

Rapport annuel  
2001

Le médiateur  
auprès de la SNCB



# RAPPORT ANNUEL 2001

LE MEDIATEUR  
AUPRES DE LA SNCB

# TABLE DES MATIERES

AVANT - PROPOS	6
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	7
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	13
1. Volume des plaintes	14
2. Motifs des plaintes	18
3. Résultats des interventions	20
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	22
1. Evolution du nombre de plaintes	23
1.1. Service des trains	29
1.1.1. Retards et ruptures de correspondance	31
1.1.2. Suppressions	32
1.1.3. Composition	34
1.1.4. Offre train	36
1.2. Titres de transport	38
1.2.1. Titres de transport en service intérieur	46
1.2.2. Cartes train	51
1.2.3. Formules Pass	56
1.2.4. Titres de transport en service international	60
1.2.5. Autres titres de transport	63

1.3. Qualité du service offert à la clientèle	64
1.3.1. Service à la clientèle	65
1.3.2. Conditions Générales	69
1.3.3. Information	73
1.3.4. Infrastructure	77
1.3.5. Réservations	86
1.4. Bagages, Vélos et Colis	94
1.4.1. Objets perdus	96
1.4.2. Vélos	98
1.4.3. Colis	108
1.4.4. Bagage	113
1.5. Divers	114
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	118
QUATRIEME PARTIE : AVIS	121
1. Avis - Considérations générales	122
2. Avis rendus	123
3. Examen des avis	126
CINQUIEME PARTIE : CONCLUSION	147

# 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 neuvième 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 2001.

## PREMIERE PARTIE

# INTRODUCTION

De décisions en accords, rapidement remis en question, de projets en négociations parfois houleuses, la SNCB a eu droit à son lot de « Une » en 2001. Tout ou du moins presque tout a été dit ou pressenti à son sujet. Finalement, le train est toujours en gare et la grogne sociale au sens large est plus que perceptible ... bref, les convoyeurs attendent. Et les usagers aussi.

Et pourtant, ce rapport 2001 aurait pu commencer par ces mots : “Les navetteurs seront indemnisés : fin d’une discrimination”. Aurait suivi une réflexion, qui n’aurait engagé que nous, sur un principe fondamental, qui est - et qui demeure donc - un de nos chevaux de bataille. Nous connaissons les propositions de la SNCB quant aux « possibilités et à la manière d’indemniser la clientèle en cas de *service non exécuté ou ayant subi de sérieuses défaillances.* » (point 24 du deuxième avenant au deuxième contrat de gestion entre l’Etat et la SNCB, MB 10/06/2000), nous connaissons celles du Comité consultatif des Usagers, nous avons émis les nôtres il y a quelque temps, et en 2001 nous avons continué à recueillir (comme d’autres instances) les revendications résignées ou non des utilisateurs du rail.

Le médiateur suit bien entendu l’évolution de ce dossier important.

Il faut savoir que la situation idéale, en l’occurrence une ponctualité intégrale, est une chose qui n’existera jamais quels que soient les paramètres de mesure appliqués. De plus, seule une faible minorité de clients nourrit des exigences aussi fortes. La majorité des voyageurs sont surtout préoccupés par les retards chroniques. Au fil des ans, il s’est établi parmi les clients un consensus concernant le fait qu’ils ne devaient pas se résigner à leur sort.

La SNCB est une lourde machinerie qu’il n’est pas aisé de manoeuvrer. Ainsi, il a fallu des années (de pressions) pour qu’elle reconnaisse cette évidence : contractuellement, la Société est tenue de faire rouler ses trains à l’heure.

Evidemment, tous les retards ou les paralysies du réseau ne sont pas imputables, même indirectement, à la SNCB. Elle le sait d’ailleurs très bien lorsqu’elle frappe à la porte d’une entreprise qui a malencontreusement sectionné un câble ou arraché une caténaire pour lui réclamer le prix supposé de son erreur en terme de perturbations et de retards.\* Nous nous devons également de reconnaître cette réalité.

Le principe de compensation des retards semble désormais acquis et constitue une réponse à cette forme d’injustice généralement ressentie par les clients qui subissent souvent du retard. Néanmoins, il convient encore de définir les modalités d’application de ce principe. Sur ce plan, on peut imaginer que les paramètres utilisés risqueraient de transformer de facto un bon principe en une boîte vide. Nous osons penser que ce n’est pas le but de l’exercice, mais nous restons toutefois vigilants. Comme le dit la SNCB elle-même au plaignant, « il est prématuré de se prononcer sur une quelconque issue de cette étude ... ».

---

\* Le principe des vases communicants, en faveur des usagers, semble ici ne pas fonctionner ... sauf dans quelques rares cas où notre obstination a eu le dernier mot (cf. par exemple, rapport annuel 2000, pp 35 et 36).



Nous ne pouvons ainsi nous défaire d'une certaine crainte quant à, non pas la mise en place d'un système d'indemnisation lui-même, mais plutôt aux modalités du système qui sera choisi.

Dans ce dossier, nous avons toujours plaidé en faveur « d'une solution pratique et réalisable, en veillant attentivement à éviter une sorte de culture de compensation ».

Il y a donc lieu de trouver un sain équilibre, car entre « clopinettes » et « pactole », il y a un fossé qu'il faut combler. Il appartient à tous ceux qui sont concernés par ce dossier, c'est-à-dire le pouvoir politique, au sens le plus large, la SNCB, les usagers, le Comité consultatif (qui, ne l'oublions pas, a voix au chapitre dans le contrat de gestion) et bien entendu le médiateur, de trouver le plus juste équilibre et ce, dans le respect et les moyens de chacun.

La politique d'indemnisation entraînera inévitablement pour la SNCB un manque à gagner via les montants remboursés ou les jours gratuits accordés. Elle souhaitera d'une manière ou d'une autre compenser cet état de faits. Cela pourrait passer par une augmentation des prix. Rappelons qu'actuellement le contrat de gestion définit la marge globale de manoeuvre de la SNCB quant aux adaptations tarifaires. On pourrait craindre une réduction des moyens mis en oeuvre pour l'amélioration de la qualité du service. Le nouveau contrat de gestion sur lequel le médiateur fonde aussi beaucoup d'espoirs, devra comprendre les garanties nécessaires en la matière.

Cette année, un autre phénomène a été traité dans la presse : celui de l'agression. Comme mentionné dans ce rapport, le médiateur n'est pas amené à traiter les formes graves de violence. Les plaintes qu'il reçoit concernent les autres formes d'agression. Chaque dossier peut aiguïser un peu plus notre compréhension des causes sous-jacentes à de tels incidents afin d'éviter autant que possible que pareils problèmes se reproduisent.

Le train remporte un franc succès. Le nombre de voyageurs augmente d'année en année. Ce constat est réjouissant, mais toute médaille a son revers. Ici, il s'agit du problème bien connu du manque de places assises. Et le mécontentement qui en résulte déteint visiblement sur la manière dont le client apprécie les autres aspects du service.

Enfin, à la relecture des introductions et des conclusions de nos précédents rapports d'activités, nous avons constaté que régulièrement nous mentionnions que cette année (lisez « l'année du rapport en question ») avait été une année charnière pour la SNCB, que celle-ci avait été à la une des actualités, qu'elle s'apprêtait à relever de nouveaux défis ; 2001 n'a donc pas fait exception ! De même, nous abordions toujours avec force le thème de la ponctualité qui était - et est toujours - la clé de la relation entre la SNCB et ses usagers. Et 2001 n'a pas contredit ce propos. A tel point que la publication en octobre dernier des résultats d'un sondage « Qualité » a frappé d'étonnement le monde ferroviaire : les voyageurs avaient descendu tous les critères d'appréciation du service fourni ... sauf un, la ponctualité. Comprenez qui pourra !



## 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 02

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 2.964 plaintes, dont 117 étaient irrecevables. 2.847 dossiers ont été ainsi traités.

Dans ce nombre, il faut relever 14 plaintes collectives et/ou pétitions, qui représentent un total de 422 clients ayant apporté leur signature à ces récriminations.

On peut dès lors considérer qu'en 2001, un total de 3.372 clients se sont adressés valablement au médiateur, sans tenir compte des quelque 8.000 contacts téléphoniques.

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

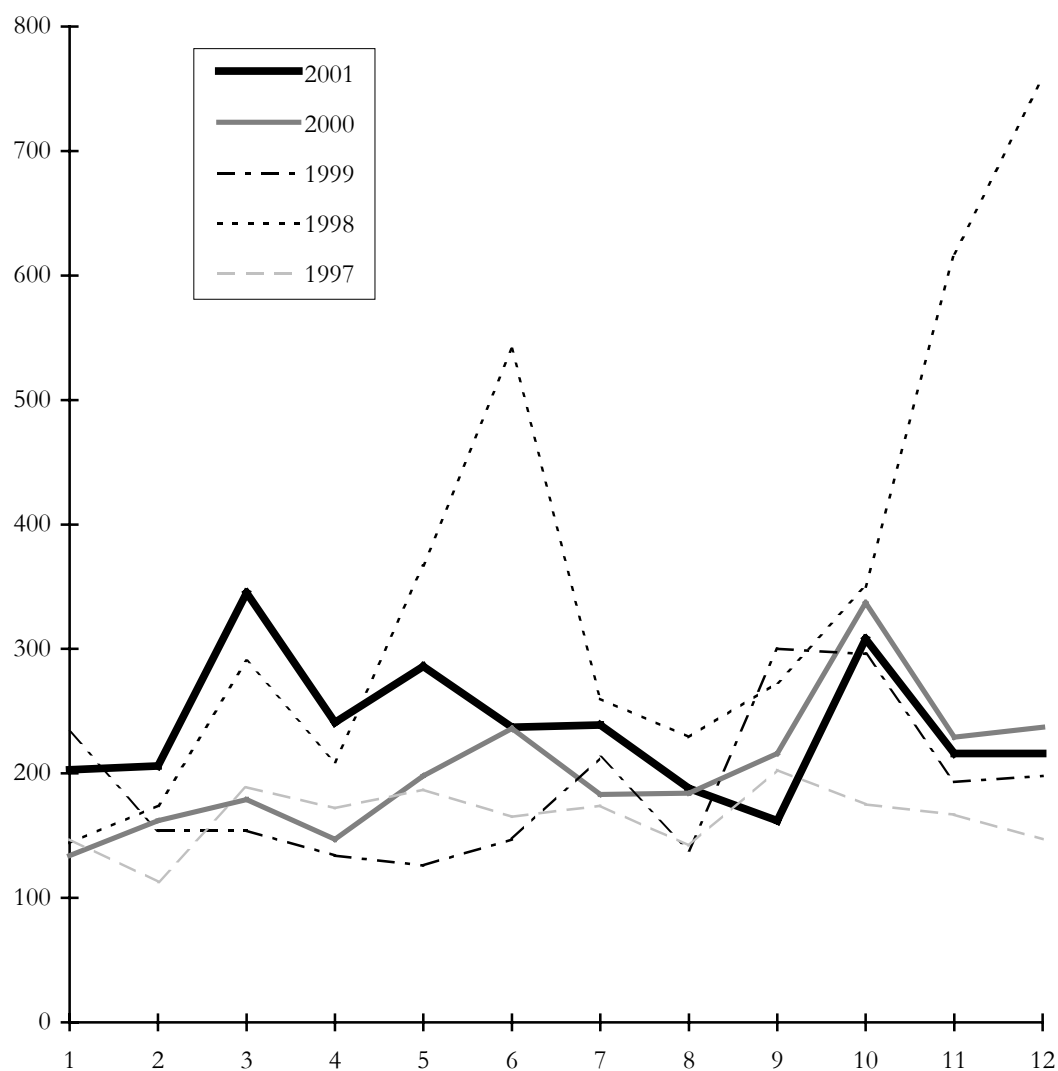
Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

Dossiers	1-3-97 au 31-12-97 10 mois	1-1-98 au 31-12-98 12 mois	1-1-99 au 23-12-99 12 mois	24-12-99 au 31-12-00 12 mois	01-01-01 au 31-12-01 12 mois
Néerlan- dophones	1.098	2.512	1.537	1.565	1.916
Franco- phones	604	1.701	751	851	931
<b>Total</b>	<b>1.702</b>	<b>4.213</b>	<b>2.288</b>	<b>2.416</b>	<b>2.847</b>
	Rapport annuel '97	Rapport annuel '98	Rapport annuel '99	Rapport annuel '00	Rapport annuel '01

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 1997 à 2001

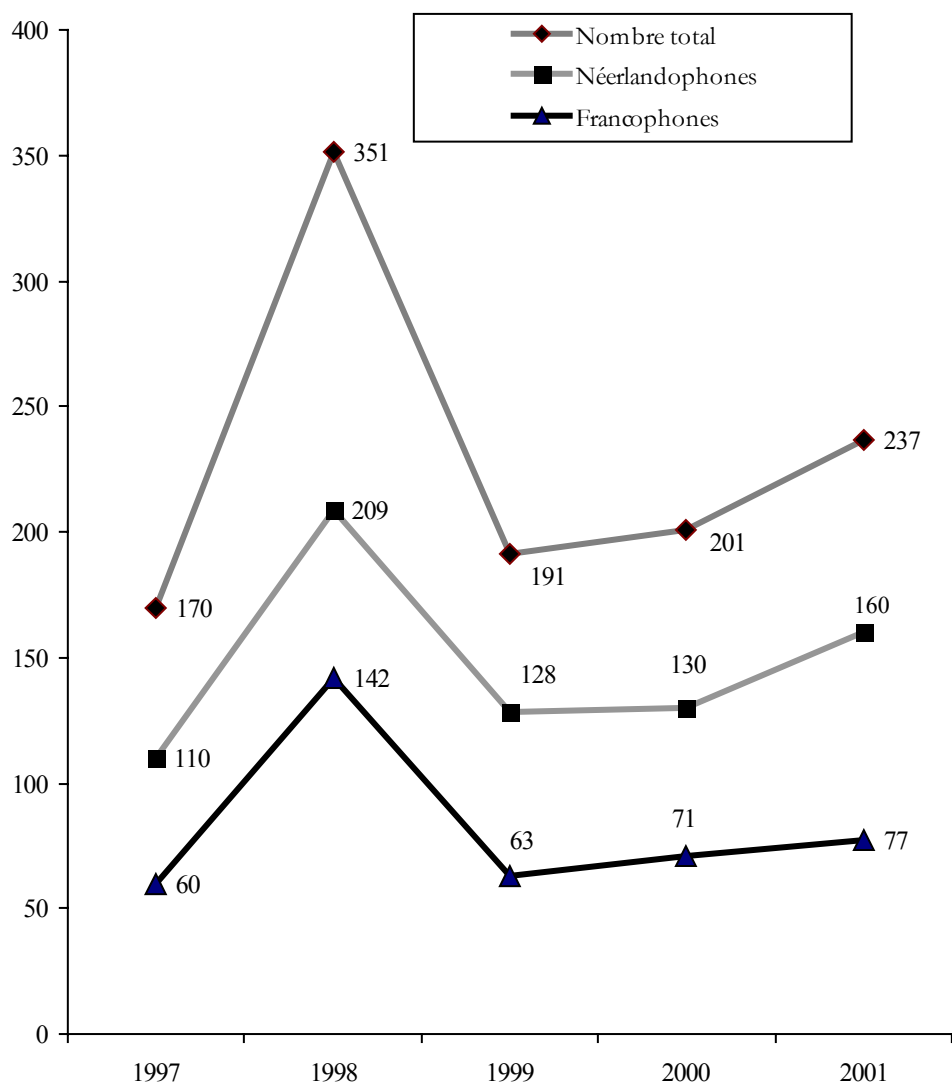


Remarque :

le nombre très élevé de plaintes pour 1998 était principalement dû aux difficultés rencontrées lors de l'introduction de la nouvelle offre train IC/IR 98 (entrée en vigueur le 4 mai 1998 et adaptée fin septembre 1998).

## Evolution du nombre des plaintes

Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 1997.



Nous rappelons que la pointe relevée en 1998 était principalement due aux problèmes liés au plan IC/IR 98 et aux protestations relatives à une augmentation éventuelle du prix des cartes train.

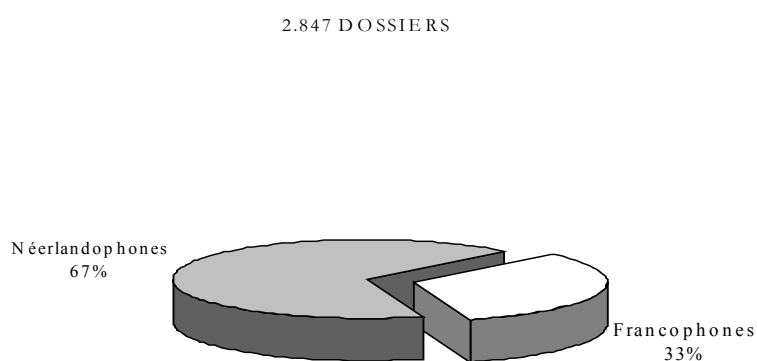


## Les dossiers 2001

2.847 dossiers ont été traités lors de l'année écoulée.

La répartition linguistique s'établit comme suit :

- 1.916 dossiers néerlandophones (\*)
- 931 dossiers francophones.



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

Ces appels avaient principalement pour objet des réactions spontanées de mécontentement, des demandes relatives aux retards de trains, ainsi que des informations diverses. Au cours de l'exercice écoulé, on a noté de nombreuses interventions concernant l'adaptation de la réglementation pour les plus de 65 ans, la modification des modalités d'utilisation des billets « week-end », des problèmes relatifs à la procédure à suivre pour les objets perdus, ainsi que des demandes de clients qui recherchaient un service ou une personne en particulier au sein de l'entreprise.

Souvent, le médiateur peut apporter une aide immédiate au client. Dans le cas contraire, le client est dirigé vers le service concerné de la SNCB.

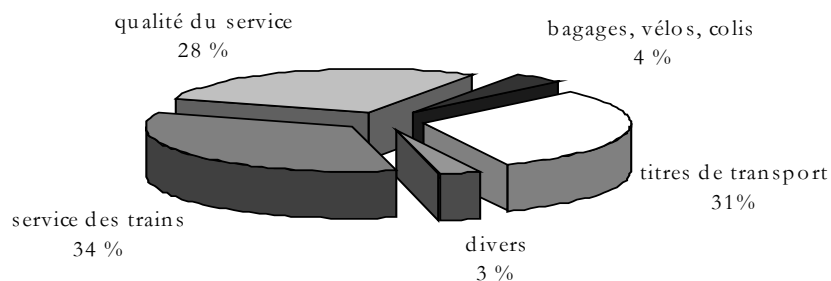
\* Pour des raisons pratiques, les dossiers introduits dans une autre langue font partie des dossiers néerlandophones.

## 2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 2.847 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur nature spécifique. Cette répartition donne un net aperçu des différentes catégories de problèmes, tout en indiquant leur importance :

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

### Répartition par groupes



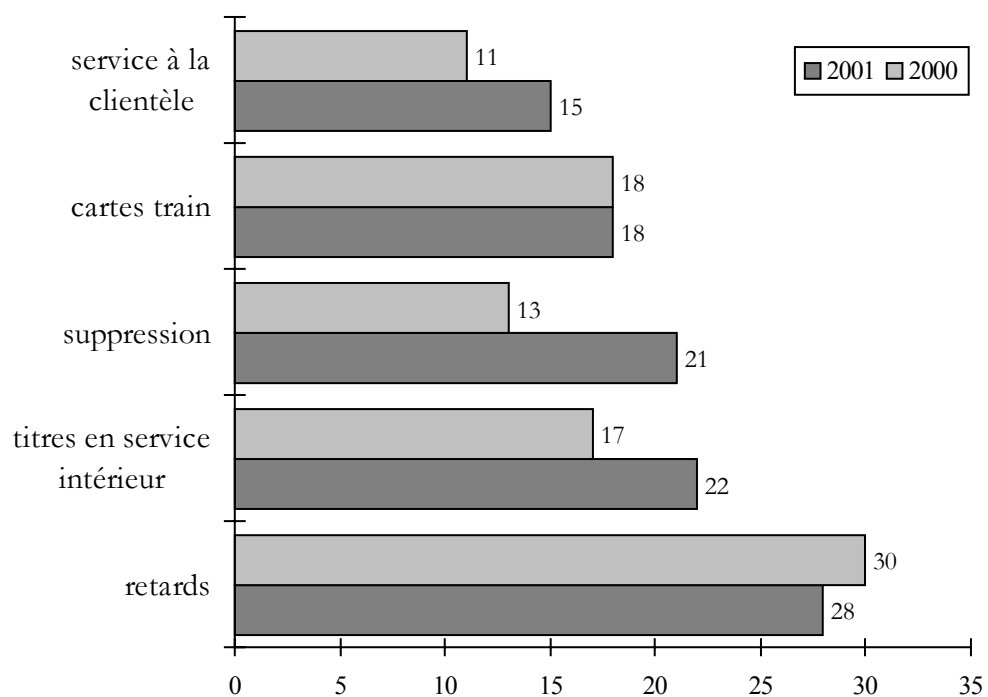
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (service des trains, titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, ...).

## Top cinq toutes catégories confondues

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

- retards :	337
- titres en service intérieur :	264
- suppressions :	249
- cartes train :	221
- service à la clientèle :	176

## Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

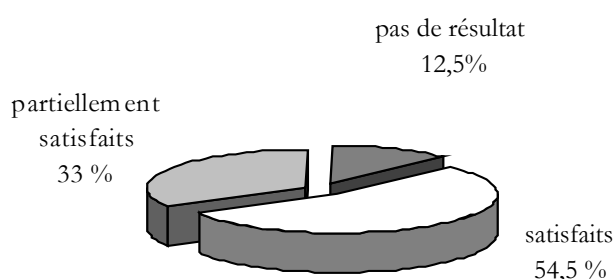


### 3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 2.847 dossiers introduits auprès du médiateur, 429 étaient toujours en traitement fin décembre 2001.

Les 2.418 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.316 clients ont obtenu satisfaction ;
- 804 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 298 dossiers n'ont pas obtenu de résultat.



87,5 % 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.

Il est important de préciser que si une réponse donne satisfaction à un client, cela ne signifie pas pour autant que le problème sous-jacent a été résolu.

Une fois de plus, prenons par exemple le problème du manque de places assises sur certains trains : même si le client reçoit de la SNCB une explication valable aux déboires essayés, il doit constater que ce problème risque de persister quelque temps encore.

Lorsque la SNCB promet en plus du reste une amélioration dans un certain délai et que celui-ci n'est pas respecté, elle risque de se voir confrontée à une nouvelle plainte de ce client qui avait pourtant obtenu « satisfaction ».

Dans 12,5 % 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.

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 : le « service des trains », les « titres de transport », la « qualité du service offert à la clientèle », les « bagages, vélos et colis » et les « divers ».

Chaque catégorie est à son tour divisée en plusieurs sous-rubriques.

