compte des contacts téléphoniques, dont 2.549 valablement.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers, soit 2.339.

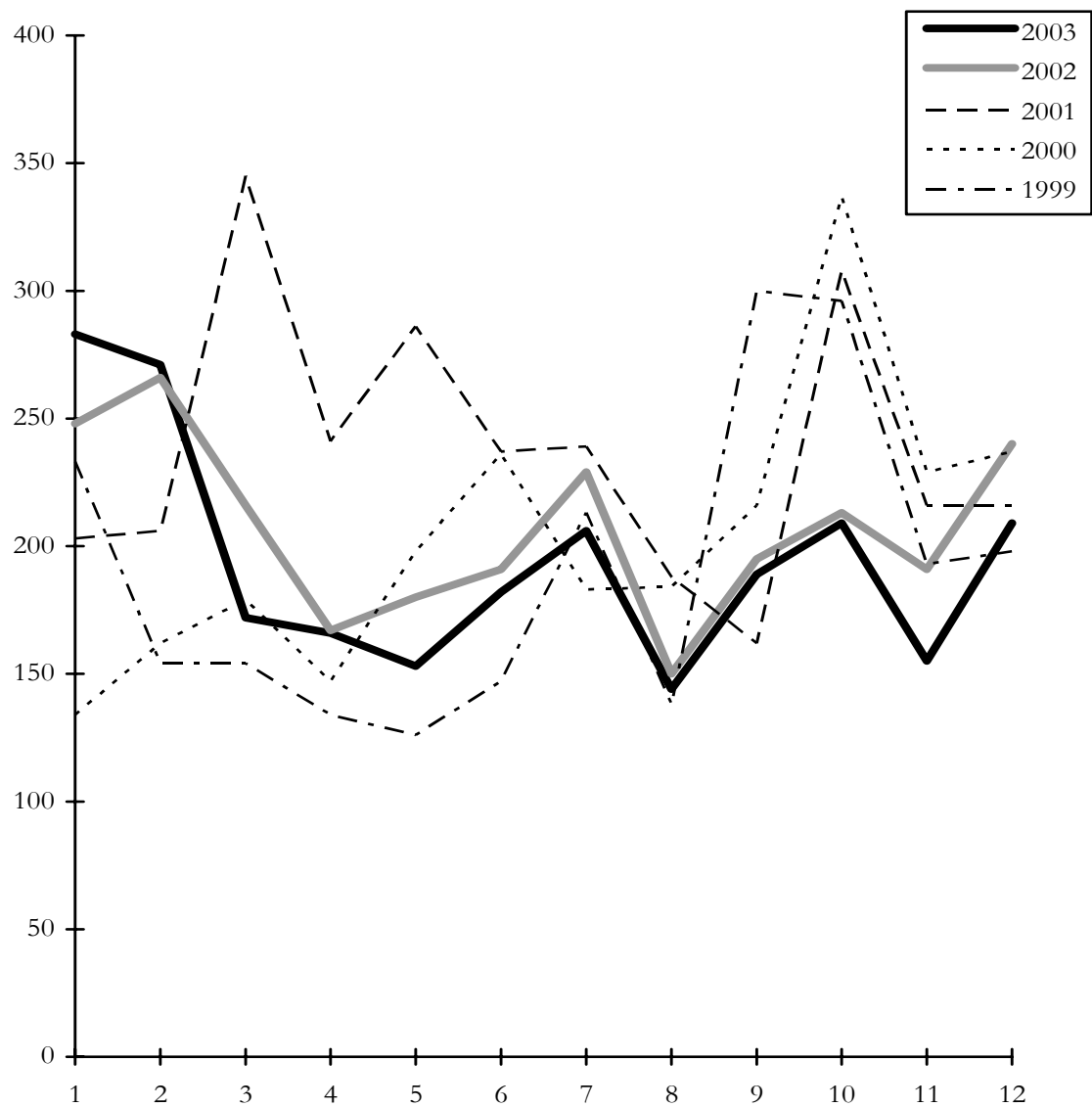
Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

Dossiers	1-1-99 au 23-12-99	24-12-99 au 31-12-00	01-01-01 au 31-12-01	01-01-02 au 31-12-02	01-01-03 au 31-12-03
Néerlandophones	1.537	1.565	1.916	1.604	1.618
Francophones	751	851	931	882	721
Total	2.288	2.416	2.847	2.486	2.339
	Rapport annuel '99	Rapport annuel '00	Rapport annuel '01	Rapport annuel '02	Rapport annuel '03

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

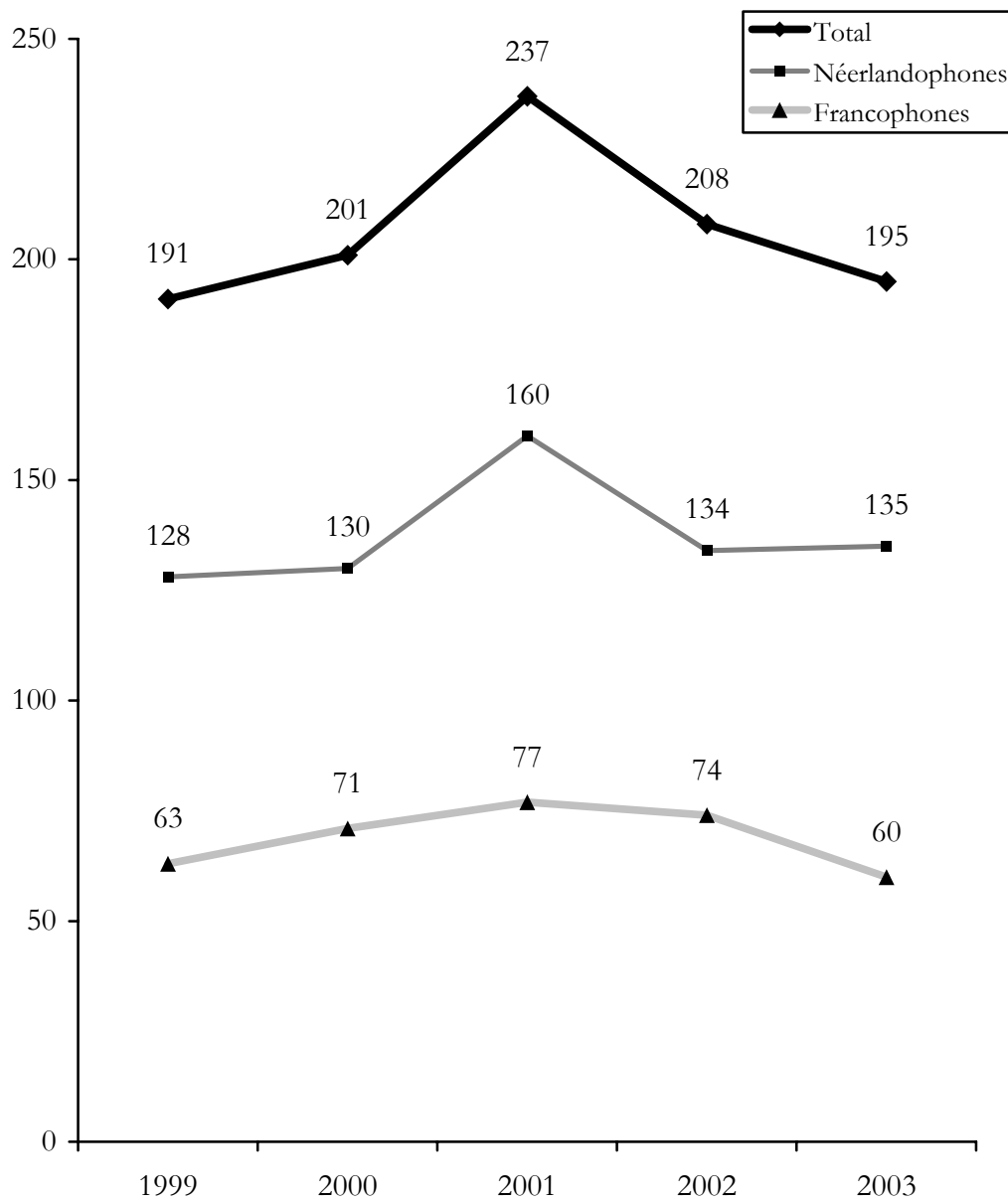
Evolution du nombre des plaintes

Nombre de plaintes par mois de 1999 à 2003



Evolution du nombre des plaintes

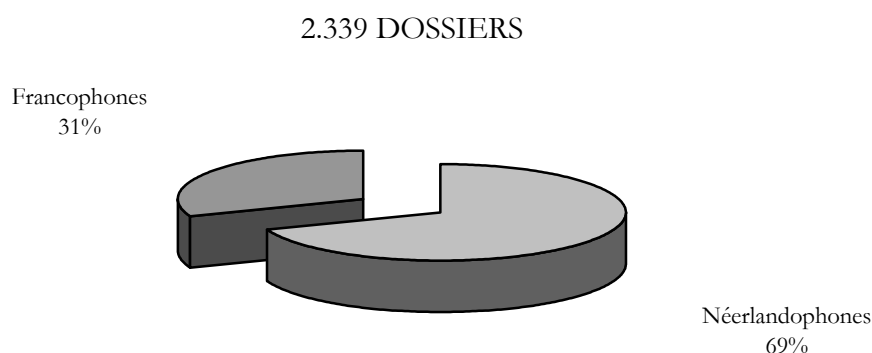
Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 1999



Les dossiers 2003

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

- 1.618 dossiers néerlandophones¹;
- 721 dossiers francophones.



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

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

Pendant l'exercice écoulé, le client s'est souvent montré à l'affût des informations diffusées par les médias, entre autres en ce qui concerne les nouvelles formules de fidélisation proposées par la SNCB à ses clients réguliers (bons de valeur, portefeuille électronique), les nouvelles modalités d'utilisation du Bonus Pass et la carte train « gratuite » pour les fonctionnaires. Il est une fois de plus apparu qu'en peu de temps, le journal Metro était devenu une source d'information importante pour le client.

Souvent, le médiateur peut apporter une aide immédiate au client. Dans le cas contraire, il est dirigé vers le service concerné de la SNCB (ou le site web).

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

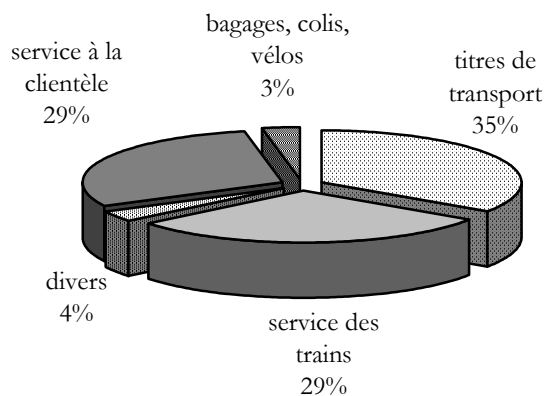
2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 2.339 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur spécificité.

Cette répartition donne un net aperçu des différentes catégories, tout en indiquant leur importance :

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

Répartition par groupes



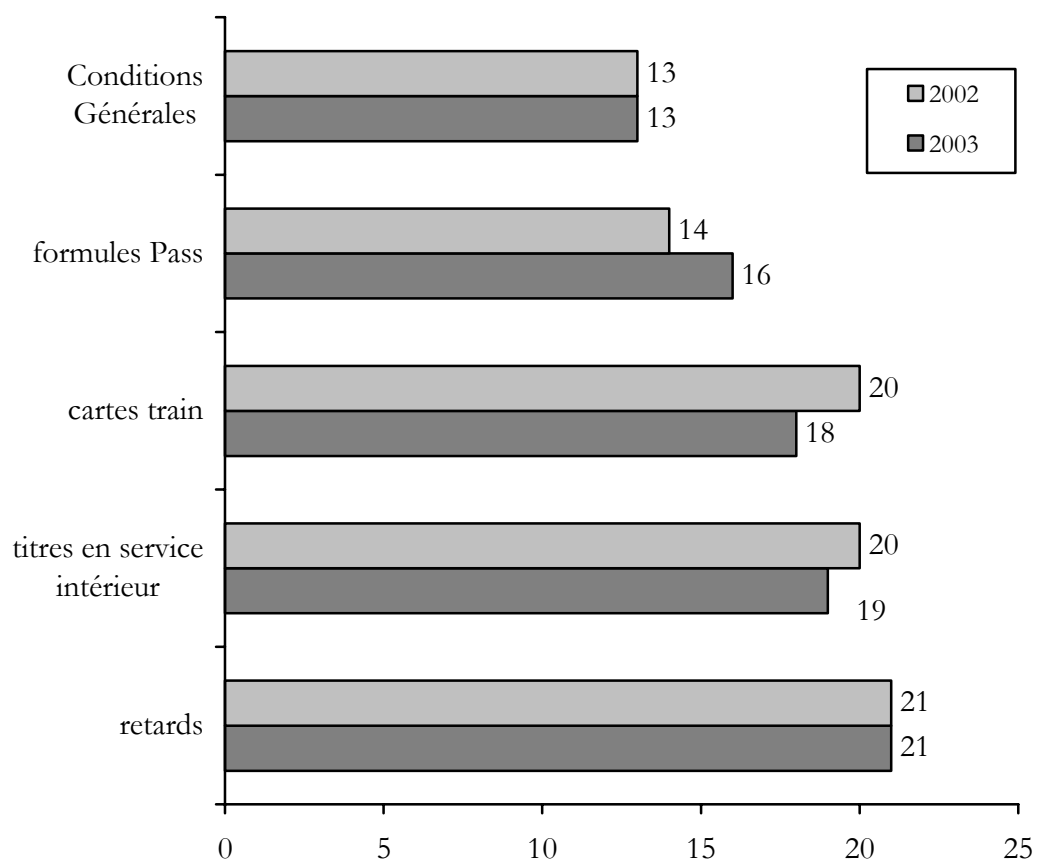
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (titres de transport, service des trains, qualité du service offert à la clientèle, ...).

Top cinq toutes catégories confondues

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

- retards :	255
- titres en service intérieur :	223
- cartes train :	219
- formules Pass :	194
- Conditions Générales :	156

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

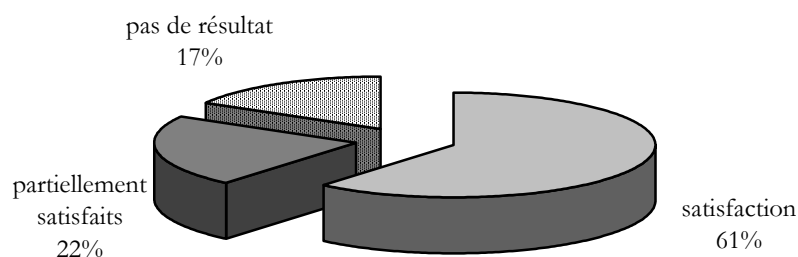


3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 2.339 dossiers introduits auprès du médiateur, 360 étaient toujours en traitement fin décembre 2003.

Les 1.979 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.210 clients ont obtenu satisfaction ;
- 439 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 330 dossiers n'ont pas obtenu de résultat.



83 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès de la SNCB.

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

Dans 61% des cas, la SNCB a répondu comme il se doit à la demande concrète du client. Dans 22% des dossiers, le client est partiellement resté sur sa faim :

- le fait qu'il reçoive une réponse correcte ne signifie pas nécessairement que le problème sous-jacent a été résolu. Même si le client sait pourquoi son train accuse régulièrement du retard et s'il peut dans une certaine mesure faire preuve de compréhension, il n'en demeure pas moins que son train n'est toujours pas à l'heure ;
- parfois, le problème du client ne peut être que partiellement résolu. C'est par exemple le cas lorsque la SNCB ne peut proposer qu'un temps de correspondance très réduit ; dans ces circonstances peu courantes, un train en attendra un autre pendant environ 2 minutes. Aucune solution n'est proposée pour des retards plus conséquents. Ou encore, autre exemple : lorsqu'un client demande une compensation et que la SNCB n'y répond que partiellement.

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

Dans 17 % des cas, la médiation n'a abouti à aucun résultat, soit parce que la SNCB ne pouvait en aucune manière répondre à la requête (légitime) du client, soit parce que la procédure a été interrompue en concertation entre les parties.

4. AVIS

4.1. CONSIDERATIONS GENERALES

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

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

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

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

Le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle la SNCB doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

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

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

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

4.2. NOMBRE D'AVIS RENDUS

Le médiateur a émis 19 avis durant cette année :

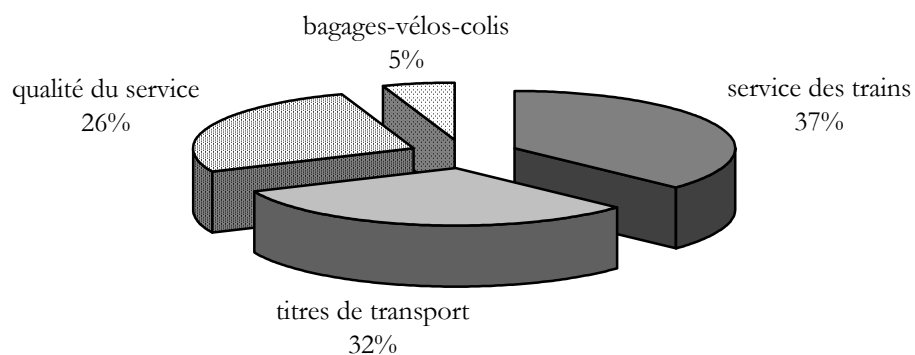
- 9 avis ont été rendus en néerlandais ;
- 10 avis ont été rendus en français.

La SNCB a fourni sa position pour chacun d'entre eux.

Les 19 avis ont été répartis en cinq catégories en fonction des problèmes traités :

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

Classement des avis par groupe

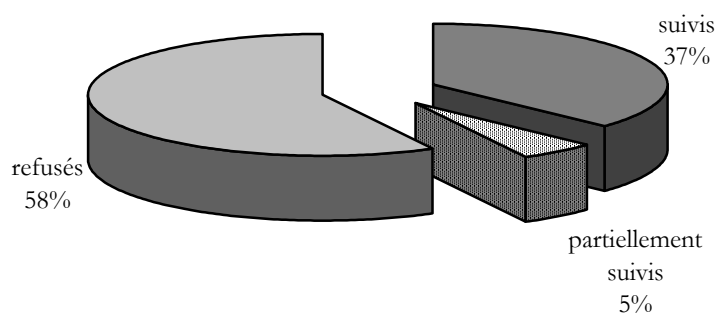


Les avis rendus seront développés dans la rubrique qui les concerne.

4.3. RESULTATS

Sur les 19 avis, 11 n'ont pas été suivis par la SNCB, 7 ont été suivis et 1 partiellement suivi.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 42 % des dossiers, la SNCB a suivi ou partiellement suivi l'avis du médiateur ; elle a refusé de le faire dans 58 % des autres cas.



Lors de la publication du rapport 2002, aucun avis n'était en attente d'une réponse définitive.

4.4. EVOLUTION DES AVIS

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

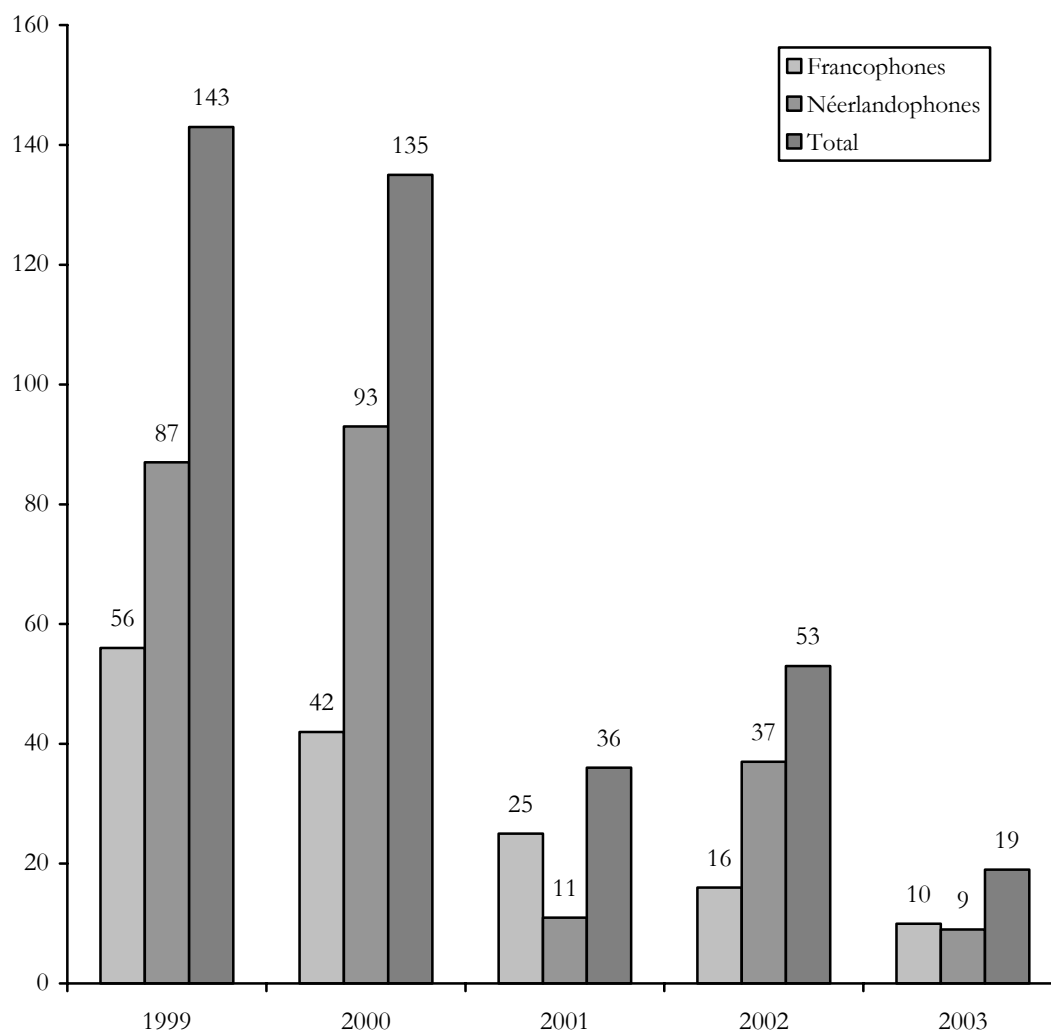


Photo SNCB

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES PLAINTES

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

Les plaintes sont regroupées en cinq grandes catégories présentées par ordre décroissant en fonction du nombre de dossiers introduits pour chacune d'entre elles. Ces cinq catégories sont les « titres de transport », le « service des trains », la « qualité du service offert à la clientèle », les « divers » et les « bagages, vélos et colis ».

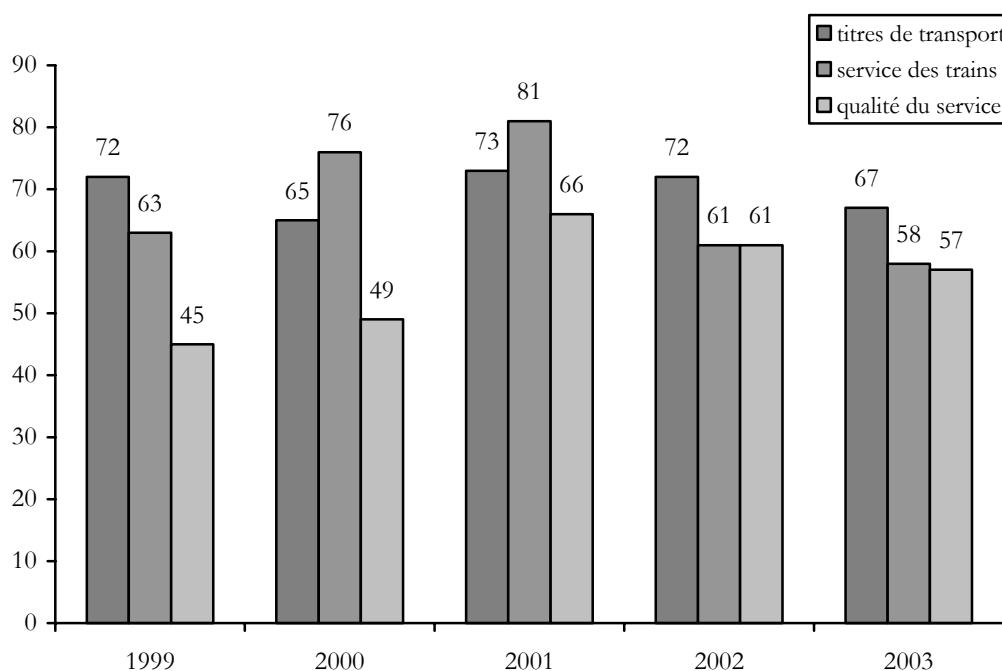
Evolution des principales catégories de plaintes

Les « titres de transport » affichaient une moyenne de 72 plaintes en 1999, 65 en 2000, 73 en 2001, 72 en 2002 et 67 en 2003.

Le « service des trains » affichait 63 dossiers en 1999, 76 en 2000, 81 en 2001, 61 en 2002 et 58 en 2003.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 45 dossiers en 1999, 49 en 2000, 66 en 2001, 61 en 2002 et 57 en 2003.

Graphique par moyenne mensuelle



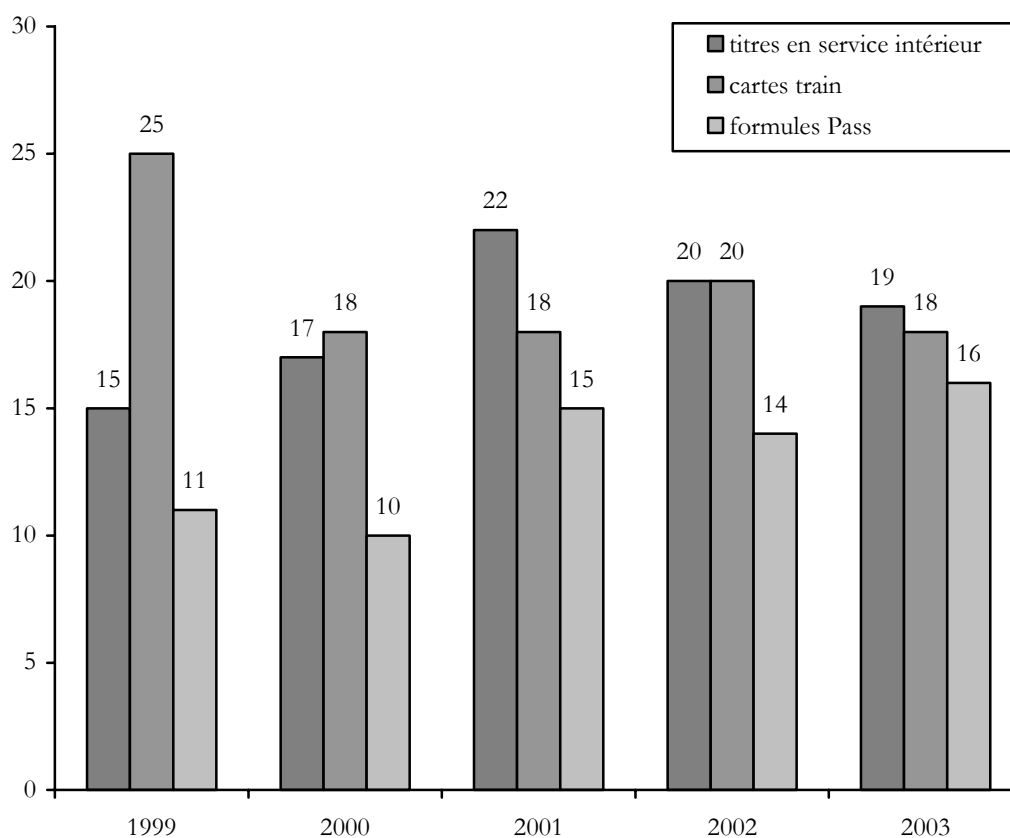
Groupe titres de transport : évolution des catégories les plus importantes

Les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 15 dossiers en 1999, 17 en 2000, 22 en 2001, 20 en 2002 et 19 en 2003.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 25 en 1999, 18 en 2000 et en 2001, 20 en 2002 et 18 dossiers en 2003.

Les « formules Pass » affichaient une moyenne de 11 dossiers en 1999, 10 en 2000 pour remonter à 15 en 2001, 14 en 2002 et enfin 16 en 2003.

Graphique par moyenne mensuelle



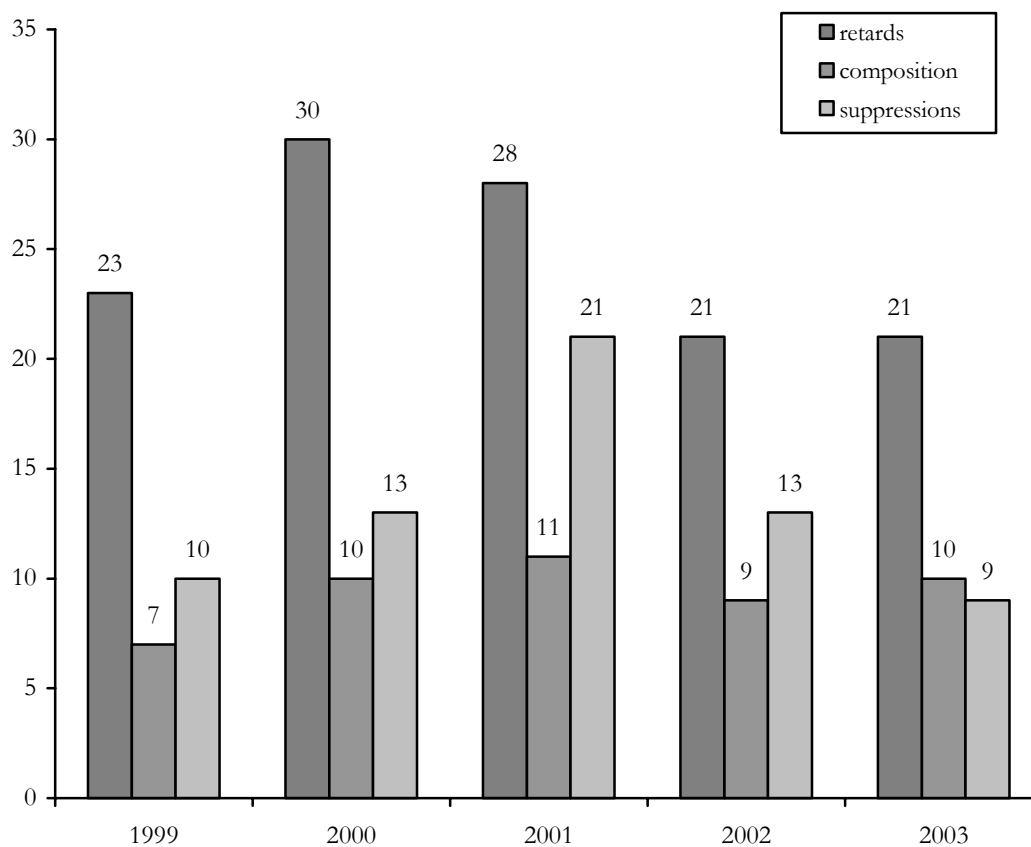
Groupe Service des trains : évolution des catégories les plus importantes

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 23 dossiers en 1999, 30 en 2000, 28 en 2001, 21 en 2002 et 2003.

La moyenne mensuelle relative à la « composition » était de 7 dossiers 1999, passait à 10 dossiers en 2000, 11 en 2001, 9 en 2002 et 10 en 2003.

La rubrique « suppressions » qui connaissait une moyenne mensuelle de 10 dossiers en 1999 atteignait 13 dossiers par mois en 2000, 21 en 2001, 13 en 2002 et redescendait à 9 dossiers en 2003.