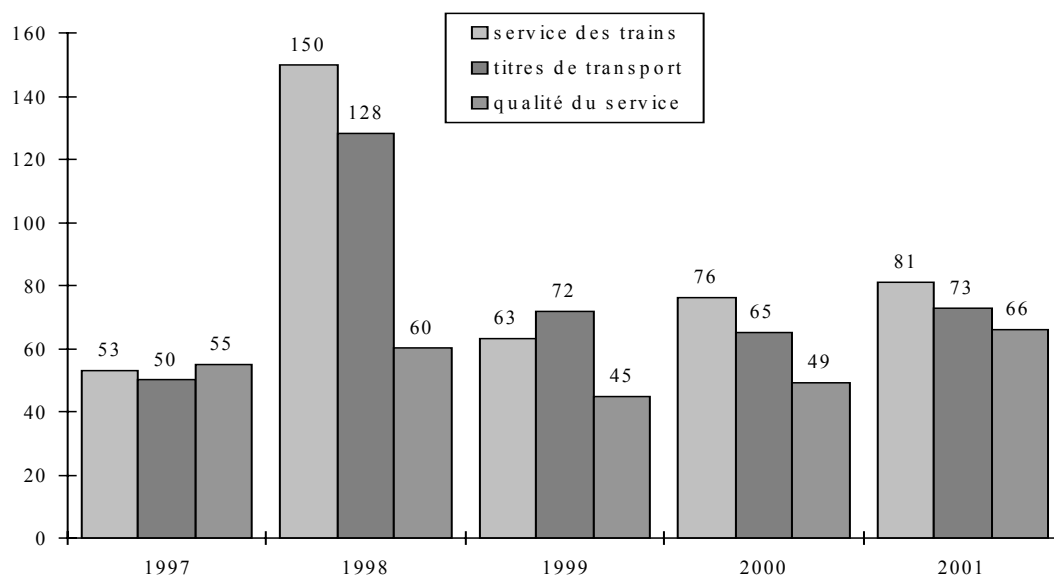
### Evolution des principales catégories de plaintes

Pour la catégorie « service des trains », la moyenne mensuelle était de 53 dossiers en 1997, 150 en 1998, 63 en 1999, 76 en 2000 et 81 en 2001.

Les « titres de transport » affichaient quant à eux une moyenne mensuelle de 50 dossiers en 1997, 128 en 1998, 72 en 1999, 65 en 2000 et 73 en 2001.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 55 en 1997 ; en 1998, ce chiffre atteignait 60 dossiers, pour 45 en 1999, 49 en 2000 et 66 en 2001.

### Graphique par moyenne mensuelle



En 1998, l'évolution des catégories « service des trains » et « titres de transport » est due, d'une part, à la répercussion de la mise en place du plan IC/IR 98 et, d'autre part, aux protestations liées à la tarification des cartes train.

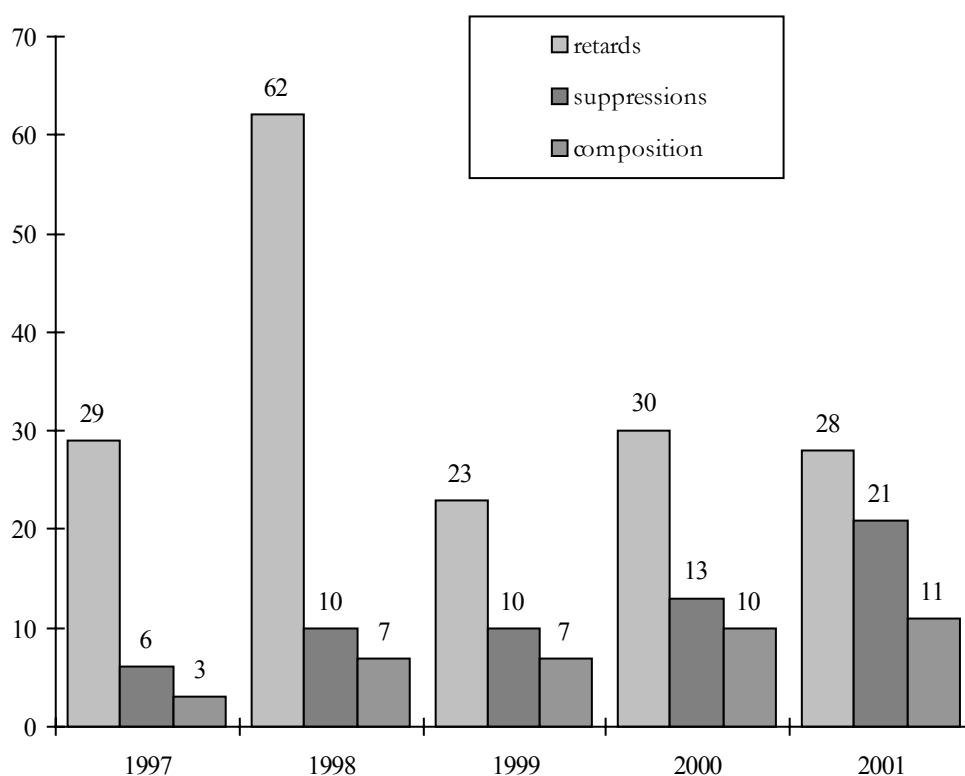
## Groupe Service des trains : évolution des catégories les plus importantes

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 29 dossiers en 1997, 62 en 1998, 23 en 1999, 30 en 2000 et 28 en 2001.

La rubrique « suppressions », qui connaissait une moyenne mensuelle de 6 dossiers en 1997, 10 en 1998 et en 1999 ; cette moyenne atteint 13 dossiers par mois en 2000 et culmine à 21 dossiers en 2001.

La moyenne mensuelle de « la composition », qui était de 3 dossiers en 1997, pour atteindre 7 dossiers en 1998 et 1999, de 10 en 2000 et 11 en 2001.

### Graphique par moyenne mensuelle



Remarquez la pointe élevée des « retards » en 1998, année du plan IC/IR 98, et sa diminution en 1999.



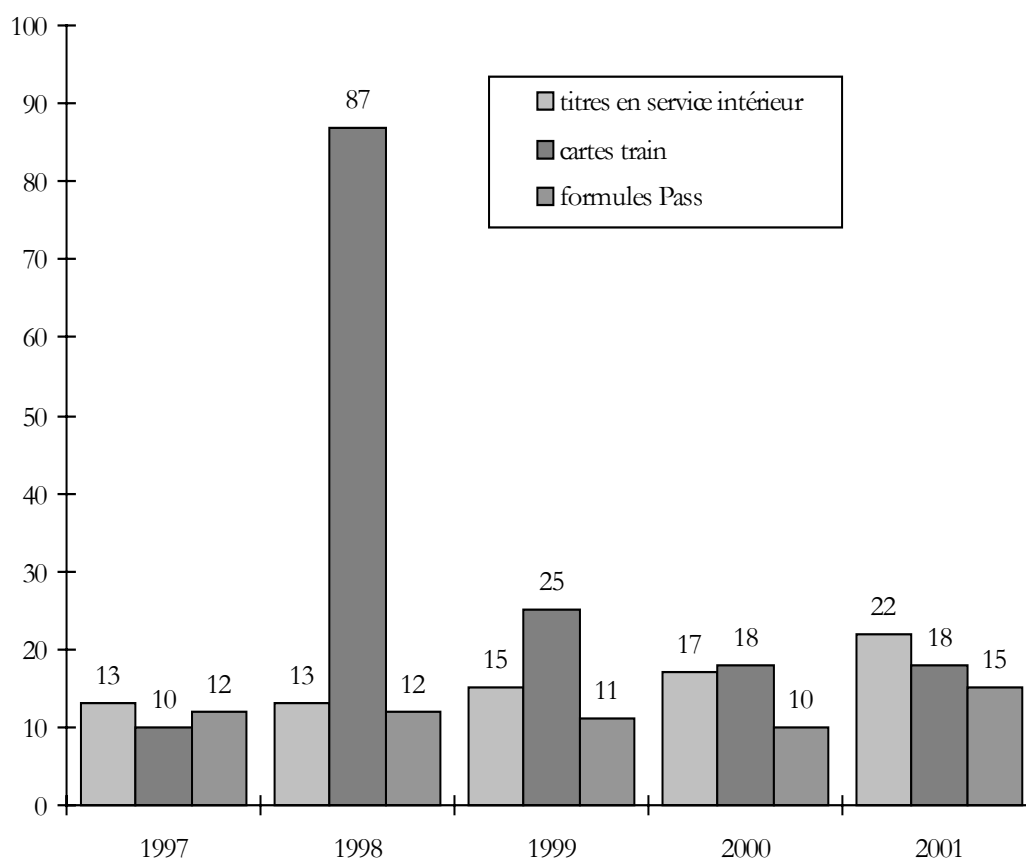
## Groupe titres de transport : évolution des catégories les plus importantes

En 1997, les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 13 dossiers en 1997, tout comme en 1998, pour grimper à 15 en 1999, à 17 en 2000 et 22 en 2001.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 10 dossiers en 1997, 87 en 1998, 25 en 1999, 18 en 2000 et en 2001.

En 1997, les « formules Pass » affichaient une moyenne de 12 dossiers, en 98 elle demeurait à 12 dossiers et en 99 cette moyenne est revenue à 11 dossiers puis 10 en 2000 pour atteindre 15 en 2001.

### Graphique par moyenne mensuelle



La pointe de 1998 est due à la protestation de la clientèle qui fustigeait l'augmentation du prix des cartes train.

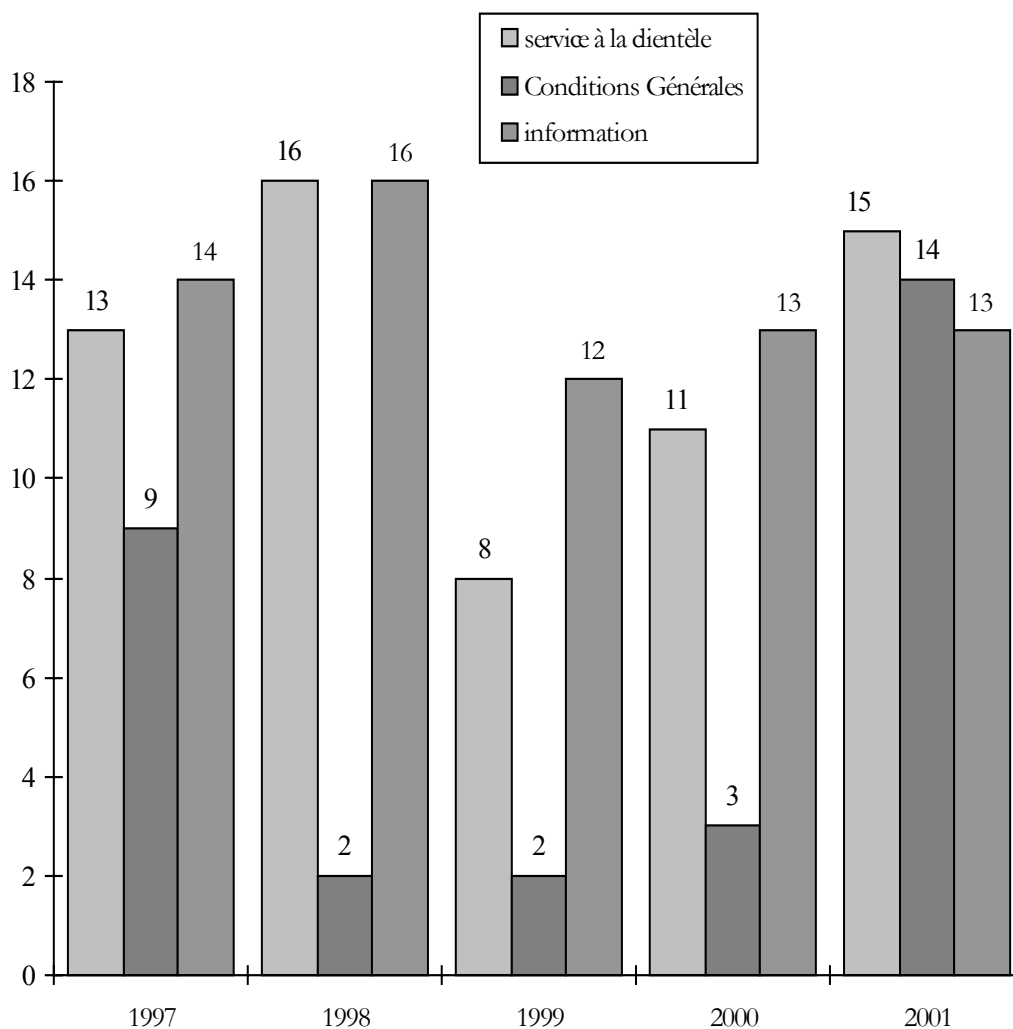
## Groupe qualité du service offert à la clientèle : évolution des catégories les plus importantes

La rubrique « service à la clientèle » présentait une moyenne mensuelle de 13 dossiers en 1997 et 16 en 1998. Cette moyenne est revenue à 8 dossiers en 1999, a grimpé à 11 en 2000 et 15 en 2001.

La rubrique « Conditions Générales » affichait une moyenne de 9 dossiers en 1997, 2 dossiers en 1998 et 1999, 3 dossiers en 2000 pour atteindre 14 dossiers en 2001.

L'« information » a fait l'objet d'une moyenne mensuelle de 14 dossiers en 1997, 16 en 1998, 12 en 1999, 13 en 2000 et 2001.

Graphique par moyenne mensuelle



## Evolution des plaintes par catégorie

A partir des trois groupes de plaintes qui ont connu le plus grand nombre de récriminations, nous avons établi un tableau récapitulatif reprenant le nombre le plus élevé de dossiers introduits pour chaque année.

catégorie	Rapport annuel 1997 10 mois (1)	Rapport annuel 1998 12 mois (2)	Rapport annuel 1999 12 mois (3)	Rapport annuel 2000 12 mois (4)	Rapport annuel 2001 12 mois (5)
retards	286	749	281	356	337
information	135	190	148	161	153
titres de transport en service intérieur	132	156	178	208	264
service à la clientèle	125	190	95	127	176
titres de transport en service international	119	155	148	164	163
formules Pass	117	138	134	122	174
cartes train	102	1.039	295	217	221
Conditions Générales	85	24	22	32	172
suppressions de trains	52	122	117	155	249
offre train	52	648	173	165	95
composition des trains	37	88	87	121	133
personnel	85	105	80	98	116

(1) période du 1er mars 1997 au 31 décembre 1997

(2) période du 1er janvier au 31 décembre 1998

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

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

(5) période du 1er janvier au 31 décembre 2001

Dans les chapitres suivants, nous nous sommes efforcés d'émettre des commentaires à la fois en rapport avec les récriminations des usagers et avec 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 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

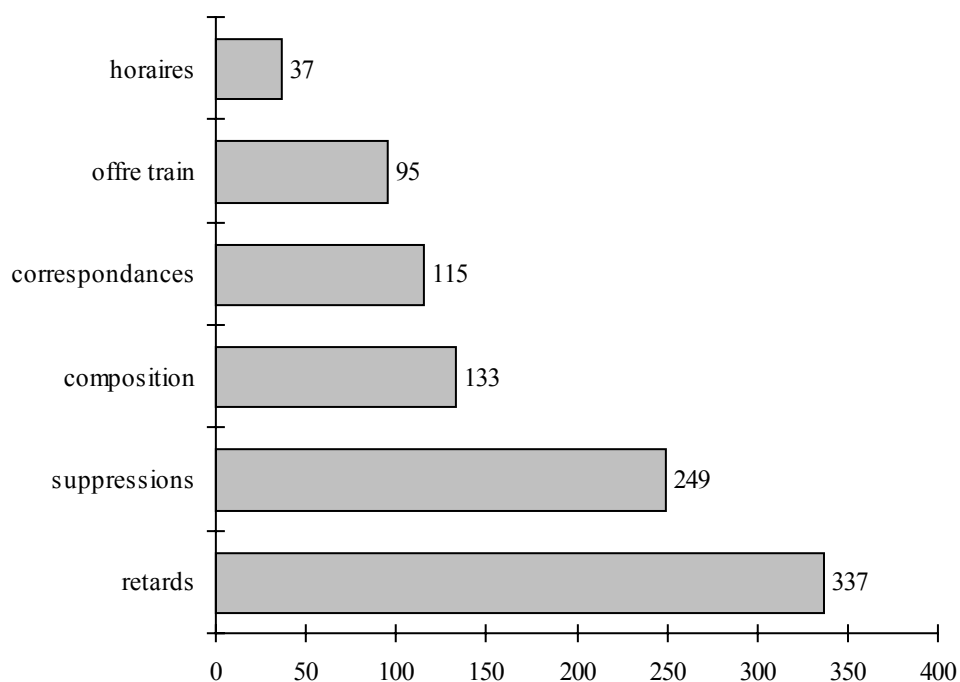
*Les textes encadrés sont repris littéralement des instructions de la SNCB.*

## 1.1. SERVICE DES TRAINS

Avec 966 dossiers, soit 34% du nombre total de plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la première place. Ces plaintes ont pour objet :

- la régularité du trafic ferroviaire (retards, ruptures de correspondance, suppressions 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 catégorie

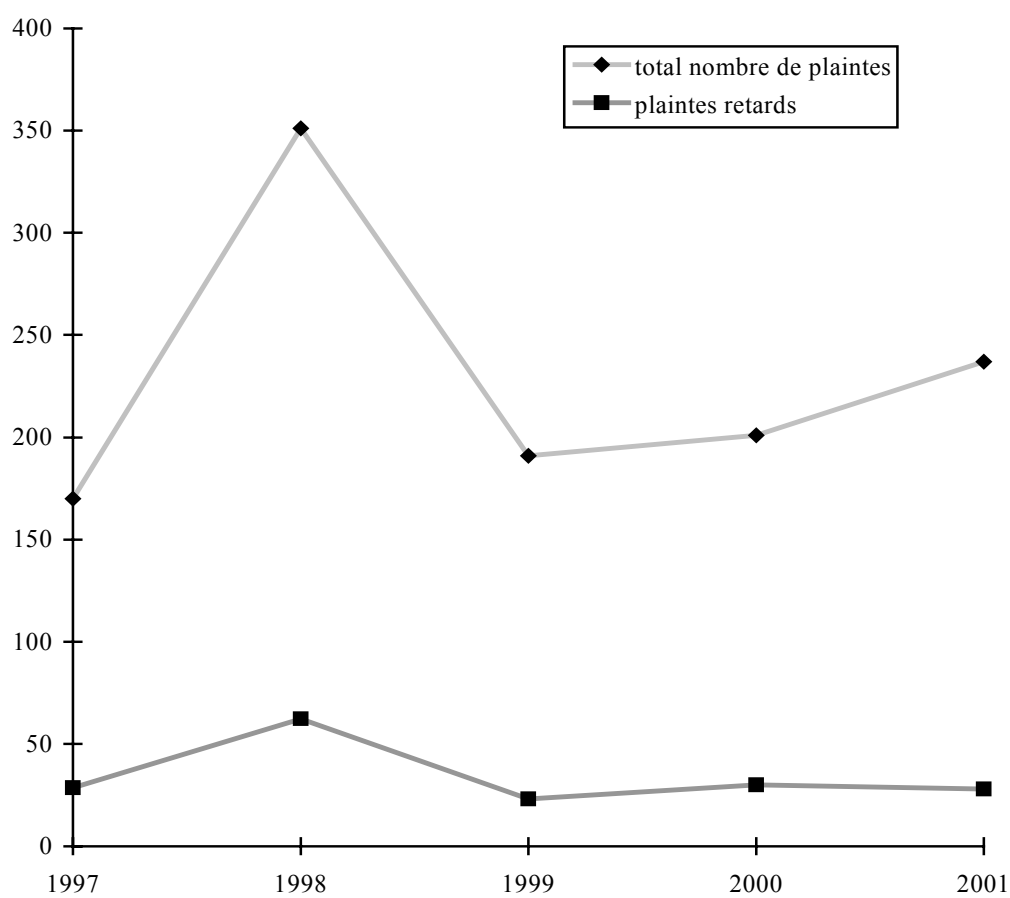


Par rapport au nombre total de plaintes reçues en 2001, la catégorie « retards » représente 11,8 % pour 14,7 % en 2000.

Par rapport à l'ensemble des plaintes reçues pour le service des trains, la catégorie « retards » représente 34,9 % contre 39 % l'année précédente.

Evolution du nombre de plaintes en ce qui concerne « les retards »  
(moyenne mensuelle)

	1997	1998	1999	2000	2001
total nombre de plaintes	170	351	191	201	237
Plaintes retards	29	62	23	30	28



### 1.1.1. RETARDS ET RUPTURES DE CORRESPONDANCE

#### Politique de compensation en cas de retards

Cela n'aura probablement pas échappé aux fidèles lecteurs de notre rapport annuel : depuis 1995, nous avons chaque fois accordé une large place tant à la problématique des retards de train (causes, conséquences pour le client) qu'à l'absence de la moindre forme de dédommagement « réglementaire » pour le client régulier.

Des progrès notables ont depuis lors été enregistrés sur ce plan.

Lorsque nous avons tout d'abord laissé transparaître puis avancé avec une plus grande insistance que certaines dispositions des Conditions Générales pouvaient, à notre humble avis, être contraires à la loi sur les pratiques du commerce, la réaction fut pour le moins discrète. Le champ d'application de la loi était alors le point de discussion majeur.

Les problèmes suscités par l'introduction du plan IC/IR ont placé la ponctualité en tête de liste. Toutes les parties concernées ont chacune à leur façon essayé d'apporter leur pierre à l'édifice. La SNCB a rassemblé les troupes et opté pour une action orientée vers la clientèle. Elle a privilégié la communication en tentant d'expliquer au public les raisons d'une série de difficultés. Dans le même temps, au niveau interne, une « taskforce » s'est penchée activement sur un certain nombre de causes de retards, est intervenue sur le terrain et a pris des décisions aux effets à plus long terme.

Depuis lors, les choses ont bien bougé. Les voyageurs peuvent apparemment faire valoir des droits et les obligations qui incombent à la SNCB n'ont plus un caractère purement facultatif. Le contrat de gestion conclu entre la SNCB et le gouvernement fédéral a dans un premier temps prévu des normes, puis la possibilité de sanctions en ce qui concerne la régularité du trafic des trains. Le Ministre de l'Economie a chargé la Commission des Clauses abusives de réaliser une enquête relative à la validité juridique de certaines clauses des Conditions Générales de la SNCB. Dans l'avis rendu au Ministre le 6 juin 2000, cette commission reconnaît la légitimité de certaines revendications des clients. La ponctualité est en effet une composante essentielle du contrat de transport.

Le gouvernement fédéral a l'intention de demander à la SNCB qu'elle élabore à l'attention de ses clients un règlement de compensation acceptable en cas de service défaillant. Le médiateur a également été invité à formuler une proposition.

Le médiateur est pleinement conscient de la difficulté de l'exercice à réaliser ici. A plusieurs reprises déjà, il a lancé une mise en garde contre une culture de compensation qui, à terme, ne jouerait pas nécessairement en faveur des voyageurs en général. Il ne faut pas pour autant en arriver à l'instauration d'un règlement de compensation dont les modalités seraient plutôt de nature à en faire une boîte vide. Selon nous, cela serait beaucoup plus préjudiciable à l'image de la SNCB que la situation actuelle.

## 1.1.2. SUPPRESSIONS

### Service des trains les 24 et 31 décembre 2001

Contrairement à ce qui est en vigueur les jours de pont, les lundi 24 et 31 décembre 2001, la SNCB a fortement réduit son service. Ces deux jours, les trains ont en effet circulé selon l'horaire du dimanche.

Concrètement, cela signifie que les 24 et 31 décembre, la Société a non seulement supprimé tous les trains P, mais aussi qu'aucun train n'a circulé sur certaines lignes (comme la ligne 52 Puurs/Boom/Anvers, la ligne de banlieue 26 Malines/Vilvorde/Bruxelles/Hal ou encore la ligne 96 entre Mons et Quévy) tandis que sur d'autres tronçons, certains points d'arrêt n'ont pas été desservis et/ou toutes les deux heures seulement.

La SNCB a motivé son intervention comme suit :

- cette opération aligne l'offre train sur une demande réduite ;
- la société peut ainsi prévoir moins de prestations et accorder à son personnel un maximum de congés.

Plusieurs clients ont par conséquent été confrontés à des difficultés. A leurs yeux, les 24 et/ou 31 décembre 2001 étaient des jours tout à fait comme les autres. Selon eux, la SNCB ne pouvait pas se soustraire à sa mission de service public. En tant que détenteurs d'une carte train, ils ont payé à l'avance pour un service qu'ils n'ont pas reçu. De son côté, la SNCB répliquait que ces dispositions étaient annoncées dans l'Indicateur officiel.