Graphique par moyenne mensuelle



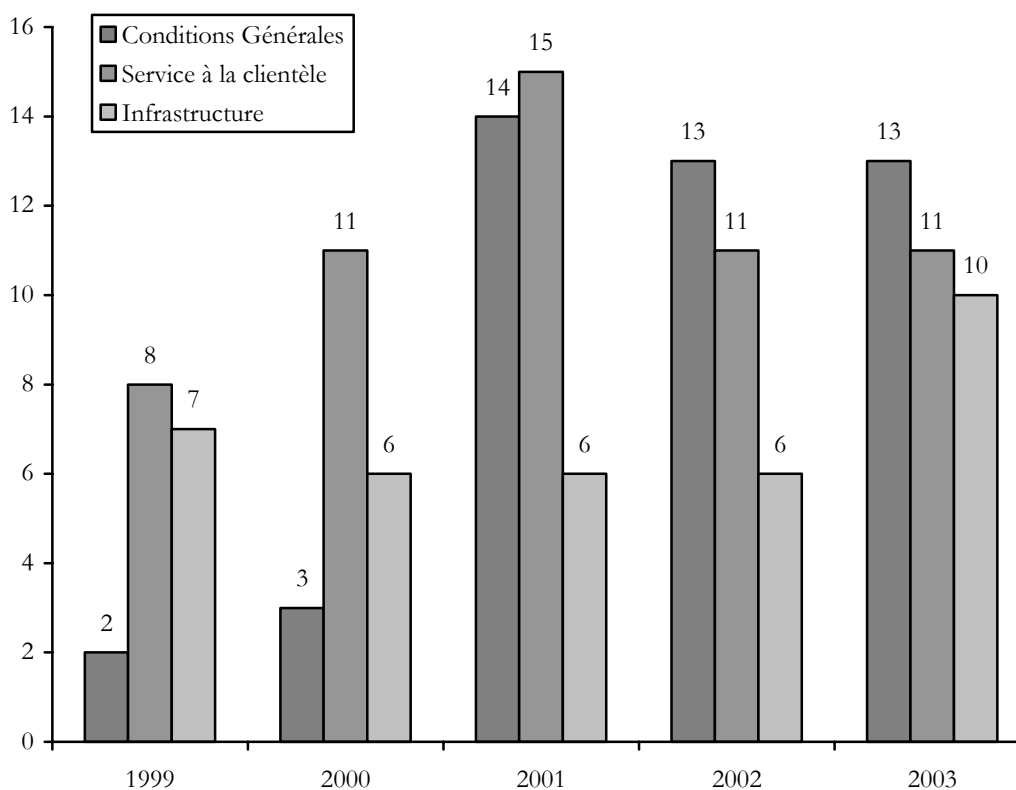
Groupe qualité du service offert à la clientèle : évolution des catégories les plus importantes

La rubrique « Conditions Générales » affichait une moyenne de 2 dossiers en 1999, 3 en 2000, 14 en 2001 pour revenir à 13 en 2002 et en 2003.

Le « Service à la clientèle » présentait une moyenne de 8 dossiers en 1999, 11 en 2000, atteignait 15 en 2001, pour se stabiliser à 11 en 2002 et 2003.

L'« Infrastructure » a connu d'une moyenne mensuelle de 7 dossiers en 1999, 6 dossiers en 2000, 2001, 2002 et 10 en 2003.

Graphique par moyenne mensuelle



Evolution des plaintes par catégorie

A partir des groupes de plaintes les plus importantes, nous avons établi un tableau récapitulatif reprenant le nombre le plus élevé de dossiers introduits pour chaque année.

Catégorie	Rapport Annuel 1999 (1)	Rapport Annuel 2000 (2)	Rapport Annuel 2001 (3)	Rapport Annuel 2002 (3)	Rapport Annuel 2003 (3)
Retards	281	356	337	253	255
Titres de transport en service intérieur	178	208	264	244	223
Cartes train	295	217	221	239	219
Formules Pass	134	122	174	165	194
Conditions Générales	22	32	172	153	156
Titres de transport en service international	148	164	163	157	131
Service à la clientèle	95	127	176	127	126
Compositions	87	121	133	113	118
Infrastructure	87	71	69	76	117
Information	148	161	153	139	116
Suppressions	117	155	249	150	106
Personnel	80	98	116	133	92
Offre train	173	165	95	102	74

(1) période du 1er janvier au 23 décembre 1999

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

(3) période du 1er janvier au 31 décembre

Dans les chapitres suivants, nous nous sommes efforcés d'émettre des commentaires à la fois en rapport avec les récriminations des usagers et sur la manière dont la SNCB traite les litiges.

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

Sur la base des plaintes reçues, le médiateur formule également quelques suggestions, afin de prévenir les conflits et donc d'améliorer la prestation de service, tâche qui lui a été confiée par le législateur.

Textes encadrés

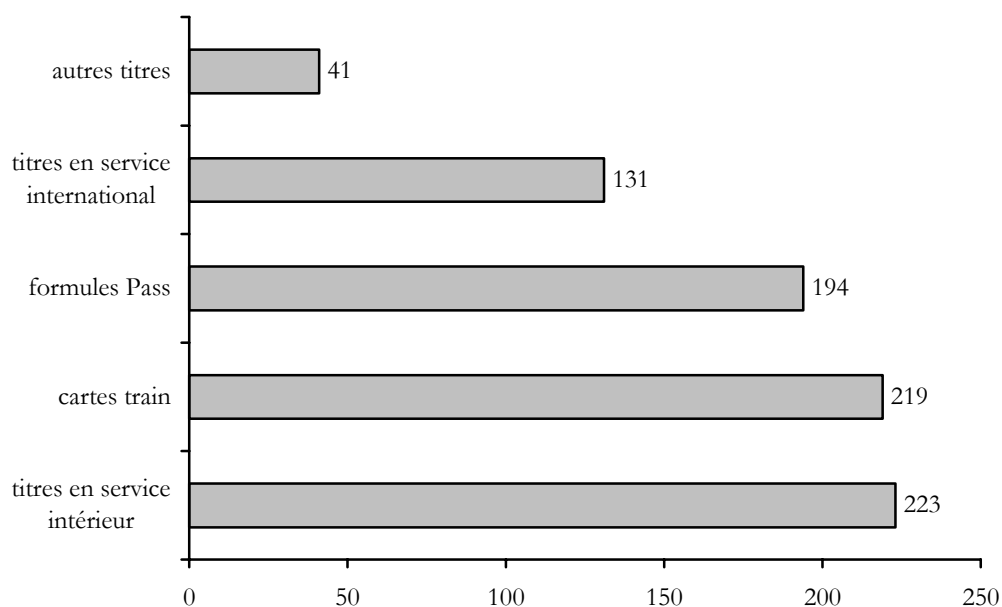
Les textes encadrés sont repris littéralement des instructions de la SNCB concernant le sujet traité.

1.1. TITRES DE TRANSPORT

Avec 808 dossiers, soit 35 % du nombre de plaintes, le groupe reprenant les titres de transport arrive à la première place. Cela concerne notamment les :

- problèmes lors de l'achat ou de l'utilisation de ceux-ci ;
- cartes train ;
- titres de transport internationaux ;
- formules Pass.

Plaintes par catégories



1.1.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

Dans la catégorie « Titres de transport », ce sont ceux en service intérieur qui ont recueilli le plus de plaintes en 2003.

Celles-ci, assez diverses, concernent notamment les faits suivants :

- au guichet ou dans le train, le client ne reçoit pas la formule de voyage la plus avantageuse ou la réduction souhaitée. On lui délivre par exemple un billet « aller-retour » au tarif plein au lieu d'un billet « week-end » ;
- pour diverses raisons, le client ne peut présenter un titre de transport valable (il ne possède pas du tout de billet ou alors un billet pour la classe inférieure) et l'accompagnateur de train lui facture un supplément (droit de confection ou montant forfaitaire) ou rédige un formulaire d'irrégularité C170 ;
- le client rencontre des problèmes pour le remboursement de billets totalement ou partiellement inutilisés ;
- pendant son voyage, le client n'est pas en mesure de prouver son droit à une réduction (il a oublié la carte de réduction requise, celle-ci est périmée ou il présente le document d'un autre membre de la famille).

Dans de nombreux cas, le médiateur peut régler la plainte de manière équitable si les arguments avancés dénotent la bonne foi du client.

Distributeurs automatiques de billets

En 2003, le médiateur a aussi été saisi de plaintes relatives à des difficultés rencontrées lors de l'achat de titres de transport via ces automates.

La raison première de ces machines est de réduire la « pression » sur les guichets en cas d'afflux de voyageurs dans les gares. Ce faisant, la SNCB espère diminuer le temps d'attente des clients à ces mêmes guichets.

Les clients, qui s'efforcent d'acheter un billet au moyen des distributeurs automatiques, peuvent se montrer mécontents. En effet, ils acquittent leur dû, mais ils ne reçoivent pas le titre de transport.

D'autres voyageurs ne réussissent pas à se procurer un billet parce qu'une déficience de l'appareil bloque le paiement.

Pour remédier à cette situation, la SNCB a décidé de placer, au cours de l'année 2003, un nouveau type de lecteur de cartes. Le fournisseur de ce nouveau procédé le garantit à

100%, et l'installe progressivement. La plupart des distributeurs, situés dans les grandes gares, en seront bientôt pourvus.

En 2003, la société de transport a vendu environ 700.000 billets grâce à ces équipements. Environ 2.000 opérations ne se sont pas déroulées normalement. Le distributeur de billets n'en est pas toujours la cause. Souvent, les acheteurs ne manipulent pas correctement les appareils. Les clients estiment toutefois que le programme informatique de ceux-ci pourrait être considérablement amélioré et viser de là une plus grande convivialité. L'entreprise ferroviaire a remboursé directement les clients qui en faisaient la demande, hormis dans une dizaine de cas. Ces derniers ont connu une issue favorable après intervention du médiateur.

1.1.2. CARTES TRAIN

Le 1^{er} janvier 2003, la SNCB a décidé de remplacer l'action Bonus Pass par une action de fidélité en faveur des détenteurs d'une carte train. Les titulaires de cartes scolaires, Campus, réseau, entreprises et de cartes train entièrement à charge de l'employeur n'entraient pas en ligne de compte pour cette action.

Les titulaires d'une carte train qui la faisaient valider dans le courant de 2003 et ceux qui avaient opté pour une validation annuelle en 2002, se sont vu offrir une réduction de prix qu'ils pouvaient faire valoir pour l'achat de titres de transport en service intérieur.

La réduction offerte par la SNCB s'élevait à :

- 10,0% du prix d'une validation annuelle ;
- 8,0% du prix d'une validation trimestrielle ;
- 7,5% du prix d'une validation mensuelle ;
- 5,8% du prix d'une validation hebdomadaire ou d'un Railflex.

Cette réduction était toujours calculée sur le prix plein et non sur le montant payé par le client après intervention de l'employeur. De même, il n'était pas tenu compte des trajets en bus effectués sur les lignes TEC/De Lijn, l'ensemble du réseau De Lijn ou les réseaux urbains STIB/TEC/De Lijn.

Dans une première phase (du 1^{er} janvier au 30 juin 2003), la SNCB accordait ces réductions sous la forme de bons valeur qu'elle envoyait automatiquement à ses clients et que ces derniers pouvaient échanger au guichet à l'achat de titres de transport en service intérieur.

Ces bons valeur, d'un montant unitaire de maximum 25 €, ont toutefois posé problème à certains clients. Vu leur valeur relativement élevée et le fait qu'ils n'étaient jamais remboursés partiellement en espèces, les clients bénéficiaires se voyaient parfois contraints d'acheter un ou plusieurs titres de transport pour un montant égal ou supérieur à celui du bon valeur.

La SNCB a contourné le problème en proposant au client de lui donner des chèques voyage au guichet (par multiples de 5, 10 ou 20 €) s'il achetait des titres de transport pour un montant inférieur à la valeur du bon.

La réduction sous forme de bons valeur a cessé à partir du 1^{er} juillet 2003 pour être automatiquement enregistrée dans un portefeuille électronique personnel que la SNCB a créé pour tous les détenteurs de carte train concernés. Ce portefeuille était alimenté en fonction des validations à partir du 1^{er} juillet. A chaque achat au guichet d'un titre de transport intérieur, le solde était diminué à concurrence du montant de celui-ci. Particularité pour les détenteurs d'une carte train annuelle : la réduction de 10% était automatiquement déduite lors la validation.

Les réductions conservées dans le portefeuille électronique constituaient ainsi une épargne dont le solde pouvait en permanence être consulté via internet, dans les gares et par sms.

Il a été décidé de prolonger cette action de fidélité en 2004 via le portefeuille électronique.

Au point 1.1.3. « Formules Pass », vous trouverez davantage de détails concernant cette réorientation et les problèmes qu'elle a engendrés.

Portefeuille électronique

Afin de promouvoir la mobilité durable, le Conseil d'Administration de la SNCB a décidé de lancer, au 01/01/2003 et pour toute l'année 2003, une action en faveur des titulaires de cartes train pour le trajet domicile-travail.

Dans un premier temps, cet avantage a été octroyé automatiquement par courrier sous la forme de bons-valeur (jusqu'au 1^{er} juillet 2003), ensuite sous la forme d'un portefeuille électronique ouvert au nom du bénéficiaire. Ce portefeuille s'adresse à tous les détenteurs de carte train à l'exception des détenteurs de cartes train scolaires, campus, cartes train réseau entreprise, cartes train en débit.

Lors de l'achat d'un billet de validation, le client bénéficie d'une réduction (les pourcentages dépendent du type de validation). Le montant de cette réduction est repris dans le portefeuille.

Le client peut utiliser son portefeuille pour l'achat de titres de transport émis par le système de vente Sabin (billet, validation de carte, formules Pass, etc,...) mais il n'est pas possible d'utiliser le portefeuille pour l'achat d'un billet Jump, d'une validation MTB¹, ...).

Un client qui désire utiliser son portefeuille doit se présenter au guichet muni de sa carte train pour prouver qu'il est bien titulaire d'une carte train et pour vérifier si le portefeuille a bien été activé en sa faveur.

Si le client souhaite connaître la valeur de son portefeuille, il peut se rendre au guichet de la gare.

¹ Entre-temps supprimée.

Force majeure dans le chef du client

Lorsque la SNCB ne peut pas respecter pleinement ses obligations commerciales suite à des circonstances indépendantes de sa volonté (mauvaises conditions climatiques, accidents provoqués par des tiers, grèves, ...), elle met tout en œuvre pour que le client arrive malgré tout à destination. Dans pareils cas, la SNCB compte sur la compréhension de ses clients pour le cas de force majeure auquel elle est confrontée et ceux-ci sont bien obligés de s'accommoder des retards et des trains supprimés.

Par contre, si le client est à son tour contraint par la force majeure à renoncer à sa carte train, par exemple parce qu'il est malade, parce qu'il lui est arrivé un accident ou parce qu'il change de travail, il ne doit malheureusement pas s'attendre à une grande indulgence de la part de la SNCB. Ce n'est que s'il a fait valider sa carte train au préalable et qu'il la résilie avant le premier jour de validité (ce qui est relativement exceptionnel), qu'il est intégralement remboursé ; à défaut, la SNCB retient une partie trop élevée du montant acquitté.

La SNCB ne tient pas compte de cette situation de force majeure et part du principe que le client demande toujours un remboursement partiel pour des raisons personnelles. Elle facture dans tous les cas des frais administratifs et retient en plus un montant en rapport avec le nombre de jours éventuellement utilisés.

Si le client étaye la force majeure au moyen d'un document officiel (certificat médical, preuve d'hospitalisation,...), obtenir un remboursement *pro rata temporis* constitue selon nous le seul règlement équitable.

La SNCB se montre également réticente lorsque le client revendique tardivement un remboursement. Elle part en effet du principe que le client doit restituer son billet de validation le premier jour de non utilisation. Le remboursement est seulement calculé à partir du moment où le billet de validation est restitué.

Dans les situations décrites ci-dessus, il n'est pas évident pour le client de se rendre dans une gare afin d'introduire une demande de remboursement. D'après la SNCB, il devrait pouvoir charger quelqu'un d'autre d'accomplir ces formalités plutôt que d'attendre d'être de nouveau en mesure de les effectuer en personne.

Par crainte d'éventuels abus, la SNCB se dérobe soigneusement et refuse le remboursement *pro rata temporis* en cas de force majeure chez le client.

Après que le médiateur eut rendu un avis à ce sujet (voir rapport 2002, pp 56 à 59), la SNCB s'est déclarée disposée à examiner de tels dossiers au cas par cas « ...avec un esprit d'ouverture... ».

Après quelque insistance du médiateur, cette évaluation supplémentaire a eu lieu sporadiquement ; la tendance étant plutôt du côté de la SNCB au retrait derrière ses anciennes positions.

La SNCB ne peut pas perdre de vue que la relation commerciale entre le client et la SNCB reprend généralement son cours normal une fois que la situation de force majeure cesse d'exister. D'un point de vue commercial toujours, les clients jugeraient correct de pouvoir – moyennant le paiement de frais administratifs – recevoir le remboursement de la partie du titre de transport non utilisée ou, dans la plupart des cas, postposer celle-ci lors du retour à la normale.

Bien entendu, la force majeure devra être soigneusement étayée et il faudra se montrer particulièrement vigilant. Comme il s'agit en plus d'un phénomène marginal, on peut s'interroger sur le soin à éviter une véritable approche conviviale.

Selon nous, il doit être possible de régler cette problématique en l'abordant en bonne intelligence et avec un feeling commercial constructif.

Cartes train avec « double itinéraire »

Tout le monde n'habite pas dans les environs immédiats d'une gare ou d'un point d'arrêt desservis par la SNCB. Parfois, le client doit choisir entre deux points d'embarquement qui ne sont pas nécessairement implantés sur la même ligne. En soi, cette situation peut offrir un certain confort.

Toutefois, un problème se pose lorsque le client doit faire preuve d'imagination pour les possibilités de transport terminal et/ou d'approche. Par exemple s'il peut se rendre le matin dans une certaine gare avec son conjoint et le soir, prendre le train dans une autre gare qui lui offre l'opportunité de rentrer chez lui en bus.

Il y a aussi le cas du voyageur qui n'a pas d'horaire de travail fixe et qui doit établir son itinéraire en fonction de l'offre train disponible à ce moment. Le soir, par exemple, il doit emprunter un autre itinéraire que le matin car aucun train et aucun bus ne circulent en soirée sur cette relation.

A la condition qu'il existe une liaison de bus entre les deux gares, le client peut obtenir une carte train combinée lui laissant le choix entre les deux itinéraires. Il ne paiera le trajet ferroviaire le plus long et le parcours en bus le plus long également entre son domicile et l'une des deux gares en question. Cette formule avait été élaborée en concertation avec les Sociétés régionales de transport, TEC et De Lijn, en ce qui concerne les tarifs.

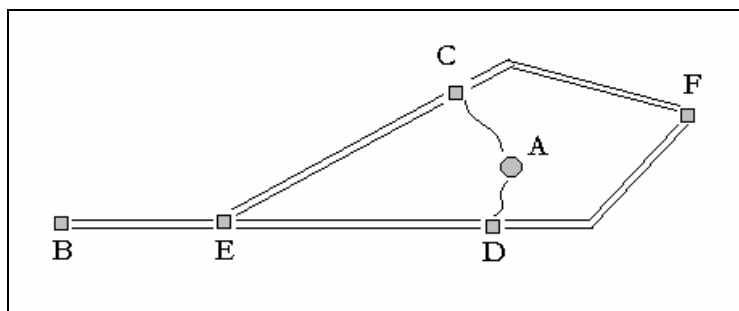
Quand De Lijn décida de ne plus vendre que des abonnements réseau (Omni Pass¹ et Buzzzi Pass²), la SNCB a supprimé discrètement la solution conviviale décrite ci-dessus pour les endroits desservis par De Lijn. Les cartes train existantes délivrées selon cette

¹ Depuis le 01/07/2002.

² Depuis le 01/07/2001.

formule restaient utilisables jusqu'à leur date d'échéance¹, mais le client était ensuite invité à passer à une autre (lire : plus chère) formule où il fallait désormais payer pour les deux itinéraires.

Expliquons la situation à l'aide d'un schéma.



Le client habite dans le village A et travaille dans la ville B.

Son domicile A se situe géographiquement entre les gares C (sur la ligne F-C-E-B) et D (sur la ligne F-D-E-B). Les points A, C et D se situent sur le réseau d'exploitation de De Lijn. Une ligne de bus relie C et D.

Chaque matin, le client prend le train dans la gare C pour se rendre via E à son travail dans la ville B. Le soir, les circonstances font qu'il peut seulement rentrer chez lui via la gare D.

Auparavant, le client utilisait pour ses déplacements une carte train « double itinéraire » combinée (valable pour les trajets C-E-B et D-E-B, ainsi que pour le parcours en bus de A vers C ou D). Il payait seulement l'itinéraire le plus long (par exemple C-E-B) et de même pour le bus (par exemple A-C).

Depuis l'introduction des modifications tarifaires de De Lijn, cette carte train qui offrait une grande souplesse d'utilisation a été supprimée, si bien que le client doit désormais déboursier beaucoup plus pour les mêmes déplacements. A présent, la SNCB ne lui offre plus que les « solutions » suivantes :

- une carte train calculée sur la base de la somme des distances C-E-B et D-E, ce qui revient quasiment à doubler le prix de son abonnement ;
- une carte train calculée sur la base d'un itinéraire fictif de C (ou D) à B avec un léger détour purement théorique via F (la gare desservant tant C que D). Le client paie donc pour la somme des trajets de C (ou D) à F (suite du voyage vers sa destination B) et de F à B. La SNCB fait ainsi payer au client un trajet C-F-D qu'il n'effectue jamais en réalité.

Un regard sur la carte du réseau ferroviaire montre que cette formule offre une solution dans de nombreuses situations géographiques à problèmes, comme les zones

¹ Les cartes train émises avant le 12/02/2001 n'étaient valables que pour 3 ans ; celles émises après cette date l'étaient pour 10 ans.

intermédiaires comprises entre les lignes 50/53, 50/60, 50A/89, 90/123, 75/89 (cette liste n'est pas exhaustive).

De plus, la SNCB n'a pas supprimé partout la carte « double itinéraire » combinée. A ses dires, elle offre la possibilité d'obtenir une carte train comprenant plusieurs trajets SNCB pour une série de gares fixes sur la partie orientale de la Côte et pour « certaines gares qui desservent une même (grande) agglomération ». D'après la SNCB, des exceptions sont appliquées depuis des années. Nous n'avons pas pu déterminer pourquoi elles avaient été introduites.

Cette formule intéressante existe encore en région wallonne (par exemple se rendre à Bruxelles en choisissant Dinant ou Ciney comme gare de départ), car la structure tarifaire des TEC permet toujours l'acquisition d'abonnements « trajets ».

Bien que le client ait réellement besoin de formules aussi flexibles et aussi conviviales (ce qu'il ressort des plaintes reçues par le médiateur à ce sujet), la SNCB n'envisage pas d'étendre ces « exceptions » :

- la règle deviendrait l'exception, engendrant une absence de critères spécifiques ;
- cela engendrerait un manque à gagner inacceptable.

Dans cette situation, la SNCB relève encore bon gré mal gré la limite tarifaire qui nous sépare d'une intégration souple du train dans la problématique de la mobilité. Ne faut-il pas justement offrir des incitants supplémentaires à l'utilisation des transports publics dans des endroits peu ou mal desservis ?

Plutôt que de se montrer proactive à leur égard, la SNCB décourage ces clients de prendre le train.

Photo SNCB

1.1.3. FORMULES PASS

Dans cette catégorie de titres de transport figurent le Go Pass, le Multi Pass et le Rail Pass, ainsi que des produits disparus depuis lors : l'Accès Pass (remplacé par la Key Card), le Pass 9+ (remplacé par le Rail Pass), le Golden Railpass¹ (remplacés par le Rail Pass 1^{re} classe), la carte « ligne 26 »¹ (remplacé par la Key Card) et le B-Tourrail¹.

Comme les cartes de 10 trajets simples, les cartes Ozone ou de surclassement, sont basées sur le même principe (elles doivent être complétées avant d'embarquer dans le train), elles sont également reprises dans cette catégorie.

Bien qu'elle doive aussi être complétée par le client, la carte Campus est classée quant à elle dans la rubrique « Cartes train » (elle remplace l'ancienne carte train scolaire d'un aller et retour par semaine).

Les cartes Railflex appartiennent également à la famille des « Cartes train ».

Près d'un tiers des plaintes dans la catégorie « Pass divers » concerne le Bonus Pass. Les deux autres tiers des plaintes concernent des problèmes récurrents : l'utilisation du pass avant l'heure autorisée (9h01) ou sur un trajet non valable, un pass mal complété (inscription erronée de la date de voyage ou de la destination, surcharges ou ratures, ...).

Le fait de ne pas avoir rempli le pass à temps est de nouveau un autre point de discussion. Il doit l'être en principe avant l'embarquement, mais il y a parfois « impossibilité » ou oubli en raison de certaines circonstances. On note également des litiges si les données ne sont pas complétées à l'encre indélébile. Le cas est rare, mais un voyageur a une fois présenté un pass dont les données étaient inscrites au crayon.

Enfin, il y a les plaintes pour lesquelles les clients invoquent les informations erronées ou incomplètes reçues au guichet. En effet, des clients se voient parfois recommander l'achat d'un pass sans être familiarisés avec ses conditions d'utilisation.

Depuis le 1^{er} janvier 2003, les titulaires d'un Go Pass peuvent, partir tous les jours, sans aucune restriction horaire mais seulement au départ de certaines gares figurant dans la liste ci-après :

Eupen, Welkenraedt, Dolhain Gileppe, Spa-Géronstère, Spa, Franchimont, Arlon, Viville, Stockem, Habay, Marbehan, Neufchâteau, Libramont, Poix-Saint-Hubert, Virton, Florenville, Bertrix, Bastogne-Nord, Bastogne Sud, Gouvy, Vielsalm, Trois-Pont, Coö, Aywaille, Paliseul, Carlsbourg, Graide, Gedinne, De Panne, Koksijde, Veurne.

Aucune limite n'a été fixée pour les gares de destination.

¹ Suppression au 01.02.2004

L'action Bonus Pass

C'est le 1^{er} mai 1997 qu'a débuté l'action Bonus Pass, une action de fidélisation permettant au détenteur d'une carte train de recevoir des parcours gratuits en fonction des validations enregistrées.

A l'époque, la SNCB avait aussi laissé entendre que le Bonus Pass devait aussi être considéré comme une forme de compensation pour les désagréments subis par le client fidèle suite, entre autres, à des retards de train.

Le médiateur avait immédiatement émis des objections concernant cet aspect. En effet, comme chaque titulaire reçoit le même « bonus » indépendamment des désagréments réellement subis, le médiateur estimait que ce cadeau ne pouvait être assimilé à une forme de compensation semblable à celle objet de son insistance régulière¹.

Ce geste commercial de la SNCB était cependant soumis à une série de restrictions :

- les parcours gratuits devaient exclusivement être effectués les week-ends ou les jours fériés ;
- le titulaire pouvait en faire profiter une autre personne à condition d'être présent lors du voyage ;
- l'avantage n'était pas accordé automatiquement : le détenteur de carte train devait auparavant se faire enregistrer (ce point n'est pas sans importance, nous y reviendrons).

Suite à ces restrictions, cette action fut appréciée différemment par chacun. De nombreuses remarques ont d'ailleurs été formulées à ce sujet. Dans son rapport annuel 1997², le médiateur faisait également quelques observations dans ce domaine, qui furent confirmées dans la pratique.

Sur indication de l'autorité de tutelle, la SNCB a lancé une autre action de fidélisation à partir du 1^{er} janvier 2003. Pour rappel, le détenteur d'une carte train récupérait ainsi une partie du prix de son abonnement, dans un premier temps sous la forme de bons de valeur et à partir du 1^{er} juillet 2003 par le biais d'un crédit dans son portefeuille électronique (à convertir lors de l'achat de titres de transport en service intérieur).

Comme les deux offres ne pouvaient pas coexister, l'action Bonus Pass a été supprimée à partir du 1^{er} janvier 2003.

A condition qu'il se fasse enregistrer pour cette action au plus tard fin 2002, le client pouvait encore bénéficier de ses Bonus Pass restants jusqu'au 31 mai 2003.

Tant la suppression du Bonus Pass que l'introduction du bon valeur et du portefeuille électronique devaient être présentées au client fin 2002. Dans ce mailing, il a de toute

¹ Rapport annuel 1995 p. 65 et 1996 pp. 87 et 141 (conclusions)

² Rapport annuel 1997 pp. 60, 86 et 126 (conclusions)

façon été conseillé au client de venir retirer les Bonus Pass restants avant fin mai 2003. Par contre, on ne lui a pas touché un mot de la possibilité (nécessité) de s'inscrire pour cette action avant la fin 2002.

De plus, le planning initialement fixé pour l'envoi du mailing n'a pas été respecté, et chacun n'a donc été informé à temps.

Problèmes ...

Nous avons par conséquent reçu de nombreuses plaintes de clients qui, pour des raisons diverses, n'ont pas réussi à obtenir leur Bonus Pass :

- ils n'étaient pas inscrits pour cette action. Etant donné que la SNCB ne faisait plus de publicité pour le Bonus Pass depuis quelques années, beaucoup de nouveaux clients ignoraient encore l'existence de l'action au moment où le mailing en question leur est parvenu ...
- ils n'avaient jamais été enregistrés, mais ils utilisaient entre-temps une autre carte mère (autre trajet, avec règlement du tiers payant car l'ancienne carte était périmée, ...) et pour l'une ou l'autre raison, la nouvelle carte n'était pas liée à l'ancienne et donc pas enregistrée ...

La SNCB s'est au départ montrée inflexible : l'action était définitivement terminée, et les clients non enregistrés jouaient tout simplement de malchance.

La SNCB a ainsi exhumé la première campagne d'information pour le Bonus Pass de début 1997. Depuis lors, cette action a été plus d'une fois mise publiquement à l'honneur :

- toutes les informations sont reprises dans le « Guide du Voyageur - Cartes train » ;
- au printemps 1998, un deuxième folder, disponible dans toutes les gares, annonçait la prolongation de l'action pour une durée indéterminée ;
- un article a ensuite été publié dans « Railissimo »¹, un hebdomadaire destiné aux clients, aujourd'hui disparu, et récemment aussi dans le journal « Metro »².

Le 10 janvier, le journal Metro a ensuite publié un petit encart (rouge) signalant que l'on pouvait encore s'inscrire à l'action Bonus Pass jusque fin février 2003.

Mais les problèmes n'étaient pas résolus pour autant. Le 1^{er} mai 2003, la SNCB décide en effet que les Bonus Pass restants doivent disparaître de la circulation le plus rapidement possible ; pour ce faire, elle eut la bonne idée d'assouplir radicalement les modalités d'utilisation :

¹ Septembre, octobre, novembre 1998.

² En fait, ce journal a consacré le 8 janvier 2003 un article au bon valeur avec en marge, un bref renvoi au Bonus Pass (arrêt de l'action et possibilité d'aller les retirer jusque fin mai).

- dorénavant, le Bonus Pass pourrait aussi être utilisé les jours de semaine après 9 heures ;
- pendant les mois de juillet et août ainsi que pendant la période des fêtes de fin d'année, cette restriction horaire ne serait plus d'application.

Ce fut naturellement la porte ouverte à toutes les revendications. De nombreux clients qui, vu les anciennes restrictions d'utilisation, n'avaient que faire du Bonus Pass, se sont alors montrés très intéressés par sa nouvelle mouture (pour l'utiliser par exemple pendant les mois d'été) ... malheureusement, ils n'étaient pas enregistrés et risquaient donc de « rater le coche ».

Il fallut faire preuve d'une grande force de persuasion pour, d'une part, convaincre la SNCB d'inscrire désormais d'office toutes les cartes train pour l'action Bonus Pass et, d'autre part, de reporter simultanément la date limite d'émission jusque fin juin 2003.

Mais l'affaire du Bonus Pass ne se termine pas là. Bien que la SNCB n'ait fait que peu de publicité à propos de cette adaptation, le bouche à oreille a fini par attirer l'attention d'autres clients : ceux qui n'avaient pas reçu le mailing parce qu'ils n'avaient pas validé leur carte train en 2002 (départ à la retraite, changement d'employeur, ...) et ceux qui avaient manqué la brève campagne d'information concernant la fin du Bonus Pass (par exemple les détenteurs d'une carte train prenant le train dans un point d'arrêt non gardé dépourvu de guichets et n'assurant pas la distribution du journal « Metro »). Ces clients entendaient eux aussi réclamer leur dû.

Après concertation avec le médiateur, la SNCB a marqué son accord pour examiner ces dossiers au cas par cas.

Ces clients ont reçu in extremis ce à quoi ils avaient droit. Comme il n'était techniquement plus possible d'encore imprimer des Bonus Pass, la SNCB leur a offert le nombre de Railpass correspondant, solution de remplacement parfaitement acceptable.

Le Bonus Pass peut désormais être enterré.

SITUATION VECUE

2003/0609 Du 1^{er} août 2000 au 31 août 2002, un client a utilisé différents abonnements. Toutefois, il n'a sollicité qu'une fois un Bonus Pass. Le 1^{er} mars 2003, il demande de nouveau à un vendeur un Bonus Pass pour faire une excursion avec trois amis à Ostende. Le collaborateur de la SNCB ne parvient pas à délivrer les titres de transport demandés. Le voyageur achète alors des billets normaux.

La société de transport explique qu'apparemment, les différentes cartes train du client n'ont pas été liées lors de l'enregistrement, mais que les choses sont immédiatement rentrées dans l'ordre.

Elle refuse de rembourser les titres de transport acquis par le voyageur, mais à la requête insistante du médiateur, elle consent à lui offrir quatre billets « cadeau ».

1.1.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

Lors de la mise en service de la ligne à grande vitesse entre Louvain et Liège le 15 décembre 2002, la SNCB a adapté son offre de trains internationaux de jour au départ de la Belgique vers l'Allemagne.

Les trains IC A qui assuraient chaque jour une liaison directe entre Ostende et Bruxelles et Aix et Cologne, ne circulent plus que jusqu'à Eupen. Depuis le 15 décembre 2002, le voyageur qui souhaite rejoindre l'Allemagne au départ de Bruxelles avec un train classique, doit prendre une correspondance à Liège et Aix. Correspondances obligées et matériel utilisé entraînent un voyage non seulement moins confortable, mais aussi plus long (une demi-heure d'attente à Liège et le temps de correspondance nécessaire à Aix pour rejoindre Cologne). De plus, le train local Liège/Aix ne circule que toutes les deux heures.

Il est encore possible de rejoindre directement l'Allemagne au départ de Bruxelles avec les TGV Thalys et ICE (Inter City Express). Quotidiennement, sept trains Thalys relient directement Bruxelles à Aix et Cologne ; de même, trois trains ICE circulent aussi vers Francfort avec arrêt à Aix et Cologne.

Mais il n'y a pas que l'offre train pour la liaison avec l'Allemagne qui ait changé à partir du 15 décembre 2002. L'introduction par la DB (chemins de fer allemands) d'un nouveau concept de tarification pour les voyages en service intérieur a eu aussi des répercussions importantes sur la vente de billets vers et via l'Allemagne.

C'est là que le bât blesse.

Dans ces circonstances, les clients qui demandent au guichet ou par téléphone des informations concernant les prix d'un voyage se heurtent à de nombreux problèmes : il ne peut leur être donné aucune indication de prix précise pour le trajet à parcourir. Dans un certain nombre de cas, le voyageur reçoit un prix approximatif.

Cette situation est à juste titre perçue comme très curieuse par le client.

En effet, à ce moment, le personnel des guichets ou d'information de la SNCB ne dispose pas encore d'une documentation de vente complète et claire. Etant donné que la DB informe assez tardivement les autres entreprises ferroviaires de l'adaptation de sa structure tarifaire interne et que ces autres sociétés ne sont pas toujours disposées à l'intégrer dans leur propre structure de prix au niveau international, des accords doivent naturellement être conclus entre les réseaux concernés. Les résultats de ces accords doivent alors être traduits en instructions concrètes pour le personnel de vente et d'information, lequel n'est pas encore informé au moment où cette nouvelle tarification est déjà *de facto* en vigueur.

De plus, la tâche du vendeur n'est certainement pas simplifiée.

Ainsi, en fonction du type de train, plusieurs prix et différentes structures de prix sont possibles pour une même relation.

Pour les trains Thalys, ce sont les « prix du marché » qui s'appliquent. Cela signifie que le transporteur tient compte de la situation du marché et qu'il fixe un prix de transport global (billet, réservation, et éventuelles prestations supplémentaires comme un repas) en fonction de l'occupation prévue du train, de la concurrence sur la liaison ferroviaire concernée et d'autres facteurs.

Pour les ICE, les billets font l'objet d'une réservation obligatoire (au départ de la Belgique) et du paiement d'un supplément.

Le type de train emprunté par le client pour se rendre à Aix ou Cologne, puis continuer vers une destination allemande et au-delà, a également son importance pour le billet du trajet de correspondance. Il est par exemple possible de délivrer un billet pour l'itinéraire complet entre Gand et la ville allemande de Garmisch-Partenkirchen si le client voyage en ICE au départ de Bruxelles ou de Liège. Par contre, si le client emprunte un train Thalys de Bruxelles ou Liège à Cologne, il doit encore acheter des billets séparés de Cologne à Munich et de Munich à Garmisch-Partenkirchen. Cette solution est de toute façon plus onéreuse qu'un billet Cologne/Garmisch-Partenkirchen. La délivrance de billets de correspondance n'est en outre pas possible pour toutes les destinations. Pour ces destinations, pour lesquelles il n'est pas possible d'émettre des billets de correspondance au départ de Cologne, un titre de transport doit être délivré à partir de la frontière belgo-allemande (Aachen-Sud).

Le fait que la SNCB opte, à l'instar d'autres réseaux, pour la délivrance de billets internationaux vers l'Allemagne en appliquant une structure tarifaire simplifiée (par comparaison avec la nouvelle tarification pratiquée par la DB en trafic intérieur allemand), signifie aussi dans certains cas que les prix des billets de train achetés en Allemagne peuvent être différents de ceux acquis hors de ce pays.

Quelqu'un y voit-il encore clair ?

Ici, il est évident que les intérêts du consommateur ne sont pas nécessairement servis de manière optimale.

1.1.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

41 plaintes portent sur ce que nous décrivons comme « autres titres de transport » :

- le client rencontre des problèmes pour obtenir des cartes de réduction (VIPO, Familles nombreuses, ...);
- des B-Excursions ne peuvent pas être fournies ou ne répondent pas aux attentes, certaines prestations annoncées ne sont pas effectuées ;
- ignorance, tant de la part du client que du vendeur, des modalités d'octroi et d'utilisation du billet gratuit lors des élections ;
- un guichetier peut se montrer peu disposé, en périodes d'affluence, à échanger le réquisitoire (La Poste, Belgacom) présenté par le client ;
- difficultés avec les bons valeur, les abonnements de parking, les titres de transport d'autres sociétés (carte STIB, MTB).

L'application de directives européennes et la perspective d'une libéralisation croissante du marché ferroviaire ont conduit la SNCB dans une phase de restructuration. Elle a ainsi établi différents plans d'action.

Pour le transport de voyageurs notamment. Ce plan souligne entre autres l'évolution des méthodes et des canaux de vente en cours dans de nombreux autres secteurs tendant vers une plus grande efficacité et un plus grand confort d'utilisation pour le client.

Ces dernières années, une série de progrès sont indéniablement intervenus :

1. suite au développement grandissant du tiers payant pour les validations de cartes train – l'utilisateur au guichet n'a donc (quasi) plus besoin de payer car le prix est directement réglé entre la SNCB et l'employeur – le client est davantage enclin à valider sa carte train directement pour une année entière. Le coût élevé d'une telle validation n'est désormais plus considéré comme un obstacle. De plus en plus de clients ne se rendent plus qu'une fois par an au guichet au lieu d'une fois par mois.
2. en 2004, il sera en principe possible d'acheter via internet un titre de transport intérieur et de l'imprimer à la maison;
3. le site web de la SNCB propose de plus en plus d'informations concernant les horaires, les produits et les conditions d'utilisation ; les agents d'information et des guichets sont donc moins sollicités et les effets de ce site se feront encore mieux ressentir lorsque l'on disposera d'une gamme de produits moins pléthorique et plus conviviale.

L'appareil de vente est donc entré dans une période de profonde mutation.

En revanche, certains produits comme les cartes de réduction « VIPO¹ » et « Familles nombreuses » sont exclusivement disponibles au guichet.

La délivrance de cartes de réduction « VIPO² » est une mission de service public. Pourtant, on ne peut les solliciter dans les grandes gares qu'à certains moments de la journée, et la disparition éventuelle d'un nombre plus important encore de points de contacts risque d'engendrer des problèmes supplémentaires pour les bénéficiaires.

La procédure permettant d'obtenir une carte VIPO est compliquée : le client reçoit de sa mutualité³ une attestation prouvant son statut de VIPO ; muni d'une photo d'identité, l'intéressé doit ensuite se rendre à la gare, où on lui délivrera une carte de réduction (carte mère) ou un nouveau billet de validation.

Au lieu d'envoyer une attestation au bénéficiaire, la mutualité devrait pouvoir délivrer immédiatement avec le même zèle la carte de réduction proprement dite. Cela éviterait à l'utilisateur de se déplacer vers l'une des gares desservies par du personnel et de devoir faire la file à un guichet dont les heures d'ouverture sont limitées.

Billets gratuits

Des membres du personnel de certaines administrations et d'entreprises (le SPF⁴ Mobilité et Transports, La Poste et Belgacom) reçoivent chaque année un certain nombre de bons à échanger contre des titres de transport achetés à la SNCB par l'employeur.

Par le passé, il s'agissait de billets sur lesquels l'utilisateur devait inscrire lui-même la date de voyage et le trajet à parcourir. Il n'y avait pas d'autres formalités à accomplir.

Les administrations distributrices payaient à la SNCB un prix forfaitaire par billet. Souvent, ces billets étaient utilisés pour de courts trajets dont le prix au tarif plein était sensiblement inférieur à ce que l'employeur versait à la SNCB.

Depuis peu, il est délivré aux bénéficiaires des réquisitoires qui doivent être échangés contre un billet au guichet ou auprès de l'accompagnateur de train. La SNCB ne comptabilise plus ces réquisitoires de manière forfaitaire, mais en fonction du prix du billet.

¹ Veuf, Invalide, Pensionné ou Orphelin.

² Voir rapport annuel 1995 pp. 27 et 28.

³ Dans un nombre limité de cas, l'attestation est délivrée par l'instance accordant l'une des interventions suivantes (AR du 16 avril 1997) :

- le minimex ;
- une aide du CPAS ;
- le revenu garanti pour les personnes âgées (ancien régime) ;
- l'intervention pour les moins valides ;
- des allocations familiales majorées.

⁴ Service Public Fédéral.

La nouvelle procédure est plus compliquée pour toutes les parties :

- l'utilisateur de ces facilités de circulation doit désormais se présenter au guichet ;
- le guichetier (ou l'accompagnateur de train) doit compléter les données nécessaires avant que le billet puisse être imprimé.

Dans un certain nombre de cas, cette procédure complexe suscite le mécontentement du guichetier (lorsque le bénéficiaire se présente aux heures de pointe ou juste avant le départ du train) ou de l'accompagnateur qui doit introduire codes et données dans son terminal portable.

L'enquête montre que le nœud du problème semble être la longueur et la complexité de la procédure. Le personnel n'a donc pas l'occasion d'adopter une attitude commerciale, c'est-à-dire orientée vers la clientèle. A plus d'une reprise, le client est accueilli avec des commentaires irrités et parfois, le personnel va jusqu'à l'éconduire en lui disant de venir chercher son billet lorsqu'il y aura moins d'affluence. Certains accompagnateurs de train décident quant à eux de laisser ces clients en paix et la SNCB ne reçoit donc pas l'indemnité qui lui est due.

Pour les raisons évoquées ci-dessus, il serait opportun d'introduire une simplification qui épargnerait beaucoup de contrariétés à la SNCB et lui permettrait de recevoir son dû.

1.1.6. AVIS « Titres de transport »

2002/2218 Une cliente achète une B-Excursions « Living Diamonds + Musée du Diamant ». Sur place, elle constate que le Musée est fermé. Elle demande une compensation.

La SNCB confirme que l'exposition permanente n'est pas accessible au grand public durant « Living Diamonds ». Elle a établi le prix de la B-Excursions sans tenir compte de la visite de cette exposition permanente, pour laquelle un supplément est normalement exigé.

Elle regrette de ne pas pouvoir donner une suite favorable à la requête de la cliente.

Le médiateur constate que l'entreprise ferroviaire fait la publicité de cette B-Excursions sur son site internet, et la décrit comme suit : le voyage aller/retour en 2^e classe, l'entrée à « Living Diamonds » et l'accès à la collection permanente du Musée du Diamant.

Il en ressort que les acheteurs peuvent bénéficier de l'ensemble de l'offre. Puisque les clients n'ont pu profiter de toutes les prestations payées, ils s'adressent naturellement au vendeur des billets : la SNCB.

Dans sa conciliation, le médiateur propose que la société de transport accorde à la voyageuse un billet d'entrée au Musée du Diamant et un titre de transport de Hasselt à Anvers.

L'entreprise ferroviaire répond :

- que l'organisateur ne l'a pas avisée de la fermeture de l'exposition permanente durant la période « Living Diamonds » ;
- que cette exposition permanente était inaccessible pour tout le monde ;
- qu'elle ne peut offrir un billet d'entrée au Musée du Diamant parce qu'il n'y a pas de B-Excursions « train + visite du Musée du Diamant ».

Comme la cliente ne peut être victime de cette situation, elle fait un geste commercial et rembourse 5 € (le prix officiel d'accès au Musée).

Le médiateur remarque que l'entreprise ferroviaire :

- rejette la faute sur l'organisateur ;
- vend une B-Excursions comprenant l'entrée à l'exposition permanente du Musée du Diamant, mais ne remplit pas ses obligations envers l'acheteuse ;
- ne restitue que 5 €, l'équivalent du montant à acquitter pour visiter le Musée ;
- fait supporter à la voyageuse le coût du déplacement en train vers le Musée.

Il invite alors la SNCB à prendre en charge le voyage de la cliente d'Hasselt à Anvers pour qu'elle puisse accéder à la collection permanente du Musée du Diamant.

La société de transport se range à cet avis.

2002/2651 Le 20 octobre 2002 en gare de Liège-Guillemins, une cliente achète deux voyages « aller (14/12/02)-retour (15/12/02) » de Bruxelles-Midi à St Pierre-des-Corps pour y effectuer l'achat d'un animal de race. Pour ce faire, elle bénéficie des tarifs « Deco J30 » et « Deco J8 ».

En outre, comme les voyageurs doivent se rendre à Bruxelles-Midi pour y emprunter le TGV, ils prennent la précaution d'acquérir, à Liège-Guillemins le 12 décembre, des titres de transport en service intérieur.

Ce même jour, des circonstances indépendantes de leur volonté (incendie dans la propriété et dans l'élevage de félins) contraignent les clients à renoncer à leur déplacement.

Ils avisent alors le point de vente de cet événement et sollicitent le remboursement des billets inutiles.

Le collaborateur de la société de transport indique aux acheteurs que leurs formules de voyage ne sont ni remboursables, ni échangeables.

Les clients introduisent une requête auprès de l'entreprise ferroviaire vu que la suspension de leur déplacement est due à un cas de force majeure.

La SNCB répète les conditions liées à ces titres de transport internationaux (notamment, le remboursement au plus tard quatre jours avant le départ du train, déduction faite d'une retenue de 30%) et admet que le vendeur aurait dû évoquer la possibilité de rembourser les billets valables sur le réseau belge.

Elle consent donc à restituer le montant de ceux-ci mais n'intervient pas pour les formules internationales.

Le médiateur avance dans une tentative de conciliation que s'il paraît normal d'établir des conditions d'échange et de remboursement spécifiques aux formules à prix attractif, il n'est pas moins nécessaire de prévoir les événements exceptionnels et fortuits qui peuvent contrarier les projets de certains acheteurs.

Le cas de la cliente illustre bien cette nécessité. Son problème serait bien entendu inexistant si un incendie ne s'était pas déclaré à l'endroit qu'elle désirait atteindre. Il serait moins aigu si les bâtiments avaient pris feu quatre jours avant son départ, lui permettant de bénéficier du remboursement de 70% de la valeur de son achat.

Il apparaît donc que la société de transport devrait demander aux agents de vente de conseiller aux clients l'annulation de tous les billets réservés, inemployés avant le départ du train, afin de remettre ceux-ci à la disposition d'éventuels voyageurs de dernière minute.

Cette mesure permettrait peut-être à l'entreprise ferroviaire de revendre les places redevenues libres, de ne pas subir de préjudice financier et de pouvoir indemniser les voyageurs qui n'ont pu prendre le départ.

Comme la cliente devait effectuer un trajet international pour un but déterminé et que, placée face à un cas de force majeure, elle a dû y surseoir, le médiateur propose que la SNCB, dans un geste commercial, lui offre des bons de voyage d'un montant équivalent à 50% de la somme qu'elle a déboursée, soit 101,80 €.

La Société de transport n'accepte pas les termes de la conciliation estimant qu'elle n'impose jamais le tarif et le voyageur est toujours libre de choisir la formule qui lui semble la plus intéressante (selon disponibilités), tout en respectant les conditions d'utilisation.

Elle ne peut accepter l'argument du médiateur faisant référence à un cas de force majeure et prétend qu'aucune cause n'a empêché la cliente d'effectuer le voyage (*sic*!).

Elle ajoute que malgré son souhait de défendre une politique commerciale en parallèle de la réglementation (*resic*!), elle ne peut accéder à cette proposition.

Devant un tel « raisonnement », le médiateur rend un avis arguant que le caractère de force majeure ne dépend pas du bon vouloir de la SNCB mais repose sur des éléments concrets.

A cet effet, le médiateur met en exergue les faits suivants :

- un « événement imprévisible, inévitable et irrésistible qui libère le débiteur de son obligation » (« cas de force majeure », Le Robert, 1993), un incendie survenu le même jour, dans la propriété et dans l'élevage des animaux, rend inutile le voyage des clients ;
- la notion de cas de force majeure ne dépend pas de la nature et de la gravité de l'événement qui en est l'origine, mais est assurément associée à l'objectif visé par la personne, le groupe ou la société qui en sont victimes, et dont la valeur est propre à chacun et ne peut être mise en cause par un tiers, dans la mesure où le but à atteindre ne cause pas de préjudice à autrui et donne satisfaction à celui qui entreprend cette démarche.

En outre, contrairement à l'affirmation de la SNCB, la cliente n'avait aucun intérêt à se rendre à Saint-Pierre-des-Corps puisque son objectif était devenu inexistant, tout comme une entreprise ferroviaire ne manquerait pas de rembourser ou d'échanger les billets de voyageurs lorsque le motif de leur déplacement est réduit à néant (par exemple, les clients en possession de titres de transport à destination de Disneyland Paris, dont le parc d'attraction aurait été entre-temps devenu inaccessible au public).

Le médiateur invitait donc à accorder à la cliente des bons d'achat d'une valeur équivalent à 70% du prix des titres de transport acquis, mesure à laquelle elle aurait pu prétendre si le cas de force majeure s'était produit dans les délais établis par la SNCB.

La SNCB n'a pas suivi cet avis maintenant sa position initiale avec toutes ses faiblesses.

2003/0362 Durant la nuit du 14 au 15 janvier 2003, on a volé le portefeuille d'un voyageur, qui contenait, entre autres, sa carte Campus, valable de Bruges à Audenarde. Le client, empruntant cet itinéraire depuis 6 ans, dépose plainte immédiatement, à 00h30, auprès de la police de Bruges.

Il sollicite un duplicata du billet de validation de sa carte ou le remboursement des lignes restantes. Pour éviter un usage abusif de la carte volée, la SNCB refuse. Alors qu'un abonnement ordinaire permet de voyager à discrétion, la carte Campus permet d'effectuer seulement 5 allers-retours durant une période de 49 jours. Il est donc impossible de déterminer le nombre de trajets qu'un client déclare avoir effectués. Dans ce dossier, la société de transport veut bien admettre que le voyageur n'avait rempli que 3 des 10 lignes, mais elle ne dispose d'aucune preuve.

Le voyageur insatisfait prend contact avec le médiateur, et fournit les documents suivants :

- une attestation policière de « vol avec violence », y compris de la carte Campus ;
- le texte de l'interrogatoire par la police (annexé au procès-verbal) ;
- une attestation, par le directeur du pensionnat, de séjour en internat du client pendant l'année scolaire 2002-2003. L'étudiant rejoint l'établissement le lundi et ne le quitte que le vendredi. Les internes ne peuvent donc quitter l'école pendant la semaine et se rendre à leur domicile.

Dans sa première réponse au médiateur, l'entreprise ferroviaire maintient son refus : « Le risque de fraude s'avère, dans le présent cas, trop élevé ». Toutefois, la SNCB est disposée à rembourser les deux billets ordinaires que le voyageur a achetés en attendant un nouveau billet de validation.

Le médiateur conçoit que la société de transport se montre plus réticente à rembourser les cartes à compléter soi-même que les abonnements à usage quotidien. Il admet que l'entreprise ferroviaire envisage ces deux situations différemment dans ses Conditions Générales. Mais il pense aussi qu'une demande de remboursement, adressée au service clientèle, et que la même, présentée directement dans une gare, méritent chacune un traitement différent.

Le rôle des gares locales n'est pas amoindri si elles se limitent à rembourser d'office dans les situations prévues par les Conditions Générales. De son côté, un service clientèle peut prendre l'initiative d'examiner et d'évaluer un cas particulier avec un esprit ouvert et commercial.

Le médiateur attire également l'attention sur l'utilisation la plus courante des cartes Campus : un aller durant la première moitié de la semaine (le plus souvent le dimanche soir ou le lundi matin), un retour pendant la deuxième (généralement le vendredi soir). Le client montre bien qu'il utilise concrètement son titre de transport selon ce concept de base. En outre, l'école confirme ce fait. Si la SNCB désire aller au fond des choses, elle peut vérifier la fréquence des renouvellements de la carte Campus.

Le médiateur pense que dans cette affaire, aucune raison valable n'empêche la société de transport d'accéder favorablement à la requête du client. La SNCB s'engage financièrement dans des campagnes pour donner une image positive de l'entreprise. Elle peut renforcer celle-ci par la manière dont elle conclut les dossiers de plainte. Une approche commerciale est ici souhaitable, et une dérogation aux Conditions Générales légitime. Dans sa conciliation, le médiateur propose que la SNCB rembourse 7/10 du billet de validation que le voyageur avait acheté, le 6 janvier 2003.

La société de transport maintient sa position : elle désire s'en tenir strictement aux Conditions Générales. Néanmoins, elle propose, de considérer la carte Campus volée comme inexistante, mais d'imaginer, dans un geste commercial, que le client a voyagé trois fois avec un billet simple (21 €) entre Audenarde et Bruges, et de rembourser, par des bons de compensation, la différence entre le prix d'une carte Campus (30,50 €) et le premier montant, soit 9,50 €.

Le médiateur pense que la contre-proposition de l'entreprise ferroviaire, basée sur un titre de transport acquis effectivement par le voyageur, et inexistant aux yeux de la SNCB, n'est pas sérieuse. De plus, celle-ci ne tient pas compte des arguments développés par le médiateur.

Le médiateur pense toujours qu'une vision commerciale de pareils dossiers est préférable à une application rigoureuse des Conditions Générales.

Le médiateur invite donc la société de transport à se montrer pragmatique dans cette affaire, et à tenir compte des éléments concrets qu'il fournit. L'entreprise ferroviaire maintient son point de vue parce que le client n'a pu présenter son billet de validation (volé) et parce que la carte Campus ne peut jamais être remboursée.

2003/0718 Un client désire acheter un billet Thalys. Pour en acquitter le montant, il présente malencontreusement la carte de crédit de son épouse. Comme il y a discordance entre la pièce et le demandeur, le vendeur ne restitue pas la carte. Le voyageur reconnaît son erreur et est disposé à payer son dû avec sa propre carte de crédit. Le collaborateur de la SNCB, sur base des directives bancaires, découpe la carte. A cause de cette situation, le client rate le train qu'il devait emprunter. Il demande ensuite un dédommagement pour les rendez-vous professionnels qu'il n'a pu honorer et le remboursement du coût de la nouvelle carte de son épouse.

La société de transport consent à accorder des « bons voyage » d'une valeur équivalente au trajet effectué par le voyageur. Celui-ci n'est pas satisfait de cette proposition.

Le médiateur soumet une conciliation à l'entreprise ferroviaire où il constate l'absence de communication entre le guichetier et le consommateur. Lorsque ce dernier a pris conscience de son erreur, il montre au vendeur son passeport où figure le nom de son épouse. Si les règles bancaires imposent de retenir une carte litigieuse, il n'en demeure pas moins que le voyageur était de bonne foi. En effet, une personne de sexe masculin, qui présenterait la carte d'une femme, agirait en dépit du bon sens. Les différents

documents en possession du voyageur (carte de crédit, passeport) attestait suffisamment la communauté de personnes de celui-ci et de la titulaire de la carte de paiement. En outre, le client était prêt à payer son billet avec sa propre carte. Enfin, le vendeur, devant tous ces éléments probants, a malgré tout promptement détruit la carte.

Le médiateur invite la SNCB à indemniser l'épouse du voyageur pour le renouvellement de sa carte. La société de transport refuse en affirmant que son collaborateur a rendu la carte inutilisable pour ne pas être accusé de vol par le voyageur après avoir demandé à l'organisme bancaire des directives car il y avait présomption de fraude. De plus, elle rappelle les conditions liées aux cartes de crédit : celles-ci sont personnelles et incessibles. Le médiateur émet alors un avis.

Il y précise que la carte de crédit présentée par le client porte son nom propre et un prénom féminin, que ceux-ci figurent sur son passeport en tant qu'identité de son épouse, que ces informations officielles (particulières en l'espèce à la France) ne constituent pas une action frauduleuse mais une simple distraction. De plus, le fait de suspecter un acte malveillant de la part du voyageur vis-à-vis de son épouse constitue en quelque sorte une immixtion dans la vie privée de tierces personnes. Enfin, les directives bancaires stipulent également que le commerçant doit conserver la carte, dans la mesure de ses possibilités, « sans causer de préjudice évitable aux personnes et aux biens. » Le médiateur conclut que le client pouvait récupérer sans dommage la carte de son épouse, tout en acquittant le prix de son voyage.

La société de transport refuse cet avis en reprenant les arguments précédemment avancés. Elle ajoute que le commerçant n'a pas à juger si le voyageur agit étourdiment ou pas, et qu'il ne fait que se plier aux directives bancaires.

2003/1500 Une école désire effectuer une excursion de Bruxelles à Bruges. Comme quatre enfants peuvent accompagner gratuitement une personne d'au moins 12 ans, munie d'un billet, le responsable du groupe sollicite les titres de transport requis pour les voyageurs payants (coût : 161,50 €). Le vendeur n'accepte pas la transaction et contraint les clients à acheter des Go Pass et des Multi Pass (montant : 321,50 €).

La directrice de l'établissement sollicite donc le remboursement de la différence de prix. Le médiateur propose une conciliation à la SNCB. Il y met l'accent sur les objectifs de toute entreprise commerciale : satisfaire les besoins du client, et en cas de défaillance, dédommager celui-ci. Il sollicite l'octroi par la société de transport de bons de valeur équivalant à l'excédent payé. La SNCB accepte partiellement cette proposition en offrant des bons de compensation d'un montant de 80 €. Elle ajoute qu'on ne peut connaître exactement ce qui s'est dit entre son collaborateur et le voyageur, et que les écoliers doivent pouvoir prouver leur âge (!).

Le médiateur émet un avis. Il y fait remarquer que le site internet de l'entreprise ferroviaire présente la formule de voyage demandée par les clients, qu'il invite également les voyageurs se déplaçant ensemble à comparer le tarif « groupe » avec d'autres qui peuvent

se révéler plus compétitifs, sans cependant offrir des places réservées, et que les collaborateurs de la société de transport sont prêts à aider les demandeurs dans ce sens.

Si la SNCB recommande la formule « groupe » pour la sécurité liée au déplacement (quoique un voyage à l'improviste ne puisse être envisagé dans ce cas), les titres de transport, délivrés dans la présente situation par le vendeur, ne correspondaient pas à ce critère. Le médiateur requiert donc un geste plus positif de la part du prestataire de services. Celui-ci consent à accorder des bons de compensation supplémentaires de 80 €.

2003/1871 Un client organise un voyage pour sa belle-mère âgée de 69 ans et son fils de 8 ans entre Liège-Guillemins et Brive-La Gaillarde. Malheureusement, le jour du départ le 26 juin, le Thalys qu'ils devaient emprunter n'a pas circulé à la suite d'une avarie au matériel roulant et les passagers ont été transbordés dans un autre Thalys qui est parti une heure plus tard.

Au mois de septembre, le client adresse sa réclamation au médiateur en demandant un dédommagement à la suite des désagréments rencontrés par sa famille et en faisant référence à une communication qu'il a eue avec notre service le 27 juin 2003. Le médiateur transmet la plainte au service concerné en vue d'obtenir cette compensation.

Le Service Clientèle Thalys refuse de prendre en considération la demande du client estimant que la requête a été introduite hors délai. La demande doit normalement être transmise dans les 2 mois qui suivent la date du voyage.

Le médiateur émet alors une proposition de conciliation en demandant à Thalys International de revoir sa position en mettant notamment l'accent sur l'inconfort dans lequel ont voyagé une personne âgée et un jeune enfant.

Thalys International refuse la proposition : le client a introduit sa demande hors délai et il appartenait au service de médiation de l'informer de la procédure en vigueur pour obtenir une compensation à la suite d'un retard de train Thalys.

Le médiateur a donc émis en avis en mettant en évidence que son service s'attendait plutôt logiquement à recevoir la requête du client dans les quelques jours qui ont suivi son appel téléphonique. Il ne peut admettre que la SNCB utilise ce déficit de communication pour justifier sa rigidité commerciale.

Le médiateur a reconnu qu'il est exact que l'information concernant le délai maximum d'introduction des demandes de compensation pour les retards est disponible via plusieurs canaux (brochures, formulaires de compensation) mais qu'en l'occurrence, le plaignant n'a pas obtenu ce formulaire dans le train puisque ce n'était pas lui qui effectuait le voyage. De plus, quand le client achète un titre de transport auprès du personnel de vente, il s'attend à ce que son train soit à l'heure et non en retard ou supprimé ; on peut donc légitimement penser que s'informer des modalités commerciales en cas de problème ne soit pas une de ses priorités.

Le médiateur a aussi insisté sur le fait que le guide du voyageur Thalys n'est pas automatiquement remis au client et, lorsque cela se fait, il importe que le voyageur consciencieux lise attentivement les instructions de la page 29 dont le paragraphe relatif au délai d'introduction d'une demande de compensation figure de surcroît entre parenthèses.