A l'instar des clients, le médiateur s'interroge quant au caractère légal de cette décision et se demande en particulier si le service proposé les 24 et 31 décembre répond bien aux normes du contrat de gestion relatives aux prestations à fournir. Les plaintes que nous avons reçues sont à présent en cours de traitement. Le prochain rapport annuel en analysera l'évolution.

D'autre part, une diminution de l'offre ferroviaire peut aussi avoir des conséquences inattendues sur le vécu des voyageurs. Ainsi, le 2 novembre (autre jour de pont en 2001), la SNCB avait réduit, certes moins drastiquement, le nombre de trains en circulation. Certains clients ont donc pensé que les conditions d'utilisation du Bonus Pass ou du Go Pass s'en trouvaient modifiées. En témoigne l'histoire suivante :



## SITUATION VECUE

2001/2605 Une cliente se présente en gare afin de savoir comment il fallait considérer le 2 novembre 2001. Le guichetier lui aurait répondu que le tarif « week-end » était d'application ; la jeune cliente en a déduit qu'elle pouvait utiliser son Go Pass avant 9 heures. L'accompagnateur n'a pas accepté son titre de transport et a créé un constat d'irrégularité compte tenu du fait que la cliente était démunie d'argent.

La SNCB lui a réclamé la somme de 550 francs ou 13,63 euros, soit le prix du voyage (455 francs ou 11,28 euros) et les frais administratifs (250 francs ou 6,20 euros) diminués d'une ligne de Go Pass (155 francs ou 3,84 euros). La voyageuse a acquitté ce montant. Cette décision a certes été prise dans un esprit commercial mais cette situation contenait, nous semble-t-il, encore beaucoup d'ambiguïté. Nous avons proposé une conciliation à la SNCB en demandant que la cliente ne paie que le prix du voyage diminué de la case du Go Pass qu'elle avait complétée, c'est-à-dire la somme de 300 francs (7,44 euros). Les frais administratifs ne pouvant être comptés compte tenu qu'elle n'a pas reçu une information correcte et que l'erreur aurait pu être évitée si le guichetier lui avait vendu un billet au tarif « week-end ».

La SNCB a accepté la conciliation en remboursant le trop-perçu, mais n'a pas émis de réponse sur le fond du problème.

### 1.1.3. COMPOSITION

En 2001 aussi, le client a formulé de nombreuses remarques concernant la composition des trains. Dans 134 cas, il s'agissait d'un sujet de plainte unique, tantôt parce que le train avait été tronqué, tantôt parce qu'il y avait trop ou trop peu de places fumeurs ou encore parce que la capacité du(des) compartiment(s) de première classe était trop réduite ou trop importante. Comme le lecteur le remarquera, certains points sont même de nature à déclencher une controverse entre les voyageurs eux-mêmes.

Dans la plupart de ces dossiers, les clients dénoncent le fait que le train soit désespérément suroccupé, ce qui les oblige chaque fois à voyager debout. Certains voyageurs peuvent demeurer exceptionnellement en rade sur le quai.

Dans de nombreux autres dossiers, ce point délicat est signalé « en passant » comme une cause de grand mécontentement parmi d'autres ou comme motif d'autres ennuis. Les plaintes de ce type sont traitées à un autre endroit du présent rapport (par exemple au point relatif aux titres de transport).

Nous avons déjà évoqué ce problème dans notre précédent rapport annuel :

- suite aux mesures politiques générales adoptées afin de favoriser les transports publics, le train connaît un succès croissant ;
- dans la phase actuelle, la SNCB a du mal à faire face à l'augmentation de la demande.

Il faut cependant reconnaître que la SNCB prend çà et là des initiatives afin de remédier au problème. Les nouvelles voitures à double étage seront (enfin) mises en service en 2002 et des investissements sont consentis afin d'augmenter la capacité d'un certain nombre de grandes lignes.

Malgré ces bonnes intentions, les enquêtes « Qualité » indiquent que les clients sont très sensibles à ce paramètre dans leur appréciation. Il est vrai que les désagréments sont bien réels et que la perspective d'une amélioration dans quelques mois, voire quelques années, est une bien maigre consolation au regard des difficultés rencontrées au quotidien. Il semble également plausible que lors de l'évaluation, ce point noir déteigne sur tous les autres éléments de la prestation de service. En effet, il est évident que le fait de rester debout dans un train, aussi confortable et bien desservi soit-il, éclipse les aspects positifs du voyage, surtout si l'incident se produit avec une régularité d'horloge.

L'élément le plus marquant des réponses que nous avons reçues est la fréquence avec laquelle la SNCB invoque la suppression de matériel et la réaction en chaîne qui en découle.

## SITUATIONS VECUES

2001/0039 (et 7 dossiers similaires) Des clients voyageant régulièrement vers Anvers via la ligne 15 (Roosendaal/Essen/Anvers) expriment leur mécontentement concernant la composition insuffisante de l'IR 3330.

La SNCB répond que ce dernier n'a circulé que temporairement avec une composition réduite suite à un défaut technique et à l'indisponibilité de matériel de réserve.

2001/0855 Le client effectue la navette sur le trajet Bockstael/Ternat. Il déplore que le train L 2166 se compose de quatre voitures seulement aux heures de pointe et de deux voitures pendant les vacances, dont une de première classe, ce qui est insuffisant.

Heureusement, certains accompagnateurs ouvrent le fourgon à bagages (!), ce qui permet de faire embarquer des clients supplémentaires. La SNCB répond que le train L 2166 se compose de deux automotrices doubles. Les 3 et 4 avril, le convoi était composé d'une seule rame suite à un manque d'automotrices aptes à circuler. L'ensemble du matériel disponible est utilisé aux heures de pointe, de sorte que si une panne survient, il n'y a plus de matériel de réserve et l'on circule alors avec une composition réduite.

2001/0975 Le client se plaint que le train L 1578 soit plus court depuis plusieurs semaines, d'où une suroccupation. A Mollem, les voyageurs ne peuvent embarquer dans le train qu'avec difficulté.

Après que l'on eut étudié la suroccupation de ce train, le train L 1578 est renforcé et se compose désormais de 4 automotrices doubles.

## Des trains plus longs !

Enfin, il faut encore une fois préciser à toutes fins de clarté qu'il n'est plus possible d'augmenter la capacité de certains trains. A moins de les remplacer par les voitures à double étage mentionnées ci-dessus, on ne peut plus accroître la capacité de ces convois en les allongeant. Nombre de clients pensent que cette solution est l'évidence même. Chaque fois, nous attirons leur attention sur les limitations qu'impose entre autres la longueur des quais. Un convoi d'une longueur supérieure à celle du quai où il s'arrête engendre en effet d'énormes problèmes de sécurité. Or, on ne transige pas dans ce domaine (des quais sont cependant adaptés là où il est possible et justifié de le faire).

#### 1.1.4. OFFRE TRAIN

Il arrive que certaines adaptations des horaires ont lieu afin de permettre une meilleure ponctualité et ce, notamment lors de travaux à l'infrastructure ferroviaire.

Ces changements, s'ils sont mis en place pour garantir un confort de déplacements aux utilisateurs, peuvent parfois engendrer le mécontentement de certains clients qui payent un lourd tribut au profit de la majorité des autres voyageurs satisfaits. Il est en effet difficile de contenter l'ensemble de la clientèle lors de pareilles adaptations.

L'offre parfois est, pour certains, réduite voire supprimée.

#### SITUATION VECUE

2001/1704 A la suite d'importants travaux à effectuer sur la ligne Namur - Bruxelles, la cadence des trains IC J (Bruxelles - Luxembourg) et IC M (Bruxelles - Dinant) a été modifiée. En conséquence, celle de la relation L circulant sur la ligne 130 (Namur - Charleroi) a été adaptée (retardement entre Namur et Tamines et avancement dans l'autre sens) afin d'assurer une correspondance fiable aux voyageurs en provenance ou à destination de la ligne 161 (Namur - Bruxelles).

Pour ce faire, les trains L circulant de Charleroi à Namur étaient désormais limités à Tamines et ceux de Namur à Charleroi de même. Cette adaptation devait permettre une amélioration de la régularité sur cet axe ferroviaire.

Toutefois, cette disposition pénalisait fortement des élèves venant de Charleroi et qui fréquentaient des institutions scolaires situées à Auvélais. En effet, ils étaient contraints d'attendre une correspondance à Tamines ou de se rendre à pied vers les écoles auvelaisiennes. Quels que soient leurs choix, ils arrivaient au cours avec au moins une demi-heure de retard, ce qui interpella le Directeur d'une de ces écoles.

A la demande du médiateur d'examiner ce problème, la SNCB a d'abord estimé que les trains L ayant leur terminus à Tamines ne pouvaient pas être prolongés vers Auvélais, car le matériel roulant était réutilisé endéans les 10 minutes pour repartir dans le sens opposé. Une réponse plus claire (!) fut envoyée au plaignant en lui précisant qu'il était impossible de répondre à sa demande par manque de matériel et de personnel.

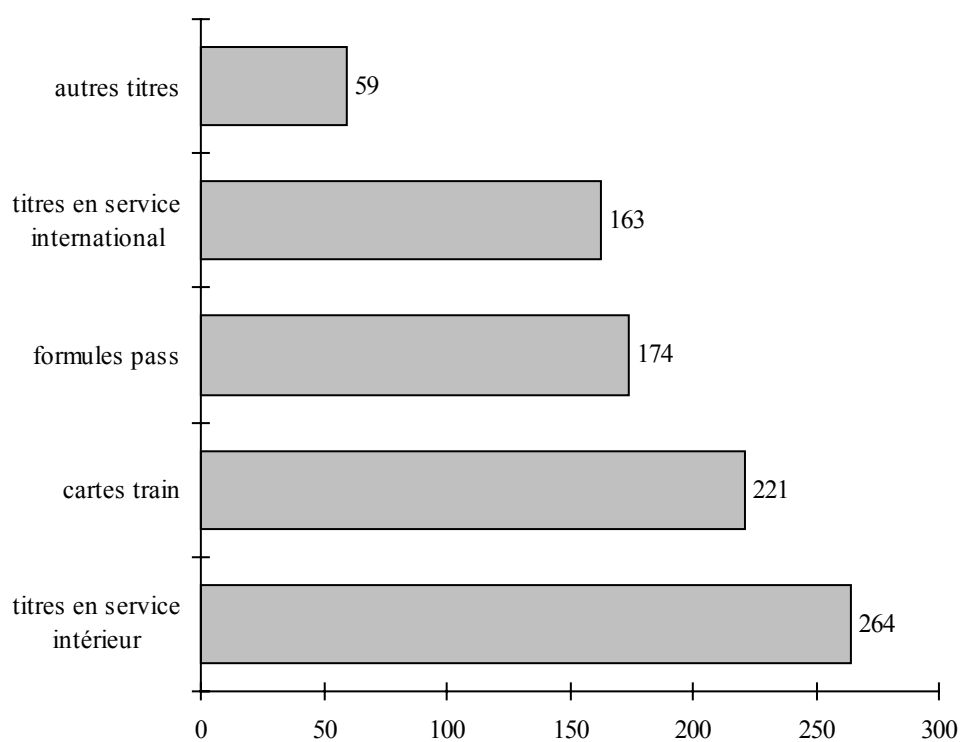
Le médiateur proposa une solution visant à laisser continuer le train intéressé vers Auvélais pour ensuite le faire revenir à Tamines à vide où il assurerait la suite de son service prévu. Proposition refusée avec pour motif que la gare d'Auvélais n'était pas équipée au niveau de la signalisation pour permettre de faire un « tête à queue », et que le temps de réutilisation du matériel s'avérait trop court et risquait d'entraîner des retards. Vérifications faites, la gare d'Auvélais était bien équipée pour permettre aux trains de circuler à contre-voie en toute sécurité et ainsi revenir sur ses pas dans de bonnes

conditions. Le médiateur persista dans sa démarche et demanda un essai grandeur nature de sa proposition. Finalement, la SNCB a consenti à examiner plus profondément la faisabilité du projet et est parvenue à trouver une autre solution permettant aux élèves d'arriver à l'heure pour le début des cours, à savoir le prolongement d'un autre convoi immédiatement au-delà d'Auvelais.

## 1.2. TITRES DE TRANSPORT

Avec 881 dossiers, soit 31% du nombre de plaintes, le groupe reprenant les titres de transport arrive à la deuxième place.

### Plaintes par catégorie



## Remboursement des frais de taxi

Bien que le client dispose d'un titre de transport valable, il est parfois contraint de déboursier une somme supplémentaire pour rejoindre sa destination à temps :

- en cas de perturbations importantes du trafic ferroviaire à la suite de problèmes techniques, des accidents, des grèves, ...
- en cas de retards importants provoquant une rupture de correspondance avec un autre train ou un autre mode de transport ;
- lorsque des problèmes surviennent avec la dernière relation ou correspondance du jour.

## Correspondances manquées – Suppression de train

Lorsque par suite du retard d'un train, la correspondance avec un autre train est manquée ou lorsqu'un train est supprimé sur tout ou partie de son parcours, la SNCB est tenue d'acheminer jusqu'à la gare de destination le voyageur avec ses bagages, et ce par train, dans la mesure du possible et sans frais supplémentaires. Cet acheminement est à réaliser par le même itinéraire, ou par un autre itinéraire qui permet au voyageur d'atteindre sa destination avec un moindre retard.

Dans certains cas, la SNCB invoque la force majeure, qui l'a empêchée de respecter son obligation de transport. D'autres fois encore, ce sont des tiers qui sont à l'origine de la désorganisation du service des trains.

La plupart du temps, la SNCB rembourse sans rechigner le prix du titre de transport ordinaire au prorata du trajet non parcouru (les cartes train font l'objet de règles plus strictes - voir plus loin dans ce rapport).

Parfois, le client se voit contraint de prendre un taxi pour arriver à destination.

A partir du moment où la SNCB a respecté son obligation de transport, en d'autres termes si elle a amené le voyageur à destination, probablement avec retard et/ou via un autre itinéraire ou mode de transport, elle ne rembourse pas les frais de taxi, quelles que soient les implications de ce retard pour le client, par exemple un rendez-vous manqué, avec toutes les conséquences que l'on imagine.

Dans d'autres cas, la SNCB rembourse totalement ou partiellement les frais de taxi ou offre une compensation au client.

Cela peut être le cas lorsque la correspondance avec la dernière relation du jour n'est pas réalisée, lorsqu'il y a rupture de correspondance avec le transport complémentaire (train

international, avion) par suite de problèmes d'exploitation ou encore lorsqu'il est totalement impossible d'amener le voyageur à destination.

Le client prend toutefois contact avec le personnel de gare avant de commander lui-même un taxi. Dans certains cas, la SNCB, en fonction du nombre de voyageurs concernés, met en effet en place un train exceptionnel ou organise elle-même un transport en taxi.

L'initiative personnelle du client de prendre un taxi (par exemple pour rejoindre plus vite sa destination) n'est pas prise en compte si la SNCB peut démontrer par la suite qu'elle a quand même amené les autres voyageurs sur place. Dans pareille situation, les frais de taxi ne sont pas remboursés.

## SITUATIONS VECUES

2001/0007 Un couple de Néerlandais revenant de Londres à Heemstede /Aerdenhout arrive à Bruxelles à 21h35 avec l'Eurostar qui accuse un retard de 30 minutes et ces voyageurs ratent dès lors leur correspondance pour Rotterdam, dont le départ était prévu à 21h34.

Même s'ils ont encore un train à 22h34, ils savent désormais qu'ils ne pourront plus rejoindre leur destination finale. La seule solution est d'aller jusque Leiden. Comme le train de 22h34 pour Rotterdam doit encore attendre à Bruxelles-Midi la correspondance en provenance de Londres (dernière relation du jour), il part avec 10 minutes de retard et à Rotterdam, le couple manque la correspondance vers Leiden.

Il ne leur reste plus qu'à prendre un taxi pour rentrer chez eux. Coût de l'opération : 250 florins (113,44 euros).

La plainte est soumise au service clientèle d'Eurostar à Londres. Ce service ne peut offrir aucune compensation pour le retard subi, car celui-ci est inférieur à 61 minutes, mais il est disposé à rembourser intégralement les frais de taxi.

2001/0196 Le 25 janvier 2001, un couple arrive à l'Aéroport National et souhaite prendre le train de 22h53. En l'empruntant, ils pourront encore avoir la correspondance pour Dilbeek à Bruxelles-Nord.

Ce train n'est malheureusement pas annoncé et c'est finalement à 23h10 qu'ils en prennent un autre à destination de Bruxelles-Nord. La correspondance vers Dilbeek n'est plus assurée. Les clients poursuivent leur voyage en taxi, ce qui leur coûte 720 francs (17,85 euros).



La SNCB répond qu'à la suite de travaux entre Kortenberg et Diegem, l'horaire a été adapté et que les modifications ont été communiquées via des affiches destinées à la clientèle.

Elle accepte toutefois de rembourser les frais de taxi encourus étant donné qu'elle n'a pas été en mesure d'assurer la correspondance entre les deux trains à Bruxelles-Nord.

2001/1510 Le 15 juin 2001, 10 voyageurs souhaitent prendre à Amsterdam le train de 20h23 vers Anvers-Central et de là une correspondance pour Courtrai.

Ce train n'est cependant pas affiché et au comptoir d'information, il est conseillé aux voyageurs de prendre le train de 20h29 à destination de Rotterdam et une fois dans cette gare, de continuer leur voyage vers Anvers avec le train de 22h24. A leur arrivée à Rotterdam, les clients comprennent qu'ils ne pourront plus rentrer chez eux le jour même et décident de regagner Courtrai ensemble en appelant deux taxis. Le prix de la course est de 1.000 florins (453,78 euros). Ils demandent au médiateur d'intervenir afin d'obtenir le remboursement de ces frais de taxi.

La SNCB transmet la lettre de plainte des clients au service clientèle des chemins de fer néerlandais. Ce dernier remboursera intégralement la partie non utilisée du voyage. Le client juge cette proposition insuffisante et demande un dédommagement pour les frais de taxi encourus.

Le médiateur écrit au service clientèle des chemins de fer néerlandais et souligne le fait que les voyageurs étaient bloqués à Rotterdam et que la seule solution - et la moins chère - était de rentrer à leur domicile en taxi. Le médiateur réclame dès lors une intervention commerciale supplémentaire.

Le service clientèle des NS offre aux clients 10 bons cadeaux NS d'une valeur de 15 florins chacun (68,07 euros au total).

2001/2350 Un client devant prendre à Bruxelles-Midi le train de 7h16 à destination de Chur/St-Moritz, n'arrive pas dans la gare en question en raison de la suppression du train de 6h30 à Malines. Il prend un taxi de Malines à Bruxelles et arrive juste à temps pour avoir sa correspondance internationale. Prix de la course : 2.205 francs (54,66 euros).

La SNCB répond au client que le train a été supprimé à cause de l'absence imprévue du conducteur du train. Il n'y avait pas de personnel de remplacement disponible.

Au vu des circonstances, elle consent dès lors au remboursement intégral des frais de taxi.

## Adaptations des montants forfaitaires et des frais administratifs à partir du 1er février 2002

Au 1er février 2002, les tarifs ainsi que les montants forfaitaires ont été revus. Lors du paiement immédiat dans le train, le montant forfaitaire est fixé à 12,50 euros ;

Lors du paiement dans les 14 jours calendrier, les adultes paient le montant forfaitaire de 50 euros et les mineurs d'âge paient 25 euros ;

Lors du non-paiement dans les 14 jours calendrier, le montant s'élève alors à 190 euros.

Les frais administratifs lors :

- d'un remboursement (par billet) ;
- lors de la résiliation ou de l'échange d'une carte train/d'un billet de validation (par billet de validation)

s'élèvent à 3,80 euros.

Les frais administratifs pour :

- le non-paiement immédiat dans le train ;
- lors de la présentation d'un document oublié dans les 14 jours calendrier ou dans le mois ;
- lors de l'utilisation d'une carte train ou d'un abonnement général urbain périmé

s'élèvent à 6,20 euros.

## Politique de remboursement et de compensation de la SNCB

Dans un certain nombre de cas spécifiques, un remboursement ou une compensation sont explicitement prévus dans les Conditions Générales pour le Transport de Voyageurs et de Bagages (trafic intérieur), dans la Convention pour le Transport International de Voyageurs et de Bagages (CIV) ou par les conditions particulières en vigueur pour certains produits (TGV) internationaux. Ici, il s'agit essentiellement du remboursement de titres de transport partiellement ou totalement inutilisés et de l'indemnité prévue contractuellement pour certains retards. Dans ce cas, le client reçoit une somme d'argent ou un bon à valoir sur un nouveau voyage.

A côté de ces situations limpides, d'autres motifs peuvent pousser le client à solliciter un remboursement ou une compensation. Lorsque la SNCB estime que le mécontentement de son client est légitime, il arrive qu'elle lui accorde malgré tout un remboursement pour des raisons commerciales. Toutefois, il est de plus en plus fréquent que la Société opte pour un dédommagement en nature.

Bien que la SNCB soit dans tous les cas le « vendeur », la forme du dédommagement reçu dépend du centre d'activités (CA) ou de la filiale qui l'octroie :

- le CA « Voyageurs National » propose un billet « cadeau » (libre-parcours valable un jour sur le réseau belge), un billet de compensation (voyage gratuit, simple ou « aller et retour ») ou un bon de compensation (bon de valeur, uniquement encaissable auprès d'un guichet à l'achat d'un produit intérieur) ;
- le CA « Voyageurs International » offre au client un bon de voyage (bon de valeur qui ne peut être échangé qu'auprès d'un guichet à l'achat d'un titre de transport international ou d'une réservation de places pour un voyage international) ;
- Thalys International accorde au client un bon de valeur uniquement valable dans les magasins « Innovation » (Bruxelles) et « Galeries Lafayette » (Paris) ;
- Eurostar Customer Services, service implanté à Londres, fait parvenir au client un chèque bancaire malheureusement tiré sur un établissement financier britannique. Il est possible d'encaisser ce chèque auprès de certaines banques mais moyennant le paiement de frais bancaires relativement importants.

Est-il utile de préciser que le client ne retrouve pas toujours facilement son chemin dans ce dédale de noms, de formes de compensation et de possibilités d'utilisation ?

Peut-être faudrait-il faire rimer uniformité avec centres d'activités ?

## Billet de compensation

Sous le motif « essayez encore ... à nos frais, et dans de meilleures circonstances cette fois », le client peut recevoir un billet de compensation.

Billet non nominatif délivré à titre de remboursement ou de compensation par le Service Central Clientèle du CA Voyageurs National. Il est émis pour un trajet simple ou aller-retour en 1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> classe, valable entre deux gares belges ou points d'arrêt non gardés, à l'exclusion des points frontière. Le billet de compensation n'est pas vendu en gare. Il est valable jusqu'à la date indiquée sur le volet A par le Service Central Clientèle. Après cette date, il ne sera plus valable, ni échangeable.

Avant l'embarquement, le voyageur doit indiquer, à l'encre indélébile et en majuscules, les mentions suivantes :

- les gares de départ et de destination (si celles-ci n'ont pas été remplies par le Service Central Clientèle) ;
- le jour de la semaine (par ex. : JEUDI) ;
- la date en chiffres (par ex. : 13/12/01).

## Chèque voyage

Comme c'est déjà le cas dans de nombreux secteurs économiques, la SNCB dispose de formules permettant d'offrir un produit ou un service en cadeau.

Le chèque voyage :

- n'est pas un titre de transport ;
- existe avec des valeurs différentes, publiées au Recueil Officiel des tarifs - Fascicule II, et est à faire valoir sur le prix à payer du (des) produits(s) souhaité(s) ;
- n'est pas nominatif et est donc cessible.