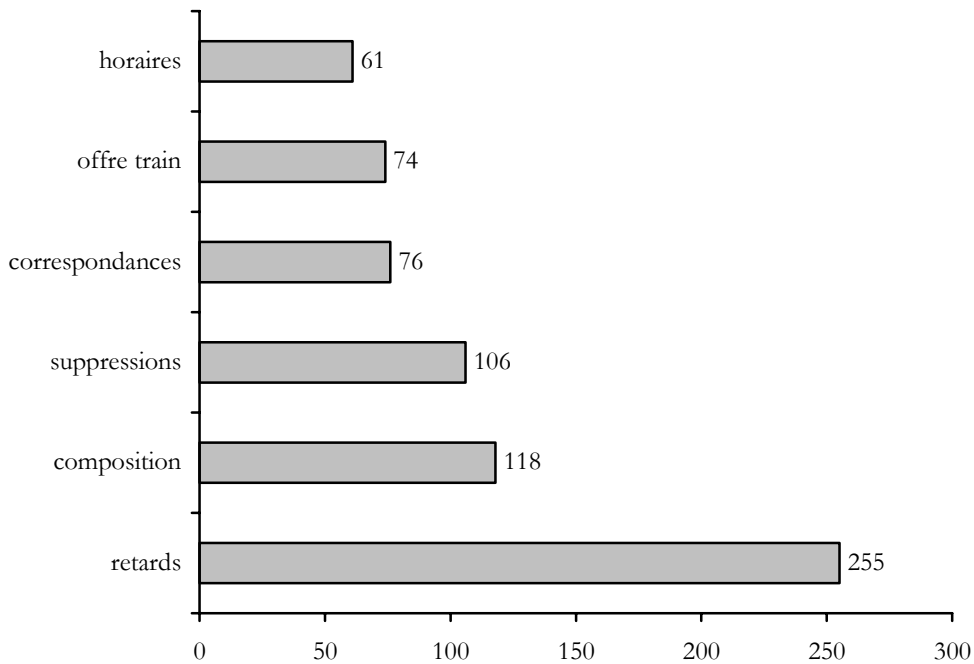
Le médiateur a demandé à la SNCB de revoir le dossier du client en appliquant sans faux-fuyant sa politique de compensation et à poser un geste commercial compte tenu des désagréments consécutifs à la suppression du Thalys 9420 le 26 juin 2003. Inflexible, la SNCB a rejeté l'avis.

1.2. SERVICE DES TRAINS

Avec 690 dossiers, soit 29 % du nombre total des plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la seconde place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

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

Plaintes par catégories



Par rapport au nombre total de plaintes reçues en 2003, la catégorie « retards » représente 10,9% pour 10,2 % en 2002.

Par rapport à l'ensemble des plaintes reçues pour le service des trains, la catégorie « retards » représente 36,9 % contre 34,8 % l'année précédente. Ceci malgré le bon score réalisé au niveau de la régularité en 2003.

1.2.1. RETARDS ET RUPTURES DE CORRESPONDANCE

La régularité du trafic ferroviaire semble évoluer dans la bonne direction et cela ressort d'ailleurs clairement du bon score attribué par le client à la SNCB pour ce critère dans le cadre des enquêtes de qualité régulièrement organisées. L'évolution de cet indice d'appréciation montre que cette tendance se poursuit.

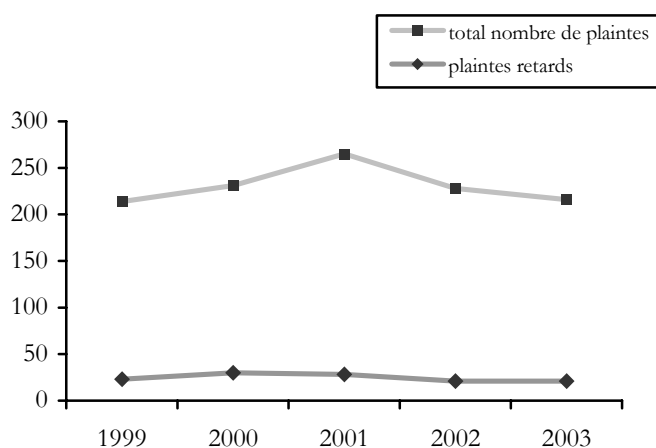
Pleinement conscient que la régularité absolue des trains est une utopie, le client apprend donc à vivre avec des retards peu importants. Il continue cependant à extérioriser son mécontentement lorsqu'il est gêné dans ses activités professionnelles ou que sa vie familiale en pâtit.

C'est surtout le cas lorsqu'un retard de train entraîne une rupture de correspondance avec un autre train, le bus ou le tram.

De même, le client émancipé accepte difficilement que la SNCB le laisse dans l'incertitude quant à la nature de l'immobilisation du train, sa durée ou les éventuelles solutions de remplacement.

Evolution du nombre de plaintes en ce qui concerne les « retards »

Moyenne mensuelle	1999	2000	2001	2002	2003
Total nombre de plaintes	191	201	237	207	195
Plaintes retards	23	30	28	21	21



1.2.2. COMPOSITIONS

Dans nos précédents rapports, nous avons à plusieurs reprises attiré l'attention du voyageur sur le fait que la SNCB se débattait dans de sérieux problèmes de capacité auxquels il n'était possible de remédier qu'en intervenant à un double niveau :

- d'une part, la réalisation d'importants travaux d'infrastructure en vue de créer des sillons supplémentaires ;
- d'autre part, l'acquisition et l'utilisation de nouveau matériel supplémentaire offrant une grande capacité de transport (voitures à deux niveaux).

Petit historique de la situation :

- 1998 Avec l'ambitieux plan IC/IR98, la SNCB mise sur une augmentation de 8% du nombre de trains. Les résultats sont suffisamment bien connus. La SNCB crée une Task Force qui assure un suivi rigoureux de la régularité du trafic ferroviaire.
- 1999 Une année consacrée à résoudre les problèmes et à mettre en place une régularité acceptable du trafic ferroviaire ;
- 2000-2001 Plusieurs facteurs entraînent un passage à la vitesse supérieure :
- les nombreux travaux d'infrastructure (nécessaires) engendrent moult désagréments et la SNCB diffuse des infos chantiers systématiques à l'attention de sa clientèle, notamment via « Metro » ;
 - l'Etat fédéral et les pouvoirs politiques flamands stimulent l'utilisation des transports publics (cartes train moins chères, voire gratuites pour certains, grâce à l'augmentation de la cotisation patronale pour les fonctionnaires – cartes train scolaires plus avantageuses – introduction d'un billet Senior peu coûteux – transport gratuit des enfants de moins de 12 ans accompagnant un adulte) ;
 - il en résulte une nette augmentation du nombre de voyageurs ;
 - chacun attend avec impatience les trains à double niveau.
- 2002 Le résultat prend forme :
- les premières voitures M6 à double niveau entrent en scène : tout d'abord pour les trains P sur les lignes Ostende/Bruxelles et Courtrai/Bruxelles et à partir de la fin de l'année, sur la relation IC-K Genk/Gent ;
 - les chantiers progressent également : fin des travaux TGV entre Louvain et Liège.
- 2003 Encore plus de voitures à deux niveaux :
- pendant la période estivale, les voitures M6 circulent aussi vers la Côte et vers Luxembourg ;

- à partir de la fin du mois d'août, elles sont utilisées sur la relation Anvers/Malines/Bruxelles ;
- à la mi-décembre, c'est au tour de la ligne Poperinge/Bruxelles/Saint-Nicolas de les accueillir ;
- elles desservent les lignes Bruxelles/Charleroi (train P) et Bruxelles/Luxembourg ;
- la SNCB annonce l'achat de voitures à double niveau supplémentaires ;
- les travaux continuent aussi à avancer : fin 2003, la gare d'Anvers-Central est de nouveau desservie par 6 voies à quai.

L'amélioration relative de la situation ressort également du nombre de plaintes reçues par le médiateur à propos d'aspects liés à la régularité et au confort :

- offre train et composition : de 286 plaintes en 2000 à 192 en 2003 ;
- retards et ruptures de correspondances : 444 plaintes en 2000 pour 331 en 2003.

Recherche matériel

Nous ne pouvons que le répéter : le train est une « success story ».

La SNCB est en quelque sorte la victime de son propre succès : elle arrive à peine à gérer l'affluence croissante de clients.

Aux heures de pointe, la SNCB déploie tous les moyens disponibles et utilise tout le matériel apte à circuler.

Les ressources sont pleinement exploitées, le matériel de réserve est une espèce en voie de disparition et il arrive régulièrement qu'une voiture ou une automotrice « réformée » pour des raisons techniques ne puisse pas ou difficilement être remplacée pendant la période de réparation. Il n'y a pas de miracle : le train doit provisoirement être raccourci.

Le client apprécie alors très moyennement la situation. Le train est suroccupé, le compartiment de première classe est envahi par des voyageurs possédant un titre de transport de deuxième classe (avec ou sans l'autorisation de l'accompagnateur de train), l'embarquement et le débarquement prennent davantage de temps et retardent le train.

Les trains qui attirent le plus les clients devraient être renforcés, mais les moyens nécessaires à cet effet font souvent défaut. Pour parer au plus pressé, lors des adaptations suivantes des horaires (et des roulements du matériel) à la mi-juin et à la mi-décembre, on procède à certains aménagements. C'est ainsi que des voitures sont retirées d'un convoi pour être greffées sur un autre.

Trop souvent, ces mesures n'apportent qu'un soulagement temporaire car les voyageurs adaptent aussi leur schéma de déplacement, ou ne font que déplacer le problème. Bref, il s'agit parfois d'un emplâtre sur une jambe de bois.

Une composition changeante du train (en l'occurrence l'emplacement de la voiture de première classe) pose un autre type de problème.

Parfois, le voyageur a le sentiment que la seule voiture de première classe est placée de manière irréfléchie et/ou illogique lors de la composition du train. Dans le cas de la relation IC-A (Ostende/Liège/Verviers), plusieurs questions ont été posées à ce sujet. Aucune réponse convaincante n'a pu être donnée.

Adaptations dans le service des trains durant les vacances

Pendant les vacances d'été, la SNCB supprime de nombreux trains P ou réduit la composition de certains convois IR et IC. En 2003, ce fut le cas du 10 juillet au 18 août.

Partant du principe qu'il y a nettement moins de navetteurs pendant les vacances, la SNCB en profite pour affecter ce matériel ainsi disponible à des trains touristiques.

Pourtant, tous les navetteurs ne prennent pas leurs vacances pendant les mois de juillet et août, préférant éviter pour diverses raisons ces périodes.

Les navetteurs dont les trains de pointe sont supprimés se rabattent bien entendu sur les trains IR et IC.

Et si la composition de ces trains est encore réduite, inévitablement des problèmes apparaissent.

Les clients expriment leur mécontentement concernant la composition réduite, car ils sont contraints de voyager debout, dans des trains souvent bondés, par insuffisance de places assises.

SITUATION VECUE

2003/1426 Le 11 juillet 2003, un client se plaint de la composition réduite du train à destination de l'aéroport. Les clients qui embarquent à Denderleeuw et Liedekerke se trouvent déjà encaqués. Il demande par conséquent que le train soit allongé.

Pour ce type de plaintes, qui appellent logiquement une intervention immédiate, le médiateur entame immédiatement la procédure de conciliation afin d'obtenir le plus

rapidement possible la réponse de la SNCB (endéans les 9 jours calendrier, délai fixé par le protocole d'accord conclu entre la SNCB et le service de médiation).

Cette plainte fut traitée dans ce sens. Ce n'est que le 25 septembre 2003 - le problème avait cessé d'exister depuis 1 mois - que le médiateur a reçu la réponse de la SNCB.

On constate encore trop souvent que dans ce type de dossiers, la réponse de la SNCB se fait (trop) longtemps attendre. Dans la plupart des cas, le train circule de nouveau dans sa composition normale et le problème n'a donc plus aucune raison d'être lorsque la SNCB décide de réagir à la plainte.

La réponse de la SNCB arrive ainsi comme les carabiniers d'Offenbach.

Le médiateur estime que pour ce genre de problèmes, la SNCB devrait saisir la balle au bond et consentir des efforts supplémentaires.

1.2.3. SUPPRESSIONS

Pour 106 clients, la « suppression » d'un train a été un motif suffisant pour introduire une plainte auprès du médiateur.

Plus de la moitié de ces plaintes concernent la grève générale du 30 juin 2003, qui a entre autres failli compromettre le retour des personnes qui avaient assisté au festival rock de Werchter. En collaboration avec De Lijn, la SNCB avait mis sur pied un plan de transport de remplacement afin de permettre aux jeunes de rentrer chez eux en toute sécurité à l'issue du spectacle. Elle ne l'a pas fait en « sa qualité de transporteur, mais bien pour assurer le maintien de l'ordre public dans la gare de Louvain et aux abords de celle-ci ». Un souci selon nous tout à fait légitime.

La SNCB a aussi décidé de compenser au moyen d'un Sorry Pass les désagréments subis par les détenteurs d'une carte train. Comme toujours, un certain nombre de clients fidèles n'ont cependant pas pu prétendre à ce billet gratuit parce que leur carte train n'était pas validée le jour de la grève (elle avait expiré la veille) ou qu'ils utilisaient une autre formule d'abonnement telle que Railflex, la carte Campus ou une carte de multitrajets. Cela ne signifie pas que ce jour-là, ils n'aient pas dû recourir contre leur volonté, à un autre moyen de transport.

Ils ont donc aussi subi un préjudice.

La SNCB a réagi de manière assez stéréotypée aux demandes de compensation de ses clients :

- une carte train non validée au 30 juin 2003 ne donnait pas droit à un Sorry Pass ;
- les trajets complétés mais non utilisés sur la carte Railflex ou Campus, ainsi que ceux qui n'étaient pas utilisés à la fin de la période de validation, ont été remplacés par des billets de compensation.

Le voyageur qui avait acheté à l'avance un billet « ordinaire », mais qui n'a pas pu l'utiliser le 30 juin 2003, en a obtenu le remboursement.

Le client peut difficilement se montrer compréhensif pour les actions de grèves spontanées, les interruptions de travail partielles et les actions syndicales sur les réseaux étrangers.

Il faut par ailleurs signaler qu'un train peut être supprimé en raison de problèmes techniques ou parce que le trafic ferroviaire est temporairement interrompu sur une certaine ligne suite à un accident de personne par exemple.

Lorsque de tels incidents se produisent trop souvent sur la même ligne dans un laps de temps limité, le client se montre impitoyable dans ses critiques. Ce fut notamment le cas lorsque les nouvelles voitures à double niveau (M6) furent victimes de nombreuses maladies de jeunesse et qu'en septembre, le même train P fort fréquenté fut supprimé trois fois au cours de la même semaine sur la ligne 60.

Les problèmes à répétition dans les premiers moments du tronçon à grande vitesse entre Louvain et Liège n'ont pas fait que des heureux non plus.

SITUATIONS VECUES

2003/1325 Le 30 juin 2003, le client doit participer à Bruxelles à un examen linguistique organisé par le SELOR. Vu la grève annoncée, il décide de partir la veille au soir en voiture pour passer la nuit à Bruxelles chez un collègue. Le lendemain, il se rend au SELOR en métro.

Il réclame deux Sorry Pass : un pour la connaissance à qui il a offert un cadeau pour le remercier de l'avoir hébergé pour la nuit et un deuxième Sorry Pass parce qu'il est détenteur d'une carte train.

Dans sa réponse, la SNCB présente ses excuses au client pour les désagréments que celui-ci et son ami ont subis. Elle ne souhaite cependant pas déroger aux modalités d'octroi du Sorry Pass. Seule une carte train validée au 30 juin 2003 donne droit à un Sorry Pass.

2003/1402 Comme le client utilise une carte Railflex, il ne peut pas obtenir au guichet un Sorry Pass pour la grève du 30 juin 2003. Il estime que ce n'est pas honnête. Ce jour-là, il a dû se rendre à son travail en voiture, et il lui reste en outre deux lignes non utilisées sur le billet de validation de sa carte Railflex.

Après intervention du médiateur, la SNCB est disposée à échanger les lignes non utilisées du billet de validation Railflex contre deux billets de compensation pour le même trajet.

Photo SNCB

1.2.4. OFFRE TRAIN

Trafic voyageurs international classique

Depuis le 15 décembre 2003, la SNCB n'organise plus de trains internationaux classiques.

Ici, il s'agit des trains tant de jour que de nuit vers les destinations traditionnelles que sont l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse ou l'Italie. Les trains de neige et les trains auto-couchettes sont eux aussi concernés.

Seules les deux relations Euro City ou EC vers Luxembourg, l'Est de la France (Alsace et Lorraine), la Suisse et l'Italie (Vauban et Iris) sont maintenues. Le train de nuit Bruxelles-Berlin/Hambourg continue aussi à circuler. Mais ce convoi, qui part de Paris avec arrêt à Bruxelles-Midi et Liège-Guillemins, est organisé par les Chemins de Fer allemands en collaboration avec la SNCF.

Un certain nombre d'IC et d'IR intérieurs continuent toutefois à desservir les régions frontalières :

- l'IC-B Benelux Bruxelles/Anvers/Amsterdam ;
- l'IC-J Bruxelles/Arlon/Luxembourg ;
- l'IC-C Anvers/Gand/Courtrai/Lille ;
- l'IC-D Ostende/Courtrai/Lille ;
- la relation L Liège/Visé/Maastricht ;
- l'IR-q Liège/Verviers/Aachen.

Les motifs suivants sont entre autres avancés :

- face à la libéralisation du transport ferroviaire européen, le prix à payer pour l'organisation de telles relations internationales sur les sillons requis a à ce point augmenté que cette activité ne saurait être rentable. Et comme le transport international de voyageurs n'est pas considéré comme une mission de service public, les pertes ne peuvent être compensées par l'Etat ;
- pour être à la hauteur des exigences du client en matière de confort, la SNCB aurait dû renouveler le matériel nécessaire (voitures normales, voitures-lits et voitures-couchettes) ;
- l'offre TVG fort étoffée (TGV – Thalys – Eurostar – ICE) permet de rejoindre facilement de nombreuses destinations ;
- (pour l'auto-train) les opérateurs TGV collaborent étroitement avec des sociétés partenaires, ce qui permet le cas échéant de proposer des locations de voiture à un tarif avantageux dans la gare de destination du TGV ;
- l'avion offre également un certain nombre de possibilités.

Il est pourtant indéniable que les trains internationaux classiques ont encore connu un succès relativement important en 2003.

Sans vouloir démentir l'attractivité du TGV sur les relations actuelles, il faut reconnaître qu'il ne représente pas une solution de remplacement valable pour chacun. Voici quelques-unes des remarques formulées par des clients déçus :

- le TGV ne dessert qu'un nombre limité de destinations étrangères. Ce sont d'abord les capitales respectives qui sont reliées entre elles ; viennent ensuite des arrêts dans de grands centres régionaux (en France, il s'agit essentiellement des capitales départementales). De plus, la gare TGV à l'étranger n'est généralement pas la destination finale du client, qui doit se débrouiller seul à partir de cet endroit. En effet, il ne peut plus acheter auprès de la SNCB le billet de correspondance nécessaire pour rejoindre sa destination finale car la SNCB ne peut/ne veut pas (plus) délivrer lesdits billets de section (billet valable, par exemple, pour un trajet sur le réseau français à partir de la gare TGV jusqu'à un point frontière ou au-delà). Si un incident survient malheureusement lors de ce trajet de correspondance (retard entraînant la rupture de la correspondance prévue), la SNCB laisse le client abandonné à son triste sort en dépit de toutes les règles et prescriptions du CIV¹;
- le TAA pouvait compter sur de nombreux clients fidèles, et surtout satisfaits, pour qui il constituait le maillon indispensable d'un itinéraire relativement long (notamment des Britanniques et d'autres étrangers qui, après avoir circulé une journée en voiture, utilisaient le train comme un hôtel roulant pour arriver frais et dispos 1.000 km plus au sud) ;
- des seniors (passant l'hiver dans le Sud) rechignent à entreprendre un long voyage en voiture sur des autoroutes encombrées alors que sur place, elle leur est indispensable ;
- même si le matériel international classique peut sembler dépassé, cela ne signifie pas qu'il n'est pas en ordre techniquement ou qu'il connaisse un déficit d'entretien. Il aurait encore pu faire l'affaire pendant quelques années ;
- bien qu'une tâche importante soit encore réservée au tourisme social, on ne voit pas d'emblée comment les mutualités, entre autres, pourront continuer à organiser des classes de neige ou des classes vertes en utilisant le train comme moyen de transport. En effet, les destinations traditionnellement choisies (Suisse, Italie, Autriche) ne sont plus desservies par le rail ;
- idem pour les voyages à Lourdes organisés à l'attention des personnes handicapées ;
- enfin : certaines personnes ont une phobie de l'avion et le train était leur unique échappatoire. Suite à la réduction draconienne de l'offre internationale, ces personnes voient leur mobilité encore plus limitée.

¹ Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages, conclu à Berne le 9 mai 1980.

Il paraît clair que le trafic voyageurs international classique répond à un besoin réel.

Un opérateur néerlandais anticipe ce besoin et propose un voyage de nuit vers différentes destinations de sports d'hiver en Autriche. Les départs sont possibles les vendredis entre le 30 janvier et le 12 mars 2004 ; les retours s'effectuant les samedis entre le 7 février et le 20 mars.

Les tickets et les réservations pour ces trains vers la neige sont disponibles dans toutes les gares SNCB assurant la vente de billets internationaux.

Le convoi part de Schiphol et, en Belgique, embarque les clients à Anvers-Berchem, Bruxelles-Midi et Liège Guillemins.

Seuls des billets « aller-retour » sont vendus ; leur coût varie en fonction de la date du voyage (il existe trois niveaux de prix). Le convoi est composé de voitures offrant des places-lits, des places-couchettes et des places assises (ces dernières uniquement en deuxième classe). L'entreprise loue une partie de ces voitures à la SNCB et lui verse également une redevance pour pouvoir circuler sur le réseau belge.

Cet exploitant oriente aussi ses activités vers l'auto-train et a l'intention d'organiser tous les vendredis (retour les samedis) pendant l'été 2004 des auto-trains à destination de l'Italie et du Sud de la France.

Le résultat de cette initiative est attendu avec impatience.

1.2.5. HORAIRES

Chaque année aux environs de la mi-décembre, la SNCB met en vigueur de « nouveaux » horaires.

Les modifications apportées à cette occasion ne sont le plus souvent que des ajustements techniques des tableaux précédents qui doivent permettre une plus grande fluidité du trafic ou un meilleur respect de certaines correspondances.

Il en alla de même le 15 décembre 2003.

Cette fois cependant, la SNCB a procédé à quelques modifications structurelles. Comme les travaux à Anvers-Central sont entrés en phase d'achèvement, depuis cette date, la SNCB peut de nouveau disposer de 6 voies à quai. Les trains IC, IR et L cadencés circulent de nouveau jusqu'au cœur de la ville d'Anvers.

Les trains P restent limités à la gare de Berchem. Cette extension de la capacité de la gare n'est cependant pas suffisante pour réaliser toutes les correspondances souhaitées par les clients. De nombreux clients ont exprimé leur mécontentement à ce sujet. Les voyageurs de la région anversoise qui doivent se rendre au-delà de la gare centrale ont vu leurs vieux schémas de correspondances fort perturbés. Ceux qui souhaitent quitter ou rejoindre la périphérie nord (ligne 12 Anvers/Essen) se retrouvent face à une véritable *mission impossible* avec des temps de correspondance inconcevables ; les voyageurs venant du Waasland (ligne 52) et de la direction Campine/Limbourg (ligne 15) sont eux aussi confrontés à d'énormes problèmes.

Afin d'améliorer sur certains points une situation sans issue pour les clients concernés, le médiateur a proposé à la SNCB une série de petites interventions structurelles, mais la SNCB n'y a pas donné suite¹.

La SNCB a présenté début 2004 ses projets visant à assurer la mobilité dans la région anversoise pendant les importants travaux à entreprendre au ring d'Anvers (R1) dès juin 2004. La SNCB entend ainsi prendre une série de mesures particulièrement énergiques pour conserver les principaux flux de trafic (domicile – lieu de travail et trafics marchandises multimodaux), entre autres en accroissant la capacité « voyageurs » (trains plus longs ou dessertes supplémentaires de plusieurs gares dans la périphérie nord d'Anvers).

Une série de propositions formulées par le médiateur étaient apparemment conformes aux mesures que la SNCB souhaite maintenant prendre et à propos desquelles des négociations sont en cours avec les différentes autorités concernées.

Les mesures provisoires proposées par la SNCB répondent aussi (partiellement) aux problèmes structurels dénoncés par le client, mais il serait bien entendu prématuré de les considérer déjà comme acquises.

¹ Au moment de l'impression de ce rapport, certaines réponses avaient été apportées.

Même si le médiateur n'est pas partie prenante à ces discussions, il en suit de près tous les développements.

Il examinera les points de vue et les arguments des clients et les appuiera s'ils sont fondés. Si cela s'avère nécessaire et/ou possible, il tentera d'obtenir les ajustements nécessaires en demeurant dans le cadre de ses compétences.

Voiture à double étage : restriction d'utilisation

Grâce à la mise en service progressive de nouveau matériel à deux niveaux, ces nouveaux trains peuvent être organisés aux heures de pointe sur quelques relations IC. Comme la SNCB ne dispose pas (encore) des voitures-pilotes¹ nécessaires, un problème se pose lorsqu'il s'agit d'inverser le sens de marche d'une rame M6². En effet, le déplacement des locomotives est une manœuvre relativement complexe (lire : qui prend beaucoup de temps). Il faut parfois, dans le chef de la SNCB, faire preuve d'un savoir-faire certain pour pouvoir utiliser ce matériel à grande capacité sur des lignes fort fréquentées.

Il en est de même sur la relation IC L Saint-Nicolas/Termonde/Bruxelles/Courtrai/Poperinge, où le trajet habituel a été modifié à partir du 15 décembre 2003 en raison des problèmes d'inversion de certains trains aux heures de pointes :

- l'IC rapide (venant de Saint-Nicolas) est dorénavant assuré par du nouveau matériel à deux niveaux et circule comme train P avec départ à Termonde, mais toujours sans arrêts intermédiaires ;
- le train P venant de Termonde, avec une desserte importante, part désormais comme IC de Saint-Nicolas.

Les voyageurs venant de Saint-Nicolas, Belsele, Lokeren et Zele voient à présent leur temps de parcours allongé d'une dizaine de minutes (parce que le train « rapide » part le premier et que leur train marque maintenant plusieurs arrêts entre Termonde et Bruxelles), ce qui n'est pas trop bien perçu pour les voyageurs qui travaillent selon un horaire variable. Même si ces clients ont la possibilité de descendre à Termonde et de prendre le train P rapide en correspondance, ils se montrent réticents vu la probabilité d'y obtenir une place assise.

Le médiateur a été saisi de plusieurs plaintes à ce sujet. La SNCB nous a annoncé de manière informelle qu'elle recherchait une solution technique pour que le train à double étage puisse au moins partir de Lokeren « dans un délai d'un an ».

¹ Voiture-pilote : voiture disposant d'un poste de conduite, mais pas d'une traction « propre ». Lorsque la voiture comprenant le poste de conduite est placée derrière une rame, elle se comporte comme une voiture ordinaire. Dans le sens de marche inverse, le poste de conduite de la voiture en question se trouve en tête de train. Au moyen d'une commande à distance intégrée dans le poste de conduite, le conducteur transmet ses ordres à la locomotive placée derrière le train et qui pousse le convoi.

² Voiture de la nouvelle génération à deux étages.

1.2.6. AVIS « Service des trains »

2002/1601 À Bruxelles-Nord, une cliente achète un voyage aller/retour : de Bruxelles à Paris en Thalys, au tarif « Jeune », et de Paris à Yvetot. Lors de son retour, elle rate le Thalys Paris/Bruxelles à cause d'un retard du train venant d'Yvetot et de problèmes techniques dans le RER. On lui rembourse 75% de son billet « Jeune ». Elle doit acheter un nouveau titre de transport au tarif « Week-End » plus élevé et déboursier 36,50 €. Elle sollicite le remboursement total de son premier billet vu que le retard ne lui est pas imputable.

Thalys International déclare qu'il n'est pas responsable du retard sur les réseaux SNCF et RER. Quand la voyageuse s'est présentée au guichet, le tarif « Jeune » n'était plus disponible et la formule « Week-End » était dès lors la plus intéressante. Le vendeur a décompté le remboursement du billet « Jeune » du prix du titre de transport « Week-End ».

Le médiateur demande alors si l'agent de vente pouvait prendre l'initiative de placer un autocollant d'autorisation d'embarquer sur le billet initial de la cliente, lui permettant d'emprunter le Thalys suivant sans supplément. Thalys répond que le vendeur ne peut agir de la sorte en cas de retard d'un train intérieur. Il ajoute que la voyageuse a manqué sa correspondance à cause d'un incident dans le RER. Il ne peut en assumer les conséquences. Toutefois, il offre un bon voyage d'une valeur de 20 €.

Le médiateur remarque :

- que le vendeur devait suivre les instructions prévues en la matière, et ne pouvait prendre lui-même de décision ;
- qu'il n'a pas examiné de près la situation de la cliente ;
- que la voyageuse avait prévu suffisamment de temps pour sa correspondance ;
- que le retard du train intérieur est la cause principale du contretemps.

Dans sa conciliation, il propose que la SNCB compense le montant restant, soit 16,50 €.

Celle-ci rétorque que :

1. seule la gare de Paris-Nord peut mettre une vignette sur un billet en cas de correspondance ratée ;
2. cette procédure n'est pas d'application pour une correspondance RER/Thalys ;
3. dans sa lettre, la cliente n'indique pas qu'elle a donné la raison précise de la rupture de correspondance au vendeur ; celui-ci ne peut être au courant de tous les retards sur les lignes ferroviaires françaises.

Le médiateur n'accepte pas cette position, reposant sur la seule correspondance avec le RER, et écartant celle avec le train intérieur. Il est toujours nécessaire de se rendre de Paris- Montparnasse à Paris-Nord pour y emprunter un Thalys ; ce trajet s'effectue la plupart du temps en métro ou en RER.

Il est peu vraisemblable que la voyageuse n'ait pas donné au vendeur le motif pour lequel elle a manqué le train ; en pareilles circonstances, c'est ce que font d'abord les clients. Et si le voyageur ne le fait pas, il incombe au collaborateur de la société de transport de s'en inquiéter.

Il est vrai qu'un vendeur ne peut connaître tous les retards. Il a toutefois la possibilité de s'en informer en prenant contact avec le service compétent.

Le médiateur invite donc la SNCB à offrir une compensation supplémentaire de 16,50 €.

L'entreprise ferroviaire refuse l'avis en développant les mêmes arguments que dans son rejet de la conciliation.

2003/0696 Un client effectue le trajet Tielt/Ostende, avec changement à Lichtervelde et Bruges ; pendant trois semaines, il ne peut utiliser son abonnement. En effet, le train vers La Panne est annoncé, chaque fois, avec un retard de 20 minutes, et il raterait sa correspondance. Il se déplace donc en voiture et demande une indemnisation.

Dans sa réponse, la SNCB indique l'origine de ces problèmes : un affaissement de terrain à Ternat perturbe fortement le trafic sur les voies rapides Gand/Bruxelles. Durant la pointe matinale (jusqu'à 10h), les circulations vers Bruxelles sont prioritaires, ensuite celles vers Gand.

Ces dispositions entraînent des retards de 15 à 30 minutes.

La régulation de nombreux trains est temporairement adaptée (des arrêts supplémentaires à Liedekerke et/ou à Denderleeuw).

La société de transport rejette la plainte du client sur base de l'article 23 des Conditions Générales. Elle présente ses excuses pour les inconvénients qu'il subit.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fait remarquer que l'abonné emprunte, aussi bien le matin que le soir, des trains de la ligne 50A, qui, à ce moment-là, ne sont pas prioritaires ; en conséquence, il rate ses correspondances, tant à Lichtervelde (Bruxelles/La Panne) qu'à Bruges (Bruxelles/côte).

Pour remplir ses obligations professionnelles, le client doit, par la force des choses, renoncer au train et recourir à la route durant trois semaines.

Le médiateur estime inéquitable que l'acheteur paie des services non prestés. Il ajoute que la Commission des Clauses abusives avait estimé que l'article 23 des Conditions Générales était en contradiction avec la loi sur les pratiques du commerce. Il suggère

donc à l'entreprise ferroviaire de rembourser 21/30 du prix de la validation mensuelle de l'abonnement.

La SNCB n'accepte pas la conciliation pour les motifs suivants :

- elle a pris les mesures les plus adéquates pour réduire au minimum les désagréments dus à l'éboulement ;
- l'article 23¹ des Conditions Générales ne prévoit pas de remboursement ou de dédommagement en faveur des détenteurs d'une carte train ;
- la Commission des Clauses abusives n'a que des compétences consultatives en matière d'application de la loi sur les pratiques du commerce ;
- si le voyageur ne désire pas faire usage de son abonnement, il doit restituer son billet de validation aussi vite que possible ;
- la résiliation de ce dernier pendant la période de validité est la seule condition pour bénéficier d'un remboursement ;
- rien ne prouve que le voyageur n'a pas utilisé sa carte train et qu'il s'est déplacé en voiture pendant ces trois semaines.

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

- personne n'a nié que la SNCB ait réagi positivement pour pallier les inconvénients consécutifs à l'affaissement de terrain ;
- son point de vue et celui de la Commission des Clauses abusives sur la validité et le bien-fondé de plusieurs clauses (d'exclusion), figurant dans les Conditions Générales, sont l'un et l'autre bien connus. Bien que cette Commission « n'ait qu' » une compétence consultative, son avis mérite cependant une attention certaine ;
- les travaux de réfection ont pris beaucoup plus de temps que prévu. Selon les informations diffusées initialement à ce sujet dans les médias, la situation normale serait rétablie « vers la fin de la semaine ». Or, la fin des réparations fut différée à plusieurs reprises. Finalement, le travail dura trois semaines ;
- au moment de l'affaissement de terrain, le client venait justement de renouveler sa carte train pour un mois. D'une part, l'entreprise ferroviaire édicte des conditions de remboursement, incontestablement peu favorables au client : après deux jours d'utilisation possible, la retenue est déjà de 25% sur le prix mensuel, plus 3,80 € de frais administratifs. D'autre part, la SNCB n'a pas fourni des renseignements clairs et précis par l'intermédiaire des différents moyens de communication : les problèmes seraient réglés aux environs du week-end. Le voyageur ne pouvait donc raisonnablement choisir de résilier son abonnement ;
- les conditions de remboursement deviennent, par la suite, encore plus défavorables :

¹ Article 23 § 1 : « Le titulaire d'une Carte Train ne peut prétendre à aucun remboursement ni indemnité en cas d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains, en cas de suppression de voitures de 1^{re} classe ou lorsqu'un défaut de place l'oblige à voyager dans une voiture de 2^e classe. ».

- a) une semaine plus tard (quand les travaux sont prolongés, une première fois, d'une semaine), la retenue est alors de 56% sur le montant mensuel (9 jours d'utilisation possible), augmentée des frais administratifs ;
- b) après trois semaines d'atermolements de la part de la société de transport sur la durée de la remise en état du sol, si le client avait sollicité alors le remboursement de son titre de transport, la SNCB aurait déduit sans sourcilier, en plus des frais administratifs, pas moins de 86% du prix de validation. L'acheteur aurait perçu un solde de 12,58 €, soit moins de la moitié de la valeur relative d'une semaine d'abonnement (un mois coûte 117 € ; une semaine, 29,25 €).

Pour l'entreprise ferroviaire, le calcul d'un remboursement prend cours à partir du jour de restitution du billet de validation. En conséquence, vu l'incertitude régnant sur la poursuite des travaux, si le voyageur avait introduit sa demande après 1, 2 ou 3 semaines d'inutilisation de sa carte train, correspondant à l'allongement imprévu de la période de réfection, l'entreprise ferroviaire n'en aurait de toutes façons pas tenu compte pour rembourser le client.

Celui-ci en devient le dindon de la farce puisque, dès le début, la SNCB n'a pas évalué avec réalisme la durée de la rénovation.

- il est vrai qu'à part la déclaration sur l'honneur du voyageur, rien ne prouve que durant les perturbations, celui-ci n'a pas utilisé son abonnement et/ou qu'il s'est déplacé en voiture, mais :
 - a) la société de transport n'a jamais exigé une preuve ;
 - b) elle pourrait examiner les horaires réels des circulations sur l'itinéraire suivi par le client (Tielt/Ostende avec changement à Lichtervelde et Bruges) pendant les travaux. Ces éléments seraient suffisants pour qu'elle soit convaincue de l'impossibilité d'effectuer un tel trajet deux fois par jour, surtout aux heures de pointe, et en un laps de temps raisonnable ;
 - c) il en résulte que la déclaration du voyageur présente toutes les garanties d'authenticité, et que l'entreprise ferroviaire manque singulièrement de tact en mettant en doute la bonne foi du client.

Le médiateur émet un avis où il réclame un remboursement de 21/30 de la validation mensuelle.

La SNCB ne suit pas cet avis, et s'en tient à l'application stricte de l'article 23 des Conditions Générales : un abonné n'a pas droit à une compensation ou à un remboursement en cas de retards ou de perturbations.

2003/0769 À cause d'un horaire erroné sur l'itinéraire Tongres/Schiphol, un client rate son avion pour Bangkok. Il peut prendre un autre vol, mais il doit supporter des frais supplémentaires d'un montant de 137,82 € (hôtel, dîner, petit-déjeuner, ...). Il sollicite un arrangement équitable.

La SNCB répond que le train IR, partant normalement de Tongres à 8h53, est arrivé à 10h29 (8 minutes de retard) à Anvers-Berchem. Il y avait tout de suite une correspondance vers Amsterdam à 10h32, une minute plus tard que l'heure de départ prévue.

Suivant l'horaire que le voyageur avait reçu à Tongres (10h51), il n'y a pas de parcours à destination de Schiphol et Amsterdam. Il disposait encore d'autres trains vers Schiphol, d'après les informations qu'il avait demandées à Anvers-Berchem. Il pouvait emprunter le train de 10h41 vers Roosendaal. De cette gare, il pouvait atteindre Schiphol grâce à des correspondances du réseau néerlandais.

La liaison directe suivante avec Schiphol, partant à 11h31, était supprimée entre Bruxelles et Anvers-Berchem à cause d'un problème de traction.

Le contrat de transport prévoit que les chemins de fer sont seulement tenus d'amener les clients à destination. Le voyageur est finalement arrivé à bon port, certes plus tard que prévu.

Tant les points de vente que les horaires d'ARI renseignent toutes les correspondances possibles pour un trajet précis. Toutefois, ils ne les garantissent pas.

L'organisation du trafic ferroviaire est une tâche complexe. Les trains peuvent subir des retards à cause de circonstances extérieures au rail ou d'événements internes. Bien que la société de transport ne ménage pas ses efforts pour éviter ces problèmes, il n'est pas toujours possible de les résoudre tous complètement.

L'entreprise ferroviaire regrette aussi que les 10 minutes prévues par le client pour changer de train à Anvers-Berchem aient paru insuffisantes. Elle conseille un délai de 20 minutes pour une correspondance avec un train international.

Elle est un moyen de transport en commun, et n'a, par conséquent, aucune connaissance de l'objectif propre au voyageur. Manquer un rendez-vous ou un avion est donc un incident imprévu dont elle n'est pas responsable.

La SNCB est seulement tenue de rembourser une défaillance prévisible, par exemple un billet de train supplémentaire. Vu que le voyageur n'a pas dû en acquérir un nouveau, elle ne peut donner une réponse positive à sa demande de dédommagement.

Le médiateur met l'accent sur le fait que :

- le client disposait d'un horaire établi par le vendeur de Tongres (départ de cette gare à 8h53 ; arrivée à Anvers-Berchem à 10h21 ; correspondance vers Schiphol à 10h51 et arrivée à destination à 12h22) ;
- contrairement à ce que la société de transport prétend, le voyageur avait, sur base du renseignement incorrect fourni, 30 minutes devant lui pour passer d'un train à un autre ;
- l'agent d'accueil d'Anvers-Berchem a dit au client que le prochain train vers Schiphol partait à 11h31.

L'argument de l'entreprise ferroviaire (la raison pour laquelle le voyageur se déplace lui est étrangère) est assez spécieux. Il est fort probable que les passagers en route vers Schiphol doivent y prendre un avion et donc y être impérativement à l'heure.

L'intervalle de deux heures, entre l'arrivée du train et l'envol de l'avion, conçu par le client était devenu trop court à cause de sa mésaventure ferroviaire.

La SNCB affirme également qu'elle a pour unique obligation de conduire les voyageurs jusqu'au terme de leur trajet (peu importe si ceux-ci y parviennent en retard), et qu'elle n'indemnise que les contretemps prévisibles. Dans la présente affaire, le médiateur estime que cette position est difficilement admissible.

En outre, étant donné le coût élevé des hôtels à proximité de l'aéroport, le voyageur s'est même rendu à Amsterdam pour bénéficier de prix moindres. Ses autres dépenses montrent à loisir qu'il n'a pas financièrement profité de la situation.

Le médiateur apprécie que la société de transport joigne l'horaire que le client aurait dû suivre. Il eût été préférable que l'agent de vente le fasse. Celui-ci pouvait en donner, sans peine, une version imprimée après avoir consulté le programme informatique.

Dans sa conciliation, le médiateur invite le prestataire de services à prendre à sa charge les frais supplémentaires de l'acheteur.

L'entreprise ferroviaire présente ses excuses pour l'indication erronée d'un train IC Anvers-Berchem/Schiphol à 10h51.

Il n'en demeure pas moins que le voyageur a manqué son avion à cause du retard des trains qu'il a empruntés, notamment celui de Tongres à Anvers-Berchem et de celui de cette gare à Schiphol.

La SNCB rejette la conciliation en ajoutant qu'elle ne peut assumer la responsabilité des correspondances avec d'autres moyens de transport.

Le médiateur remarque que les chemins de fer attribuent la rupture de correspondance avec l'avion au retard du parcours Tongres/Anvers-Berchem et à celui de l'IC 610 Anvers-Berchem/Schiphol.

Dans une réponse précédente, la SNCB a rapporté qu'il y avait une correspondance imminente, à Anvers-Berchem, avec l'IC 609, partant à 10h32, soit une minute plus tard que prévu. Mais les clients en ignoraient l'existence puisque le préposé de Tongres avait signalé un train démarrant à 10h51. De plus, s'ils avaient eu la faculté de monter à bord de l'IC 609, ils n'auraient pas effectué le trajet dans l'IC 610, qui a pris du retard en cours de route. Le voyageur a donc vu son avion s'envoler à la suite d'une mauvaise communication à Tongres.

Le médiateur reste convaincu que le premier vendeur aurait dû remettre au client un document avec l'horaire (il en reçut un à Anvers-Berchem). Il recommande qu'on procède toujours de la sorte à l'avenir, dans l'intérêt aussi bien du demandeur que de l'agent de vente.

Il émet un avis où il met en exergue la responsabilité de la société de transport dans ce dossier et réclame le remboursement des frais supportés par le voyageur (137,82 €).

L'entreprise ferroviaire répond qu'elle est disposée à accorder le bénéfice du doute au plaignant. En effet, il se peut que celui-ci n'ait pas reçu une information correcte à Tongres. Le client perçoit donc en retour le montant de ses dépenses extraordinaires.

2003/0827 Un client a réservé une couchette et une place pour son vélo dans un train de nuit de Nîmes à Namur. Dans la gare de départ, il consulte le tableau de composition des trains et prend place sur le quai à l'endroit où doit s'arrêter le fourgon à bagages, placé en queue du train. Lorsque le train entre en gare, il constate que ce wagon est en tête du convoi. Il s'y rend le plus vite possible, mais le train démarre avant qu'il soit sur place. Il peut effectuer son voyage dans un autre train, sans place assise et sans restauration.

Il sollicite donc un dédommagement de ses déboires, portant sur 75% du montant global de son billet (124,70 €). La SNCB lui rembourse la réservation « bicyclette » (14,90 €), et lui accorde un « bon voyage » de 5 €. Suite à l'insatisfaction du client, elle lui restitue en sus le prix du confort nuit, soit 24,94 €. Le voyageur estime que les conditions du déplacement méritent une indemnisation plus substantielle.

Entre-temps, le médiateur avait demandé des renseignements complémentaires à l'entreprise ferroviaire : le train que devait emprunter le client comportait-il un fourgon à bagages ? La position indiquée sur le tableau en gare de ce véhicule correspondait-elle à celle qu'il y occupait ? La SNCB affirme que le wagon était prévu et placé en tête du train, conformément au livret international destiné aux différents réseaux ferroviaires. Cependant, la SNCF n'a ni confirmé ni infirmé la concordance de son tableau à Nîmes avec la composition réelle du train. Le médiateur propose alors une conciliation au prestataire de services.

Comme aucun élément ne dément la relation du voyageur, que les chemins de fer vantent les voyages de nuit (reposants, agréables et avantageux), et que le client avait choisi cette formule sur base des avantages promis, il invite le vendeur à restituer 75 % du prix payé, déduction faite de l'offre déjà accordée. La SNCB rejette cette proposition en avançant que rien ne permet de savoir ce qui s'est réellement passé à Nîmes. Cependant, elle consent à faire un geste supplémentaire en faveur du voyageur en lui octroyant des « bons voyage » d'une valeur de 15 €. Le client rejette cette initiative. En conséquence, le médiateur émet un avis.

Il y met en exergue la motivation du consommateur dans le choix des moyens de transport, train + vélo, et la qualité promise par le transporteur (train de nuit pratique, repas disponibles, détente). Ces avantages débordent donc le cadre d'un simple acheminement à bord du train, et visent à donner un confort maximal. Le client n'achète pas uniquement un billet de train, mais la satisfaction consécutive à son voyage. L'absence de réaction de la SNCF sur la teneur des informations livrées en gare de

Nîmes doit être favorable au demandeur. Comme celui-ci a subi les désagréments concrets de cette situation (retard, fatigue, soif, faim, manipulations des bagages et du vélo imprévues), le médiateur maintient sa requête. La SNCB refuse cet avis en rappelant ce qu'elle a déjà accordé au voyageur. Elle juge sa position équitable !

2003/1336-1607 Des clients avaient préparé, de longue date, leur voyage en TGV vers la France, et acquis des billets à un tarif préférentiel. A cause d'une grève sur le réseau belge, le 30 juin 2003, ils ne peuvent partir le jour prévu. Dans un communiqué de presse, la SNCB informe les voyageurs qu'ils peuvent « reporter leur réservation sans frais ». Les voyageurs sollicitent de nouveaux billets, mais doivent payer un montant supérieur à celui précédemment versé vu qu'il n'y a plus de formules à tarif réduit sur le marché à cause de l'imminence du départ. Ils demandent le remboursement de la différence entre les sommes déboursées. Le médiateur propose une conciliation dans ce sens à la société de transport.

Il y rappelle l'engagement de l'entreprise ferroviaire dans son communiqué de presse. En effet, les frais sont, par définition, des « dépenses occasionnées par une opération quelconque » (Le Petit Robert), à savoir le report de réservation. La SNCB refuse cette proposition. Elle reconnaît que la formulation du communiqué de presse peut prêter à confusion, mais que la grève est un cas de force majeure, qui l'a empêchée de remplir ses obligations.

Le médiateur émet un avis. Il y précise que les clients, sur base du communiqué de presse, ont légitimement conclu qu'ils pourraient obtenir un nouveau voyage au même prix que celui obtenu, vu qu'ils avaient pris l'initiative de les commander suffisamment tôt. S'il s'avère exact que le transporteur était dans l'impossibilité matérielle de faire circuler les trains, il n'existait aucune contrainte de même nature l'empêchant de rembourser la somme déboursée en plus. Le prestataire de services avait la faculté *commerciale* de conclure un nouveau contrat, aussi équitable que le premier, avec les consommateurs.

Si la SNCB affirme que les TGV sont des trains mis en circulation par la SNCF pour satisfaire les voyageurs belges, il n'en demeure pas moins que les Chemins de Fer français n'agissent pas de la sorte par philanthropie, mais en retirent à coup sûr des bénéfices. En effet, si ses TGV ne rencontraient pas le succès souhaité, la SNCF les auraient supprimés comme les « trains autos accompagnées ». En outre, si la vente des billets se fait suivant les tarifs disponibles au moment de l'achat, la SNCB peut prendre en charge, sur-le-champ ou ultérieurement, les frais supplémentaires subis par les clients.

Le médiateur fait remarquer que la qualité ne repose pas seulement sur des principes mais sur des actes concrets, conformes aux souhaits des voyageurs. Il s'agissait donc que ceux-ci soient placés dans la même situation que celle qu'ils avaient requise, et que la SNCB leur avait offerte. La société de transport belge a rejeté cet avis en présentant les arguments déjà développés, et en ajoutant que le communiqué était postérieur à la

démarche des clients, et qu'il n'a donc pas motivé leur choix ! Argument qui laisse le médiateur pour le moins pantois.

2003/1634 Une cliente doit effectuer le trajet de Viviez-Decazeville à Bruxelles-Midi, via Rodez, Brive-la-Gaillarde, Paris-Austerlitz, Paris-Nord. A cause de grèves sur le réseau Sud de la SNCF, elle ne peut entreprendre son voyage et rentre au pays en avion. La SNCB lui rembourse l'itinéraire Rodez/Paris, mais pas celui de Paris à Bruxelles car le Thalys prévu ce jour-là a circulé.

Le médiateur propose une conciliation à la société de transport pour obtenir la restitution du prix du voyage Paris/Bruxelles (30 €). Il précise que la voyageuse a acheté un produit global, le voyage France/Belgique, et qu'il lui était impossible d'atteindre Paris en train. L'entreprise ferroviaire accepte partiellement cette proposition en accordant un bon Thalys de 30 €.

La cliente estime cette offre contraignante car elle doit obligatoirement effectuer un nouveau déplacement en Thalys pour en profiter. Le médiateur émet alors un avis. Il y met en évidence que le voyage acheté par la cliente ne peut être scindé. Celle-ci devait impérativement suivre l'horaire prévu pour honorer son contrat avec le vendeur. D'une part, elle a conscience que le transporteur ne pouvait l'acheminer pour des raisons indépendantes de sa volonté. D'autre part, elle ne peut payer un service dont elle n'a pas bénéficié contre son gré. Thalys International consent à rembourser la partie du trajet non effectué.

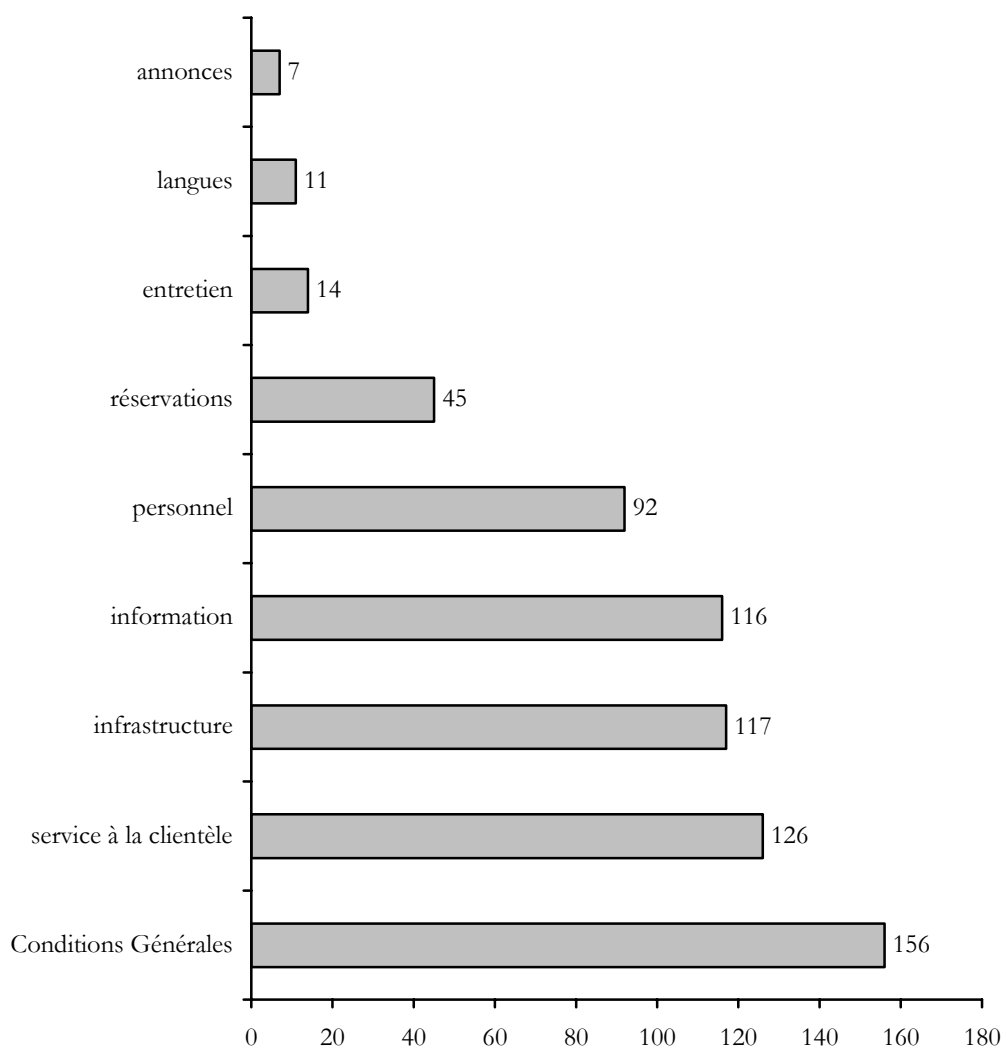
1.3. QUALITÉ DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

L'an dernier, le client a estimé dans 684 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 29 % du total des plaintes.

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

Plaintes par catégorie



1.3.1. CONDITIONS GENERALES

Places assises pour les femmes enceintes

Une dame enceinte de six mois voyage chaque jour aux heures de pointe de Gand-Saint-Pierre à Bruxelles et se plaint de devoir à maintes reprises effectuer ce trajet debout.

Dans certains cas, le règlement selon lequel les femmes peuvent s'installer, munies d'un titre de transport de seconde classe, en première classe durant les quatre derniers mois de leur grossesse n'est pas une solution ; la première classe n'échappant pas non plus aux heures de pointe à la suroccupation.

Il est un fait que cette règle a été instaurée à une époque où la première classe était un peu moins fréquentée. La SNCB pouvait ainsi garantir une place assise aux femmes enceintes pendant les quatre derniers mois de leur grossesse. Dans le contexte actuel, la situation a à ce point changé (la ligne Gand-Saint-Pierre/Bruxelles est l'une des plus fréquentées aux heures de pointe) que le « privilège » accordé à ces dames ne représente plus grand-chose.

La cliente propose par conséquent à la SNCB que les places réservées à l'intention des clients moins valides le soient aussi pour les femmes enceintes. Elle estime qu'il s'agit d'une solution acceptable si l'on consent quelques coûts pour adapter la réglementation et publier un communiqué de presse dans ce sens.

Les places réservées (désignées par le pictogramme des invalides de guerre) sont destinées aux clients qui peuvent difficilement rester en station debout et qui, sur présentation de la carte de priorité, sont autorisés à occuper une place assise en première ou deuxième classe en fonction de la classe de voiture indiquée sur leur titre de transport.

Après examen de sa suggestion, la SNCB fait la proposition suivante à la cliente : à l'appui d'un certificat médical stipulant qu'elle ne peut plus rester debout, celle-ci introduit une demande en vue d'obtenir une carte de priorité pour une place assise dans le train.

Le médiateur juge cette réponse décevante. Il eût préféré que la SNCB rende les places visées par la cliente accessibles aux femmes enceintes en possession d'une simple attestation médicale, que la SNCB adapte ses Conditions Générales dans ce sens et qu'elle informe ses client(e)s de cette modification via son site web et via la presse.

Il insiste encore auprès de la SNCB pour qu'elle résolve de la manière préconisée ci-dessus le problème dénoncé par la cliente.

Le médiateur en profite également pour solliciter l'empathie des clients envers leurs voisin(e)s de voyage qui ont visiblement besoin d'une place assise.

Contrôles sur les quais

Depuis quelque temps, la SNCB organise régulièrement aux heures de pointe des contrôles d'accès sur les quais des gares et des points d'arrêt. Concrètement, le personnel des gares ou d'accompagnement, assisté par B-Security et/ou la police des chemins de fer, demande aux clients de présenter leur titre de transport au moment où ils arrivent sur le quai.

Ces contrôles visent selon elle les objectifs suivants :

- empêcher que les titres de transport intégrés soient utilisés en dehors de leur zone de validité ;
- attirer l'attention des utilisateurs de pass sur l'obligation de compléter leur titre de transport avant d'embarquer ;
- habituer les clients dépourvus d'un titre de transport à informer le personnel d'accompagnement avant l'embarquement en vue d'une régularisation ;
- accroître la sécurité des clients en réduisant le nombre de cas d'agression. Les clients n'ayant pas de titre de transport en règle constituent en effet la principale cause d'agressions dans les trains.

La manière dont la SNCB a effectué ces contrôles d'accès ou "contrôles anti-fraude", pour reprendre son expression, a suscité le mécontentement de plusieurs clients.

SITUATION VEVUE

2003/1640 A 7h25, le client se rend sur le quai pour prendre le train de 7h36 et il est interpellé par cinq membres de B-Security qui lui demandent de présenter son titre de transport. Le client répond qu'il possède une carte « 10 voyages » qu'il complétera avant d'embarquer dans le train. Un membre de B-Security lui signale qu'il doit compléter son titre de transport avant d'arriver sur le quai. Le client conteste ce fait, mais est pourtant obligé de remplir immédiatement sa carte.

Il souhaite à présent connaître les instructions exactes données par la SNCB à son personnel.

Le médiateur peut comprendre l'idée des contrôles d'accès sur le quai pour autant que les clients soient simplement invités à présenter leur titre de transport et :

- qu'on signale aux clients ne possédant pas de titres de transport qu'ils doivent avertir l'accompagnateur de train avant d'embarquer ;
- qu'on précise bien aux utilisateurs d'un pass ou d'une carte multitrajets qu'ils doivent les compléter avant d'embarquer ;
- qu'on attire l'attention des détenteurs d'une carte train sur son éventuelle péremption ou, en cas d'oubli de leur carte train, qu'ils doivent en aviser l'accompagnateur.

Le médiateur ne peut pas cautionner la manière de procéder de la SNCB, qui oblige les clients à compléter leur carte multitrajets avant de pouvoir accéder au quai.

Il n'existe en effet aucun règlement interne forçant les clients à agir ainsi.

Le médiateur ne juge pas suffisant l'argument de la SNCB selon lequel le voyageur est invité à présenter un titre de transport valable si son intention de voyager semble claire. En effet, la personne qui arrive sur un quai ne doit pas actuellement avoir un titre de transport valable, même si elle a à ce moment l'intention de voyager. Ce n'est que si cette intention devient une réalité (c'est-à-dire si l'intéressé embarque réellement dans le train) qu'il convient de pouvoir présenter un billet valable ou d'avertir spontanément l'accompagnateur de train. Il peut y avoir plusieurs raisons pour lesquelles l'intention d'un voyageur ne se concrétise finalement pas, indépendamment ou non de sa volonté.

A la demande du médiateur, la SNCB informe dès lors dans ce sens le personnel concerné. Il sera instruit du fait que conformément à la réglementation actuellement en vigueur, il ne peut certainement pas obliger les clients à compléter leur carte multitrajets lors des contrôles effectués sur les quais.

1.3.2. SERVICE A LA CLIENTELE

Il est capital que les clients qui arrivent trop tard sur leur lieu de leur travail suite à un retard de train puissent fournir à leur employeur une attestation dans ce sens. La SNCB délivre uniquement ces documents dans la gare de destination, car à ce moment le retard exact du train est connu. Si la gare de destination du client est un point d'arrêt non gardé, le client ne reçoit bien entendu pas cette attestation.

Nos rapports d'activités 1997 et 1998 avaient déjà épinglé cette problématique.

SITUATION VECUE

2003/0177 Le client fait la navette sur le trajet Diest/Forest-Est avec correspondance à Bruxelles-Midi. Le premier train est en retard et il rate sa correspondance pour Forest-Est. Avec le train suivant, il arrive à destination 20 minutes plus tard que prévu. Pour récupérer ces 20 minutes auprès de son employeur, il demande chaque fois une attestation au comptoir d'information de Bruxelles-Midi. Le document qu'il reçoit ne mentionne cependant que le retard jusqu'à cette dernière gare sans tenir compte du fait qu'il a dû prendre la correspondance suivante. Au comptoir d'information, on lui soutient qu'il doit demander une telle attestation dans la gare de destination. Forest-Est étant un point d'arrêt non gardé, c'est-à-dire dépourvu de personnel, il n'est pas possible d'obtenir l'attestation en question. Le client demande que l'on trouve une solution à ce problème.

La SNCB qui, par le passé, adoptait une attitude inflexible et n'acceptait de délivrer des attestations qu'aux clients qui arrivaient à leur gare de destination, est maintenant disposée à intervenir pour ceux se trouvant dans la situation décrite ci-dessus. Le personnel des stands d'information a reçu des directives lui demandant d'adopter une attitude plus « orientée clientèle » et, à la demande, de mentionner l'heure d'arrivée prévue du train suivant dans la gare finale.

Les clients qui débarquent aussi dans un point d'arrêt non gardé, mais qui ne doivent pas prendre une correspondance en cours de route et n'ont donc pas la possibilité de solliciter une attestation de retard dans la gare de correspondance, peuvent toujours s'adresser au service compétent de la Direction Réseau pour obtenir leur attestation.

1.3.3. INFRASTRUCTURE

Lorsque l'on évoque *l'accessibilité* des espaces publics, généralement, on pense d'emblée à la possibilité (ou l'impossibilité) pour une personne en fauteuil roulant d'avoir accès à un bâtiment. Mais il ne faut pas oublier les mamans avec un landau et les difficultés possibles face à des escaliers ou à des passages étroits.

La vie de tous les jours dresse souvent devant nous des obstacles malaisés à franchir et pas seulement en raison de capacités physiques limitées, temporaires ou permanentes, d'ailleurs. Ainsi, des personnes de très grande ou de petite taille, ou affichant une surcharge pondérale ou encore des familles qui se déplacent avec armes et bagages peuvent se retrouver dans des situations délicates.

Souvent, un endroit (inaccessible) est rendu accessible au moyen d'équipements supplémentaires : par exemple, une entrée séparée adaptée ou un guichet surbaissé à l'attention des usagers en fauteuil roulant. L'assistance prêtée par la SNCB aux personnes à mobilité réduite s'intègre elle aussi dans l'expression *accessibilité*.

Chacun a fondamentalement le droit de participer de manière égale à la vie sociale. C'est la raison pour laquelle les bâtiments et les installations publics doivent être conçus en conséquence.

D'après l'asbl Toegankelijkheidsbureau¹, la notion *d'accessibilité* ne fait pas seulement référence à une situation physique, mais constitue surtout un critère permettant de mesurer la qualité de l'environnement aménagé.

Lorsque les différents besoins des usagers sont intégrés d'une manière réfléchie dans les équipements communs (utilisables par chacun), les dispositifs spéciaux peuvent alors être limités au minimum.

Ce concept est appelé *approche inclusive* ou *intégrale*.