Le premier billet comporte les indications suivantes : le libellé du billet, la valeur du chèque et la date de fin de validité.

Le deuxième billet comporte les conditions d'utilisation du chèque.

Le troisième billet comporte un questionnaire qui doit être complété par le client.

Le chèque voyage est exclusivement un moyen de paiement, il n'offre donc aucune réduction sur le prix normal des titres de transport.

Le chèque est valable un an, à partir de la date d'émission. Si la date de fin de validité est dépassée, il sera refusé aux guichets.

Ce chèque ne peut être échangé que dans les gares desservies par du personnel de vente (donc pas dans les trains), au profit de tout produit vendu aux guichets.

La valeur du (des) titre(s) de transport acheté(s) doit être supérieure ou égale à la valeur du (des) chèque(s) présenté(s) en paiement. La valeur du chèque est déduite du montant total à payer.

Le chèque n'est pas remboursable en cas de non-utilisation. En cas de perte ou de vol, le chèque n'est ni remplacé, ni remboursé.

Photo SNCB

## 1.2.1. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERIEUR

### Formules tarifaires en trafic intérieur

Le 01/02/2001, plusieurs nouveaux produits tels que le Rail Pass, la Carte de Fidélité et le libre-parcours pour vélo ou tandem sont venus étoffer la gamme tarifaire de la SNCB. A partir de cette date, la société des chemins de fer a également modifié les conditions d'utilisation de plusieurs produits existants, comme le billet « week-end » et toutes les formules Pass, ainsi que les conditions de vente de la carte « Ligne 26 » (désormais uniquement disponible dans les gares). Les modalités d'utilisation du billet « senior » ont elles aussi fait l'objet d'une modification temporaire (du 18/06 au 14/09). Le Pass 9+ et le Golden Railpass en deuxième classe ont été supprimés.

Avec l'arrivée des nouveaux produits, l'assortiment déjà fort large de produits SNCB s'est encore enrichi. Au fil des ans, la SNCB, soucieuse de développer une politique commerciale adaptée à chaque segment de marché et aux besoins spécifiques de ses différents clients, a introduit de nombreuses nouvelles formules tarifaires. Il en a résulté une surabondance de formules (cartes train, pass, billets et cartes de réduction) toutes soumises à différentes conditions d'utilisation ou de remboursement plus ou moins restrictives. Inutile de dire que pour le personnel des guichets, le personnel d'information et de contrôle, connaître toutes les spécificités des diverses formules n'est pas sans mal et qu'une erreur est toujours possible dans leur application.

### Carte de fidélité

Un certain nombre de voyageurs bénéficient d'une ou l'autre réduction (généralement 50 %) pour des raisons patriotiques, sociales ou professionnelles. A ceux qui ne peuvent prétendre à ces dernières et qui empruntent pourtant souvent le train, la carte de fidélité offre pas mal d'avantages.

Carte nominative et donc non cessible, signée par le titulaire.

- En trafic intérieur, les billets délivrés sur présentation de la Carte de Fidélité sont valables de et vers toutes gares belges ou points d'arrêt non gardés.
- En service international, pour les trains THALYS, EUROSTAR, TGV, Trains classiques de nuit, Auto-trains, c'est-à-dire tous les trains pour lesquels une réservation est obligatoire, la réduction n'est jamais accordée sur le parcours belge. Pour les autres trains (par ex. IC, EC), la réduction est accordée jusqu'au point frontière.

#### Réductions :

1. 25%\* de réduction sur le prix des billets simples à plein tarif de 1re et 2e classes achetés pendant la période de validité de la carte.
2. Retour gratuit aux conditions suivantes :
  - En trafic intérieur : retour gratuit le même jour si le voyage débute à partir de 19h01 sur présentation du billet simple acheté pour le voyage aller. Aucun retour gratuit ne sera possible les dimanches et jours fériés légaux.\*\* Un voyageur qui souhaite, pour son voyage retour, embarquer avant 19h01, doit se munir d'un titre de transport au tarif réduit le couvrant jusqu'à la première gare de l'itinéraire où le train démarre à partir de 19h01 (indicateur intérieur faisant foi).
  - Voyageur en provenance de l'étranger : la gratuité du retour à partir de 19h01 - sur présentation du billet valable le même jour pour l'aller - ne commence qu'à partir du point frontière à destination de la Belgique. L'heure de départ dans la dernière gare avant le point frontière doit être au plus tôt 19h00 pour que la gratuité sur le parcours belge soit d'application. Aucun retour gratuit les dimanches et jours fériés légaux.

#### Validité

1. Carte-mère : valable 5 ans, à partir de la date d'émission ;
2. Billet de validation: valable 1 an, à partir de la date choisie par le voyageur.

\* Les réductions ne s'appliquent que sur la partie du prix du billet simple à prix plein excédant la redevance fixe.

\*\* Attention, à partir du 01/02/02, cette restriction est levée.

#### SITUATION VECUE

2001/0980 Un samedi soir en gare de Malines, un client présente sa Carte de Fidélité et achète un billet à destination d'Anvers. Pour le voyage « retour », il prend le dernier train à 00h24. Avant d'embarquer, il présente son billet Malines/Anvers à l'accompagnateur de train. Ce dernier lui signale que son billet n'est pas valable ce jour-là et lui facture un billet au prix plein bien que le voyageur lui ait présenté sa Carte de Fidélité valable.

Le dimanche matin, mais avant l'interruption nocturne du service des trains, le client, sur présentation de son billet pour le voyage « retour » et de sa Carte de Fidélité, souhaitait utiliser son voyage retour « gratuit », ce qui lui a été refusé par l'accompagnateur de train. La SNCB déclare que le refus opposé par cet agent est injustifié et rembourse le billet au client. Elle rappellera la réglementation en vigueur à l'accompagnateur de train.

## Billet « Week-end » - Billet « Un jour à la Mer/en Ardennes »

La modification au 1er février 2001 des conditions d'utilisation du billet « Week-end » et de toutes les formules Pass a engendré de nombreuses plaintes.

Week-end : le voyage aller doit débuter le vendredi après 19h00, le samedi ou le dimanche ; le voyage retour doit débuter le samedi ou le dimanche. L'utilisation pendant les week-ends prolongés est communiquée annuellement. Le voyage retour à partir d'une autre gare est possible à condition que cette possibilité soit expressément mentionnée lors de l'achat.

Un jour à la Mer/en Ardennes : uniquement pendant les périodes et pour les destinations fixées par la SNCB. Les voyages aller et retour doivent être effectués à la date indiquée sur le billet.

En ce qui concerne le billet « week-end », la limitation horaire du vendredi soir (départ après 19 heures) et l'interdiction d'effectuer le voyage « retour » le lundi ont été décidées afin que les titulaires d'un abonnement voyagent dans les meilleures conditions possibles en leur réservant un maximum de places pendant les heures de pointe du vendredi soir et du lundi matin.

### SITUATION VECUE

2001/2181 Un client prend le train chaque week-end de Denderleeuw à Beveren. Comme à compter du 01/02/2001, son billet « week-end » ne l'autorise plus à partir avant 19 heures, il doit donc payer un autre tarif qui lui occasionne chaque mois un supplément de 500 francs (12,39 euros) pour ses déplacements.

La modification ou plutôt l'harmonisation des différentes conditions d'utilisation des formules Pass a été décidée dans le but de simplifier la structure des produits ferroviaires offerts et de tenter ainsi d'améliorer la communication avec le client. En effet, les clients se retrouvaient devant une gamme de produits trop étendue (Go Pass non utilisable avant 8 heures, Golden Railpass pas de restriction horaire, ...) et éprouvaient des difficultés à trouver l'offre qui leur correspondait le mieux.

Les Pass sont maintenant utilisables seulement après 9 heures du lundi au vendredi. La SNCB justifie cette décision en mettant en avant qu'elle a mis en place cette restriction pour une question de qualité du service et de confort en évitant que trop de personnes n'encombrent les trains aux heures de pointe.

La même justification est d'ailleurs maintenue pour tous les billets qui ne peuvent être utilisés qu'après 9 heures comme le billet « senior ».



## SITUATION VECUE

2001/0885 Une cliente âgée de plus de 65 ans se rend chaque semaine de Charleroi à Liège. Elle emprunte au départ de Charleroi le train de 9 heures pour Liège-Guillemins. Un jour, elle se présente auprès d'un guichetier qui lui délivre un billet « Charleroi-Sud – Tamines » au prix de 80 francs (1,98 euro) pour couvrir le trajet jusqu'à la première gare de l'itinéraire où le train démarre à 9h01 au plus tôt et un billet au tarif « senior » au prix de 100 francs (2,48 euros). La cliente s'est manifestée auprès du médiateur pour mettre en avant l'aberration du système, avant 9 heures n'est pas 9 heures mais 9 heures n'est pas 9 heures non plus, sauf en cas de retard. Comment prévoir que le train sera à l'heure ou en retard ?

La SNCB fait part de sa réglementation en précisant qu'un senior peut prendre un train annoncé officiellement à 8h50 et partant de la gare avec 15 minutes de retard. Elle précise par ailleurs que les billets « senior » sont valables après 9 heures du lundi au vendredi. Le voyageur qui souhaite embarquer avant 9 heures doit se munir d'un titre de transport supplémentaire le couvrant jusqu'à la première gare où le train démarre à 9h01 au plus tôt. Dans le cas présent, si le train de la cliente a 1 minute de retard, elle pourra bénéficier du tarif le plus avantageux.

Pendant la période du 18/06/2001 au 14/09/2001, la SNCB a également adapté les conditions d'utilisation du tarif « senior ».

La SNCB motive cette modification temporaire comme suit : afin de mieux étaler les retours de la Côte, elle a décidé, en concertation avec la Ministre de la Mobilité et des Transports, que du 18/06 au 14/09, les voyageurs âgés de plus de 65 ans possédant un billet « senior » vers l'une des gares côtières ne pouvaient plus quitter l'une de celles-ci avant 19 heures. S'ils souhaitent malgré tout repartir avant cette heure, ils doivent acheter un nouveau billet « senior ».

La SNCB entend ainsi éviter que les navetteurs manquent de places lors de la pointe vespérale, ce qui conduit parfois à des tensions et à des discussions entre voyageurs.

## SITUATION VECUE

2001/2033 Le 24/08, une cliente achète un billet « aller et retour » de Vilvorde à Furnes au tarif « senior ». Comme son voyage retour débute à 17h06, elle est considérée comme en infraction et doit dès lors acquérir un nouveau billet « senior », majoré du droit de confection. Elle déplore que le « Guide du voyageur » ne mentionne pas l'obligation d'effectuer le voyage retour après 19 heures. La gare de Vilvorde n'a pas non plus été en mesure de l'informer à propos de son heure de retour.

La SNCB explique à la cliente pourquoi elle a dû acheter un nouveau billet pour son voyage « retour », mais est toutefois disposée à lui rembourser le droit de confection. Elle ajoute ensuite que des affiches expliquant ces modifications ont été apposées dans les gares.

La SNCB a effectivement consenti des efforts en mettant en œuvre des campagnes d'information destinées à mieux faire connaître les nouvelles dispositions relatives à l'utilisation des titres de transport, mais le chemin à parcourir est encore long. Les nombreuses plaintes que nous avons reçues à ce propos en témoignent. Nous pensons particulièrement aux voyageurs occasionnels qui ne connaissent pas ou connaissent insuffisamment toute la réglementation en vigueur.

Nous trouvons également que la SNCB ne met pas assez en avant les mesures tarifaires offertes à ses fidèles abonnés : nombreux sont ceux qui ignoraient par exemple qu'au mois de décembre, la SNCB propose une remise de 10% pour le renouvellement d'un abonnement en janvier 2002 afin d'éviter d'éventuels désagréments dus à des maladroites lors des premiers paiements en euros.

## Tarifs Seniors 65 ans et plus

Possibilité d'un retour alternatif :

- a) la gare de destination du voyage aller est une gare du littoral : le voyage retour peut être effectué à partir de n'importe quelle gare du littoral, sans aucune autre formalité ;
- b) la gare de destination du voyage aller n'est pas une gare du littoral : pour autant que le client en formule la demande lors de l'achat du billet, le voyage retour peut être effectué au départ d'une gare différente de celle d'arrivée du voyage aller.

## 1.2.2. CARTES TRAIN

### Grèves

Cette année encore, le trafic des trains a été perturbé à plusieurs reprises à la suite de conflits sociaux. A l'exception de l'action générale menée le 23 mars 2001, on a observé un changement de tactique en matière de grèves. Les actions ont pris un caractère régional et limité dans le temps et le trafic des trains n'a pour ainsi dire jamais été paralysé sur l'ensemble du réseau.

Bien que ces « *grèves perlées* » soient dans un premier temps restées limitées au sud du pays et aient été diversement suivies dans cette partie du royaume en raison des sensibilités différentes des dépôts de conducteurs et/ou d'accompagnateurs de train, le malaise social s'est progressivement étendu au reste de la Belgique pour atteindre son apothéose les 15, 16 et 17 octobre 2001 avec une action de trois jours qui a d'abord entraîné la paralysie de Bruxelles et puis de chaque fois deux districts.

Pour les voyageurs touchés par cette grève limitée, les conséquences sont aussi fâcheuses que lors d'une grève générale. En effet, le titulaire de carte train ne peut pas bénéficier d'un service payé à l'avance et est obligé de recourir à un transport de substitution. Parfois, il se voit contraint de prendre des jours de congé.

De nombreux clients ont ainsi exprimé leur mécontentement face à cette situation et par le biais du médiateur de la SNCB, ils ont exigé le remboursement de leur titre de transport ainsi qu'une indemnité pour leurs frais supplémentaires, deux revendications qui sont monnaie courante lors des actions générales.

Au début, la Société a réagi avec l'intransigeance qui lui est coutumière. Les billets ordinaires ont été aisément remboursés, mais le détenteur de carte train est resté sur sa faim. Une grève est un cas de force majeure à la suite duquel le transporteur ne peut pas respecter comme il se doit ses obligations contractuelles. Lors des actions partielles, il restait généralement une possibilité de prendre le train « *quelque part* », mais bien sûr pas au moment et/ou dans la gare souhaité(s) par le client. Une fois encore, la SNCB a décidé de s'en remettre à la désormais célèbre clause d'exclusion des Conditions Générales (clause que la Commission des clauses abusives juge contraire à la loi sur les pratiques du commerce).

Art. 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.

Après les grèves à caractère général (comme celle du 23 mars 2001), un Sorry Pass était habituellement octroyé. Tel n'a pas été le cas pour les actions partielles.

Le point de vue du médiateur à ce sujet n'a pas non plus changé : la SNCB devrait dans tous les cas proposer une indemnisation ou une compensation (remboursement *pro rata*

*temporis* de la carte train ou validation gratuite de celle-ci pour un nombre de jours correspondant à la durée de la grève).

Les autorités de tutelle ont invité la société des chemins de fer à définir la notion d'absence de service ou de service défaillant et lui ont demandé quelles mesures elle envisageait afin d'indemniser les clients dans pareils cas.

Cette année également, le médiateur a rendu plusieurs avis à ce sujet (cf. la partie « Avis » du présent rapport) sans que la SNCB fasse pour autant montre d'un comportement un peu plus souple.

Après les grèves d'octobre, la SNCB a renversé la vapeur. Le Conseil d'Administration a décidé d'octroyer une compensation aux détenteurs d'une carte train pour les désagréments subis. Cette compensation a pris la forme d'un bon de valeur correspondant à 10% du prix d'une validation mensuelle.

## SITUATION VECUE

2001/0743 Le client demande le remboursement d'un Golden Railpass complété à l'avance et d'un billet « senior » qu'il n'a pas pu utiliser suite au mouvement de grève du 23 mars 2001.

La SNCB rembourse intégralement le billet « senior » non utilisé et envoie au client un billet de compensation valable pour un trajet identique à celui complété sur le Golden Railpass.

## Confusion concernant le Sorry Pass : pour 1 ou 2 personnes ?

La SNCB avait des Sorry Pass en réserve afin de dédommager les clients victimes de la grève du 23 mars 2001. Lors de la distribution, rien ne s'est pourtant passé comme prévu. Dans certaines gares, le détenteur d'une carte train a reçu un Sorry Pass valable pour une personne (comme cela avait d'ailleurs été décidé par le Conseil d'administration de la Société) alors que dans d'autres, ce sont des Sorry Pass pour deux personnes qui ont été délivrés.

La SNCB a usé de faux-fuyants et n'était au départ pas disposée à reconnaître humblement sa bétise. Les voyageurs qui, par un heureux hasard, sont parvenus à se procurer un Sorry Pass pour deux personnes, ont d'après elle eu « *de la chance* » et ont été autorisés à le conserver (et à l'utiliser à l'avenant). La SNCB estime que les plus malchanceux n'ont pas été lésés et ces derniers ne peuvent donc pas espérer le moindre geste de compréhension.

## SITUATION VECUE

2001/0989 Un client dénonce le fait que deux types de Sorry Pass ont été distribués à l'occasion de la grève du 23 mars 2001. Lui-même n'a reçu qu'une version valable pour 1 personne alors que son collègue a reçu un Sorry Pass pour 2 personnes.

Dans sa réponse au client, la SNCB reconnaît les faits et les impute à un « *défait technique* » du système SABIN, qui a provoqué l'exécution d'une ancienne procédure. Le problème a entre-temps été résolu.

Bien que plusieurs voyageurs aient reçu par erreur, mais en toute bonne foi, cet « ancien » Sorry Pass, la SNCB estime que les autres voyageurs n'ont pas été lésés.

Elle espère que les clients se satisferont de ces explications.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur fait remarquer que la SNCB met trop facilement ce problème sur le compte d'un « *défait technique* ». En effet, il s'agit ici d'une erreur de programmation qui n'a rien à voir avec la technique.

Lorsque la SNCB déclare que le problème a entre-temps été résolu, elle ne veut pas dire que les « mauvais » Sorry Pass ont été annulés et remplacés par un billet valable pour seulement un voyageur, mais simplement que le « *défait technique* » ne peut plus se produire.

Le médiateur suggère que la SNCB présente ses excuses au client et lui offre un billet « cadeau ».

Après quoi, la SNCB fournit une explication correcte. Elle juge toutefois qu'il n'est pas opportun de présenter ses excuses aux clients et ne leur offre aucune compensation pour la simple et bonne raison qu'ils n'ont selon elle subi aucun préjudice.

## Frais administratifs

Dans certaines circonstances, il peut arriver que le client soit dans l'impossibilité de présenter sa carte train, qui est du reste validée correctement. Dans un passé pas si lointain, la SNCB traitait ce client honnête, mais distrait, comme un fraudeur et lui infligeait une amende salée en plus du prix du parcours.

Le médiateur a pu obtenir que, dans pareils cas, la SNCB ne facture qu'un montant assez symbolique désigné par l'expression « frais administratifs ». Ce montant est plus dissuasif que répressif.

Début février 2000, la somme initiale de 100 francs (2,48 euros) a été portée à 150 francs (3,72 euros). Avec l'adaptation tarifaire annuelle du 1er février 2001, la SNCB a également profité de l'occasion pour introduire une nouvelle modification et porter ces « frais administratifs » à 250 francs (6,2 euros).

La SNCB justifie cette décision en soulignant qu'avec cette somme, les coûts réels de tels dossiers n'étaient pas couverts.

Le médiateur a mené des discussions à ce sujet avec la SNCB en mettant l'accent sur la disproportion entre le montant réclamé et les faits mis à charge du client distrait. Pour certains, cette somme représente un quart, voire la moitié du coût de leur carte train, ce qui renforce encore le sentiment de frustration. Ici, on ne pouvait plus parler d'une « retenue symbolique », mais plutôt d'une application trop stricte des Conditions Générales.

Le médiateur a pu amener la SNCB à désormais faire preuve d'une plus grande souplesse envers les clients qui disposent d'une carte train valable au moment du constat. Pour autant que cette négligence ne se manifeste que quelques fois par an, la SNCB ne réclamerait plus rien à ces clients de bonne foi.

Cette nouvelle procédure entrerait en vigueur au printemps 2002. La SNCB en informera par écrit tous les détenteurs d'une carte train. Les nouvelles mesures tarifaires seront reprises dans une brochure qui devrait être disponible au 1er février 2002.

Un problème subsiste néanmoins pour les clients qui, par le biais d'une plainte adressée au médiateur, ont exprimé leur mécontentement à propos de l'augmentation des frais administratifs. Ces clients peuvent-ils s'attendre à une réponse positive de la SNCB ?

Le médiateur n'est pas parvenu à convaincre cette dernière d'assouplir ses règles en attendant la nouvelle procédure ou de prendre des mesures à effet rétroactif. D'après la SNCB, ce ne serait pas équitable vis-à-vis des autres clients qui, au cours de la même période, ont bon gré mal gré dû acquitter les frais administratifs.

Même si notre intervention avait entre autres pour objectif que la SNCB manifeste une certaine compréhension vis-à-vis des clients qui avaient introduit une plainte chez nous, force est de reconnaître que les mesures futures laissent présager de la part de la SNCB une attitude plus conviviale à l'égard des clients honnêtes possédant une carte train valable.

## Nouvelle procédure en cas de carte train/abonnement général urbain oublié(e) ou périmé(e)

A partir du 01/02/2002 la SNCB a décidé de modifier la procédure de régularisation applicable lorsque le titulaire d'un(e) Carte Train/Abonnement Général Urbain (AGU) a oublié son titre de transport ou qu'il présente un titre de transport périmé lors du contrôle dans le train.

Dorénavant, le client ne devra plus s'acquitter des frais en vigueur dans le cadre de la procédure de régularisation des irrégularités (C170) lorsqu'il :

- a oublié sa Carte Train/son AGU, à condition que
  - ce titre de transport soit valable le jour du constat, et
  - qu'il le présente en gare dans les 14 jours calendrier.
- a voyagé avec un(e) Carte Train/AGU périmé(e), à condition que
  - le titre de transport soit périmé d'au maximum 1 jour (1 jour ouvrable si l'irrégularité est constatée durant la semaine ; 1 jour calendrier si elle a lieu durant le week-end ou un jour férié légal), et
  - que le client le revalide de telle sorte que la nouvelle validation couvre effectivement le jour de l'irrégularité.

Cette régularisation avantageuse est d'application pour au maximum deux irrégularités sur une période d'un an (non pas une année civile, mais un an à compter à partir du jour de la première irrégularité). Cette procédure est donc d'application lorsque, sur une période d'un an, le client

- oublie à deux reprises sa Carte Train/son AGU, OU
- voyage à deux reprises avec sa Carte Train/son AGU périmé(e) d'au maximum 1 jour, OU
- si le voyageur s'est trouvé une fois dans chacune de ces situations.

Dans un esprit commercial et pour autant que le client revalide sa carte train à partir de la date du constat, cette mesure est également appliquée lorsque la carte train était valable jusqu'au :

- vendredi et le constat est effectué le lundi ;
- vendredi et le constat est effectué le mardi qui suit un jour (lundi) férié ;
- jeudi suivi d'un jour (vendredi) férié et le constat est effectué le lundi ;
- un autre jour ouvrable suivi d'un jour férié avec le constat le jour qui suit le jour férié.

Attention :

Contrairement au passé, le billet de validation est retenu et joint au C170.

### 1.2.3. FORMULES PASS

Dans cette catégorie de titres de transport figurent le Go Pass, le Multi Pass, le Golden Railpass, l'Accès-Pass, le Railpass et, bien que les modalités d'utilisation en soient différentes, la carte B-Tourrail.

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

Par contre, les cartes Campus sont classées dans la rubrique « Cartes train » puisqu'elles sont à considérer comme un produit remplaçant l'ancienne carte train scolaire d'une semaine et, ce en dépit du fait qu'elle doivent aussi être complétées par le client.