Il est indéniable que si l'on tient compte des impératifs d'accessibilité dès la conception, le surcoût sera sensiblement inférieur aux investissements qui devront être consentis ultérieurement pour servir l'objectif fixé, avec la condition supplémentaire que les adaptations voulues puissent s'intégrer dans le schéma existant.

¹ « Toegankelijkheidsbureau » est une asbl pluraliste, créée en novembre 1992, qui a pour but d'améliorer l'accessibilité des habitations, du transport (public), l'aménagement urbain, les bâtiments publics et le service à la clientèle, pour tous mais plus particulièrement pour les personnes âgées ou les personnes handicapées (<http://toegankelijkheidsbureau.be>)

Base légale

En Belgique, chaque Région possède sa propre législation en matière d'accessibilité des bâtiments publics.

Les Nations Unies, elles, ont édicté en 1993 des règles standard pour le traitement égalitaire des personnes handicapées fondées sur le droit de chacun à la participation et à l'intégration.

L'Europe n'est pas non plus en reste sur ce plan. Vous trouverez un aperçu de cette législation européenne dans un rapport intitulé *Accessibility legislation in Europe. Status report on building regulations, standards, design guidelines and other measures for ensuring access to the built environment for persons with disabilities* et rédigé par les associations "Toegankelijkheidsbureau" et "Living Research and Development"¹.

Pour la période 2001 – 2006, l'Europe ambitionne une standardisation avec le *EU Anti Discrimination Action Programme (ADP)*. En éliminant les obstacles et en promouvant l'accessibilité, on souhaite aboutir à une meilleure intégration sociale des personnes qui souffrent d'un handicap.

Des programmes et des activités sont en cours aux quatre coins de l'Europe afin de concevoir des produits et des environnements « *barrier-free* » (littéralement *sans barrières*).

L'attitude de la SNCB

Dans la législation belge, on part du principe que toutes les gares desservies par du personnel devront à terme être accessibles.²

La plupart des gares ont cependant été construites à une époque où la problématique (de l'accessibilité) des personnes handicapées n'était pas encore tenue comme primordiale.

Les gares ne répondent dès lors plus aux règles en matière d'accessibilité. Aucune d'entre elles ne permet à un usager en fauteuil roulant de se déplacer entre le quai et le train sans l'aide de tiers.

La SNCB déclare qu'il est impossible (trop onéreux) d'adapter toutes les gares ou de prévoir partout du personnel et une rampe mobile. Elle peut simplement s'efforcer de trouver un équilibre raisonnable entre la situation idéale - souhaitée par les personnes handicapées - et les possibilités matérielles de la Société.

¹ Le pendant bruxellois de Toegankelijkheidsbureau.

² Les articles 1 et 2 de la loi du 17 juillet 1975 concernant l'accès des personnes handicapées aux bâtiments publics et 2.12 de l'AR d'exécution du 9 mai 1977.

Dans ce cadre général, la SNCB a fait réaliser une étude de faisabilité en vue d'adapter à terme 93 gares aux besoins des voyageurs à mobilité réduite.

D'après la SNCB, ces 93 gares ont été choisies sur base des critères suivants :

- la répartition géographique (dans la plupart des cas, les personnes à mobilité réduite ne devraient pas parcourir plus de 10 km en transport d'approche et terminal pour rejoindre une telle gare) ;
- l'importance des gares (même si l'on ne sait pas clairement si on vise ici l'importance ferroviaire ou l'intérêt social ou culturel de la région desservie) ;
- le rôle au niveau des correspondances de la gare ;
- la présence de personnel ;
- la proximité d'institutions pour personnes handicapées.

Cette matière a également été discutée au sein du Comité de concertation permanent entre la SNCB et le Conseil Supérieur National des Handicapés du SPF « Sécurité Sociale » (l'ancien Ministère des Affaires Sociales, de la Santé publique et de l'Environnement).

La SNCB s'efforce d'offrir une solution totale dans ces 93 gares, ce qui implique :

- une gare accessible dans son ensemble ;
- des quais accessibles ;
- une rampe mobile pour l'embarquement et le débarquement ;
- du personnel d'assistance.

Il y a cependant un bémol. La SNCB souhaite en effet limiter progressivement l'accompagnement par son personnel à ce réseau de 93 gares. Elle déclare toutefois ne pas prévoir d'interventions actives pour rendre inaccessibles des gares actuellement accessibles parce qu'elles ne figurent pas sur la liste des 93 gares. Mais elle concentrera l'aide sur ces dernières « en cas de nécessité » c'est-à-dire si les moyens manquent.

Enfin, d'après la SNCB, il y a une différence entre l'accessibilité des bâtiments publics (en l'occurrence une gare) et l'aide apportée au voyageur pour accéder au train. Cette dernière n'est-elle pas la plus importante...?

Quelques considérations pratiques

Malgré tous les efforts déployés par la SNCB afin d'optimiser l'accessibilité des gares et des trains, les citoyens moins mobiles (en l'espèce les utilisateurs d'un fauteuil roulant) ont encore en 2003 rencontré certaines difficultés pour prendre place à bord des trains.

La brochure *Guide du Voyageur à Mobilité Réduite* comprend notamment une liste des gares dans lesquelles ces clients peuvent trouver un service adapté à leurs besoins.

Comme la loi l'y oblige d'ailleurs, la SNCB accorde une attention toute particulière, lors du réaménagement des (grandes) gares, aux personnes handicapées : accès au bâtiment de gare et aux quais (grâce à des ascenseurs par exemple), quais rehaussés, rampes mobiles pour faciliter l'embarquement et le débarquement.

Quant aux nouvelles voitures à deux niveaux récemment mises en service, elles sont en outre dotées d'une voiture multifonctionnelle munie d'une plate-forme mobile pour les fauteuils roulants.

Jusque là, les nouvelles sont bonnes.

Qu'en est-il toutefois des gares qui sont actuellement accessibles mais qui ne figurent pas sur le projet de liste évoqué ci-dessus ?

A certains endroits, la SNCB intervient de manière plutôt brutale, par exemple en retirant une rampe fort utilisée qui *de facto* rend cette gare inaccessible aux usagers en fauteuil roulant.

N'est-ce pas contraire à la législation relative à l'accessibilité des bâtiments publics pour les personnes souffrant d'un handicap ?

Bien que 2003 ait été l'Année européenne des Personnes handicapées, des dossiers concrets illustrent les nombreux obstacles qui se sont dressés sur leur route vers l'embarquement.

SITUATIONS VECUES

2002/2172 + 2003/1179 En octobre 2002, une cliente se plaint de l'inaccessibilité de sa gare d'arrivée pour les usagers en chaise roulante.

Durant la semaine, elle séjourne dans un centre de revalidation et le week-end, elle regagne son domicile. Elle souhaite effectuer ce déplacement en train.

Pour que la gare d'arrivée soit rendue (plus) accessible aux clients en fauteuil roulant, la traversée de voies entre les quais 1-2 et 3-4, que le personnel de gare doit emprunter pour amener la rampe mobile d'un quai à l'autre, doit être protégée par des signaux lumineux. Sans cette sécurisation, l'utilisation de la traversée de voies est impensable car elle croise une ligne sur laquelle les trains peuvent circuler à une vitesse de 160 km à l'heure.

Les travaux de protection doivent être effectués au plus tard début 2003. A ce moment, une rampe mobile sera aussi disponible dans la gare de départ.

En juin 2003, la cliente revient sur le même problème : la gare n'est toujours pas accessible aux clients en fauteuil roulant.

Dans l'intervalle (depuis mai 2003), la traversée de voies a été munie des signaux lumineux requis, mais la rampe mobile n'est toujours pas présente dans la gare. Elle est en fait utilisée ailleurs mais sera rapidement acheminée vers sa gare de destination.

Le 1^{er} octobre, la gare est finalement équipée de la rampe mobile tant attendue.

Début octobre 2003, la SNCB annonce cependant que malgré la présence de cette rampe et la sécurisation opérée, la gare n'est toujours pas accessible aux usagers en fauteuil roulant. Pour des raisons de sécurité, le conseiller en prévention a en effet refusé le transfert de ceux-ci via la traversée de voies.

Après réflexion, la SNCB ne veut plus entendre parler d'un changement de voie, solution possible qu'elle avait d'ailleurs proposée. Pour cela, plusieurs cisaillements auraient été nécessaires, avec à la clé un impact trop important sur la régularité du trafic.

Comme prévu, la cliente doit prendre contact 24 heures à l'avance avec la gare de destination qu'elle a choisie et rechercher avec elle un itinéraire optimal en fonction de l'accessibilité des gares.

Le médiateur prie donc la SNCB d'élaborer une proposition concrète pour les déplacements de la cliente.

2003/1117 + 2003/1119 Même s'ils proviennent de directions différentes, deux usagers en fauteuil roulant travaillant aux abords de Bruxelles-Central arrivent pratiquement en même temps dans cette gare. Le premier voyageur vient de Saint-Nicolas, le second de Louvain. Aucun problème ne s'est jamais posé, car le personnel de gare est toujours disposé à les aider à embarquer et à débarquer.

Sans la moindre justification, il est annoncé aux deux navetteurs qu'à partir du 1^{er} juin 2003, ils ne seront plus les « bienvenus » aux heures de pointe.

L'enquête montre que la direction de la gare a introduit une demande pour disposer d'une rampe mobile supplémentaire. Ici, il ne s'agit pas d'une installation lourde (ou onéreuse), mais plutôt d'une « plaque » métallique légère et facilement transportable. Comme les deux clients arrivent sur des quais différents, changer l'installation de quai aux heures de pointe et devoir se frayer un chemin parmi la foule de voyageurs n'est guère chose pratique.

La demande est cependant refusée, car ces manipulations engendreraient du retard et compromettraient ainsi la régularité du trafic ferroviaire dans la jonction Nord-Midi, déjà placée d'une étroite surveillance. La gestion centrale du trafic opte pour la solution la moins onéreuse, mais prend par la même occasion la décision la plus mauvaise et la plus radicale qui soit vis-à-vis des utilisateurs de fauteuil roulant. Il est mis fin, brutalement, à

un processus d'intégration laborieusement construit par les deux parties. A cet égard, l'ironie veut qu'après des années d'attente, un ascenseur est enfin à disposition, ce qui rend la décision encore plus navrante.

Après quelque insistance, la mesure contestée est provisoirement suspendue en attendant une position formelle.

2003/1793 Suite à des travaux effectués aux abords d'une gare, celle-ci risque de devenir inaccessible jusqu'en mai 2004 pour les utilisateurs de fauteuil roulant.

Bien que la SNCB ait stipulé dans le cahier des charges que les ascenseurs menant aux quais devaient rester utilisables pendant toute la durée des travaux, condition que le coordinateur de sécurité a pourtant bien respectée, la direction de la gare rejette le chemin ainsi prévu à travers le chantier parce qu'elle ne le juge pas suffisamment sûr.

Ce n'est qu'après intervention du médiateur que la gare est redevenue accessible aux usagers en fauteuil roulant à partir du 19 septembre 2003. Un passage est prévu à travers la zone de chantier afin que les ascenseurs soient de nouveau accessibles et les arrangements nécessaires sont pris avec l'adjudicataire, qui interrompra temporairement les travaux afin que les voyageurs (et leurs accompagnateurs) disposent d'un passage sécurisé. Les voyageurs et les personnes accompagnantes devront cependant porter un casque de sécurité.

Photo SNCB

1.3.4. INFORMATION

Numéros de téléphone utiles de la SNCB

Renseignements

Renseignements téléphoniques et réservations	02/528.28.28
Pour les utilisateurs d'un téléphone à cadran ¹	02/555.25.25 (F) 02/555.25.55 (N)
ARIdisc (guide horaires trains)	02/525.41.77
Adresse électronique Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (tarif interzonal)	070/66.77.88
Service clientèle Eurostar (tarif international)	+44 1777.77.78.79

Commander des voyages en groupe en Français

Téléphone	065/58.23.62
Téléfax	065/58.23.04
E-mail	groupes.national@b-rail.be

Commander des voyages en groupe en Néerlandais

Téléphone	09/241.23.68
Téléfax	09/241.23.67
E-mail	groepen.nationaal@b-rail.be

Adresses Internet

Site néerlandophone	http://www.sncb.be
Site francophone	http://www.nmbs.be

¹ Uniquement pour les renseignements en service intérieur

Information et communication à la SNCB

La SNCB fournit toutes sortes d'informations à sa clientèle. Pour atteindre cet objectif, elle utilise tous les supports et médias existants ; entre autres (jusqu'en 2004) l'Indicateur Intérieur.

Aujourd'hui, comme cet Indicateur ne figure plus sur la liste des best-sellers de l'année (41.000 en 1990 et 6.000 en 2002, édition de juin), ses jours sont comptés face à l'ordinateur individuel, à Aridisc, à Internet et au téléphone portable.

Cette prise en charge du client nécessite une diffusion continue d'informations qui contribuent à la qualité du contrat noué avec l'entreprise ferroviaire.

Comme nous l'avions déjà mentionné dans nos précédents rapports, il importe de conjuguer une bonne information à une communication efficiente.

Sans aucun doute, la SNCB a ces dernières années réussi à améliorer sa communication avec la clientèle. Comme c'est souvent le cas dans ces matières, du temps sera nécessaire pour que tout le monde soit vraiment pénétré de l'importance du couple information/communication et de l'intérêt à l'évaluer et à le corriger. Vu la complexité croissante sur le terrain, notamment à la suite de la libéralisation du secteur ferroviaire, il s'agit là d'une nécessité impérieuse. Il convient que la relation entre l'entreprise et le client se déroule avec sérénité, mais aussi que les responsabilités respectives soient bien définies. Une communication claire entre eux apparaît comme une base essentielle.

Or, quand le bât blesse dans ce domaine, trop souvent, la société de transport se excuse en avançant des arguments spécieux (on ne peut savoir, dit-elle, ce qui s'est réellement dit entre son représentant et le voyageur) et se montre timorée pour offrir des produits et des services impeccables (un de ses préceptes est que le client doit vérifier ce qui lui est vendu).

Son souci de satisfaire effectivement les besoins du client est manifeste. Elle ne peut donc que garantir la communication à destination des voyageurs. De plus, il n'appartient pas au destinataire de déterminer l'authenticité et la cohérence du message reçu, quel qu'il soit (écrit, verbal, visuel). Si une défaillance se produit, l'émetteur, dans la plupart des cas, ne peut qu'en pallier les inconvénients, ou en réparer ou en limiter les dommages.

Qu'en est-il aujourd'hui de l'assurance du client de détenir des renseignements exacts, sur son billet, dans la gare, sur les quais, dans les trains ?

Comment peut-il bénéficier d'une solide transaction commerciale avec l'entreprise tout au long de son séjour ferroviaire, du point de vente jusqu'à sa destination finale ?

Le transporteur donne une image très positive de science appliquée grâce, notamment, à ses TGV, où il harmonise des composantes aussi complexes que vitesse, sécurité et confort. Par ailleurs, s'engageant dans l'Internet, il paraît être beaucoup moins franc au niveau de l'information. Or, recevoir un renseignement correct et actualisé est pour le

voyageur d'un intérêt capital et qui influence par là sa perception générale sur le système de transport lui-même.

À ce jour, seuls l'Indicateur Intérieur et les tableaux horaires jaunes ont force de loi aux yeux de la SNCB.

Comme l'Indicateur va disparaître fin 2004, de quelles références fiables le consommateur va-t-il disposer pour organiser son voyage ? Aridisc ? Internet ? Points de vente ? Central téléphonique ?

Sur son site Internet, l'entreprise ferroviaire s'adresse directement à sa clientèle. Elle y affirme qu'elle « souhaite (l') informer au mieux » et « (lui) offrir des services à la hauteur de (ses) attentes ». Elle ajoute que « Malgré tous les efforts déployés (...), il peut cependant arriver que ces informations mises gratuitement à (la) disposition (des voyageurs), contiennent des fautes de frappe, des erreurs techniques et autres inexactitudes. » Elle invite « (le) visiteur du site, (à) consulter également les sources d'information officielles de la SNCB, tels les tableaux horaires jaunes officiels ou l'indicateur des chemins de fer, avant d'utiliser les informations de (son) site. » et « En cas de doute concernant certaines informations, (...) (à se) rendre dans l'une des gares de la SNCB ou appeler le numéro de téléphone 02/528.28.28, où des agents SNCB (lui) fourniront des renseignements complémentaires. » « (Elle) attire (l')attention sur le fait qu'en aucun cas, sauf faute intentionnelle de l'un de ses organes, elle ne pourra en quelque façon être tenue pour responsable des dommages d'une quelconque nature découlant des données qui (lui) sont communiquées sur ce site ou des dommages dus au caractère incomplet, périmé ou erroné des informations (par exemple : correspondances manquées, etc.). »

Que déduire de ces propos s'ils sont maintenus ?

D'une part, Internet sera bancal puisque seuls l'Indicateur et les affiches jaunes étaient la bonne parole ferroviaire.

D'autre part, le recours au personnel des gares ou du central téléphonique n'offre pas de garantie absolue puisque l'échange est verbal. Et lorsque celui-ci est écrit, la SNCB rétorque généralement, en cas de discordance entre le vendeur et l'acheteur, qu'aucun élément ne permet de déterminer qui en est la cause.

Comme l'Indicateur est condamné, et si les principes actuels d'information subsistent, les voyageurs peuvent craindre de se trouver face à une communication insuffisante (tableaux horaires jaunes) ou impalpable (Internet, Aridisc, paroles et écrits des collaborateurs de l'entreprise qui se révèlent officieux).

Si la SNCB désire mettre sa communication avec l'extérieur au diapason de la haute technologie qu'elle pratique dans son matériel roulant et dans son infrastructure, elle doit assortir ses canaux d'information d'un certificat d'authenticité. Cet élément est vraiment trop important dans un système de transport collectif. Si elle désire conquérir et conserver la confiance du client par un réseau sûr et une exploitation de qualité, elle ne peut qu'établir une communication de même nature.

Les trains ne sont pas prévus pour tourner en rond. La communication non plus.

Fermeture d'un guichet non annoncée

Les clients souhaitent que le guichet soit ouvert aux heures prévues. Il arrive pourtant qu'un voyageur se retrouve devant un guichet fermé contrairement aux heures d'ouverture indiquées. La communication laisse parfois à désirer dans ces circonstances.

SITUATIONS VECUES

2003/0268 Le matin du lundi 27 janvier 2003, le client se rend au guichet afin d'acheter un billet pour Groenendael et d'effectuer des réservations pour le Thalys et l'Eurostar. Le guichet est malheureusement fermé. Pour s'épargner des difficultés avec l'accompagnateur de train et de devoir acquitter un supplément dans le train, il décide de prendre le tram jusqu'à Bruxelles-Nord et d'acheter dans cette gare son billet à destination de Groenendael.

La SNCB répond qu'elle met toujours tout en oeuvre pour assurer la totalité de ses services dans toutes les gares et que le guichet en question est resté fermé suite à des circonstances exceptionnelles. Dans pareils cas, indique-t-elle, le personnel d'accompagnement est toujours averti en temps utile afin que le client ne soit pas contraint de payer un droit de confection dans le train.

Le médiateur peut admettre qu'un guichet reste fermé suite à des circonstances exceptionnelles. Le problème est que la SNCB n'avertit que l'accompagnateur pour éviter que celui-ci ne demande un droit de confection au client dans cette situation. Il y a là une négligence quant au service à la clientèle. Dans le cas présent, le manque d'informations a eu pour conséquence que le client décide de se rendre dans une autre gare pour l'achat de son billet.

Dans des circonstances extraordinaires, la SNCB doit accorder la même priorité à l'information de ses clients. Ce n'est qu'à ce prix qu'elle pourra compter sur leur compréhension.

Le médiateur propose dès lors à la SNCB qu'en cas de fermeture exceptionnelle d'un guichet, celle-ci avertisse ses clients qu'ils peuvent acheter leur titre de transport à bord du train sans aucun supplément. La SNCB accepte cette proposition et, à l'avenir, en informera les clients.

2003/0521 Le vendredi 7 février 2003, les clients empruntent à Bruxelles-Central le train de 7h37 à destination de l'aéroport (arrivée prévue à 7h57), d'où leur vol part à 10h05. Le train reste cependant immobilisé à Bruxelles-Nord. Après 10 bonnes minutes, une annonce est faite pour signaler un problème. Après 10 autres minutes d'attente, les clients sont avisés que le train n'ira pas plus loin suite à un problème technique à Schaerbeek. 10 minutes plus tard, on annonce cette fois que plus aucun train ne circule vers l'aéroport.

Les clients sont complètement abandonnés à leur sort. Ils ne reçoivent aucune explication et la SNCB ne met à leur disposition aucun moyen de transport de remplacement pour rejoindre l'aéroport. Les clients décident donc de prendre un taxi.

A leur retour, ils apprennent par le guichetier de l'aéroport qu'un déraillement s'est produit à Schaerbeek le 7 février.

La SNCB répond que la diffusion de l'information en gare de Bruxelles-Nord n'a effectivement pas été optimale le jour des faits et présente ses excuses.

Afin d'éviter que pareil incident se représente, un manuel reprenant toutes les instructions à appliquer pour informer les clients de manière optimale a entre-temps été rédigé à l'attention du personnel.

Vu la faible qualité de l'information diffusée, la SNCB est disposée à rembourser les frais de taxi encourus par les clients.

Information en temps réel

Dans nos précédents rapports, nous avons déjà indiqué le problème des informations incomplètes, incorrectes ou tardives fournies en cas de dérèglement du trafic. Parfois, dans ces circonstances, il n'y avait même aucune information diffusée.

Dans le contrat de gestion, l'Etat impose à la SNCB de fournir des informations correctes aux clients. Au demeurant, la diffusion d'informations pertinentes et valables doit être considérée davantage comme une nécessité commerciale que comme une obligation.

De même, informer le voyageur correctement et immédiatement à la moindre perturbation est une marque de respect envers les clients. La plupart d'entre eux peuvent admettre qu'il y ait un grain de sable dans la mécanique à condition d'être avertis de l'évolution des événements et des alternatives disponibles.

Consciente de la nécessité d'une information claire et en temps opportun, la SNCB investit dans un projet visant à améliorer, en cas de trafic perturbé, l'information dans les gares, sur les quais et dans les trains. Ce programme est appelé IRT (Information Real Time).

A l'automne 2001, tout d'abord, les points noirs qui entachent la qualité de la communication avec le client ont été identifiés. Cette démarche a permis de définir une série d'actions en vue d'une diffusion plus efficace et plus rapide des informations sur le trafic ferroviaire général, et surtout lors de circonstances plus délicates.

Il faut bien entendu du temps pour examiner à la loupe tous les aspects de l'information de la clientèle en cas de perturbation du trafic ferroviaire. Une série d'actions qui pouvaient être mises en œuvre rapidement et à moindre coût afin d'améliorer la qualité de ce service, ont par conséquent été appliquées immédiatement.

Examiner sous toutes ses coutures cette problématique exige du temps. Mais certaines actions, mobilisables rapidement et peu coûteuses, ont pu être entreprises dans un plus bref délai.

Depuis juillet 2003, le projet IRT est dans sa phase d'implémentation. Certains points d'action évoqués sont déjà concrétisés, les autres seront mis en application dans un proche avenir.

Un comportement proactif et une participation enthousiaste de tous les intéressés à la chaîne d'information sont indispensables à la réussite de ce projet. Il importe que tous les acteurs soient conscients de son importance en cas de perturbation du trafic et de leur rôle en matière de service à la clientèle.

La SNCB n'est pas encore en mesure de communiquer des résultats tangibles, mais elle dit constater une amélioration notable de la circulation de l'information dans les gares et dans les trains. Le médiateur remarque lui aussi pour 2003 une diminution des plaintes dans ce domaine par rapport à 2002. A l'occasion de conversations avec des clients, il perçoit les critiques évidemment, mais régulièrement aussi des commentaires positifs quant à la diffusion de l'information.

Ce n'est qu'en 2004 qu'une évaluation précise de la campagne devrait être dressée.

Les attentes sont évidemment élevées, tout comme celles du médiateur, qui continue à suivre la qualité de la diffusion de l'information.

1.3.5. PERSONNEL

Accompagnateur de train : une tâche guère aisée

S'il est une fonction particulièrement spécifique à la SNCB, c'est bien celle d'accompagnateur de train. Ce dernier est aussi le membre du personnel avec lequel les clients sont le plus souvent en contact.

Les connaissances et les aptitudes que l'accompagnateur de train « idéal » doit posséder ne sont pas des moindres. Il doit non seulement disposer d'un solide bagage technique en matière ferroviaire afin que les opérations de sécurité puissent être réalisées comme il se doit (sécurité lors du départ des trains, intervention dans des situations d'urgence ou problématiques, ...), mais il doit aussi présenter les aptitudes sociales requises afin de remplir correctement sa mission commerciale (contrôle des titres de transport, diffusion de l'information tant en situations normales que perturbées,...).

Les accompagnateurs de train suivent dans un premier temps une formation de six mois lors de laquelle sont abordées des matières telles que les titres de transport en service intérieur et international, l'orientation clientèle, le fonctionnement de l'appareil Ivette, la connaissance du matériel roulant, la signalisation, les premiers secours, etc. Une fois sur le terrain, il doit se tenir informé au quotidien des facteurs susceptibles d'avoir un impact sur sa tâche : travaux de voie pouvant provoquer un retard, circonstances qui risquent d'influencer les informations à communiquer à bord.

L'une des tâches les plus délicates qui lui incombe est le constat d'une irrégularité, quelle qu'elle soit. Les irrégularités peuvent être de natures très diverses. Il peut s'agir de clients fidèles qui ont oublié leur carte train valable (leur abonnement) ou qui ne l'ont pas fait valider à temps, de clients qui ont mal complété le Go Pass ou un autre pass ou qui ne le complètent qu'après avoir embarqué, ou encore de clients qui, lors de l'embarquement, ne signalent pas à l'accompagnateur de train qu'ils ne possèdent pas de titre de transport valable.

La SNCB attend de son personnel qu'il se limite au constat matériel des faits et qu'il ne se préoccupe pas de savoir si le voyageur est ou non de bonne foi, ce qu'il n'est du reste pas facile à établir. Dans certains cas, un règlement est possible à bord du train, mais si un client ne possède pas suffisamment d'argent sur lui pour payer immédiatement le montant proposé par l'accompagnateur ou si ce client ne souhaite pas effectuer le paiement pour diverses raisons, alors l'accompagnateur de train doit compléter un formulaire « C170 » à l'aide de la carte d'identité du client et remettre à ce dernier la partie jaune du formulaire. Il a alors la possibilité de se rendre dans une gare dans les 14 jours afin de présenter la carte train oubliée ou de payer le montant communiqué par l'accompagnateur de train (majoré parce qu'il n'a pas été acquitté immédiatement).

Lorsqu'un client estime pouvoir avancer des circonstances atténuantes, il peut prendre contact avec le Service Central Clientèle. Il appartiendra alors à ce dernier de déterminer

si un arrangement commercial est possible. Notamment en cas de jeu sur le « je ne savais pas », en vérifiant l'absence d'éventuelles irrégularités antérieures de même type au nom de ce client.

Tous les accompagnateurs de train ne se rendent pas compte que cette méthode de travail de la part du Service Central Clientèle est plutôt confortable : l'accompagnateur constate, le Service Central Clientèle évalue. Cela suppose que ce constat soit emprunt d'une grande neutralité et que le client conserve « sa dignité » de client. Il importe aussi de donner des explications correctes concernant le déroulement ultérieur de la procédure de régularisation.

Pourtant, des clients se plaignent de recevoir des informations incomplètes concernant cette dernière (il ne leur est par exemple pas proposé de payer à bord du train le montant demandé) ou d'être victimes d'un manque d'objectivité lors du constat d'irrégularité. Des clients affirment qu'ils sont plus ou moins explicitement considérés comme des fraudeurs impénitents alors qu'à leurs yeux, il n'y avait aucune intention de transgresser les règles.

De leur côté, les accompagnateurs de train se plaignent parfois de se sentir incompris par la SNCB. Ils font par exemple grise mine lorsqu'ils apprennent qu'un client qu'ils ont auparavant « pincé » pour une irrégularité, est informé par le Service Central Clientèle qu'il doit seulement payer 6,20 € (en plus du prix du trajet) au lieu du montant forfaitaire de 12,50 € ou 50 € prévu. Une bonne communication de la SNCB quant à la mission concrète tant de l'accompagnateur de train que du Service Central Clientèle peut ici s'avérer payante.

La SNCB a récemment publié une instruction intitulée « Fiches Régularisation – C170 : Une attitude uniforme du personnel « Voyageurs » pour traiter une même irrégularité ». Il est assez dommage que l'on n'ait pas profité de l'occasion pour attirer, au moyen d'un texte d'introduction, l'attention des accompagnateurs de train sur l'importance d'une attitude neutre dans le constat des irrégularités. C'est d'autant plus fâcheux que la SNCB se trouve déjà dans une situation délicate où elle est à la fois juge et partie.

En marge de ce qui précède, il convient d'ailleurs de noter que les accompagnateurs de train obtiennent généralement un bon score lors des enquêtes de qualité organisées quatre fois par an par la SNCB. Le nombre plutôt limité de plaintes émanant de clients qui estiment être traités d'une manière désobligeante par le personnel d'accompagnement des trains, doit aussi être en regard des nombreux contacts quotidiens entre les parties.

Protection de l'identité du client

Lorsqu'un client introduit auprès de la SNCB une plainte concernant la qualité du service, son identité n'est pas tenue secrète pendant la durée de l'enquête. L'exercice des droits du client doit cependant garantir que le membre du personnel concerné ne rende pas malaisée la poursuite de la relation entre le client et l'entreprise.

Dans un passé récent, le médiateur avait constaté que certains membres du personnel de la SNCB n'adoptaient pas toujours une attitude professionnelle vis-à-vis des plaignants. Ainsi, un client a été interpellé par un accompagnateur parce qu'il s'était plaint de ce dernier.

Le médiateur estime que cela va à l'encontre d'un traitement efficace et serein des plaintes. Il a donc interpellé la SNCB pour remettre en question la nécessité de transmettre systématiquement au(x) membre(s) du personnel incriminé(s) les coordonnées d'identité du plaignant.

Le médiateur a pu obtenir de la SNCB que les plaintes, et pas seulement celles transmises à la SNCB via le médiateur, soient rendues anonymes au niveau du Service Central Clientèle afin que les membres du personnel mis en cause par un client suite à leur comportement, ne soient désormais plus informés par cette voie de l'identité du plaignant.

D'autre part, le médiateur garantit vis-à-vis de la SNCB l'anonymat des clients qui en font explicitement la demande sur une base argumentée, bien que cela puisse susciter une certaine irritation de la part de la SNCB.

Au demeurant, cela ne signifie pas que le médiateur accepte de traiter des plaintes anonymes. Il doit toujours disposer de l'identité et de l'adresse du client (article 8 de l'AR du 09/10/1992 relatif au service de médiation auprès de certaines entreprises publiques autonomes).

Personnes investies d'un mandat judiciaire

« Les plaintes concernant la police augmentent/Le citoyen se plaint davantage de la police ». Telles étaient les grandes lignes d'un colloque organisé à la mi-novembre 2003 à l'occasion des 10 ans du Comité P¹. Les informations publiées dans le cadre de ce colloque montrent que le pouvoir qui est d'office conféré à certaines personnes n'est pas si simple à gérer et requiert une attention de tous les instants de la part des décideurs politiques si l'on veut éviter les plaintes dans ce domaine. De nombreuses protestations

¹ Comité Permanent de Contrôle des Services de Police, instauré en exécution de la loi organique du 18 juillet 1991 sur le contrôle des services de police et de renseignements. En application de cette loi, le Comité P poursuit deux objectifs : garantir la protection des droits que la Constitution et la loi confèrent aux personnes, et assurer la coordination et l'efficacité des services de police.

ont pour objet la neutralité (ou une neutralité déficiente) de ces agents lors de l'intervention ou de l'établissement d'un Pro Justitia. « Alors que notre système légal est basé sur la reproduction correcte des informations par les verbalisants ».

En soi, il n'y a pas lieu de s'inquiéter si depuis 1999, les faits signalés au Comité P ont triplé : l'augmentation du nombre de plaintes peut davantage être attribué à la notoriété et à l'accessibilité croissantes de ce service qu'au nombre de faits sur le terrain. Les citoyens osant désormais exprimer plus ouvertement leurs griefs peut aussi avoir une influence sur le nombre de plaintes.

On ne peut cependant pas fermer les yeux devant ces statistiques. Elles peuvent tout aussi bien donner des éclaircissements sur le fonctionnement de l'instance contrôlée. Ainsi, la défaillance d'un individu peut aussi être l'extériorisation d'un manquement structurel dans l'organisation.

Lorsque l'on recherche les causes plus profondes de plaintes concernant la qualité d'un Pro Justitia, on peut trouver un manque d'aptitudes « de contacts ». La manière dont la communication est menée devrait par exemple permettre de conclure que les services de police doivent bénéficier d'une formation plus poussée en matière d'établissement d'un Pro Justitia, ou qu'il faut accorder une plus grande attention à d'autres facettes de la formation.

Lors d'un constat d'infraction ou d'un interrogatoire par exemple, un manque de neutralité est peut-être moins dû au parti pris du verbalisant qu'aux aptitudes sociales requises précisément pour éviter ce comportement.

La SNCB ne dispose plus de son propre corps de police (après un passage obligé à l'ancienne « Gendarmerie », celui-ci a été transféré à la police fédérale), mais certains membres de son personnel sont toujours investis d'un mandat judiciaire. Ici, on pense en premier lieu au personnel d'accompagnement des trains.

On attend de ces agents de contrôle qu'ils procèdent à des constats et qu'ils dressent le cas échéant des procès-verbaux, par exemple à l'occasion d'une enquête menée dans le cadre d'une plainte introduite auprès du médiateur.

Il importe aussi que tout soit noté minutieusement :

- le formulaire C170 est un Pro Justitia qui établit premièrement la nature et les circonstances de l'infraction ;
- le rapport supplémentaire rédigé par l'agent ou sa déclaration « sur l'honneur » concernant une affaire constitue un outil incontournable et un fil conducteur pour l'évaluation de la situation par le Service Central Clientèle de la SNCB et par le médiateur.

L'établissement de ces documents officiels exige de l'intéressé une série d'aptitudes sociales et de communication pour rendre les faits d'une manière exhaustive, exacte et objective. Dans ce contexte, reconnaître ses propres erreurs éventuelles et les traduire dans un document semble malaisé.

Dans pareilles circonstances, la SNCB est une fois de plus juge et partie :

- en effet, elle est censée tant infliger une amende au contrevenant (dans le cas présent, elle le contraint au paiement des surtaxes prévues dans les Conditions Générales) qu'adopter une attitude commerciale vis-à-vis d'un client avec lequel elle a tissé des liens au fil des ans ;
- vis-à-vis de son personnel, elle doit aussi veiller à ce que l'agent de contrôle fasse respecter les règles du jeu de manière uniforme, même si elle doit parfois désavouer ce même collaborateur en adoucissant, voire en annulant la décision qu'il a prise pourtant dans le respect rigoureux des Conditions Générales.

Dans les deux situations, la SNCB doit procéder de manière mûrement réfléchie. On exige d'elle beaucoup d'empathie et une communication pesée tant avec le client qu'avec son employé.

Il paraît clair qu'elle ne peut pas adhérer aveuglément au point de vue de son agent, détenteur d'un mandat judiciaire et peut-être de la vérité absolue.

Le mandat donne un caractère grave et officiel aux actes posés par son auteur mais ne confère en soi à l'intéressé aucune qualité supplémentaire comme la connaissance, la sagesse et l'intelligence des choses. De même, il ne le met pas à l'abri d'une erreur d'interprétation ou d'une méprise.

Evidemment, une déformation des faits par le verbalisateur est aussi déterminée par sa propre perception de la situation.

Ce n'est pas un reproche, mais seulement la confirmation de quelques faiblesses somme toute bien humaines.

Lors de l'exécution de sa mission, le médiateur peut bien entendu être amené à découvrir cette face cachée de la réalité ferroviaire.

Exemple typique de perception fondamentalement différente d'une même situation en fonction de l'éclairage des parties : un client fidèle rend chez lui « fatigué mais heureux » ; son train est suroccupé :

- le client ne se sent pas de taille à affronter pareil inconfort. N'entendant pas faire le voyage encaqué sur la plate-forme, il cherche refuge en première classe, où des places restent inoccupées. A ses yeux, une telle décision se justifie puisqu'il ne lèse aucun autre voyageur ;
- se conformant rigoureusement aux instructions, l'accompagnateur de train intervient tout d'abord par le biais d'un avertissement « Ce n'est pas autorisé, Monsieur ». Comme le client ne se montre pas disposé à regagner immédiatement la deuxième classe, où il n'y a selon lui plus de places, l'agent de contrôle lui réclame un supplément. Comme le client se rebiffe – il demande le pourquoi de cette mesure – l'agent passe à la phase suivante. Il réclame la carte d'identité du client, rédige un formulaire C170 et facture au client un supplément encore plus élevé.

Il existe en outre un risque réel d'escalade dans ce genre de situation.

Ici, on peut faire preuve de compréhension tant pour le point de vue du client (qui a finalement payé son voyage et qui compte dès lors sur un service d'un certain niveau) que pour celui de l'accompagnateur (qui ne fait en définitive qu'exécuter la mission qui lui est confiée par la SNCB). La SNCB doit être par conséquent en mesure de peser le pour et le contre avec un esprit ouvert afin d'aboutir à une décision commercialement raisonnable.

Par ailleurs, un accompagnateur est habilité à déclasser les voitures de 1^{re} classe afin de remédier à la suroccupation des voitures de 2^e classe. Il est alors perçu positivement par le client mécontent et ce qui aurait pu conduire à une intervention « réglementaire » se mue en une action « orientée-clientèle » fort appréciée. Ce n'est pas toujours une tâche facile pour l'accompagnateur de train car il risque aussi d'être interpellé par un voyageur de 1^{re} lui reprochant d'autoriser un client de 2^e à bénéficier d'un confort identique au sien.

La SNCB ne peut plus continuer à se voiler la face devant cette évidence généralement reconnue comme telle qui veut que la police n'ait (fort heureusement) pas toujours raison. Beaucoup y voient encore trop souvent un sujet tabou. Cela mérite au moins d'être discuté.

Lors des entretiens que nous avons eus à ce sujet avec la SNCB, nous avons reçu un certain nombre d'indices qui nous laissent penser que nous avons affaire à une approche saine et réaliste.

1.3.6. RESERVATIONS

Nouvelle procédure pour les demandes de voyages groupes¹

Les réservations de voyages seront centralisées à partir du 1^{er} décembre au sein de 2 cellules. Quand un voyageur introduira une demande de voyages groupes dans une gare, celle-ci transmettra la demande vers la cellule concernée.

Toutes les demandes francophones de voyages groupes devront dorénavant être adressées à la cellule de voyages groupes en service intérieur francophone (Mons) : fax : 065/58.23.04, e-mail : groupes.national@b-rail.be, tél. (les jours ouvrables de 8h30 à 17h30) : 065/58.23.62.

La cellule de voyages groupes en service intérieur néerlandophone (Gand) traitera toutes les demandes pour la partie néerlandophone : fax : 09/241.23.67, e-mail : groepen.nationaal@b-rail.be, tél (tous les jours ouvrables de 8h30 à 17h30) : 09/241.23.68.

Le client aura la possibilité de payer par virement bancaire si sa demande a été introduite au moins 12 jours ouvrables avant la date de départ. L'après-vente pour les billets payés par virement est possible jusqu'à 30 minutes avant le départ du train.

Jusqu'au 1^{er} décembre 2003, les clients qui souhaitaient demander un voyage groupes (ordinaires ou B-Excursions) en service intérieur étaient obligés de se présenter au guichet d'une gare ou dans une agence commerciale. Ces services envoyaient ensuite la demande au bureau de réservation régional (Gand ou Mons) ; après quoi il fallait attendre la confirmation ou une proposition de modification. Les gares ou les représentations commerciales devaient alors communiquer la réponse du bureau de réservation au client.

Depuis le 1^{er} décembre, les gares et les agences commerciales ne jouent plus un rôle d'intermédiaire dans cette matière. Désormais, les clients peuvent prendre contact directement (par téléphone, fax ou e-mail) avec le bureau de réservation de leur zone linguistique (dorénavant appelés « Cellules spécialisées voyages groupes en service intérieur ») qui communique directement au client la confirmation ou la proposition de modification. Après accord avec le client, les trains concernés sont enregistrés dans le système.

Nouveauté : dans les cas les plus courants (ce n'est par exemple pas le cas des B-Excursions pour groupes), les billets peuvent être envoyés à domicile. Il est toutefois nécessaire d'envoyer la demande de réservation à la cellule *ad hoc* au minimum 12 jours ouvrables avant le voyage et de verser le montant dû sur un compte bancaire au plus tard 10 jours ouvrables avant la date. Les billets de groupe sont alors envoyés au client par courrier qui les reçoit au moins 6 jours avant le voyage.

¹ Le texte ci-après donne un aperçu concret de la procédure mise en place le 1^{er} décembre 2003. Entre-temps, celle-ci a été modifiée et adaptée, et n'est dès lors plus d'application. Le prochain rapport d'activités se penchera évidemment sur ces derniers développements.

Si l'on souhaite retirer et payer les billets dans une gare desservie par du personnel, la demande doit être transmise dans un délai de 5 jours ouvrables.

Des modifications à la composition du groupe (à raison de maximum 10 participants en plus ou en moins) peuvent être apportées dans n'importe quelle gare pourvue d'un point de vente jusqu'à 30 minutes avant le départ.

La demande de voyages groupes devrait être beaucoup plus simple grâce à une communication directe avec le client, réduisant de là le risque de malentendus. En outre, cette approche s'inscrit dans une tendance à centraliser les services à la clientèle et à limiter le nombre d'intermédiaires.

La communication directe entre le client et la cellule de réservation offrira sans doute une solution à certains des problèmes rencontrés par les clients. En revanche, cette nouvelle procédure ne résout pas d'autres problèmes comme une offre train trop limitée pour les groupes, qui peut entraîner un refus de réservation ; des clients peuvent aussi se plaindre que des places de groupe ont été réservées dans des trains déjà suroccupés en temps normal. Le nombre croissant de trains à double étage utilisés depuis 2003 devrait déjà réduire quelque peu les problèmes de capacité.

Grâce à un tarif spécial associé à une réservation, la SNCB tente de canaliser le plus possible les voyages en groupes vers des trains ayant une capacité de réserve suffisante, mais cela relève parfois du casse-tête aux heures de pointe. Certainement sur de plus longs trajets, on tombe toujours bien sur un train interdit aux groupes.

La nouvelle procédure n'offre évidemment pas de solution lorsque les places demandées n'ont pas été retenues sur les trains promis ou encore lorsque la réservation a été effectuée dans une autre classe que celle indiquée. Cette problématique mérite alors l'attention nécessaire des services sur le terrain. Il en va de même pour l'attention dont doit faire preuve le personnel de bord lors de l'embarquement et du débarquement. Il peut arriver que des membres du groupe restent sur le quai ou au contraire soient contraints de continuer jusqu'à la gare suivante parce que les portes du train se sont refermées prématurément.

On peut se demander dans quelle mesure cette nouvelle procédure répond aux attentes de (plus) grands groupes pour lesquels il est important de pouvoir disposer suffisamment de temps à l'avance de la confirmation de réservation ainsi que d'informations correctes afin que celles-ci puissent être répercutées en temps utile aux participants, par exemple, via le journal de l'association.

Le médiateur profite de l'occasion pour formuler les deux suggestions suivantes : d'une part, lors de la confirmation de la réservation, indiquer aussi l'emplacement du groupe dans le train afin d'éviter au dernier moment (par exemple lorsque l'emplacement des places réservées est annoncé via les haut-parleurs de la gare) des « mouvements de foule » sur les quais et, d'autre part, prévoir un document à compléter qui puisse être transmis via le site web. Actuellement, il est possible de télécharger ce formulaire, mais pour l'envoyer, il faut utiliser le mail, le fax ou la voie postale.

1.3.7. ANNONCES

A bord des convois et dans les gares, recevoir une annonce correcte quant aux trains et aux itinéraires est capital. Lorsqu'il s'agit du dernier train du jour, une annonce erronée est doublement fâcheuse.

Grâce aux évolutions technologiques, la qualité technique des annonces ne cesse de s'améliorer. De plus, les messages oraux sont de plus en plus souvent complétés par des annonces visuelles.

Trains

A l'exception d'une série limitée d'automotrices doubles classiques, l'ensemble du matériel voyageurs utilisé à la SNCB depuis 1975 est équipé d'une installation de sonorisation. Celle-ci permet à l'accompagnateur de diffuser tant des annonces de routine que des annonces liées à des perturbations ou à des changements (par exemple, une modification d'itinéraire ou des arrêts imprévus). De plus, afin d'uniformiser ces annonces, les accompagnateurs disposent de fiches techniques. Conformément aux prescriptions, les clients doivent recevoir les premières informations dans un délai de 3 minutes après un incident. Une deuxième annonce doit si nécessaire être effectuée au plus tard 5 minutes après la première. Les clients doivent ensuite être informés toutes les 10 minutes des dernières évolutions et des perspectives.

Gares et points d'arrêts non gardés

Au début 2003, 198 des 533 gares et points d'arrêts ne disposaient toujours pas d'une installation de sonorisation ; cette lacune devrait être comblée pour la mi 2005. Dans le courant de 2003, une cinquantaine de gares et de points d'arrêts ont été dotés de ce dispositif. En 2004, il y en aura 100 de plus. Les autres installations de sonorisation seront mises en service au cours du premier semestre 2005. Un renouvellement des installations désuètes dans quelques grandes gares est également au programme.

Ce mouvement d'extension et de renouvellement s'inscrit dans le projet IRT (Information Real Time). La SNCB entend non seulement prévoir les outils techniques adéquats (par exemple le GSM des accompagnateurs de train), mais aussi améliorer la collecte et la circulation des informations. Cela implique, comme expliqué avant dans ce rapport, que l'on rende les procédures plus efficaces et que l'on continue à « optimiser » le personnel intervenant dans l'IRT. Ainsi, les sessions de formation multidisciplinaires ont été considérées comme très enrichissantes. Les accompagnateurs de train, les signaleurs, les sous-chefs de gares, les speakers, les dispatchers de gare et de ligne ont pu se familiariser avec leurs environnements de travail respectifs.

Il importe que les points d'arrêt non gardés soient eux aussi équipés d'une installation de sonorisation. Désormais, en cas de retards sévères ou de suppressions de trains, les clients peuvent au minimum savoir s'ils peuvent s'attendre à avoir un train ou connaître la destination du convoi qui arrive. Ici, c'est une gare proche desservie par du personnel qui a en charge la diffusion des annonces.

SITUATIONS VECUES

2003/0057 Le 20 décembre 2002, un couple de clients, munis de deux lourdes valises, partent de l'aéroport national pour Courtrai (IR 3537 et IC 2338). Il est manifeste qu'à Bruxelles-Nord, l'IC 2338 n'a pas été annoncé correctement car à Bruxelles-Midi, le voyageur et son épouse se rendent compte qu'ils se trouvent dans un train vers Termonde. La femme peut descendre à temps de la voiture, mais l'homme est contraint d'aller jusqu'à la gare suivante. La société de transport reconnaît que l'information donnée à Bruxelles-Nord était erronée, présente ses excuses et offre un billet « cadeau » en dédommagement des inconvénients subis.

2003/1234 Le 18 juin, se produit un arrêt de travail de 10 à 12h. A Malines, le train IR 4133 était annoncé comme omnibus jusque Termonde, mais il effectua directement le trajet jusqu'à cette gare.

La SNCB affirme qu'elle est consciente des conséquences négatives d'une grève pour les voyageurs, mais qu'elle en est elle-même victime. Faute de personnel suffisant et de matériel disponible, elle ne peut qu'assurer difficilement le service des trains ou elle doit le suspendre.

Dans sa réponse, la société de transport n'aborde pas la question de la communication défailante envers la clientèle. En conséquence, le médiateur désire connaître la raison pour laquelle les trains entre Malines et Termonde étaient annoncés comme omnibus alors qu'ils ne se sont arrêtés nulle part entre ces deux gares. Il en ressort que les messages diffusés à Malines stipulaient bien une desserte « omnibus » jusque Termonde. Pour des raisons de régulation, il n'était pas possible d'agir de la sorte. Vu la grande affluence, le personnel de Malines a oublié de corriger cette information. Les collaborateurs de l'entreprise ferroviaire ont reçu les directives nécessaires pour que pareils cas ne se reproduisent pas.

Photo SNCB

1.3.8. AVIS « Service offert à la clientèle »

2002/1858 Un client est mécontent parce que, le 10 septembre 2002, la voiture-bar du TGV Bordeaux/Bruxelles était fermée. Faut de d'une information préalable, les voyageurs n'ont pas eu la possibilité de s'approvisionner dans la gare.

La SNCB répond qu'à cause d'inondations dans le Sud de la France, le TGV est arrivé plus tard que prévu à Bordeaux. Vu ces impondérables, on n'a pu assurer la relève du personnel et apporter de la nourriture et des boissons à bord. Le bar resta donc inaccessible.

Les raisons de fermeture sont aisément compréhensibles. Cependant, il est inadmissible qu'on n'ait pas informé, ou pas complètement, les clients. Une communication, correcte et au moment voulu, est des plus importantes, surtout en des circonstances exceptionnelles. Les voyageurs conçoivent une situation extraordinaire si en temps utile, ils en sont effectivement bien informés.

La société de transport fait peu de cas du message à diffuser au sujet de la fermeture du bar. À son avis, il y avait d'autres renseignements plus importants à fournir à ce moment-là. En effet, le client mentionne dans sa plainte qu'il a eu connaissance du changement de quai et de la modification des numéros de voiture, précisions très utiles.

Mais faire savoir que de la nourriture et des boissons ne seront pas disponibles dans le train est tout aussi essentiel pour un voyageur qui va passer plus de 9 heures à bord. À cause de cette défaillance, le trajet du client fut particulièrement pénible.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à compenser équitablement les désagréments subis.

La SNCB n'accepte pas et maintient son point de vue initial pour les raisons suivantes :

- le bar est un service complémentaire, qui n'est pas inclus dans le prix du billet ;
- la mésaventure résulte d'un cas de force majeure, indépendant des chemins de fer, qui n'a pas permis de diffuser toutes les informations nécessaires. En pareil cas, il n'y a pas de dédommagement prévu.

Le médiateur déplore que la société de transport reste aussi rigoureusement sur ses positions et développe les mêmes arguments. En outre, celle-ci ne va pas au fond des choses pour certains d'entre eux. Le médiateur considère que les conditions atmosphériques exécrables ne peuvent être à l'origine de la mauvaise communication envers les clients. Il fait remarquer encore que le voyageur ne sollicite pas une indemnisation pour une voiture-bar close, mais parce qu'il n'a pas su qu'il ne pourrait en profiter.

Il prévient la société de transport que le client maintient sa requête ; il émet donc un avis.

L'entreprise ferroviaire rejette celui-ci et répète les arguments qu'elle a avancés dans son refus de la conciliation (force majeure). À ses yeux, les messages concernant, par exemple, les trains, les retards, les suppressions et les quais primaient sur l'annonce de la fermeture de la voiture-bar. Vu que la SNCF ne recevait les informations qu'au compte-gouttes, et que la sécurité des clients était prioritaire, la SNCB compte sur la compréhension du médiateur et du voyageur.

2002/1929 La cliente attend l'arrivée du train (8h59 pour Verviers), assise sur un banc du quai. Quand elle suspend sa veste dans la voiture, elle remarque, au dos de son vêtement, une grande tache de graisse (15 cm x 15 cm). Elle suppose que celle-ci provient du banc sur lequel elle s'assit. À son retour, le soir, elle constate que le dossier du banc est encore maculé. Le sous-chef de gare vérifie sur place (probablement une coulée de mayonnaise), fait nettoyer immédiatement l'endroit et prend la déclaration de la voyageuse, qui sollicite un dédommagement.

La SNCB répond qu'on ne peut attribuer cette tache à un de ses collaborateurs. Elle ne peut donc en assumer la responsabilité.

Elle regrette de ne pouvoir indemniser la cliente.

À une question subsidiaire du médiateur, elle précise que la gare de Bruges veille quotidiennement à la propreté des bancs, durant la matinée.

Comme le soir, à son retour, la voyageuse tombe encore sur la tache de graisse, le médiateur conclut que le matin, on n'a pas nettoyé ces sièges comme prévu. En conséquence, l'entreprise ferroviaire est entièrement responsable de cette lacune, à l'origine de la souillure, vu que le programme d'entretien n'a pas été respecté.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande à la SNCB, soit de rembourser les frais de teinturerie, si la tache peut disparaître de cette façon, soit de couvrir l'achat d'un vêtement d'une valeur équivalente à celle de la veste.

La société de transport rétorque que cette proposition n'apporte rien de neuf sur l'état du banc, le matin des faits. Le moment de l'intervention du nettoyeur n'a, en aucune manière, d'influence sur les précautions que doit normalement prendre un voyageur attentif lorsqu'il s'assied sur un banc dans une gare.

Selon l'entreprise ferroviaire, cet incident résulte de la distraction de la cliente, en admettant que celle-ci ait dit la vérité dans cette affaire.

Le médiateur est convaincu que la plaignante est sincère. Pour quelle raison reviendrait-elle, le soir, à l'endroit où le matin, elle a subi un dommage, et indiquerait-elle, avec beaucoup de précision, le banc en question au sous-chef de gare de service ? Il faudrait alors aussi mettre en doute la déclaration de ce dernier, qui a relevé le même indice, et a, en outre, pris l'initiative de faire place nette.

Au sujet des considérations de la SNCB sur la vigilance des clients, le médiateur fait remarquer que la tache était très peu apparente, même aux yeux du nettoyeur. Il renvoie à la plainte originale de la voyageuse où elle dit : « on ne remarquait pas la saleté sur la couleur de fond du banc ».

On ne peut donc reprocher à la cliente sa prétendue distraction.

Dans son avis, le médiateur invite la SNCB à prendre en charge les frais de teinturerie si le nettoyage peut être efficace, sinon à payer l'acquisition d'un vêtement de même valeur.

L'entreprise ferroviaire marque son accord pour indemniser la remise en état de la veste.

2002/2325 Le client est porteur d'une carte de journaliste dans la presse périodique, délivrée par le Ministère de l'Intérieur. En vertu de l'accord entre le gouvernement fédéral et la SNCB, il bénéficie d'une réduction de 75% pour ses déplacements ferroviaires en Belgique. Cependant, les guichetiers refusent ce tarif parce que la carte présentée ne figure pas sur les fiches de vente en leur possession.

La SNCB répond que les réductions en faveur des journalistes, accrédités par le Ministère de l'Intérieur et les organisations professionnelles, sont imposées et compensées par l'Etat sous forme de dotations annuelles. Des conventions détaillées contiennent les modalités d'application de ces dispositions et donnent le modèle des cartes, entrant en ligne de compte pour les compensations et donc pour les réductions à accorder.

Selon la Société, le voyageur ne prouve pas qu'il détient une carte valable, donnant droit à ladite réduction. La SNCB en déduit que soit, celui-ci n'est pas tout à fait reconnu comme journaliste par une association professionnelle, soit qu'il n'a pas obtenu du Ministère de l'Intérieur une carte officielle, autorisant les trajets en train à un prix réduit.

D'autre part, elle n'est pas compétente en matière de distribution des cartes de journaliste, et ne souhaite pas entrer en conflit avec le Ministère de l'Intérieur.

Elle applique strictement les directives à ce sujet, et accorde les réductions suivant les conditions établies par les pouvoirs publics. Elle ne peut ni ne veut modifier seule les règles du jeu.

Le médiateur développe ses arguments. Le contrat de gestion entre l'Etat fédéral et la société de transport est clair : tous les journalistes admis par le SPF Intérieur (anciennement Ministère de l'Intérieur) peuvent prétendre à une réduction de 75% sur le prix des billets sur le réseau belge. Il n'y a pas de différence entre les journalistes de la presse quotidienne et ceux des publications périodiques. L'Etat impose cet avantage, et le SPF Mobilité et Transports (l'ex-Ministère des Communications et de l'Infrastructure) en compense le montant.

Le client a consulté ce département qui invite l'entreprise ferroviaire à modifier ses instructions de vente.

La SNCB n'est cependant pas disposée à conclure ce dossier et à délivrer une carte de réduction (ou une attestation) au voyageur. Elle s'en tient aux conventions qui considéreraient l'octroi de ce privilège aux journalistes de la presse périodique comme inéquitable. Elle est toutefois dans l'incapacité de présenter ce texte. Elle prétend que le SPF Intérieur partage son interprétation, mais ne peut en produire les documents de base.

À son avis, si celui-ci ne considère pas les journalistes des publications périodiques comme des ayants droit, le troisième contrat de gestion (encore en gestation) entre l'Etat et la SNCB doit mentionner ce principe. Dans le cas contraire, l'entreprise ferroviaire et le SPF doivent signer un nouvel accord. Dans ce cas, la SNCB adaptera les fiches de vente à l'usage du personnel concerné.

Le médiateur fait remarquer que le contrat de gestion en vigueur, ratifié par un Arrêté Royal, place tous les journalistes sur un pied d'égalité. Il en résulte que le seul critère d'attribution de la réduction est la reconnaissance de cette qualité par le SPF compétent ou par l'Association générale des Journalistes. Présentement, le voyageur y répond.

Invoquer le contrat de gestion à venir, ou ce que la société de transport souhaiterait y voir figurer, n'est pas du tout pertinent. Les chemins de fer doivent appliquer les règles actuellement existantes.

En octobre 2003, aucune résolution concrète du problème ne semble envisageable malgré différents contacts entre la SNCB et le médiateur. Ce dernier pense alors que suffisamment de temps s'est écoulé, et qu'il est inutile de surseoir davantage.

Il émet un avis où il invite la société de transport à :

- faire le nécessaire pour que ses fiches de vente correspondent, dans un délai raisonnable, à l'Arrêté Royal du 25 septembre 1997, portant exécution du contrat de gestion ;
- délivrer au voyageur, en attendant l'application de cette mesure, une attestation provisoire pour l'obtention de la réduction de 75%, en conformité avec le contrat de gestion ;
- lui accorder une juste compensation, à partir de son recours au médiateur, pour la période durant laquelle il n'a pu bénéficier de l'avantage tarifaire prévu et ce, sur base des billets qu'il détient ;
- dédommager le client par un geste commercial vu que le dossier a traîné en longueur.

Dans une réponse exceptionnellement circonstanciée, l'entreprise ferroviaire reconnaît qu'elle n'a pas traité idéalement cette affaire, admet les différents points de l'avis et présente ses excuses au demandeur.

2002/2518 Un couple âgé a effectué un voyage en train de nuit de Bruxelles à Rimini. La dame souffre d'un handicap ne lui permettant pas de se déplacer seule. Tant pour l'embarquement à l'aller et que pour le débarquement au retour, les clients ont réclamé l'aide du personnel de la SNCB. Lors de l'embarquement, il s'est avéré que le passage dans le couloir du compartiment ne laissait pas un accès suffisant pour le fauteuil roulant de la dame. La manipulation nécessaire pour l'installer à sa place n'a pas été chose aisée et lui aurait causé des ecchymoses. Pourtant, à Rimini, la technique utilisée par le personnel des Chemins de Fer italiens se serait avérée plus efficace et moins contraignante pour cette personne.

Il est clair que les membres du personnel de la SNCB n'ont pas la formation de secouristes ou de brancardiers pour transporter les personnes à mobilité réduite et qu'il ne peut être reproché à ces agents de manquer de bonne volonté et d'efficacité pour déplacer les personnes souffrant d'un handicap lourd.

Il est cependant utile d'ajouter que la brochure « Trains de Nuit » précise que « ... il faudra que la personne handicapée puisse se déplacer sur de courtes distances sans chaise roulante ... ». Cette remarque a sans doute échappé aux clients. Malgré tout, la SNCB a accepté, à titre commercial, d'accorder une remise de 20 % sur le prix du voyage, soit la somme de 134,16 €. Dans son avis, le médiateur a invité la SNCB à mettre en œuvre une procédure permettant au personnel de vente d'avoir les informations servant à renseigner le client, souffrant d'un handicap, quant au type de matériel en service international qui va être utilisé lors de son transport et, le cas échéant, d'attirer son attention sur les difficultés qu'il risque de rencontrer lors de son déplacement.

La SNCB n'est pas insensible aux cas des personnes moins valides mais ne peut réserver une suite positive à l'avis du fait que les besoins spécifiques des personnes handicapées sont tels qu'il ne serait pas possible au personnel – tant au niveau de l'information que lors de la vente – d'y répondre de manière exhaustive. Toutefois, elle veillera à améliorer les brochures, canal efficace pour informer le voyageur.

2003/0421 Un couple désire se rendre de Rhode-Saint-Genèse à Luxembourg. L'époux a plus de 60 ans et demande s'il peut bénéficier d'une réduction. Le vendeur répond négativement. Les clients acquièrent donc deux billets « aller-retour » pour un montant de 108,80 €. De retour, leur voisin les informe qu'ils auraient pu payer beaucoup moins cher, en combinant Golden Railpass, passage frontière et billet international, soit un total de 66,68 €. En outre, deux cases du Golden Railpass étaient encore valables. Les voyageurs font part de leur étonnement à la SNCB. Celle-ci répond que le trafic intérieur et international sont gérés de façon différente, et que la combinaison « billets intérieur et international » n'est pas vendue aux clients, sauf en cas de demande de leur part. Toutefois, comme les Chemins de Fer luxembourgeois accordent une réduction sur un voyage d'un jour vers toute gare de son réseau, la SNCB accorde un « bon voyage » de 5 € aux clients.

Comme ces derniers ne sont pas satisfaits de cette décision, le médiateur soumet une proposition de conciliation à la société de transport. Il y fait remarquer que les consommateurs achètent un voyage global de leur point de départ à leur gare d'arrivée, qu'ils souhaitent bénéficier de la meilleure offre et que le billet du trajet est vendu par la seule SNCB. De plus, les acheteurs paient un prix unique pour le transport. Il ajoute que le vendeur doit combiner ses propres produits et proposer la formule la plus avantageuse au demandeur. Si des clients commandent, à la carte, une entrée, un plat et un dessert qui figurent dans un menu (moins cher que l'ensemble des services séparés), le restaurateur, digne de ce nom, leur conseille commercialement d'opter pour le repas le plus économique, et donne une image positive de sa table.

Le médiateur invite donc la SNCB à accorder des bons d'achat aux voyageurs, équivalant à ce qu'ils ont déboursé en trop, soit 42,12 €. L'entreprise ferroviaire refuse cette conciliation en définissant une nouvelle fois les politiques commerciales intérieure et internationale, et en ajoutant que le billet international est d'une utilisation plus souple et que toutes les gares n'ont pas un guichet polyvalent pour vendre les billets intérieurs et internationaux en même temps.

Le médiateur émet alors un avis. Il y fournit les éléments suivants. La SNCB affirme que le Golden Railpass ne peut *normalement* pas être joint à un billet international. Elle ne peut donc empêcher le client de combiner différentes formules. En ne prenant pas l'initiative de fournir au demandeur le produit favorable auquel il peut prétendre, elle s'octroie un bénéfice supplémentaire.