Les cartes Railflex appartiennent également à cette famille.

Nous avons déjà émis quelques remarques au sujet des Pass dans la rubrique consacrée aux formules tarifaires en trafic intérieur.

La modification notamment de l'heure d'utilisation des Pass qui ne peuvent pas être employés avant 9h01 a surpris plus d'un utilisateur.

Outre les perpétuels litiges relatifs à la surcharge du titre de transport, à l'effacement maladroit, à la rature douteuse ou au titre de transport non complété, cette année a vu fleurir des irrégularités liées à l'utilisation de stylo à bille dont l'encre est délébile, ce qui permet la réutilisation de la case lorsque l'accompagnateur de train ne l'a pas marquée de son poinçon.

L'argument avancé par les « contrevenants » est souvent l'ignorance de la particularité de leur stylo à bille. Les accompagnateurs, conscients de l'astuce, sont souvent amenés à passer le doigt sur les inscriptions qui, si elles sont inscrites à l'aide de cette encre effaçable, ont une fâcheuse tendance à ne pas rester fixées. En cas de contestation de la décision, la SNCB peut proposer au client de faire analyser la carte douteuse par un laboratoire spécialisé. En cas de fraude, les frais d'analyse sont bien entendu à charge du plaignant.

Nous avons pu remarquer que lorsque le client semble de bonne foi et lorsqu'il en est à sa première irrégularité, la SNCB agit commercialement et bien souvent classe le dossier moyennant le paiement du prix du trajet majoré des frais administratifs.



## SITUATION VECUE

2001/0516 Une demoiselle âgée d'une vingtaine d'années circulait de Welkenraedt à Bruxelles. Lors du contrôle, l'agent d'accompagnement a jugé que l'encre utilisée était effaçable. Il a dressé un constat d'irrégularité pour un montant de 2.515 francs (62,35 euros) et a confisqué la pièce litigieuse.

La cliente a refusé de payer cette taxe car elle estimait qu'elle était innocente et elle ajoutait que si la SNCB parvenait à prouver sa culpabilité, elle s'acquitterait de son amende sans délai. Dans le courrier qu'elle lui a adressé, la SNCB a affirmé que le Go Pass était complété avec une encre effaçable. Si la plaignante contestait ce fait, un examen en laboratoire pourrait être effectué mais cette démarche supposait des frais supplémentaires.

Toutefois, comme il s'agissait de la première infraction de la cliente, la Société lui proposait de payer le prix du voyage majoré des frais administratifs. Dès réception de ce paiement, la SNCB restituerait un Go Pass avec 7 lignes vierges correspondant au titre confisqué. La demoiselle a préféré accepter la transaction plutôt que de réclamer l'analyse qui aurait pu la disculper.

A compter du 1er février 2001, la SNCB a décidé d'harmoniser les modalités d'utilisation des formules pass. Ce sujet est évoqué ailleurs dans le présent rapport.

Lors de l'examen des griefs et des questions formulées par le client à ce propos, le médiateur n'a pu se défaire de l'impression que certains produits n'étaient pas suffisamment connus au sein de la SNCB.

Le Go Pass reste très populaire chez les étudiants (koteurs). Depuis le 1er février 2001, il ne peut plus être utilisé qu'après 9 heures les jours de semaine, ce qui a donné lieu à des dossiers « C170 – *irrégularité voyageurs* » lorsque le Go Pass était utilisé en infraction aux nouvelles conditions.

L'enquête réalisée par le médiateur a montré que le Go Pass n'était pas toujours le produit le plus indiqué pour le client. Dans le courant de l'année 2000, la carte Campus a en effet été introduite. Cette carte train scolaire permet d'effectuer 5 voyages aller et retour entre le domicile et l'école dans une période de 49 jours calendrier. Cette formule d'abonnement à part entière est non seulement plus avantageuse qu'une carte train ordinaire (le prix est plafonné à 115 km, ce qui est intéressant pour les grandes distances), mais elle n'est soumise à aucune restriction en matière d'heure de départ.

Dans sa réponse, la SNCB ne met cependant pas l'occasion à profit pour recommander ce produit au client.

Idem en ce qui concerne le Golden Railpass qui, depuis le 01/02/2001, n'est plus proposé qu'en première classe. La SNCB se donne beaucoup de peine pour motiver la modification des modalités d'utilisation, cite d'autres formules, mais oublie à tous les coups de parler du Railpass (ex-Carte 9+). Pourtant, sur le plan tarifaire, le Railpass est aussi attractif que l'ancien Golden Railpass de deuxième classe et aucune restriction d'âge n'y est liée.

Ces divers problèmes mettent en lumière les lacunes de la communication tant interne qu'externe.

Bien entendu, le médiateur a signalé aux clients l'existence de ces alternatives valables.

## SITUATIONS VECUES

2001/1051 Les deux enfants du client sont étudiants koteurs à Gand, mais pendant la période de blocus, ils rentrent chaque jour chez eux avec un billet à plein tarif ou un Go Pass. Le 24/04/2001, le Go Pass a été utilisé avant 9 heures et il a donc fallu acheter un billet ordinaire. Le client fulmine contre cette réglementation et contre la restriction d'utilisation du Go Pass.

Dans sa réponse, la SNCB explique le prix et les modalités d'utilisation d'une série de produits et signale en outre qu'elle remplacera la ligne du Go Pass sur présentation du titre de transport original.

Comme la SNCB a omis de le faire, le médiateur signale aussi au client l'existence de la carte Campus.

2001/1774 La cliente n'est pas d'accord avec les modalités d'utilisation du Golden Railpass. Comme ce type de billet n'existe plus que pour la première classe, il n'y a plus d'autre formule avantageuse disponible pour une personne de 64 ans. De plus, elle ne peut pas voyager avec son compagnon (69 ans), qui utilise un billet senior uniquement disponible pour la deuxième classe.

Dans sa réponse, la SNCB motive sa décision de modifier les modalités d'utilisation du Golden Railpass à partir du 01/02/2001. Elle recommande par ailleurs à la cliente d'utiliser le Railpass comme solution de remplacement possible (entre-temps, le médiateur a fait remarquer à la SNCB qu'elle négligeait cette formule).

## Pass

Les Pass sont uniquement valables en service intérieur entre 2 gares belges (points frontière exclus).

Avant d'embarquer dans le train, les Pass (à l'exception du Multi Pass) doivent être complétés correctement et chronologiquement en majuscules et à l'encre indélébile à raison d'une ligne par voyage et par voyageur, selon l'ordre numérique et chronologique : le jour du voyage (en toutes lettres) et la date (en chiffres par ex. 06.12.01).

Toutes les formules sont valables après 9h00 du lundi au vendredi sans aucune tolérance.

Cette limitation horaire n'est pas d'application :

- les samedis, dimanches et jours fériés légaux ;
- tous les jours pendant les mois de juillet et août ;
- entre le 24/12 et le 02/01 inclus.

Les Pass non utilisés ou partiellement utilisés ne donnent pas droit à un remboursement (à l'exception du Multi Pass).

Tous les Pass sont valables 1 an à partir de la date d'achat, à l'exception du Multi Pass.

Le Multi Pass est destiné aux petits groupes de maximum 5 voyageurs.

Le Multi Pass est proposé en 3 versions : pour maximum 3, 4 ou 5 voyageurs.

Le Multi Pass est un billet aller-retour en 2e classe et valable un jour, à la date et pour la destination mentionnées sur le billet. Il peut être acheté à partir du 5e jour précédant la date de validité.

Le surclassement n'est pas autorisé.

Pour autant que le voyageur en formule la demande lors de l'achat du billet, le voyage de retour peut être effectué au départ d'une gare autre que celle où le voyage aller s'est terminé (retour alternatif).

Les règles de remboursement des billets sont d'application.

Le Golden Railpass est uniquement délivré pour des voyages en 1re classe et permet d'effectuer 6 voyages simples.

Le Golden Railpass est destiné aux personnes de 60 ans et plus. Elles peuvent se faire accompagner par des enfants de moins de 12 ans et/ou des personnes de 55 ans et plus.

Le Railpass permet de voyager en 1re ou 2e classe. Il permet d'effectuer 10 voyages simples.

Le surclassement est autorisé. Dans ce cas, le voyageur paie un supplément égal à la différence entre le prix normal des billets des deux classes avec un minimum de perception fixé par le Fascicule II.

#### 1.2.4. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

Nous sommes souvent amenés à constater que la réservation et l'achat de titres de transport internationaux constituent une importante source d'irritation pour les clients.

Des informations insuffisantes ou erronées sont souvent à la base d'un contrat de transport incomplet ou mal conclu.

La fourniture d'un produit déterminé est le résultat de la communication menée par le client et l'agent au guichet ou au téléphone.

Le moindre grain de sable dans le processus de communication débouche donc sur l'émission d'un produit non souhaité, avec les conséquences fâcheuses que l'on imagine, à savoir : double réservation, place-lit réservée non disponible, correspondance manquée, place réservée en compartiment fumeurs au lieu de non fumeurs.

Il va de soi que la responsabilité ne doit pas toujours en être imputée à une seule personne et qu'il s'agit bien souvent d'une responsabilité partagée. Quelles informations le client a-t-il communiquées à l'agent pour établir son contrat de transport ? A-t-il formulé clairement ses souhaits ? L'agent, lors de la rédaction du contrat de transport, a-t-il tenu compte de tous les desiderata du client ? A-t-il demandé les informations complémentaires requises ? Le client a-t-il bien compris ? L'agent a-t-il précisé au client les détails importants liés au produit ?

Après coup, il est toujours difficile de déterminer si ces questions ont été posées et qui est à l'origine des erreurs commises.

Il s'agit ici d'une matière très complexe car selon le type de train, il existe en effet d'énormes différences en matière de réservations, de formules tarifaires, de possibilités d'échange et de remboursement, etc.

Il convient ainsi d'établir une distinction au niveau du type de train pour lequel on effectue une réservation (trains classiques, Eurostar, TGV et Thalys).

Vu la complexité de cette matière, le vendeur joue ici un rôle central et l'on attend de lui qu'il apporte une réponse à chaque question et idéalement qu'il ait une vision globale de ce que désire le client (même si celui-ci ne se montre pas tout à fait explicite) et réagisse en conséquence.

Nous constatons que des incidents sont possibles et que les dispositions contractuelles ne sont pas toujours respectées. Lorsque nous examinons certaines plaintes plus en détail, nous remarquons souvent qu'elles émanent de clients qui ont suffisamment de « bagou » pour défendre leurs droits. Toutefois, nous pouvons difficilement nous défaire de l'impression que d'autres voyageurs (des usagers sporadiques) ont eux aussi été victimes d'infractions au contrat de transport. Comme ils n'introduisent pas de plainte et ignorent totalement ou partiellement les conditions d'utilisation en question, les problèmes restent en suspens.

Il est un fait que de nombreux dossiers ont été résolus en octroyant au client une indemnisation commerciale. Cela ressemble à un emplâtre sur une jambe de bois, car six mois ou un an plus tard, ce même client fait de nouveau appel à notre service afin de résoudre un problème identique.

Pour donner une image correcte de la situation, il ne faut pas manquer de signaler que des efforts importants ont été consentis ces dernières années sur le plan de la qualité du service en question.

Le fait que l'on soit tributaire de réseaux étrangers tant au niveau de l'information qu'au niveau du matériel, engendre des ennuis supplémentaires. Mais à ce niveau aussi, des initiatives ont été prises. Citons notamment le projet MERITS (Multiple European Railway Integrated Timetable Storage) lancé il y a plus de 4 ans par l'UIC. Il s'agit en l'espèce de la création et de la gestion d'une base de données unique pour les horaires des trains européens, nationaux et internationaux. Normalement, cet outil précieux pour les voyageurs et pour le personnel devrait être opérationnel pour la fin de 2002.

Ajoutons encore que les problèmes sont abordés plus rapidement et avec une plus grande convivialité, ce qui représente déjà un pas de géant.

Les dossiers suivants illustrent les problèmes rencontrés avec les réservations et les billets en trafic international.

## SITUATIONS VECUES

2001/1641 Un homme et son épouse, tous deux âgés et invalides à 66%, se rendent de Bruges à Francfort via Cologne. Juste avant Gand-Saint-Pierre, le train s'immobilise à la suite d'une panne de locomotive. Ils arrivent seulement à Cologne à 16h00 au lieu de 13h47. Leur correspondance vers Francfort est partie depuis belle lurette et ils n'ont pas de places réservées à bord du train qu'ils doivent finalement emprunter. Ils rejoignent enfin Francfort avec trois heures de retard. Les amis qui devaient venir les prendre à la gare sont déjà repartis et le couple est contraint de prendre un taxi jusqu'à sa destination finale. Prix de la course : 31 DEM (15,85 euros).

Lors du voyage « retour », le train accuse un retard de 75 minutes entre Cologne et Bruges en raison de problèmes techniques.

En dépit du fait qu'il n'existe aucune compensation pour les retards en trafic international classique, la SNCB offre aux clients des bons valeur pour un montant total de 600 francs (14,87 euros) et leur rembourse intégralement les réservations non utilisées.

2001/2023 Le 20 août 2001, un couple réserve un voyage «aller et retour» vers Londres en Eurostar. Le 23 août 2001, jour du départ, la dame tombe malade et le couple doit hélas renoncer à son voyage.

Ils invitent la SNCB à faire preuve de compréhension bien que les mentions « non échangeable » et « non remboursable » figurent sur les billets.

Ils ne réclament pas un remboursement, mais un simple échange des billets, et joignent un certificat médical à leur requête.

Eurostar Londres offre aux clients deux bons de voyage qui peuvent être utilisés pour obtenir un voyage simple gratuit ou une réduction de 50% sur un voyage aller et retour.

2001/2067 Le 23 août 2001, un client se renseigne au guichet international afin de connaître la formule la plus avantageuse pour se rendre à Paris le 5 septembre 2001. La date du retour est fixée au 7 septembre.

L'agent au guichet lui propose la formule la moins onéreuse, à savoir 4 tarifs « Mini » à 1.000 francs (24,79 euros) par personne. Le client n'est cependant pas informé des conditions particulières liées à ce type de billet : il s'agit d'un tarif soumis à restrictions (non échangeable, non remboursable).

A la suite de circonstances inattendues, le client se trouve dans l'impossibilité d'effectuer ce voyage aux dates concernées et souhaite échanger ces billets.

L'agent au guichet lui annonce que les billets dont il dispose ne sont pas échangeables et lui remet 4 nouveaux billets « Jeune » au prix de 4.000 francs (99,16 euros). Ces billets peuvent être échangés.

Dans sa réponse, la SNCB explique ses tarifs et regrette vivement que le client n'ait pas reçu cette information lors de la réservation de son voyage en Thalys. Elle fait également référence à son Guide du voyageur, dans lequel le client peut trouver des informations concernant les différents tarifs et leurs conditions d'après-vente.

Eu égard au fait qu'il s'agit ici d'un client tout à fait novice, dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande à la SNCB de faire preuve de compréhension et de résoudre le dossier commercialement. La SNCB offre au client des bons de voyage pour un montant de 4.000 francs (99,16 euros).

## 1.2.5. AUTRES TITRES DE TRANSPORT

Au-delà de cette limite, votre demande n'est plus valable

Tous en train, pleins d'entrain

A l'occasion du mariage de la Princesse Mathilde et du Prince Philippe, le 4 décembre 1999, la SNCB accorde à tout demandeur 5 billets, utilisables ce même jour, pour effectuer un déplacement en Belgique.

Arrêt d'urgence

Comme cette offre dépasse les prévisions et les capacités d'exploitation du réseau, la société de transport suspend prématurément l'opération.

Une aussi longue attente

Des voyageurs potentiels, qui n'avaient pas encore sollicité les titres de transport promis, s'estiment lésés et adressent une plainte au médiateur.

Dans un premier temps, celui-ci propose à l'entreprise ferroviaire une conciliation où il met l'accent sur une gestion du prestataire de services inadaptée à une situation prévisible, sur le non-respect de la loi sur les pratiques du commerce et sur le maintien de la vente de billets, valables le jour de l'événement. Après le rejet de cette conciliation par la société de transport, le médiateur soumet le problème à l'appréciation du Ministère des Affaires Economiques.

En mai 2000, ce service l'informe qu'il a dressé (suite à des plaintes que des citoyens lui ont directement transmises) un Pro Justitia à la charge de la SNCB, pour infraction à la loi sur les pratiques du commerce, et que, parallèlement, un arrangement à l'amiable lui est proposé.

Entre-temps, conformément aux dispositions légales dont il bénéficie, le médiateur émet un avis, sur lequel l'entreprise ferroviaire ne se prononce pas tant que l'action en justice se poursuit. A l'issue de celle-ci, il est acté que la société de transport n'a pas agi conformément à la loi, mais il n'est toutefois pas précisé la manière de réparer les préjudices des plaignants.

Le train entre en gare

Cette décision permet au médiateur et à la SNCB de négocier et de se mettre d'accord sur la nature et le nombre de billets à accorder aux demandeurs, qui s'étaient manifestés auprès de lui. Afin de combiner équité et désir des clients, l'offre, qui met un terme au différend, est de 1 à 3 billets de 2e classe par personne, permettant de voyager une journée sur le réseau belge.

Les destinataires, dans leur grande majorité, accueillent favorablement cette décision et peuvent sillonner en toute quiétude le pays en train.

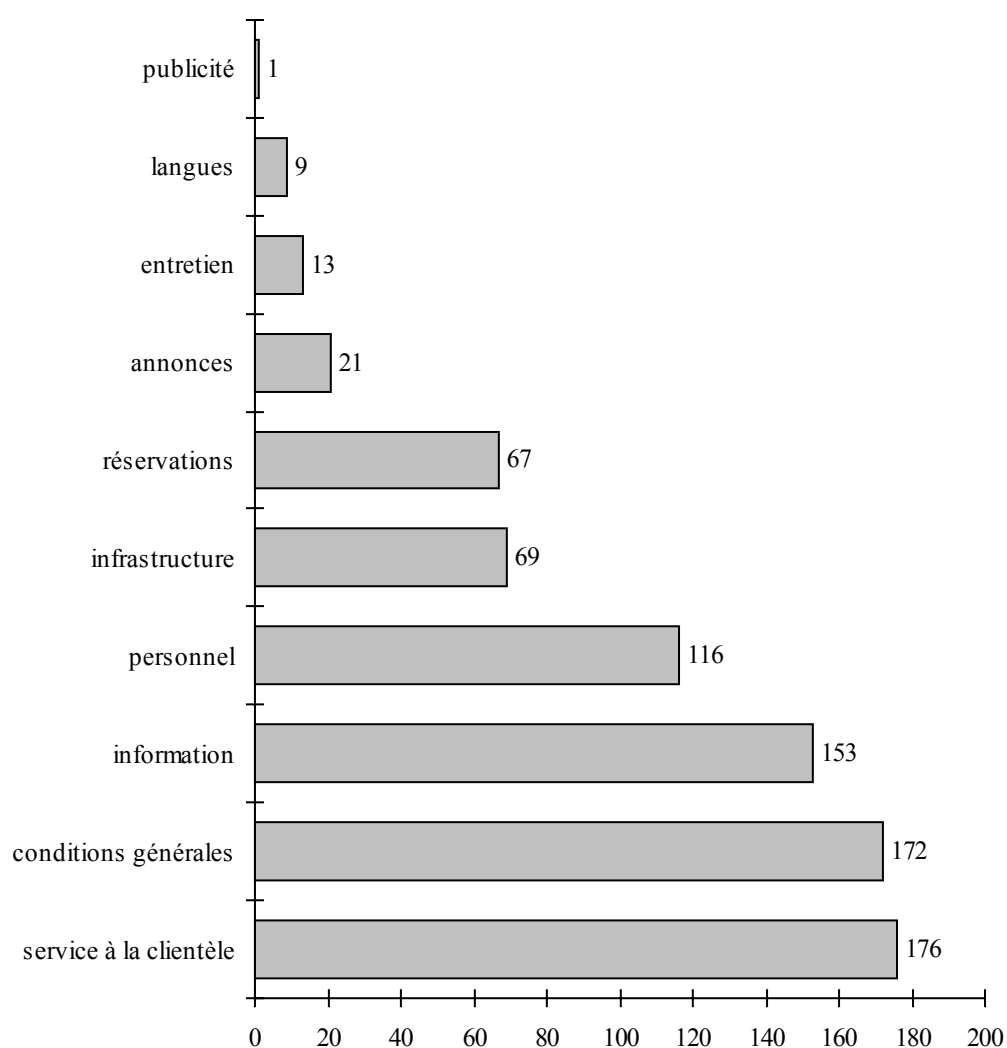
### 1.3. QUALITE DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

L'an dernier, le client a estimé dans 797 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 28% du total des plaintes.

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

Plaintes par catégorie





### 1.3.1. SERVICE A LA CLIENTELE

#### Limitation du service

Le service des guichets n'est pas organisé de la même manière dans toutes les gares.

Dans les gares de (plus) grande importance, qui sont généralement amenées à vendre des produits internationaux en plus des produits ordinaires, le système de vente est géré par un centre d'activités spécialisé dans la vente de produits internationaux. Le client est servi par du personnel spécialisé qui a pour seules tâches la vente de titres de transport et la diffusion des informations correspondantes.

Les gares plus petites sont quant à elles gérées par un autre centre d'activités. En plus de s'occuper du guichet, le membre du personnel doit également se charger d'opérations aussi diverses que la surveillance du service des trains et/ou la gestion d'un poste de signalisation local. Ces agents doivent dès lors maîtriser plusieurs disciplines. Ils peuvent par ailleurs être employés dans toutes les gares ressortissant à la gare-région.

Il va sans dire que le remplacement de ces agents polyvalents (de surcroît par une personne de la même gare-région) n'est pas une sinécure.

Dans le pire des scénarios, un manager de région peut se voir contraint de fermer temporairement le guichet d'une gare. Bref, sur le plan de l'approche qualitative d'une entreprise prestataire de services, c'est une gageure.

Les clients s'émancipent et réagissent. Dans un dossier concret, le manager de région n'a pu trouver un remplaçant éventuel que parmi des sous-chefs de gare récemment recrutés et dont la formation n'était pas terminée à la suite de diverses circonstances. Aucun d'eux ne possédait toutes les aptitudes requises (service des trains, gestion du poste de signalisation local, guichet). Il n'a dès lors pas été possible de garder les guichets ouverts l'après-midi. Le public a été informé par le biais d'une affiche.

Les clients n'ont pu s'en satisfaire et leurs protestations ne se sont pas fait attendre. En effet, où pouvaient-ils désormais s'adresser pour faire valider leur carte train ou pour acheter des produits non disponibles auprès de l'accompagnateur de train ? Ils craignaient que la qualité du service diminue encore.

Le médiateur a été saisi de 42 plaintes à ce sujet.

Une association socio-culturelle locale a adressé un premier coup de semonce à la SNCB et a lancé une pétition sans toutefois provoquer le revirement espéré.

Des plaintes individuelles ont ensuite été introduites via le médiateur. Le problème a été étudié en profondeur avec le manager de région. Toutes les alternatives possibles ont été évaluées par les parties concernées avec un esprit positif et l'on a aisément pu aboutir à un résultat acceptable.

Il convient de noter que ces phénomènes ne sont pas nouveaux. Il faut clairement éviter que des problèmes organisationnels internes finissent par déteindre sur le service offert à la clientèle.

## SITUATIONS VECUES

2001/2236 (+ 41 dossiers similaires) A partir du 1er octobre, un guichet de gare sera provisoirement fermé entre 12h20 et 16h35 tous les jours ouvrables. Les clients protestent contre cette fermeture.

La SNCB signale tout d'abord que la mesure contestée par les clients fait suite à des problèmes de personnel dans la région, où un certain nombre d'agents ne sont plus disponibles en raison de circonstances imprévues. La SNCB a bien recruté quelques nouveaux agents, mais suite au manque de personnel, ceux-ci ont dû être impliqués plus rapidement que prévu dans les activités normales et leur formation (notamment pour le service au guichet) n'a donc pas pu être terminée.

Une solution est néanmoins trouvée en concertation avec le manager de région. Il est décidé que les clients seront de nouveau servis normalement l'après-midi à partir du lundi 8 octobre. Quoi qu'il en soit, le service ne sera provisoirement plus ce qu'il était auparavant :

- il ne sera plus possible de délivrer un billet lors de la relève des guichetiers (de 9h10 à 9h45 et de 16h10 à 16h45) : il n'y a en effet qu'un seul terminal de vente SABIN disponible ;
- si l'agent chargé d'effectuer la prestation de 9h10 à 16h10 est absent (par exemple en raison d'un congé urgent ou pour maladie), il ne pourra provisoirement être remplacé.

Le manager de région estime qu'il pourra achever la formation complète de ses nouveaux agents au printemps 2002, de sorte que la desserte du guichet devrait de nouveau être « normale » dans le courant du mois d'avril 2002.

## Remboursement de petites sommes

Aux yeux du médiateur, l'ampleur du préjudice financier subi par le client revêt une importance secondaire. Chaque plainte est étudiée avec le même sérieux quant à sa recevabilité et à sa légitimité, et le cas échéant traité.

Parfois, la SNCB se montre peu encline à rembourser les petites sommes. Les établissements financiers n'apprécient apparemment pas ce genre de transactions et facturent des frais élevés.

Dans certains cas, le client est invité à se présenter dans une gare muni de la réponse fournie par la SNCB et le montant dû lui est remboursé.

Non seulement il s'agit toujours d'une procédure assez compliquée dont les frais administratifs sont supérieurs au montant à rembourser, mais elle n'est pas non plus orientée vers la clientèle. Le client doit véritablement courir derrière ses centimes d'euro.

Le médiateur a réagi et demandé à la SNCB de faire preuve d'un peu de créativité, par exemple en prévoyant la possibilité d'envoyer au client un bon de valeur d'un montant éventuellement arrondi à la centaine supérieure. La SNCB a accédé à cette demande. Cette suggestion était normalement d'actualité lorsque le seul franc avait cours. Avec l'arrivée de l'euro, elle devra être adaptée.

## SITUATION VECUE

2001/0831 Le 20 février 2001, un client se présente au guichet de la gare de Jette et souhaite acheter une carte d'agglomération de 10 trajets (360 francs ou 8,92 euros). Comme une effraction vient d'avoir lieu dans la gare, l'agent au guichet ne peut lui être d'aucun secours. Le client n'a pas immédiatement besoin de ce titre de transport et revient le 28 février 2001. La situation n'a pas évolué. L'agent au guichet lui suggère qu'il achète son billet à bord du train.

Dans le train, la seule possibilité offerte au client est d'acheter un billet de zone à 55 francs (1,36 euro), soit 19 francs (0,47 euro) de plus qu'une ligne de la carte de 10 trajets. Le client réclame que la différence de prix lui soit remboursée.

Dans une première réponse, la SNCB explique les problèmes épinglés par le client et affirme qu'elle remboursera la différence de prix.

Elle revient ensuite sur sa décision car un virement de 19 francs (0,47 euro) entraînerait des frais trop élevés. Le client doit donc se présenter à la gare de Jette, où le remboursement sera effectué sur présentation de la lettre de la SNCB.

Le médiateur estime que cette procédure est tout sauf une marque de respect pour le client et suggère que la SNCB envoie à celui-ci un bon de compensation de 100 francs (2,48 euros). La SNCB s'aligne sur cette proposition.

## Bon de compensation

Le bon de compensation :

- n'est pas un titre de transport ;
- existe avec des valeurs différentes (même valeur que celle des chèques-voyage), - publiées au Recueil Officiel des tarifs - Fascicule II, et est à faire valoir sur le prix à payer du (des) produit(s) souhaité(s) ;
- n'est pas nominatif et est donc cessible.

Le premier billet comporte les indications suivantes : le libellé du billet, la valeur du bon et la date de fin de validité.

Le deuxième billet comporte les conditions d'utilisation du bon de compensation.

Le bon de compensation est exclusivement un moyen de paiement ; il n'offre donc aucune réduction sur le prix normal des titres de transport.

Le bon de compensation n'est pas vendu en gare. Il est délivré à titre de remboursement ou de compensation par le CA Voyageurs National - Bureau VN 042 (Service Clientèle).

Le bon de compensation est valable jusqu'à la date indiquée sur le volet A, après cette date, il sera refusé aux guichets.

Le bon de compensation n'est accepté qu'en gare belge en paiement de tout produit chemin de fer vendu aux guichets.

La valeur du (des) titre(s) de transport acheté(s) doit être supérieure ou égale à la valeur du (des) bon(s) présenté(s) en paiement. La valeur du bon est déduite du montant total à payer.

### Remboursement

1. Le bon n'est pas remboursable en cas de non-utilisation. En cas de perte ou de vol, le bon n'est ni remplacé, ni remboursé.
2. Remboursement du (des) titre(s) de transport acheté(s) contre remise du bon : les titres de transport achetés contre remise du bon ne sont pas remboursables. A cet effet, la mention « non remboursable » figure sur le titre de transport.

### 1.3.2. CONDITIONS GENERALES

Dans les précédents rapports annuels, nous avons surtout mis l'accent sur le fait qu'un certain nombre de clauses des Conditions Générales de la SNCB (en entier : « *Conditions Générales pour le transport des voyageurs, des bagages accompagnés et pour d'autres prestations en service intérieur* ») étaient considérées par le médiateur comme contraires à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur.

A l'occasion de plaintes concrètes, en 2001, le médiateur a également attiré l'attention de la SNCB sur plusieurs clauses illogiques desdites Conditions Générales (cf. le chapitre relatif aux avis et les dossiers 2001/0555 et 2001/1143).

Dans la rubrique consacrée aux Conditions Générales, nous retrouvons surtout des plaintes qui portent sur les modifications récemment apportées à la réglementation.

Lorsqu'elles sont mises en application pour la première fois, les modifications à la réglementation existante sont souvent sujettes à discussion.

Les 172 plaintes dont nous avons été saisis portent sur les faits suivants :

- l'augmentation des frais administratifs, qui passent de 100 à 250 francs (par exemple en cas d'oubli de la carte train) ;
- le paiement d'un droit de confection lorsqu'un titre de transport est acheté à bord du train ;
- un voyageur a utilisé un Go Pass sans être en possession de sa carte d'identité ;
- un voyageur dépourvu d'un titre de transport n'a pas averti l'accompagnateur de train avant d'embarquer ;
- un voyageur s'est installé en première classe de sa propre initiative avec un titre de transport de deuxième classe à cause d'une suroccupation du compartiment de cette catégorie ;
- la nouvelle réglementation relative aux billets « week-end » ;
- les restrictions d'utilisation des billets Senior 65+ ;
- l'utilisation d'un Bonus Pass pendant la semaine ;
- le transport de petits animaux ;
- un voyageur n'a pas complété un titre de transport devant normalement l'être avant l'embarquement ;
- un voyageur n'a pas pu présenter la carte de réduction donnant droit à un billet à prix réduit ;
- etc.

## SITUATIONS VECUES

2001/1111 Le 8 mai 2001, la cliente effectue le voyage Opwijk-Bruxelles avec le train L 1577. Ne trouvant plus de place assise, elle va s'installer munie de son titre de transport de 2e classe dans le compartiment de 1re classe, moins occupé. Lors du contrôle, l'accompagnateur de train lui signale qu'il reste encore une place libre en deuxième classe. Si la cliente choisit de rester en 1re classe, elle devra payer un supplément de 75 francs (1,86 euro).

La cliente acquitte ce montant mais en demande le remboursement via le médiateur.

Dans sa réponse, la SNCB explique la réglementation appliquée en ce qui concerne le déclassement par l'accompagnateur d'un compartiment de 1re classe, qui n'est autorisé que si toutes les places assises et debout sont occupées en deuxième classe. Le 8 mai, cette condition n'était pas remplie. La cliente a eu l'opportunité de changer de compartiment, mais a décidé de rester en 1re classe. Le supplément qui lui a été réclamé était justifié vis-à-vis des usagers qui avaient payé pour voyager en 1re classe.

Pour des raisons commerciales, la SNCB consent néanmoins à rembourser le supplément à cette cliente.

2001/2002 Deux personnes âgées de plus de 65 ans munies d'un billet « senior » souhaitent se rendre de Landen au Littoral un peu avant 9 heures. L'agent au guichet leur fait acheter à chacune un billet ordinaire Landen/Louvain en plus de leur billet à 100 francs (2,48 euros).

Selon eux, l'agent au guichet s'est fourvoyé car le train avait déjà passé Tirlemont à 9 heures.

Dans sa réponse, la SNCB explique les modalités du billet « Senior » :

- les jours ouvrables, le billet « Senior » ne peut être utilisé qu'après 9 heures ;
- si le client souhaite partir plus tôt, il doit acheter un deuxième billet jusqu'à la première gare de son itinéraire où le train part après 9 heures.

Comme le train emprunté par les clients quitte Tirlemont à 9 heures précises et donc pas « après 9 heures », ils devaient donc bien acheter un billet supplémentaire jusqu'à la gare suivante, en l'occurrence Louvain.

## La loi et le commerce font-ils bon ménage ?

Les Conditions Générales forment en quelque sorte la Constitution de la SNCB. L'élaboration de ce code ferroviaire remonte aux temps où les Chemins de Fer assuraient pratiquement seuls le transport des biens et des personnes et où ses représentants dans les gares et sur les trains portaient un uniforme d'apparence militaire. Ce monopole s'exerçait dans une société régie par des règles et principes dont la lettre primait sur le fond.

De temps à autre, des réminiscences de cette époque pénètrent l'esprit et la prose de certains collaborateurs de la société de transport. Aujourd'hui, l'entreprise ferroviaire est une société commerciale dont l'objectif primordial est d'acheminer des clients à destination, en temps utile, dans les meilleures conditions possibles et non de contrôler d'abord si certains voyageurs, certes munis d'un titre de transport, ont bien respecté tout l'appareil législatif lié à celui-ci.

Le médiateur a déjà abordé, en de nombreuses occasions, la question du comportement positif à l'égard des usagers du rail. Il ne suffit souvent plus d'amender, au fil de l'inéluctable évolution des transactions commerciales, un recueil de préceptes, mais il devient parfois nécessaire de réviser les fondements d'une législation inspirée par des considérations obsolètes.

Dans de nombreuses situations, seul le bon sens et une approche concrète du vécu des clients peut assurer une « Qualité totale ».

### SITUATION VECUE

2001/1552 La cliente sollicitait le remboursement du billet qu'elle a été contrainte d'acquiescer entre Namur et Arlon à bord d'un train international à destination de Strasbourg. En effet, elle circulait sous le couvert d'un billet « senior » non valable sur ce type de train, mais cela sur base du conseil d'un employé d'une gare de la région liégeoise.

A ce sujet, elle apportait, en guise de preuve de sa bonne foi, le document horaire remis par ce préposé qui reprenait, entre autres, le trajet emprunté par la plaignante et une inscription manuscrite reprenant le prix du voyage dont le tarif « senior » inclus.

La SNCB l'informait de manière exhaustive sur les Conditions Générales liées à ce produit, mais ne réservait pas une suite favorable à sa requête. La Société avançait que « le succès rencontré par ce tarif depuis sa mise en vigueur la laisse d'ailleurs supposer que ces restrictions sont maintenant bien connues de la clientèle ».

Elle ajoutait qu'en ce qui concerne ses vendeurs, ceux-ci émettent les tickets tels qu'ils sont demandés par les clients.

La cliente nous demandait de poursuivre notre action estimant que les circonstances exposées n'avaient pas été prises en considération par l'entreprise ferroviaire. Quant aux informations reprises sur le billet indiquant le type de train sur lequel le billet « senior » était valable, elle précisait à juste titre qu'il s'agit de sigles d'un jargon interne à la SNCB (IC, IR, P, L, T), pas nécessairement familier à tous les usagers.

Le médiateur a émis une conciliation appuyant les explications pertinentes de la cliente. A l'examen, nos services constataient que le document horaire remis pour effectuer un voyage de Liège à Strasbourg via Namur, comportait trois horaires de voyages. Seuls les premier et troisième étaient réalisables puisque le second prévoyait un trajet surréaliste d'une durée d'environ de 10 heures avec quatre correspondances dont un « aller-retour » entre Liège et Namur (sic !). Les deux autres solutions proposées indiquaient un voyage entre Namur et Strasbourg uniquement en empruntant un train international.

De même, l'inscription au bas de ce document et reprenant le prix du billet entre Arlon et Strasbourg, émanant selon l'affirmation de la cliente du guichetier, tendait à prouver que les renseignements fournis se basaient sur un voyage Liège-Arlon au tarif « senior » et puis Arlon-Strasbourg.

Par ailleurs, l'utilisation des trains dit « internationaux » a suscité pas mal de méprise chez les voyageurs de 65 ans et + ainsi qu'auprès du personnel de la SNCB puisque sur certains documents officiels de la SNCB (entre autres les affiches horaires jaunes) la mention INT (train international) est reprise pour certains trains qui sont pourtant des trains IC (relation inter-city) dans l'indicateur officiel.

Il est à noter que, si l'indicateur officiel peut être acheté par la clientèle et s'il est le seul document qui fait foi en matière d'horaires, les affiches horaires, elles, sont présentes dans toutes les salles d'attente et sur les quais de toutes les gares. Entre théorie et pratique ...

Devant les éléments apportés par le médiateur, la société de transport a offert un bon de voyage en service international pour une valeur de 600 francs (14,87 euros), soit l'équivalent du montant acquitté par la cliente.



### 1.3.3. INFORMATION

#### Numéros de téléphone utiles

CINTEV (trajets intérieurs)	02.555.25.25
CINTEV (trajets internationaux)	02.528.28.28
ARIdisc (horaires électroniques)	02.525.41.77
Telesales TGV (Thalys, Eurostar, interconnexion)	02.528.28.28
Adresse e-mail Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International	070.66.77.88
Thalys International « Loisirs » (0,74 euro/ minute)	0902.88.077

#### Adresses Internet

Internet Site 1	<a href="http://www.nmbs.be">http://www.nmbs.be</a>
Internet Site 2	<a href="http://www.sncb.be">http://www.sncb.be</a>
Internet Site 3	<a href="http://www.b-rail.be">http://www.b-rail.be</a>
Internet Site 4	<a href="http://www.b-rail.com">http://www.b-rail.com</a>

## Accessibilité des services de renseignements téléphoniques

Comme c'est devenu la coutume, la SNCB a fourni des données chiffrées détaillées concernant l'accessibilité tant du numéro d'information sur le trafic intérieur que de celui réservé au trafic international.

### *Informations concernant le trafic intérieur (02/555.25.25)*

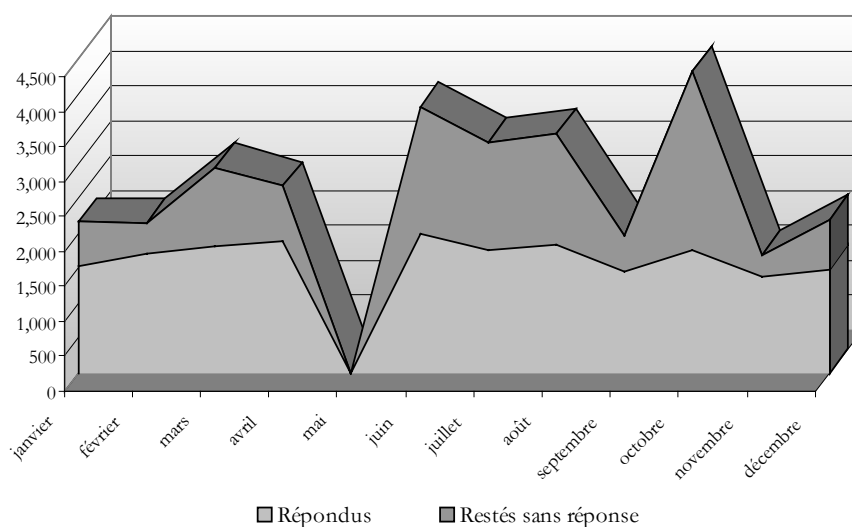
En 2001, pour le central d'informations sur le trafic intérieur, 39% des appels en moyenne sont restés sans réponse. Cela représente 3% de plus qu'en 2000 et 13% de plus qu'en 1999. Ces chiffres ont toutefois été fort influencés par les taux de non accessibilité très élevés enregistrés en juin (48%), juillet (47%), août (46%) et octobre (59%). Il s'agissait d'ailleurs des mois les plus chargés de l'année avec une moyenne quotidienne de 4.333 appels en octobre et 3.812 appels en juin.

Si l'on considère une période plus longue, septembre 2000 apparaît comme un mois extrêmement chargé avec une moyenne de 5.616 appels par jour, dont 63% sont restés sans réponse. En 2001, c'est donc octobre qui a été le mois le plus chargé avec 4.333 appels et 59 % qui sont restés sans réponse.

### INFORMATIONS CONCERNANT LE TRAFIC INTERIEUR :

nombre d'appels enregistrés

moyenne quotidienne en 2001



remarque: suite à une défectuosité des appareils d'enregistrement durant le mois de mai, aucun enregistrement n'a eu lieu.

En 2001, les mois de novembre (en moyenne 1.690 appels par jour) et de septembre (en moyenne 1.956 appels par jour) ont été les plus calmes de l'année. Ces mois enregistrent respectivement 19 et 25% d'appels sans réponse.

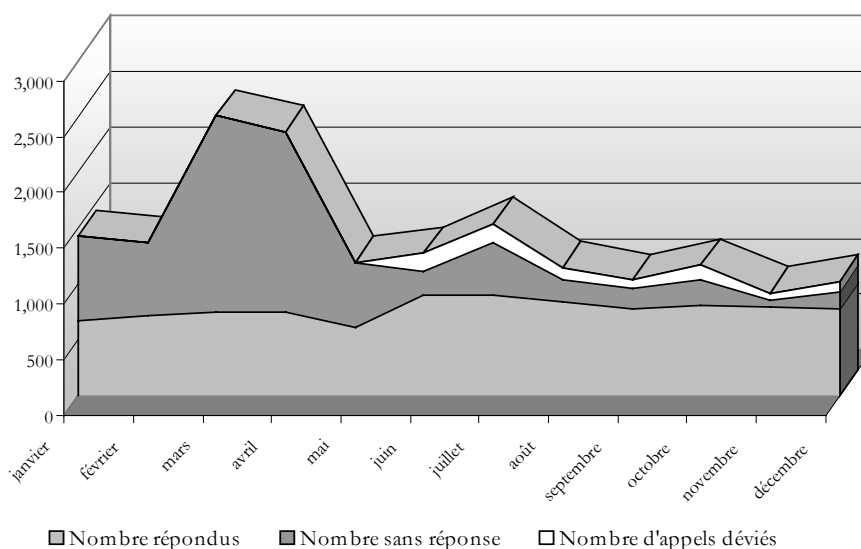
Pour 2001 également, il convient de signaler que des événements précis tels que des grèves ont provoqué une énorme vague d'appels, ce qui a eu un impact fort négatif sur les chiffres de non accessibilité.

D'autres événements survenus à ces moments-là ou aux environs de ceux-ci ont eu une influence sur le nombre d'appels téléphoniques passés au central d'informations sur le trafic intérieur : grèves sur le réseau français entre le 20/03 et la mi-avril et accident de train à Pécrot le 27/03 (d'où 10.524 appels le 28/03). Des nouveautés telles que les adaptations de l'offre et la modification des formules tarifaires et des conditions d'utilisation du tarif « senior » en juillet et en août, ou encore le service des trains fortement réduit pendant la période des fêtes de fin d'année ont aussi eu un impact significatif sur le nombre d'appels.

#### *Informations concernant le trafic international (02/528.28.28)*

A partir du deuxième semestre de 2001, il n'a plus été nécessaire de joindre le central d'informations sur le trafic international via un numéro 0900 onéreux. Depuis juin 2001, un numéro 02 est en effet disponible pour ce service et il ne faut donc plus payer que le prix d'une communication nationale ordinaire. Cette mesure va de pair avec la mise en service d'un nouveau central téléphonique offrant une plus grande efficacité.

INFORMATIONS CONCERNANT LE TRAFIC INTERNATIONAL :  
nombre d'appels enregistrés  
moyenne quotidienne en 2001



Ici aussi, ces mesures ont eu un impact sur les chiffres d'accessibilité de ce service de renseignements. Ainsi, grâce au nouveau central, le nombre « d'appels répétitifs » a fortement chuté. Cela est dû au fait qu'avec l'ancien central (numéro 0900), les clients obtenaient directement la tonalité d'occupation lorsque tous les agents d'information étaient en ligne. Les clients étaient donc obligés de rappeler s'ils souhaitaient obtenir leur information. Dans les statistiques, le nombre de clients ayant reçu la tonalité d'occupation a pourtant été compté avec le nombre d'appels et le nombre d'appels restés sans réponse. Avec le nouveau central (et le préfixe 02), les clients sont directement mis en attente lorsque tous les opérateurs sont occupés.

Ceux qui ne souhaitent pas patienter ou qui doivent attendre trop longtemps pendant les périodes de pointe, raccrochent désormais et rappellent ultérieurement. Cela réduit donc fortement le nombre d'appels répétitifs (passés en vain). Avantage supplémentaire du nouveau central téléphonique : pendant les périodes fort chargées, il est possible de répondre à davantage d'appels qu'avec l'ancien central. Ceci a également sensiblement amélioré l'efficacité et les pourcentages d'accessibilité pendant les périodes chargées.

Comme l'ancien numéro 0900 est resté en service entre le 1er juin et le 31 décembre 2001, une procédure transitoire a été mise en place pendant cette période. Pour les appels passés via le numéro 0900 et qui recevaient immédiatement une réponse, rien n'a changé. En revanche, si l'appel ne pouvait être traité immédiatement, les clients étaient transférés vers le numéro 02, moins coûteux. On a ainsi évité de mettre des clients en attente alors que le tarif onéreux propre au numéro 0900 était d'application. Ce transfert a artificiellement créé un certain nombre d'appels répétitifs, ce qui invite à une certaine prudence pour l'interprétation des données chiffrées.

Le nouveau central téléphonique a d'ores et déjà débouché sur une amélioration notable (45% d'appels restés sans réponse contre 61% en 2000). Il est toutefois risqué d'établir une vraie comparaison avec 2000. C'est pourquoi la SNCB tient à nuancer ces résultats très positifs : « un bon pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse n'est pas encore synonyme de qualité si les clients ont été mis en attente pendant un temps indûment long ».

Tout comme pour le central d'informations sur le trafic intérieur, le nombre d'appels reçus par le service de renseignements sur le trafic international a été fort influencé par des événements spécifiques. Ici aussi, pour les mois de mars et avril, il convient de mentionner les grèves sur le réseau français. Celles-ci ont provoqué des pointes de 8.000 à 10.500 appels par jour (enregistrés avec l'ancien central), ce qui a semble-t-il confronté ce service à une « mission impossible ». Les grèves d'octobre 2001 ont eu un effet semblable, mais le nouveau central téléphonique a permis d'enregistrer de meilleurs chiffres (68 à 70% d'appels restés sans réponse en mars et avril contre 32% en octobre).

Les mois de juin et juillet ont de nouveau été fort chargés, ce qui est propre à ce service puisque les périodes de vacances engendrent beaucoup plus d'appels.

Quoi qu'il en soit, le médiateur constate qu'au fil des ans, il reçoit de moins en moins de récriminations de clients n'ayant pas obtenu l'information souhaitée.