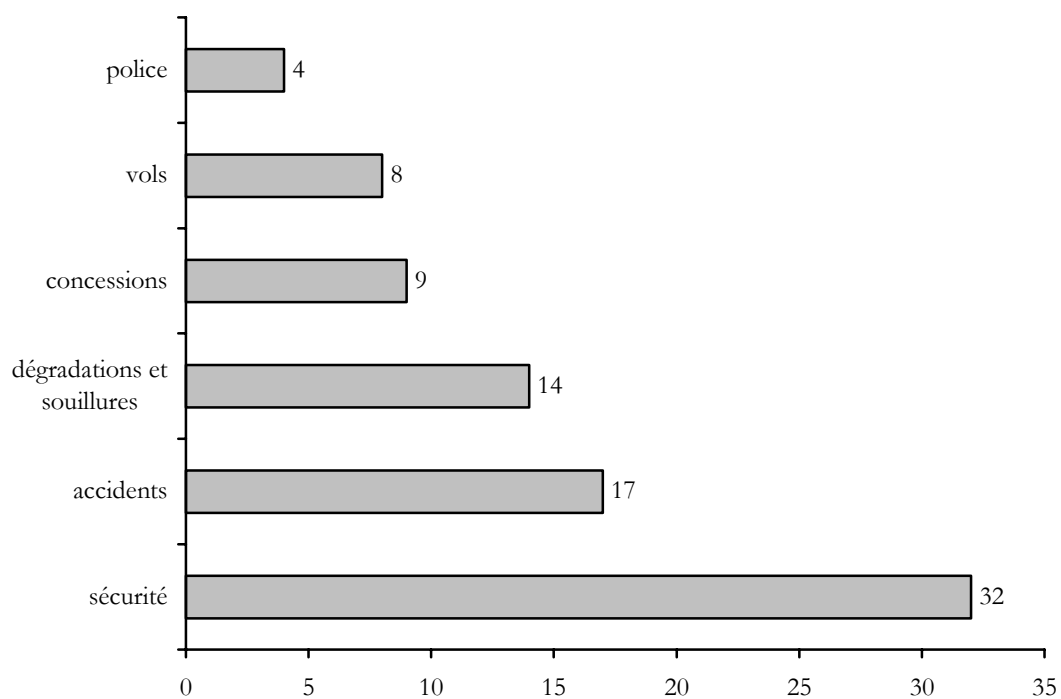
Or, un commerçant, soucieux de la qualité de ses services, agit en fonction des besoins du consommateur, et non suivant ses propres réglementations. Le médiateur relève le caractère excessif de voyage international, mis en exergue par la société de transport. En effet, l'itinéraire ferroviaire de Rhode-St-Genèse à Luxembourg se décompose comme suit : 193 kilomètres en Belgique et 18 au Luxembourg. Il précise que la communication du vendeur avec l'acheteur implique de s'enquérir de ses réels souhaits, et de faire de celui-ci un client fidèle en présentant les meilleurs avantages de ses services. La SNCB se range à l'avis du médiateur, tout en maintenant le caractère international de leur déplacement, et offre des « bons voyage » vers l'étranger d'un montant de 40 €, qui s'ajoutent aux 5 € précédemment offerts.

1.4. DIVERS

Les 84 plaintes (4 %) classées sous cette rubrique concernent surtout :

- des plaintes liées à la sécurité ;
- des accidents survenus à des clients dans les installations de la SNCB ;
- les dégradations et souillures.

Plaintes par catégorie



Dans la plupart de ces plaintes, le client dénonce des manquements en matière de sécurité :

- soit il a été victime d'un accident dont il tient (dans une certaine mesure) la SNCB pour responsable et, le cas échéant, il tente d'obtenir un dédommagement pour les frais encourus ;
- soit un accident a pu être évité in extremis, par exemple parce que les portes du train se sont fermées ou ouvertes trop tôt (de sorte que le client manque de rester coincé ou de tomber du train) ou parce que le convoi s'est arrêté au-delà du quai ;
- soit parce que les circonstances sont propices à un accident (situations dangereuses aux passages à niveau, voyageurs traversant les voies, ...).

Nous incluons aussi dans cette rubrique les plaintes relatives aux activités données en concession par la SNCB : toilettes fermées ou pas (suffisamment) nettoyées, médiocrité du service au buffet de la gare, défectuosité d'un distributeur de friandises, ...

Nous classons également dans cette catégorie les plaintes déposées pour cause de vandalisme et de dégradations ou de souillures occasionnées au matériel par le voyageur (entre autres par des adolescents lançant des boules de neige en direction de l'accompagnateur de train).

Enfin, cette rubrique reprend aussi les plaintes introduites par des clients qui ont été victimes d'un vol sur le domaine du chemin de fer.

SITUATION VECUE

2003/0159 Un client néerlandais voyage en TAA de Denderleeuw à Narbonne, d'où il doit se rendre par la route en Espagne. Des problèmes surgissent lors de l'accrochage des différentes parties du train. Quelques chocs violents se produisent lors de l'opération. Certaines voitures, dont celle du voyageur, subissent de légers dégâts.

En outre, l'épouse du client se blesse à l'épaule parce qu'elle est projetée contre la porte du train.

À l'arrivée en Espagne, il s'avère que son état de santé requiert la visite d'un médecin, un traitement et quelques séances de kinésithérapie.

À son retour, le voyageur introduit une plainte auprès de la SNCB, mais hormis un accusé de réception, il ne reçoit pas de réponse.

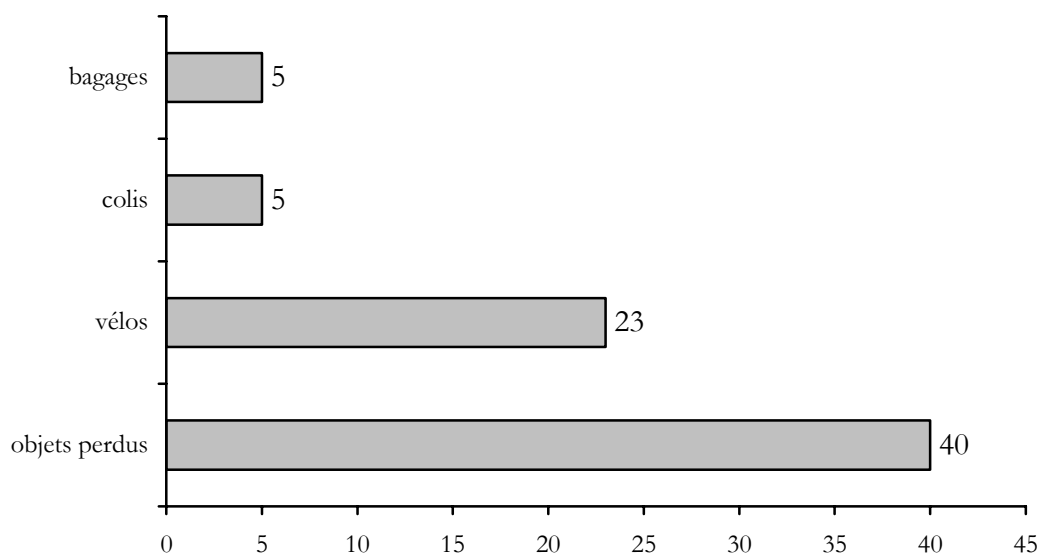
Finalement, bien que la SNCB lui ait d'abord promis une indemnité plus substantielle, elle n'est disposée qu'à faire un geste commercial d'un montant de 147,37 €.

1.5. BAGAGES, VELOS, COLIS

Cette année, nous avons été saisi de 73 plaintes (3%). Celles-ci avaient pour objet :

- des problèmes lors de l'acheminement des vélos ;
- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- les colis ;
- la perte ou l'avarie des bagages.

Plaintes par catégorie



1.5.1 OBJETS PERDUS.

En 2003, le médiateur a traité 40 plaintes relatives aux « objets perdus », ce qui représente 1,71% seulement du nombre total de plaintes. Au fil des ans, nous constatons cependant de la part de la SNCB une nonchalance croissante à l'égard de cet aspect de la qualité du service.

Il faut sans doute y voir la conséquence du démantèlement du service bagages dans les gares. Par conséquent, le service « objets perdus » est de plus en plus souvent confié aux agents de vente qui sont déjà pourtant bien occupés. De plus, le raisonnement suivant prévaut encore beaucoup à la SNCB : puisque l'organisation d'un service « objets perdus » efficient ne fait pas partie des centres d'intérêt vitaux de l'entreprise, nul besoin d'y accorder une attention démesurée.

L'inadvertance ou la distraction, petits travers humains après tout, suscitent peu la compréhension de la SNCB, même si des circonstances atténuantes peuvent être invoquées, par exemple le fait de devoir quitter un train en toute hâte suite à des difficultés d'exploitation.

Il est moins acceptable que le SNCB rejette encore et toujours la responsabilité sur le client lorsque des objets retrouvés sont de nouveau perdus par une négligence de la Société. Aux yeux de celle-ci, le « premier responsable » reste en effet le « client distrait » qui occasionne des frais à la SNCB en oubliant ses effets dans le train. Traduction : si le client ne laissait pas ses affaires traîner dans le train, la SNCB ne risquerait pas de les perdre à son tour.

La SNCB donne l'impression d'exécuter contre son gré une loi qui remonte à 1860 et qui l'oblige à organiser un service « objets perdus ». Selon elle, un tel service coûte en effet « énormément » d'argent et « offrir un service plus complet dans ce domaine qui ne relève pas des tâches essentielles de la SNCB, n'est possible que moyennant une modification radicale de notre politique en la matière ». Ce qui laisse entendre que la SNCB pourrait demander beaucoup plus d'argent pour ce « service à la clientèle ».

Une approche globale donne d'ailleurs l'impression que dans la problématique des objets perdus, la SNCB se concentre principalement sur la gestion des objets retrouvés. La recherche active et volontaire des objets perdus et leur restitution aux clients semblent n'avoir qu'une importance secondaire.

L'expérience montre pourtant qu'une réaction rapide conjuguée à une dose de bonne volonté donne des résultats probants, non seulement sur le plan du succès des recherches, mais aussi au niveau de la satisfaction du client concerné et de la publicité positive qui en résulte. Même si l'objet convoité n'est pas retrouvé, les efforts déployés sont toujours appréciés à leur juste valeur.

Le médiateur espère pour l'instant pouvoir convaincre la SNCB de changer de cap. Fin 2003, il avait déjà avancé vers la SNCB une proposition, basée sur ses propres

expériences, en vue d'organiser le plus économiquement possible un service de qualité pour les « objets perdus ».

Bien que la première réaction puisse être qualifiée de « tiède », un dialogue constructif avec la SNCB en 2004 doit pouvoir dépoussiérer ce dossier. Suite au prochain épisode.

1.5.2. VELOS

Les dépôts sécurisés pour vélos : une source d'ennuis

Depuis quelques années déjà, les dépôts gardés et/ou sécurisés pour vélos sont pointés comme étant un maillon faible du service à la clientèle de la SNCB. Cela ressort des différents rapports annuels publiés par le médiateur.

Par le passé, la SNCB manifestait déjà un enthousiasme modéré pour ce service ; or, le deuxième contrat de gestion conclu en 1997 entre la SNCB et l'Etat fédéral met l'accent sur la « complémentarité du train avec les déplacements en vélo » et stipule que la SNCB doit adhérer à une politique de promotion de l'usage du vélo, tant pour les déplacements de loisirs que pour les déplacements professionnels ou scolaires. Elle est dès lors tenue d'entreprendre davantage d'actions en vue de permettre un accès aisé aux gares et de mettre à la disposition des clients des dépôts fiables pour leur vélo.

La meilleure solution semblait être de proposer, via un concessionnaire, des dépôts entièrement automatisés. Pourtant, à en juger par les plaintes parvenues au médiateur en 2003, ce ne fut pas une idée très heureuse.

Les plaintes concernant le service du concessionnaire et la fiabilité de ses dépôts étaient d'ordres divers : vélos qui ne pouvaient pas être verrouillés ou, à l'inverse, qui ne pouvaient plus être retirés du râtelier ; dépôt indiquant erronément « complet » ; cartes à puces non reconnues par le lecteur ; impossibilité de joindre le concessionnaire en cas de problèmes techniques ou de non-respect des délais prévus pour le renouvellement des abonnements au dépôt. De plus, il semblait assez facile de s'introduire dans le dépôt sans badge d'accès.

Il convient par ailleurs de préciser que les clients n'ont pris contact avec le médiateur qu'après avoir tenté de dénoncer les problèmes directement auprès du concessionnaire, démarche qui s'est terminée en eau de boudin. Pendant quelque temps, une certaine confusion a ainsi régné chez les clients quant à l'adresse postale correcte du responsable. Il s'est avéré que celui-ci avait déménagé depuis un certain moment déjà alors que son ancienne adresse était toujours mentionnée dans les dépôts.

L'eau coula sous les ponts avant que la SNCB ne prenne conscience de la gravité de la situation. Dans un premier temps, elle s'engagea sur une autre piste en déclarant que le concessionnaire était contractuellement responsable en cas de vol ou de dégradation d'un vélo dans un dépôt gardé. Dans une autre réponse, elle ajouta pourtant que la firme ne pouvait pas être tenue pour responsable de l'absence de mise à disposition ou de la mise à disposition tardive d'un vélo.

La demande formulée par le médiateur de pouvoir au moins consulter le contrat de concession a également été rejetée « car le contrat d'exploitation entre la firme et la SNCB est un contrat interne qui n'est pas mis à la disposition de tiers ».¹

L'affaire a finalement abouti le 17 octobre 2003 à la faillite de l'exploitant de ces dépôts. Dans ces circonstances, le médiateur a exprimé son inquiétude à la SNCB et l'a invitée non seulement à être vigilante pour le traitement juridique du volet SNCB de cette faillite, mais aussi à ne pas perdre de vue les intérêts du client.

Dans une communication au médiateur, la SNCB dit être convaincue de la qualité fonctionnelle du système de protection utilisé, mais que son exploitation par la firme en question n'est pas sans heurts. C'est pourquoi la SNCB « tenterait de relancer le système existant dans les différentes gares avec une nouvelle firme, d'autant plus que par le passé, la SNCB y a malgré tout investi des sommes importantes ». La SNCB négocierait à ce sujet avec le curateur.

La SNCB a ajouté qu'elle avait analysé les points faibles de l'exploitation de ce système et qu'elle tenterait d'en tirer le meilleur parti pour la satisfaction de ces clients. « Si cette option n'est pas envisageable pour l'une ou l'autre raison, la SNCB recherchera un autre système de protection valable. », précisait-elle.

La SNCB a aussi pris des mesures pour que les clients existants puissent continuer à utiliser les dépôts pour vélos pendant la période de transition.

L'un des dépôts pour vélos visés par la clientèle était celui de la gare de Gand-Saint-Pierre. A l'automne 2003, les clients SNCB se rendant à la gare à bicyclette ont eux aussi reçu de bonnes nouvelles. Depuis des années, le parage de vélos aux abords de la gare constituait un réel problème, ce qui se traduisait notamment par des vélos abandonnés çà et là. Le 6 novembre, en collaboration avec la Ville de Gand, 770 râteliers supplémentaires ont été mis en service. En plus des 248 râteliers pour vélos déjà acquis par la SNCB et installés à l'avant et à l'arrière de la gare, la SNCB a également mis à disposition une ancienne cour à marchandises. La Ville a équipé cette cour de râteliers sur deux niveaux et elle pourrait envisager, si nécessaire, de la doter d'un troisième niveau de 180 râteliers supplémentaires. L'investissement s'élève à 50.000 €. Ce dépôt pour vélos est gratuit, couvert et disponible 24 heures sur 24. L'éclairage a aussi fait l'objet d'une attention particulière.

Au total, 3.604 râteliers pour vélos sont à présent opérationnels aux abords immédiats de la gare de Gand-Saint-Pierre. Cela représente près de la moitié des râteliers pour vélos installés dans la ville même (qui en compte au total 7.500). A titre de comparaison, au 1^{er} avril 2003, on recensait 47.680 dépôts non gardés et 2.173 dépôts gardés dans les

¹ ce qui est contraire aux dispositions de l'article 43§4 de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, relatives aux compétences du service de médiation : « Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sans déplacement, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise publique ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs, des agents et des préposés de l'entreprise publique toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation comme confidentielle, lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général. »

environs immédiats des différentes gares amstellodammoises. Sans parler des 8.828 consignes pour vélos ... Aux Pays-Bas, un usager du train sur trois se rend à la gare à vélo. A Gand, cette proportion est de 16,11%.

1.5.3. AVIS « Bagages, vélos, colis »

2002/1637 Le 19 juillet 2002, un client emporte, dans le TGV Bruxelles/Bordeaux, son vélo dans un coffre spécial, comme bagage à main. Au départ de Bruxelles-Midi, vu que celui-ci est assez volumineux (1,28 m x 0,87 m x 0,35 m), il s'adresse à l'accompagnateur du train et lui demande quel est le meilleur emplacement pour son vélo. Cet agent accompagne le voyageur jusqu'à « un compartiment à part, juste derrière la locomotive ».

À l'arrivée à Bordeaux, le cycliste se rend en tête du train. Le coffre est bien là, mais il n'y a personne qui puisse ouvrir la porte. Un peu plus tard, ce TGV part vers une destination inconnue du client. Celui-ci doit poursuivre sa route vers Hendaye.

Le voyageur demande l'aide de la SNCF, mais le bagage semble s'être volatilisé. Pour poursuivre son trajet, il loue un vélo. De retour, il contacte le médiateur pour obtenir un dédommagement.

Ce dernier met la SNCB au courant de la plainte et l'informe qu'il a pris contact avec le médiateur de la SNCF pour effectuer la recherche du coffre.

Dans sa réponse, la SNCB se borne à dire que le vélo n'est pas revenu au pays, que, suivant les Conditions Générales, les clients sont responsables de leurs bagages à main, et que l'entreprise ne s'estime pas tenue de compenser cette perte. Elle ne dispose d'aucun élément dans cette affaire, comme par exemple la déclaration de l'accompagnateur concerné.

La réaction du médiateur de la SNCF est un peu plus explicite : l'entreprise ferroviaire française n'a pas récupéré le coffre. Celle-ci ajoute que le compartiment où se trouvait le vélo n'est, en principe, pas destiné aux bagages à main, et que son chef de bord n'avait pas connaissance de la présence du coffre à cet endroit. Elle ne peut donc assumer la responsabilité du fait que le voyageur n'a pu rentrer en possession de son vélo, à l'arrivée du train à Bordeaux.

Ensuite, le médiateur de la SNCF précise que finalement, le coffre n'était pas trop grand pour que le client puisse l'emporter comme bagage à main dans le TGV (dimensions maximales : 1,20 m x 0,80 m x 0,90 m). Celui-ci pouvait donc trouver place dans le compartiment de chaque voiture du convoi. Dans ce cas, il appartient au client de surveiller lui-même son bien.

Le médiateur de la SNCF pense que la société de transport française n'est pas fautive et qu'elle ne doit pas dédommager la perte du vélo.

De tout cela, le médiateur auprès de la SNCB déduit que l'accompagnateur de train belge a voulu bien faire en entreposant le coffre dans un réduit, normalement inaccessible aux bagages à main. Toutefois, à Lille, cet agent a oublié d'en aviser son collègue français, qui desservait le train jusque Bordeaux. Il relève aussi que, selon la loi du 14 juillet 1991 sur

les pratiques du commerce, l'entreprise ferroviaire belge a, en tant que vendeur de titres de transport, certaines obligations envers ses clients.

C'est pourquoi il estime que la SNCB dégage trop facilement sa responsabilité à propos des bagages à main, en faisant porter celle-ci, sur base des Conditions Générales, au seul voyageur.

Dans sa conciliation, il propose que les Chemins de fer belges indemnisent le cycliste suivant les factures présentées.

La réponse de la société de transport est, pour le moins, surprenante. Alors qu'elle a disposé de suffisamment de temps pour examiner à fond le dossier, elle avoue ne pas disposer de tous les éléments nécessaires pour accepter ou rejeter la proposition. Elle a demandé de plus amples renseignements à la SNCF, et « cela peut prendre un certain temps », dit-elle.

En agissant de la sorte, elle se moque de tous les accords de collaboration qu'elle a conclus antérieurement avec le médiateur. Celui-ci n'est pas du tout satisfait de cette position. Le médiateur élabore précisément sa conciliation après avoir permis à l'entreprise ferroviaire de décortiquer la plainte du client. La SNCB n'a pas saisi l'occasion, qui lui était pleinement offerte dès le début. Agir aussi légèrement, à la réception de la proposition officielle du médiateur, est inacceptable.

Le médiateur fait grief de cette attitude à la société de transport. Il désire aussi savoir quelle est la nature des précisions demandées à la SNCF, quel délai est nécessaire pour l'obtention de celles-ci, et si cette requête s'inscrit encore dans le processus actuel de médiation.

Un mois plus tard, l'entreprise ferroviaire donne une réponse inappropriée : « Par la présente, nous accusons réception de votre réaction à notre lettre du 28 janvier 2003, concernant nos réserves au sujet de la conciliation. Nous ne disposons pas encore du résultat des investigations complémentaires pour forger notre point de vue dans ce dossier, et nous prenons de nouveau contact avec les services compétents ».

Celle-ci n'apporte rien de neuf au médiateur. À son tour, ce dernier fait remarquer que sa démarche ne portait pas sur le résultat des recherches complémentaires, mais sur leur pertinence et sur le moment où la SNCB escomptait les obtenir. Il s'interroge sur le fait que les Chemins de fer, en s'exprimant de cette manière, perdent de vue l'application du protocole d'accord du 14 juillet 1993, entre le médiateur et l'administrateur délégué de la SNCB.

Sur ces points, le médiateur n'est pas éclairé. Cependant, dans une nouvelle lettre, la société de transport explique les raisons qui la pousse à ne pas dédommager le client de la perte de son vélo : « si le personnel des Chemins de fer, à la requête d'un voyageur, preste des services auxquels l'entreprise n'est pas tenue (dans le présent cas, transport d'un bagage à main, normalement exclu), ceux-ci s'exécutent sous la responsabilité du client, qui en profite ».

Cette réponse et le cours des événements suscitent un avis du médiateur.

Celui-ci y met en évidence que l'entreprise ferroviaire inverse les rôles, et que le client n'a pas prié l'accompagnateur de train de lui accorder une faveur. Le demandeur s'est simplement enquis d'un emplacement pour son coffre. Son interlocuteur, bien intentionné et fort serviable, a proposé une solution qui, de façon imprévue, a entraîné la perte du bagage.

Le médiateur pose également la question de savoir comment le voyageur pourrait connaître les directives qu'un employeur prescrit à ses collaborateurs, sans que ses droits, en tant que client, soient compromis. Quand un membre du personnel lui prête une assistance commerciale et cordiale, le consommateur doit-il interroger son vis-à-vis sur la conformité de son attitude avec les règlements de la SNCB ?

Par contre, le médiateur pense que le voyageur doit, au contraire, être convaincu que les initiatives personnelles d'un agent des Chemins de fer, ne peuvent pas tourner à son désavantage. Il perçoit un comportement anti-commercial dans ce dossier, sous le couvert d'une interprétation juridique, à son avis malsaine, de la responsabilité que le prestataire de services veut mettre sur le dos du client.

Il enjoint la société de transport de respecter minutieusement, non seulement la lettre, mais aussi l'esprit du protocole d'accord commun, notamment d'appuyer son refus d'un avis d'arguments solides. Il termine en requérant un dédommagement pour le voyageur.

L'entreprise ferroviaire n'est pas d'accord avec le médiateur, qui lui reproche de s'en tenir à la lettre du protocole d'accord, et d'en négliger l'esprit. Elle répète qu'elle n'est pas responsable de la disparition du vélo, que son propriétaire ne l'a pas emporté dans le TGV selon la réglementation. Pour ces motifs, elle rejette l'avis et n'indemnise pas le cycliste.

Photo SNCB

2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIITS AUPRES DU MEDIATEUR

Conformément à l'article 43 de la loi du 21 mars 1991, les plaignants qui n'agissent pas en qualité d'« usagers » ne peuvent saisir le médiateur. Celui-ci se déclare donc incompétent.

Les plaintes de ce type sont jugées irrecevables. En 2003, on en dénombre 119 (83 en néerlandais et 36 en français).

Elles concernent essentiellement des troubles de voisinage, des nuisances sonores liées à des travaux d'infrastructure, etc.

Ces dossiers sont transmis pour examen aux services compétents.

SITUATIONS VECUES

2003/0909 Un riverain de la ligne 15 se plaint de passer des nuits blanches à cause de travaux ferroviaires. Il requiert donc de la SNCB une information préalable sur les travaux nocturnes afin de trouver le cas échéant un autre endroit pour dormir.

2003/1330 Un hôtelier dépose plainte suite à la grève du 30 juin 2003. Non seulement il a loué moins de chambres, mais en plus, ses hôtes ont anticipé leur départ pour éviter les effets de ladite grève.

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSION

Pour la SNCB, l'année 2003 a plus que jamais été placée sous le signe de la restructuration. La discussion relative à l'adaptation de l'entreprise à la législation européenne, avec au cœur les modalités de la séparation entre gestion de l'infrastructure et exploitation, s'est accélérée après juin 2003.

L'accord social négocié dans le cadre du plan MOVE a bien entendu fait l'objet d'un intérêt tout aussi marqué de la part des médias.

Inutile de dire qu'un tel contexte n'est pas dénué de risques pour l'activité d'une entreprise.

Le débat sociétal concernant le rôle et les moyens qui doivent être dévolus à la SNCB occulte parfois le fait qu'elle offre un service qui se classe parmi les meilleurs d'Europe.

Les résultats obtenus pour 2003 lors d'enquêtes de qualité réalisées auprès des clients sont là pour le confirmer : si de meilleurs scores sont enregistrés à tous les niveaux, c'est bien grâce aux nombreux collaborateurs qui s'efforcent quotidiennement depuis des années d'améliorer le service et de garder le cap.

L'ambition de rester parmi les meilleurs sur le plan européen devrait constituer un solide incitant pour toutes les parties intéressées.

Si nous passons l'année 2003 en revue, nous constatons en effet qu'aucun sujet ne se démarque dans un sens négatif. Les problèmes dénoncés sont en général connus. Globalement, la régularité a été très bonne et les plaintes qui nous sont parvenues portaient surtout sur des correspondances manquées, pas seulement avec le train, mais aussi avec le tram et le bus. Le problème de capacité de certains trains aux heures de pointe subsiste. La mise en service systématique des trains à double étage tant attendus constitue déjà un premier bol d'oxygène. Cependant, il existe un besoin bien réel en voitures-pilotes afin de mieux tirer parti de ce matériel.

Des situations particulières, telles que les travaux à Anvers, ont entre-temps donné lieu à des accords avec les autorités et permis à la SNCB d'asseoir son rôle clé dans le contexte de la mobilité. Evoluer d'une société de transport vers une société de mobilité doit être souligné. On peut certainement ambitionner une collaboration plus étroite et plus ciblée avec d'autres modes de transports, mais cela dépendra aussi de la volonté de concertation préalable affichée, entre autres, par les sociétés de transport régionales.

De même, il est instamment demandé à la SNCB d'accorder une attention plus soutenue et plus systématique au vélo, ce qui nécessite un examen approfondi et une approche réfléchie.

L'utilisation de nouveaux médias et de technologies de pointe ouvrira sans nul doute des possibilités aux clients (imprimer un billet eux-mêmes par exemple) et débouchera sur des innovations en terme de méthodes de vente. Accroître l'accessibilité des transports publics représente incontestablement un plus. Selon nous, il n'est cependant pas tolérable que de nouvelles procédures soient aussi un moyen de rejeter sur le client toute responsabilité quant à la diffusion d'informations correctes. De là l'attention que nous avons consacrée à la disparition annoncée de l'Indicateur Intérieur qui, mis à part les

tableaux horaires jaunes affichés dans les gares, était la seule source d'information pour laquelle la SNCB engageait encore officiellement sa responsabilité. Dans cette optique, il n'est pas admissible que le client ne dispose d'aucune information officielle exhaustive et certifiée par la SNCB.

Nous sommes bien placés pour savoir que le service fourni par la SNCB présente des faiblesses et des lacunes. Le rapport n'en cite que quelques-unes. L'image globale est souvent plus nuancée qu'on ne le pense parfois. Depuis longtemps, nous plaidons en faveur d'une plus grande fierté de la part de la SNCB en tant qu'entreprise. Ces dernières années, elle s'est montrée sensible à cette requête en présentant ses réalisations aux clients et au monde extérieur. Il serait dommage de se relâcher. Il est grand temps que le débat sur la qualité du service soit mené avec sérénité, objectivité et justesse et débarrassé des clichés traditionnels. Osons la comparaison au sein même du secteur ferroviaire et des domaines d'activités apparentés, dans le public comme le privé, si souvent cité par des clients mécontents comme étant *la référence*¹.

Un service à la clientèle de qualité demande des moyens et des bras et, dans un contexte social aussi important que celui de la mobilité des personnes, il ne peut être réduit au seul cadre financier. Ainsi, dans les dossiers concrets, nous nous montrons très critiques face à cet argument, surtout lorsqu'un service à la clientèle d'ordre public est un jeu. Sur le plan du service international, on serait en droit de se demander si l'on n'aurait pas besoin d'un service public européen. Du point de vue de la mobilité, de la sécurité routière et de l'écologie, est-il acceptable que les TAA et les trains internationaux classiques aient été bon gré mal gré sacrifiés sur l'autel de la rentabilité financière ?

Le médiateur nourrit de plus en plus d'inquiétudes pour le client qui souhaite passer la frontière et qui est confronté à différents systèmes tarifaires, à des informations qu'il doit activement rechercher lui-même et à des législations plus ou moins protectrices pour le consommateur. Le guichetier motivé qui assure la vente de titres de transport internationaux et qui souhaite réellement aider le client voit son travail se transformer en une entreprise à haut risque. En effet, les informations qu'il fournit lui font assumer une responsabilité qui peut être lourde de désagréments. Tributaire de réseaux ou d'opérateurs étrangers, il dispose souvent de données à « problèmes » car incomplètes, peu claires ou pas à jour. Certains opérateurs ne souhaitent plus vendre leurs produits que via leurs propres canaux.

L'Europe : elle présente un sérieux défi centré sur les intérêts des consommateurs. Le médiateur participe au réseau européen EEJ². Même si celui-ci n'en est qu'à ses balbutiements, il mérite l'attention et peut être efficace dans un rôle de coordinateur. Subsidiarité, vitesse d'intervention, action ciblée et soutien logistique du client doivent en être les fers de lance. Le client et tout qui le défend doivent suivre la situation de manière vigilante, mais avec un esprit ouvert. Cela requiert une organisation efficace de toutes les

¹ Aux frontières du réel : alors que son train est supprimé suite à une panne survenue chez le fournisseur d'électricité et que des explications sont données dans ce sens, un voyageur fulmine et déclare sans rire « que c'est de nouveau de la faute de la SNCB, qu'une telle chose ne serait jamais arrivée avec un opérateur privé... ». Un exemple parlant parmi d'autres pour le médiateur.

² Réseau EEJ: réseau européen de règlement extrajudiciaire de conflits.

forces qui entendent protéger comme il se doit les intérêts du client et dénoncer les faiblesses constatées. On pourrait ainsi signaler à l'Europe que le citoyen européen individuel, et usager du train, est déjà victime d'une discrimination. L'habitant d'un grand Etat membre peut profiter d'un réseau intérieur étendu (subsidiabile). En revanche, l'habitant d'un petit Etat membre doit faire appel au transport « international » (non subsidiabile) pour un déplacement beaucoup plus court. Ce n'est qu'un exemple parmi d'autres. Le débat promet d'être intéressant.

Bruxelles, le 29 février 2004.

Jean-Marc JEANFILS
Médiateur

Guido HERMAN
Ombudsman