### 1.3.4. INFRASTRUCTURE

#### Utilisation des parkings SNCB

En gros, les parkings SNCB peuvent être répartis comme suit :

- les parkings réservés au personnel SNCB et non accessibles aux voyageurs ;
- les parkings voyageurs, qui sont à leur tour répartis comme suit :
  - parkings dont la SNCB assure elle-même l'exploitation ; ici, nous distinguons encore :
    - les parkings gratuits
    - les parkings payants (avec contrôle visuel ou contrôle d'accès automatique)
    - les parkings mixtes, qui sont gratuits pour le personnel SNCB et payants pour les voyageurs
  - parkings donnés en concession par la SNCB, le concessionnaire définissant les conditions d'accès auxdits parkings.

#### Les parkings voyageurs à la loupe

La plupart des gares disposent d'emplacements de parking destinés aux voyageurs.

La politique adoptée par la SNCB pour les parkings dont elle assure l'exploitation est centrée sur la mise à disposition gratuite de places de parkings pour ses clients aux abords des gares. Cependant, comme certains parkings sont parfois utilisés par des personnes autres que les usagers du train, la SNCB se voit contrainte de conférer un statut payant à plusieurs aires de parcage. La SNCB fixe elle-même les tarifs de ces parkings payants, soit par jour calendrier pour les utilisateurs occasionnels soit via un abonnement valable pour un mois, trois mois ou un an à l'intention des détenteurs d'une carte train.

Les tarifs du parking payant s'appliquent à chacun, et donc aussi aux personnes qui possèdent une carte de parking pour handicapés. Dans les parkings des gares, celles-ci ont bien sûr accès à des places réservées, mais doivent acquitter le montant prévu pour l'occupation de l'emplacement mis à leur disposition.

La SNCB précise que dans le cadre de son autonomie de gestion découlant de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, en sa qualité de propriétaire de son infrastructure et de tous ses domaines ferroviaires, elle est libre de définir la réglementation à appliquer en matière d'accès aux parkings.

Ni la loi du 21 mars 1991 ni l'actuel contrat de gestion ne stipulent que des places de parking doivent être attribuées gratuitement aux personnes handicapées.

Par conséquent, les personnes à mobilité réduite doivent se parquer le plus près possible de l'entrée de la gare. Dans la plupart des cas, elles sont donc contraintes d'opter pour les emplacements payants et réservés des parkings SNCB. Bref, elles paient leur place comme tout un chacun.

## SITUATIONS VECUES

2001/1013 Un client s'étant garé dans le parking de la gare de Jemelle dans un emplacement réservé aux handicapés a été surpris de recevoir une invitation à payer la somme de 120 francs (2,97 euros) alors qu'il croyait avoir droit à la gratuité d'autant que sa carte spéciale de stationnement était bien en évidence sur le tableau de bord de son véhicule.

Cette personne a donc pris contact avec les employés de ladite gare qui lui ont confirmé que des instructions étaient claires à ce sujet et que les emplacements réservés aux handicapés étaient également payants. Or il semblait au client que la lettre qui accompagnait sa carte européenne précisait qu'il avait droit à la gratuité absolue dans les endroits réservés dans les parkings SNCB.

Le médiateur a adressé au plaignant la brochure éditée à l'attention des personnes à mobilité réduite qui précise, en sa page 18, que le fait de disposer d'une carte spéciale de stationnement autorise à garer la voiture aux emplacements prévus. Néanmoins, lorsque les parkings sont payants, les emplacements pour les voyageurs à mobilité réduite le sont également.

Dans la lettre adressée au client, la SNCB a confirmé les propos du médiateur et a ajouté qu'elle était soucieuse de ses préoccupations sociales et qu'elle étudiait toutes les solutions afin d'octroyer des facilités aux personnes à mobilité réduite en dehors de ses emplacements payants en gare de Jemelle.

En plus des parkings payants ou non que la SNCB exploite pour son propre compte, il existe aussi un certain nombre de sites qu'elle ne gère pas elle-même et qu'elle donne en concession. Ici, c'est le concessionnaire qui fixe les conditions d'accès à ces parkings.

C'est bien sûr une bonne chose que la SNCB propose à ses clients des emplacements de parking (gratuits ou non) à proximité de la gare. Pourtant, la pratique nous montre que ce service laisse parfois à désirer et plusieurs usagers du train souhaitant utiliser l'un des parkings SNCB sont donc confrontés à des problèmes.

## SITUATIONS VECUES

2001/0800 Le 19 mars, une cliente en possession d'un abonnement de parking valable installe son véhicule sur le parking SNCB afin d'aller renouveler pour un mois sa carte train et son abonnement pour le parking. Quitter celui-ci ressemble toutefois à une mission impossible car la machine installée à la sortie refuse le badge de la cliente. Cette dernière retourne donc au guichet de l'agent qui, après avoir noté son numéro de plaque, effectue les démarches nécessaires afin qu'elle puisse sortir de l'enceinte.

Le 20 mars, lorsque la cliente arrive à l'entrée du parking, le badge refuse de fonctionner et elle se voit donc forcée de prendre un ticket d'un jour. Le soir, lorsqu'elle se rend au guichet pour obtenir des explications, il s'avère que son badge est seulement validé jusqu'au 19 mars bien qu'elle l'ait fait prolonger la veille. L'agent auprès duquel elle s'était déjà présentée ne peut cependant pas intervenir sans avoir reçu la preuve de paiement du service comptabilité. La cliente est priée de revenir le jour suivant. Son numéro de plaque est de nouveau noté et les démarches nécessaires sont effectuées afin qu'elle puisse quitter le parking.

Le 21 mars, la cliente prend un jour de congé et retourne à la gare où son badge est finalement validé après moult va-et-vient et la vérification du paiement. Le matin suivant, des difficultés surgissent de nouveau avec le badge à l'entrée et la cliente ne peut pas pénétrer dans le parking. Elle se renseigne une fois de plus à la gare et on lui apprend que d'après l'ordinateur, la voiture n'a pas encore quitté le parking depuis le 19 mars alors que le personnel de la gare l'a autorisée à en sortir deux fois de suite. Elle doit d'abord ressortir du parking pour pouvoir enfin y entrer normalement.

Au vu des circonstances et comme ce n'est pas la première fois qu'elle rencontre des ennuis avec ce parking, la cliente réclame une compensation.

La SNCB annonce qu'elle a déjà connaissance des problèmes qui se posent avec le parking payant. Les remarques formulées par la cliente quant au mauvais fonctionnement du système sont légitimes et la SNCB, afin d'éviter que pareils désagréments se reproduisent, est en train d'étudier l'installation éventuelle d'un nouveau système de parcage. Elle est également disposée à rembourser les deux tickets d'un jour à la cliente et lui présente ses excuses pour ce service défaillant.

Les problèmes rencontrés avec le système d'accès à ce parking vont cependant de mal en pis. Les navetteurs en possession d'un abonnement de parking sont confrontés presque chaque jour au mauvais fonctionnement du système de badge et connaissent des difficultés soit pour entrer dans le parking, soit pour en sortir. La SNCB décide par conséquent de laisser les barrières de ce parking ouvertes. Evidemment, la réaction d'un client qui se juge lésé ne se fait pas attendre.

2001/1521 Dans le courant du mois de juin, un détenteur de carte train possédant un abonnement mensuel pour un parking remarque à plusieurs reprises que les barrières situées à l'entrée et à la sortie sont ouvertes en permanence. Il se plaint du fait que certaines personnes peuvent se parquer gratuitement alors que lui a payé une certaine somme à l'avance pour disposer d'un emplacement. Il demande donc que la SNCB lui offre une compensation.

Le 13 août, la SNCB répond que les barrières ont été ouvertes afin d'éviter des désagréments aux détenteurs d'un badge lorsqu'ils quittent le parking. Il se trouve en effet que le système d'accès par badge destiné aux clients possédant un abonnement de parking ne fonctionne pas correctement. La société de chemins de fer part du principe que peu de personnes sans abonnement prennent le risque d'utiliser le parking étant donné que les barrières peuvent se fermer à tout moment et qu'il n'est plus possible de quitter le parking si l'on n'est pas muni du badge prévu à cet effet. Elle n'accepte donc pas la demande de remboursement du client. Il est normal que celui-ci paie pour la place de parking qu'il a utilisée.

Le médiateur peut comprendre que la SNCB souhaite épargner un maximum de désagréments aux détenteurs d'un abonnement de parking et qu'elle décide de laisser les barrières ouvertes à cette fin. Il juge toutefois peu convaincant l'argument de la SNCB selon lequel peu de gens osent utiliser le parking parce que les barrières risquent à tout moment de se fermer. Le 20 août, le médiateur demande donc à la SNCB si, en cas d'ouverture des barrières, un agent SNCB contrôle que la personne qui quitte le parking a bien payé.

La SNCB réagit le 21 septembre et déclare qu'un contrôle supplémentaire n'est pas indispensable dans un parking avec barrières. Ne peuvent en effet accéder à ce type de parking que les usagers payants, les abonnés qui ont préalablement acquitté leur abonnement de parking ou les usagers d'un jour qui, à leur retour, achètent un ticket au distributeur pour pouvoir quitter le parking.

L'explication fournie par la SNCB tient la route à condition, bien entendu, que les barrières soient fermées. Si elles sont ouvertes, les usagers d'un jour peuvent tranquillement quitter le parking sans acquitter leur dû. Le médiateur fait remarquer à la SNCB que cette manière de procéder lui fait non seulement perdre des recettes appréciables, mais qu'elle est en plus déloyale vis-à-vis des clients qui paient un abonnement pour ce parking. Dès lors, ne serait-il pas logique qu'une autre forme de contrôle soit mise en place lorsque la fonction de commande des barrières est affectée par un dérangement quelconque ? En cas de problèmes avec le système de badge, pourquoi la SNCB n'opte-t-elle pas pour des mesures autres que l'ouverture des barrières qui, aux yeux des usagers d'un jour, n'est ni plus ni moins qu'une invitation à quitter le parking sans payer ?

La SNCB n'a pas encore réagi aux questions que le médiateur lui a posées et le dossier est toujours à l'examen.



Le parking payant d'une autre gare présente quant à lui un autre type d'inconvénient, en l'occurrence le manque de places.

2001/2359 Une cliente débourse chaque mois la somme de 660 francs (16,36 euros) pour utiliser le parking SNCB. Il lui arrive régulièrement de ne pas y trouver de place. Elle décide donc d'introduire une plainte via le médiateur. Lorsqu'elle parque sa voiture sur les emplacements réservés aux véhicules de service SNCB parce qu'elle n'a pas toujours le temps de chercher une place à l'extérieur du parking, le personnel de la gare, bien qu'il soit conscient de la capacité insuffisante du parking, l'avertit que sa voiture sera néanmoins évacuée. On lui laisse même entendre que l'achat d'un abonnement de parking n'implique pas nécessairement que l'on aura droit à un emplacement.

La réponse donnée par la SNCB est vide de sens. Elle annonce qu'une étude est en cours afin d'ajouter un deuxième niveau à ce parking, ce qui permettra de doubler sa capacité. La SNCB se rend compte que cette situation est fâcheuse pour la cliente, mais elle invite toutefois cette dernière à faire preuve d'un peu de patience et l'assure que tout est mis en oeuvre afin d'améliorer le confort de sa clientèle.

Il est clair que la SNCB ne s'attaque pas au fond du problème. Le médiateur réagit et demande à la SNCB si elle n'est pas tenue de veiller à ce que la cliente puisse effectivement disposer d'une place de parking si elle a déboursé de l'argent à cet effet. Le fait que la cliente ne puisse pas obtenir une place de parking laisse supposer qu'on a vendu davantage de places qu'il n'y en avait en réalité. La SNCB est dès lors invitée à communiquer la capacité du parking et le nombre de places pour lesquelles elle reçoit de l'argent provenant d'abonnements et de tickets de parking d'un jour. Le dossier est en cours de traitement.

## Le parking gagne du terrain

Lorsque l'offre de places sur un parking de gare (gratuit) ne répond pas à la demande des clients, il arrive que ces derniers s'arrogent le droit d'utiliser le terrain ferroviaire adjacent afin d'y parquer leur véhicule. Au fil du temps, chacun finit par considérer ces terrains comme une « extension naturelle » du parking (officiel) existant. Plus tard, ce « parking clandestin » peut parfois même s'avérer plus grand que le parking officiel. Il n'a toutefois pas d'existence légitime et le terrain n'est par conséquent pas entretenu. Il en découle bien entendu de nouvelles plaintes. La SNCB ose alors répondre laconiquement que le parking (lisez : le parking officiel) est parfaitement en ordre, sachant pertinemment (du moins, nous l'espérons) que la situation sur le terrain diffère quelque peu.

Le manager de région (ou le chef de gare) est au courant de la problématique. Depuis la restructuration de la SNCB, il n'est cependant plus compétent pour traiter cette matière et doit lui-même s'adresser aux services centraux. Comme l'on peut s'y attendre, ceux-ci s'en tiennent une fois encore à la version officielle ! Il serait opportun que la SNCB prenne une décision, quelle qu'elle soit, en se basant sur l'expérience de son manager de région.

## Rampes mobiles pour l'embarquement des fauteuils roulants

De plus en plus de personnes handicapées recourent pour leurs déplacements à un lourd fauteuil électrique qui ne peut être soulevé à la force du poignet.

Pour pallier ce problème, la SNCB dispose actuellement d'environ 70 rampes agréées, mais ce n'est pas suffisant. De plus, la SNCB estime que les rampes existantes ne sont plus adaptées aux trains modernes. C'est pourquoi l'on a développé un nouveau type de rampes tenant compte des trois hauteurs de quai en vigueur à la SNCB, ainsi que des largeurs différentes de ces mêmes quais. Des représentants du Conseil National des Personnes Handicapées ont eu la possibilité de procéder à une évaluation critique des rampes existantes et de tester les prototypes.

Cette évaluation a débouché sur une commande de 56 rampes flambant neuves pour une somme de 10 millions de francs (247.893,52 euros). La livraison de ces rampes est prévue pour début 2002.

L'achat de 56 rampes mobiles supplémentaires pour les fauteuils roulants est incontestablement une bonne chose, mais ne doit nullement être considéré comme une fin en soi. La situation idéale consisterait à ce que l'infrastructure de la SNCB soit adaptée de façon à pouvoir être utilisée au maximum par les personnes à mobilité réduite ... avec un recours minimum à des tiers.

Hélas, on part encore trop souvent de l'idée reçue que les personnes à mobilité réduite sont placées dans une situation de dépendance. Concrètement, cela signifie que les personnes handicapées peuvent solliciter l'aide du personnel de la SNCB.

Dans une société qui aspire à une efficacité et une rentabilité maximales de ses agents, il n'est pourtant pas toujours si évident de pouvoir faire appel au personnel d'accompagnement.

C'est pourquoi les personnes se déplaçant en fauteuil roulant n'ont pas encore inscrit la gare de l'aéroport sur leur liste des gares de départ et de destination possibles. Pour les mêmes raisons, les personnes à mobilité réduite qui souhaitent voyager en train doivent toujours avertir le personnel de la gare de départ 24 heures à l'avance. Ce qui n'offre d'ailleurs pas la garantie d'un voyage sans encombre... (cf. situations vécues).

A ce propos, le point de vue du Comité ministériel du Conseil de l'Europe est particulièrement intéressant pour le débat et les développements futurs. Le 15 février 2001, celui-ci a adopté une résolution basée sur le « concept universel », à savoir que l'infrastructure doit être adaptée au maximum à tous les êtres humains, quelle que soit leur condition. Il n'est effet pas donné à chacun d'entre nous de répondre à tous égards à la « norme standard ». Il est donc plus aisé de concevoir l'infrastructure de façon à ce qu'elle puisse être utilisée au mieux par chacun sans que des exceptions à la règle soient nécessaires.

Photo SNCB

La résolution du Conseil de l'Europe veut tout d'abord que le principe de « concept universel » soit inséré dans le programme de formation de toute personne impliquée dans le secteur de la construction, qu'elle soit architecte, ingénieur, urbaniste, entrepreneur, etc.

On peut s'attendre à ce que les principes de « concept universel » soient de plus en plus intégrés dans l'électronique et à ce que le marché des matériaux de construction réagisse à cette évolution. Pour citer quelques exemples, on peut imaginer des gares équipées de systèmes électroniques d'accompagnement pour les non-voyants, de bandes en relief intégrées dans les murs avec des indications en braille, des dalles et des trottoirs intelligents ou non qui se marieraient harmonieusement avec l'intérieur de la gare. Bien sûr, l'attention et les moyens nécessaires à cet effet doivent être consentis à tous les niveaux concernés. L'évolution dans ce domaine doit donc être suivie de près et il faut évaluer en permanence quels sont - socialement aussi - les meilleurs choix.

## SITUATIONS VECUES

2001/2166 Un client se déplace en fauteuil roulant. Comme le vendredi 27 juillet 2001, il compte se rendre en train de Vilvorde à Bruxelles, il téléphone à la gare de Vilvorde le lundi 23 juillet en demandant s'il peut voyager avec sa voiturette. Après en avoir reçu la confirmation, il demande s'il est possible de préparer la rampe de chargement à son arrivée à Bruxelles-Nord. Là encore, il reçoit une réponse positive.

Lorsque le client se présente à la gare de Vilvorde ce vendredi-là, on l'aide sans grand enthousiasme à embarquer dans le train.

Une deuxième déception l'attend en gare de Bruxelles-Nord puisqu'il n'y a personne pour l'accueillir sur le quai. Il se voit contraint de poursuivre son voyage jusque Bruxelles-Midi. Heureusement, le train s'immobilise plus longtemps que prévu en gare et le client peut solliciter l'aide d'un membre du personnel.

Le client ne souhaite pas s'étendre sur la manière dont les choses se sont déroulées. Il présume que le personnel de la gare de Vilvorde n'a pas transmis sa demande d'assistance à la gare de Bruxelles-Nord.

La réponse de la SNCB illustre fort bien ce qui précède :

- le personnel de la gare de Vilvorde n'a apparemment pas communiqué une information correcte, car pour l'instant, cette gare n'est pas accessible aux voyageurs en fauteuil roulant. Aucune rampe mobile n'est disponible, mais une est cependant attendue. De plus, les quais ne seront accessibles qu'à l'issue des travaux de rénovation (date d'achèvement probable : 2003). Le client a malgré tout été accompagné jusqu'au train, dans lequel il a embarqué moyennant une aide.
- la gare de Bruxelles-Nord a bien été informée par la gare de Vilvorde le 27 juillet 2001 à 9h22, mais le téléphoniste de Bruxelles-Nord a encore reçu d'autres appels par la suite et n'a donc pu informer que 3 minutes plus tard le personnel responsable de

l'accompagnement des voyageurs en fauteuil roulant. Le train où le client se trouvait était déjà parti en direction de Bruxelles-Midi quand le personnel d'accompagnement est arrivé sur le quai.

La SNCB déplore cet incident et déclare avoir pris les mesures nécessaires afin qu'il ne se reproduise plus. Elle annonce en même temps que la gare de Bruxelles-Nord reçoit régulièrement des félicitations pour l'excellente qualité du service offert aux personnes à mobilité réduite. Le personnel concerné aurait été très préoccupé par cette plainte. La SNCB offre un billet « cadeau » au client « afin de rétablir la confiance entre le client et la société des chemins de fer belges ».

2001/2167 Une association d'aide aux non-voyants intervient au nom de l'une de ses membres. Le 7 septembre, celle-ci a voyagé en train de Louvain à Saint-Nicolas aux environs de 9h15. Le voyage « retour » a commencé vers 15 heures. Malgré un contact préalable avec la gare de Louvain, lors des deux trajets et dans les deux gares, elle a été confrontée à d'énormes difficultés dues au manque d'accompagnement du personnel des chemins de fer. « En ce qui concerne Louvain, c'est surtout depuis les travaux de rénovation que ce genre de requêtes nous parvient plus fréquemment », ajoute encore le porte-parole de cette association.

Dans sa réponse, la SNCB précise que le train de Louvain à Saint-Nicolas était composé de deux automotrices sans aucune possibilité d'intercirculation. Un accompagnateur de train se trouvait dans chacune des automotrices.

L'accompagnateur de train n'était cependant pas au courant de la présence de cette cliente et a déclaré ne pas avoir été témoin de l'incident survenu sur le quai à Louvain. Sa collègue ne l'avait pas informé.

De plus, il s'avère qu'il y a eu un « problème de communication entre les 2 gares ». A cause de cette défaillance, la gare de Saint-Nicolas n'a pas été avertie de la venue de cette cliente souffrant d'un handicap visuel. Finalement, un agent de la gare est quand même arrivé sur place afin d'accompagner cette cliente.

Pour le voyage « retour », c'est cette fois la gare de Louvain qui est en défaut. Pourtant, le personnel de celle-ci avait correctement été informé de la venue de cette cliente par la gare de Saint-Nicolas.

La SNCB termine ensuite sa réponse à la cliente en des termes directs : « Votre plainte a été transmise au manager de région de Louvain afin d'éviter que de tels incidents se reproduisent à l'avenir. Je vous adresse mes excuses les plus sincères et espère que vous continuerez à accorder votre confiance à la SNCB malgré cette déconvenue ». Cette cliente ne reçoit néanmoins pas de billet « cadeau ».

### 1.3.5. RESERVATIONS

#### Réservations de voyages en groupe en Thalys, Eurostar et TGV

L'an dernier, quelques plaintes nous sont également parvenues concernant les réservations de voyages en groupe en Thalys, Eurostar et TGV.

Ici, il s'agissait surtout de réservations effectuées en temps opportun, qui avaient déjà fait l'objet d'un accord et pour lesquelles un acompte avait dans certains cas déjà été versé. Malheureusement, des problèmes sont survenus pendant la phase d'attribution parce que l'on n'avait pas réservé suffisamment de places. Les responsables du groupe, qui avaient déjà mis au courant les membres de leur groupe ou organisation des conditions plusieurs semaines avant le départ, ont été informés par la SNCB qu'ils ne pourraient pas effectuer le voyage au prix communiqué ou alors par un autre itinéraire, ou encore qu'ils ne pourraient pas voyager ensemble.

Nous avons extrait de l'un des dossiers une réponse adressée au client par la SNCB :

« Nous regrettons de ne pas avoir pu fournir au client la réservation souhaitée au tarif « groupe ». Nous comprenons le mécontentement et la déception du client, qui a visiblement le sentiment que la SNCB n'a pas pris son dossier à cœur.

Pourtant, rien n'est moins vrai. Un prix indicatif avait initialement été communiqué au client sous réserve et donc sans la moindre garantie. Il faut savoir que la SNCB ne peut pas attribuer elle-même des places au tarif « groupe ». Elle doit en faire la demande au Département Groupes pour les TGV à la SNCF, ce qui a été le cas. Veuillez noter que certains jours et sur certains trains, ledit service n'accorde aucune place à ce tarif préférentiel.

Comme nous n'avons reçu aucune réponse dans ce dossier, même après un rappel envoyé par notre service au Département Groupes, nous avons finalement été contraints d'offrir des places au tarif normal. »

Les modalités diffèrent selon qu'il s'agit de l'Eurostar, du Thalys ou du TGV.

## Thalys

On peut réserver dans tous les trains Thalys à l'exception des trajets du « Thalys neige » et du « Thalys soleil » et des trajets au départ des Pays-Bas à destination de Marne-la-Vallée.

Les voyageurs (adultes ou enfants) qui sont au moins 10 et maximum 36 et qui voyagent ensemble dans la même classe forment un groupe . Il n'y a pas de tarif groupe pour les enfants en confort 1. Le nombre minimum en confort 1 est donc de 10 adultes. Les enfants peuvent néanmoins bénéficier du tarif Business Enfant.

Il est strictement interdit de scinder des grands groupes afin d'effectuer la réservation. Pour des groupes de plus de 36 personnes, l'octroi du tarif « groupe » est soumis à une autorisation préalable du Bureau Clientèle Voyageurs International.

Pour des demandes introduites moins de 3 mois avant le départ et pour les groupes de plus de 36 voyageurs, une avance de 10% du montant total, arrondi aux 10.000 francs supérieurs est demandée.

## Eurostar

Les voyageurs (adultes et/ou enfants) qui sont au moins 10 et maximum 59 (en 2ème classe) ou 39 (en 1ère classe) qui voyagent ensemble dans la même classe forment un groupe. Pour les demandes groupes avant l'ouverture des réservations électroniques ou pour les groupes de 60 personnes ou plus (en 2ème classe) ou 40 personnes ou plus (en 1ère classe), faire la demande via le Bureau Clientèle de Voyageurs International. Il est strictement interdit de scinder des groupes de plus de 59 (en 2ème ) ou 39 (en 1ère) voyageurs afin d'effectuer la réservation. Il arrive que, bien que le tarif offre suffisamment de disponibilités, une réponse négative soit reçue. Il faut alors scinder le groupe en plusieurs parties à réserver distinctement. Le vendeur doit alors avertir le client que tous les membres de son groupe ne seront pas placés ensemble dans le train.

Pour des demandes introduites moins de 3 mois avant le départ et pour les groupes de moins de 60 personnes en seconde classe ou de 40 en première classe, une avance de 10% du montant total, arrondi aux 10.000 francs supérieurs est demandée.

## TGV

Voyageurs (adultes ou enfants) avec un minimum de 6 et un maximum de 24 qui voyagent ensemble et dans la même classe sur un TGV - trajet Bruxelles-France - peuvent obtenir des conditions de groupe.

Au-delà de 24 voyageurs, ou avant l'ouverture des réservations électroniques, il faut obligatoirement introduire une demande auprès du Bureau Voyages Groupe de Voyageurs International. Toute scission d'un groupe supérieur à 24 voyageurs pour effectuer son placement est strictement interdite.

Les exemples ci-dessous illustrent les malentendus ou erreurs susceptibles de survenir lorsque l'on demande un voyage en groupe pour les produits précités.

### SITUATIONS VECUES

2001/1450 Le 24 novembre 2000, le responsable d'une association sportive recueille les renseignements nécessaires en vue d'un voyage en groupe pour 30 personnes avec le TGV Bruxelles-Marseille du 24 mai 2001.

Le 30 novembre 2000, il reçoit par e-mail la confirmation qu'on peut lui proposer un tarif de groupe pour 2.920 francs (72,38 euros) par personne et par trajet simple en fonction de la disponibilité du train. Il lui est également précisé que pour les réservations destinées à des groupes de plus de 30 personnes, il faut se renseigner en France auprès du Département Groupes des TGV.

Le 10 mars 2001, le responsable du groupe effectue la réservation pour 28 personnes. Le voyage « aller » aura lieu le 24 mai 2001 tandis que le retour se fera le 27 mai 2001.

Le 13 mars 2001, la SNCB confirme la réception de la demande et y annexe un feuillet détaillant la demande de voyage en groupe. Elle fait remarquer qu'il ne s'agit pas d'une confirmation de la réservation et qu'elle fera parvenir une offre au client dès que les places auront été attribuées.

Comme le responsable du groupe ne reçoit plus de nouvelles durant deux mois, il se renseigne par téléphone le 4 mai 2001.

Le 9 mai 2001, il reçoit un fax confirmant la réservation au tarif de 4.170 francs (103,37 euros) par personne et par trajet, ainsi qu'une réservation pour le voyage « retour » à bord du train de 06h28 au lieu de 15h52.



Le responsable du groupe avait déjà communiqué aux participants le prix de 2.920 francs (72,38 euros) et il n'est désormais plus possible de les convaincre de déboursier davantage.

Le 21 mai 2001, il annule le voyage.

L'acompte qu'il a versé, à savoir 28. 281 francs (701,07 euros), ne lui est pas remboursé. Le dossier est en cours d'examen.

2001/1662 En février 2001, le responsable d'un groupe de scouts souhaitant organiser un camp en Sardaigne, demande des renseignements concernant la réservation de 38 places à bord du TGV Bruxelles/Toulon. Le voyage « aller » aurait lieu le 14 juillet 2001 et le voyage « retour », le 29 juillet 2001.

Le 2 mars 2001, il reçoit de la SNCB un e-mail lui signalant qu'un dossier a été ouvert, que les places ont été demandées auprès de TGV/SNCF et qu'une offre de prix détaillée lui sera communiquée dans les meilleurs délais.

Comme le responsable du groupe ne voit rien venir, il prend de nouveau contact avec la SNCB en mai 2001. La SNCB lui annonce alors que la réservation ne peut être effectuée que 2 mois avant le départ et que la SNCF n'a encore communiqué aucun prix. Le 6 juin 2001, le client se met de nouveau en rapport avec la SNCB. Cette fois, la société des chemins de fer belge affirme qu'elle n'a toujours reçu aucune nouvelle de la SNCF.

Le 11 juin 2001, le client reçoit enfin une offre de prix dans sa boîte à lettres. Or, il s'avère que la SNCB a seulement adressé sa demande de réservation à la SNCF le 7 juin 2001 et que le tarif par participant est presque deux fois plus élevé qu'escompté.

La SNCB réagit en déclarant qu'il n'y avait plus de tarif « Jeune » disponible. Via la ligne info consacrée au trafic international, le client apprend toutefois que c'est uniquement le cas pour le voyage « aller » mais pas pour le voyage « retour ».

Le responsable du groupe est donc obligé de trouver une autre solution. Celle-ci, il la trouve chez Eurolines, mais elle implique 2 jours de voyage en plus, soit un surcoût de 38.000 francs (942 euros) pour le groupe.

Estimant que la SNCB est responsable des ennuis rencontrés, il réclame à celle-ci un arrangement commercial.

Le dossier est en cours d'examen.

2001/2092 Le 29 janvier 2001, l'accompagnatrice d'un groupe de personnes à mobilité réduite demande des informations en vue d'un voyage en groupe de Bruxelles à Argelès avec départ le 21 juillet 2001 et retour le 28 juillet 2001.

Le 8 février, l'accompagnatrice reçoit l'horaire et les tarifs (itinéraire par Perpignan avec un changement). La SNCB demande de l'avertir si une réservation est souhaitée.

Le 1er mars 2001, la responsable du groupe commande un voyage pour 19 personnes et précise qu'il s'agit de 11 non fumeurs, de 8 fumeurs, que 4 personnes sont âgées de 25 ans et que tous les participants souhaitent voyager en deuxième classe.

La demande de réservation est confirmée le 7 mars 2001 par la SNCB (l'itinéraire passe par Avignon, ce qui implique deux changements de train) et une offre sera envoyée dès que les places auront été réservées.

Pendant les mois de mars, avril et mai, la responsable du groupe tente en vain de savoir s'il n'est malgré tout pas possible de passer directement par Perpignan. Elle doit chaque fois traiter avec des correspondants différents et n'obtient jamais les renseignements souhaités.

Fin mai 2001, elle reçoit la confirmation qu'il ne sera pas possible de voyager via Perpignan.

L'accompagnatrice envoie un nouveau fax et demande une réservation pour 20 personnes au total en non fumeurs.

Le 5 juin 2001, elle reçoit le fax avec l'offre. Le prix par voyageur s'élève maintenant à 7.940 francs (196,83 euros) par personne, soit 1.200 francs (29,75 euros) en plus que le billet individuel le plus cher.

La cliente finit par accepter ce tarif, complète le formulaire annexé et indique en cochant la case prévue à cet effet que la SNCB peut lui envoyer une facture pour le paiement de l'acompte (20.000 francs ou 495,79 euros).

Cette facture ne lui parviendra jamais. Début juillet 2001, elle recommence son chemin de croix au service Voyages internationaux en groupe. Personne n'est en mesure de l'aider. En dernier recours, elle effectue le paiement 9 jours avant le départ. Six jours avant celui-ci, elle n'a toujours reçu aucune réaction et aucun billet. Elle tente à plusieurs reprises de contacter le service compétent. Elle aurait pourtant dû recevoir un fax lui indiquant qu'elle pouvait aller retirer les billets à Anvers-Berchem.

Le fax égaré arrive finalement le 18 juillet 2001. Les billets ne sont cependant pas disponibles ce jour-là à Anvers-Berchem et ne peuvent être retirés que le lendemain. Deux jours avant le départ, la cliente peut enfin obtenir les billets tant attendus.

La réservation montre toutefois que tous les membres du groupe ne voyagent pas ensemble, avec le surcroît de problèmes organisationnels que cela implique au niveau de l'accompagnement. A leur arrivée à Avignon, ils doivent prendre un bus afin de changer de gare. Ils manquent ainsi leur correspondance vers Argelès et doivent attendre pendant trois heures. Les taxis réservés pour les emmener vers leur destination de vacances sont déjà partis. Les clients arrivent deux heures plus tard et ratent en plus le repas du soir.

Le voyage « retour » n'est pas non plus exempt d'embûches. Les places ont été réservées en compartiment fumeurs au lieu de non fumeurs ; de plus, afin d'éviter tout incident à Avignon (trajet en bus vers l'autre gare), les voyageurs doivent déjà quitter leur lieu de villégiature à 7 heures en empruntant un train omnibus.

La cliente souhaite recevoir une compensation.

La SNCB regrette vivement les désagréments rencontrés par la cliente tant lors de la réservation que lors du voyage et lui présente ses excuses les plus sincères.

Pour répondre à la question relative à l'offre de prix qui s'est avérée plus élevée que prévu, la Société annonce qu'à l'exception du tarif « Excursion », qui est disponible aussi longtemps que le train n'est pas complet et à condition d'effectuer la réservation au moins 8 jours avant le voyage « aller », le nombre de places est limité en fonction de la relation, de la date de voyage et de l'heure de départ.

Ces formules de prix attractives sont proposées afin de permettre aux clients de voyager à prix avantageux dans des trains à faible taux d'occupation.

Ainsi, s'il est prévu que de nombreux voyageurs prendront un train déterminé, il n'y aura pour ce train que peu ou pas de places disponibles aux tarifs préférentiels.

Dès que des tarifs préférentiels sont disponibles, ceux-ci peuvent très vite être épuisés vu la présence de nombreux points de vente dans les gares tant en Belgique qu'en France, sans compter la télévente, la vente via Internet et le service Minitel en France.

L'enquête de la SNCB a montré que la réservation de places avait eu lieu après la lettre du 31 mai 2001. Aucun tarif avantageux n'était disponible à ce moment. Comme les dates de voyage tombaient en pleine période de vacances, il est fort probable qu'aucun tarif préférentiel n'a été appliqué à ce train (à l'exception du tarif « Excursion »).

Le service des voyages en groupe a cependant négligé de proposer à la cliente les billets « Excursion » pour le trajet en TGV. La SNCB est dès lors disposée à rembourser la différence de prix entre le tarif normal (payé) et le tarif « Excursion ». Pendant la période de voyage concernée, cette différence de prix s'élevait à 7.940 francs (196,83 euros) – 6.760 francs (167,58 euros) = 1.180 francs (29,25 euros) par personne.

A la suite du taux d'occupation élevé du train, il n'a été possible ni de placer l'ensemble du groupe dans une seule voiture ni de satisfaire à l'exigence de la cliente, à savoir que chacun voyage en non fumeurs.

Compte tenu du remboursement promis, les participants ont chacun déboursé pour leur voyage 6.760 francs (167,68 euros) + 810 francs (20,08 euros) + 810 francs (20,08 euros) = 8.380 francs (207,73 euros). Pour des raisons commerciales, la SNCB offre à chaque voyageur des bons de voyage pour un montant équivalent à 25% du prix payé, soit 2.100 francs ou 52,06 euros.

## Un service à la clientèle avec quelques problèmes ...

Les dossiers montrent clairement qu'en matière de réservation en groupe dans les TGV, le service est loin d'être rendu de façon optimale. Dans ce domaine, la SNCB est en outre tributaire de la SNCF, ce qui ne peut néanmoins pas conduire à proposer des offres qui, dans de trop nombreux cas, ne sont pas réalisables.

On suggère au client un produit qui n'est pas disponible au moment de l'offre et dont on ignore s'il pourra finalement être obtenu. D'un point de vue commercial, opération délicate...

La diffusion de l'information est insuffisante et, souvent, l'information elle-même est trompeuse. Les offres proposées émises diffèrent en bien des cas de la réalité. Tout ne se passe pas toujours sans heurts avec les réservations et les clients ne sont pas chaque fois traités avec le respect qui leur est dû.

Quelques responsables de groupes ont emprunté le chemin de notre service et d'autres nous ont fait savoir qu'ils renonçaient à cette démarche supplémentaire, lassés par le parcours du combattant déjà effectué. De plus, ils s'estimaient déjà bien heureux d'avoir pu effectuer leur voyage, même si ce n'était pas aux conditions initialement convenues. Outre les difficultés rencontrées avec la SNCB, il faut aussi signaler que beaucoup d'entre eux se sont sentis mal à l'aise au sein de leur organisation ou de leur groupe parce que tout ne s'était pas déroulé comme prévu ou qu'il avait fallu payer un supplément.

Des initiatives visant à améliorer la prestation de service à ce niveau seraient dès lors plus que bienvenues.

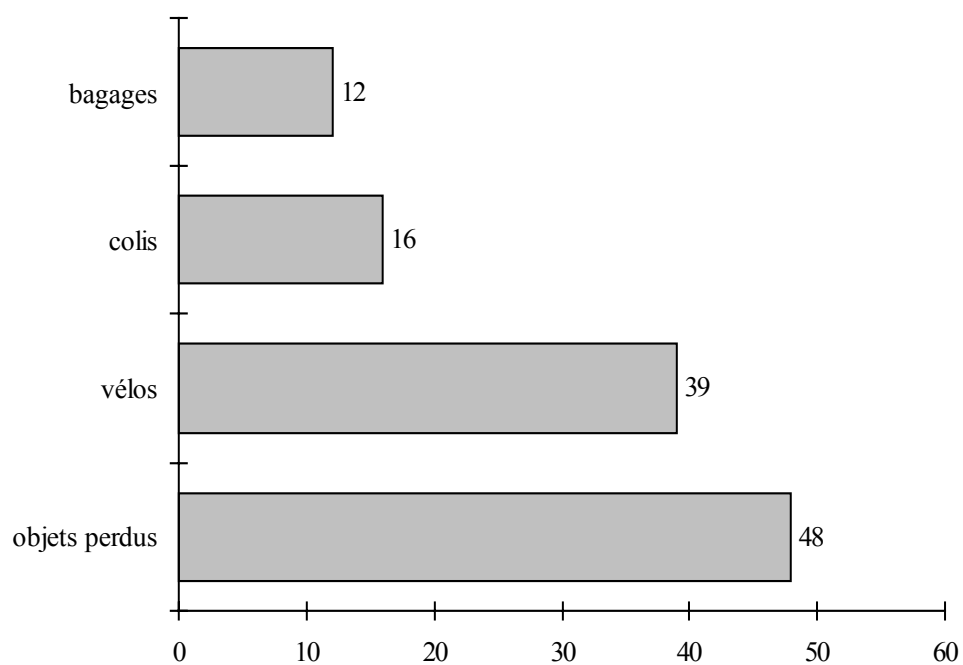
Photo SNCB

## 1.4. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 115 plaintes (4%). Celles-ci avaient pour objet :

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

### Plaintes par catégorie



Par rapport aux années précédentes, le nombre de plaintes totalisées dans cette rubrique a fortement augmenté (115 contre 58 l'année précédente). Une explication possible est peut-être l'incendie du dépôt pour bagages de la gare de Bruxelles-Nord. Lors du sinistre, tant les bagages et les vélos entreposés que les objets trouvés sont partis en fumée, ont été fortement endommagés ou tout au moins rendus irrécupérables pendant plusieurs mois.

Au demeurant, l'incertitude règne encore concernant l'indemnité que la SNCB accordera aux clients qui ont perdu un bagage ou un vélo dans cet incendie.

Mais tout comme les années précédentes, nous avons aussi reçu une série de plaintes dont il ressort que la SNCB ne traite pas toujours soigneusement les objets perdus qui ont été retrouvés. Entre-temps, il est aussi apparu que la procédure de signalement et de localisation des objets perdus devait être rediscutée de toute urgence.

Nous avons également enregistré des plaintes relatives à la politique de la SNCB en matière de vélos. Des remarques ont ainsi été formulées quant à la fiabilité des dépôts pour les deux-roues.

Enfin, on notera aussi un certain nombre de plaintes portant sur le fonctionnement d'ABX, le service petits colis de la SNCB.

### 1.4.1. OBJETS PERDUS.

Par le passé, lorsqu'un objet égaré était retrouvé dans les installations de la SNCB, il était remis dans une gare qui pouvait être la gare de destination du train où il avait été découvert ou simplement dans la gare où il était retrouvé.

La gare prenait acte de la description de l'objet dans un livre prévu à cet effet et le gardait durant 48 heures dans ses locaux. Si l'objet n'était pas réclamé endéans ce délai il était alors transmis au Dépôt Central des Objets Trouvés (DCOT) qui était situé à Bruxelles-Nord.

En février 2001, un incendie a ravagé les installations de Bruxelles-Nord, détruisant au passage une partie des objets entreposés et endommageant l'autre partie.

De nouvelles dispositions ont donc été prises temporairement pour la conservation des objets trouvés.

Afin de pouvoir assurer un service adéquat à la clientèle, les gares ont été invitées à conserver dans leurs locaux les objets trouvés et à transmettre quotidiennement un relevé comprenant le descriptif des trouvailles du jour à l'attention d'un bureau chargé de gérer l'organisation temporaire du service des objets trouvés.

Le client continuait à remplir, comme par le passé, un document (R197) qui cheminait par les gares susceptibles d'avoir reçu l'objet trouvé et, au cas où les recherches n'avaient pas abouti, il parvenait enfin au bureau chargé de la centralisation des découvertes qui procédait aux dernières vérifications avant conclusions définitives.

Depuis la fin juin 2001, un nouveau Dépôt Central des Objets Trouvés est fonctionnel à Bruxelles-Midi. Ces installations ne sont pas accessibles au public et les clients ne peuvent donc pas être invités à ce rendre à cet endroit. La restitution d'un objet n'est possible qu'avec un R 197 (disponibles dans les gares).

Par ailleurs, la période de garde dans les gares est augmentée : de 48 heures elle passe désormais à 14 jours calendrier.

Même si l'incendie survenu le 9 février 2001 au « Dépôt Central des Objets Trouvés » à Bruxelles-Nord a permis d'améliorer un tant soit peu la manière dont les objets trouvés devaient être conservés et centralisés, la procédure de recherche des objets perdus n'a en rien changé. Toutefois, les plaintes de l'année écoulée nous ont montré que la procédure de récupération des objets perdus déjà ramenés ne pouvait pas vraiment être qualifiée d'optimale. Venons-en d'abord à ladite procédure : on utilise toujours des registres dans lesquels les objets perdus doivent être inscrits ; le formulaire R197 est transmis en chaîne par courrier de service de A à B, de B à C. A l'ère de l'e-mail et d'internet/intranet, il faut avouer que cette manière de procéder est pour le moins archaïque. Un objet retrouvé est donc très difficile à localiser aussi longtemps qu'il n'est pas encore arrivé au Dépôt Central des Objets Trouvés. Pendant les mois qui ont suivi l'incendie au DCOT, les objets retrouvés ont été répartis çà et là entre les différentes gares et tout semblait couler de source. La procédure actuelle a également atteint ses limites pour d'autres raisons. Nous



avons déjà relevé que pour introduire une demande de recherche d'un objet perdu (demande qui revient en fait à rédiger une déclaration de perte), il fallait compléter un document R197. Or, le client ne reçoit aucun double de ce document. Dans la majeure partie des cas, il ne reçoit plus de nouvelles par la suite. Le client ne dispose donc plus de la moindre référence pour s'enquérir de l'état d'avancement de son dossier, sauf si l'on s'est montré suffisamment prévoyant pour noter le numéro d'ordre du formulaire R197.

Indépendamment du fait que le formulaire R197 pourrait être beaucoup plus efficace s'il était envoyé par voie électronique, on notera aussi le format extrêmement réduit de ce document. Si les agents du chemin de fer souhaitent envoyer ce formulaire par fax plutôt que de recourir au courrier de service (pour des raisons de rapidité), ce formulaire est difficile à charger sur le télécopieur en raison de son petit format. De plus, un formulaire aussi petit permet seulement de donner une description très sommaire de l'objet perdu, ce qui rend les recherches moins aisées.

La SNCB nous fait savoir qu'elle réexaminera la procédure actuelle de recherche et de traitement des objets perdus. Mais pour cela, il est indispensable qu'elle considère cet aspect de sa mission comme un service à part entière offert à sa clientèle et non plus comme une pesante nécessité. Lorsque dans le cadre d'un dossier il apparaît que la SNCB perd un objet pourtant retrouvé (2001/0418) et que celle-ci répond « ...un voyageur a négligé de porter suffisamment de soin à son bien...mais exige réparation de la SNCB parce que cette dernière n'a pas traité ce bien avec le soin dont le client n'avait pas fait preuve lui-même », on serait en droit de douter des efforts consentis par la SNCB pour tenter de restituer l'objet perdu.

## 1.4.2. VELOS

### Le train et le vélo, un tandem de mobilité

#### Le présent et l'avenir

De plus en plus, les cyclistes combinent le rail et le dérailleur pour effectuer des déplacements utilitaires ou d'agrément.

A l'initiative du Ministère des Communications et de l'Infrastructure, un récent forum, organisé le 27 avril 2001, a eu pour thème « Le Vélo mobile ».

Les participants se sont penchés sur différents sujets tels que l'infrastructure routière, le code de la route, les aménagements de la voie et des lieux publics, ... ainsi que sur l'intégration du vélo dans les transports en commun (train, bus, métro).

Si des mesures efficaces sont prises en ce domaine, les gestionnaires de ces entreprises peuvent s'attendre à un afflux de cyclistes sur leur territoire et dans leur matériel roulant.

Ces objectifs de mobilité et d'intermodalité se précisent et se concrétisent.

Il leur appartient de répondre maintenant aux besoins de cette clientèle particulière et d'inclure matériellement et structurellement cette évolution dans leurs projets.

#### Petit Tour d'Europe

Si l'on examine les tendances vélocipédiques de certains réseaux ferroviaires européens, dispositions favorables et restrictives s'y cotoient.

D'une part :

- en France, le transport est gratuit ;
- en Allemagne, la réservation est possible ;
- au Luxembourg, tous les trains sont accessibles ;
- aux Pays-Bas, la carte vélo est payante mais valable toute la journée.

D'autre part, respectivement dans ces mêmes pays :

- le voyageur doit charger et décharger lui-même son vélo ;
- les prix sont modulés suivant le kilométrage, le type de carte, ... ;
- les tarifs varient suivant la notion de bagage enregistré ou pas, le type de transport (national, international) ;
- les trains des heures de pointe matinale et vespérale sont interdits.

Le paradis cycliste serait de prendre, dans chaque contrée, les mesures les plus avantageuses des différents transporteurs.

Mais nature et culture propres, ainsi que l'état actuel de l'infrastructure (tant au niveau des gares que du matériel), ne s'y prêtent pas nécessairement.

C'est la raison pour laquelle il importe de concilier « conditions générales », présentes et à venir, et situations sur le terrain.

Au travers des plaintes ayant trait au train + vélo, deux écueils affluent :

- dans les trains : le prix du transport, la place réservée aux engins, la manipulation des vélos ;
- dans les gares : la sécurité du parcage.

L'aménagement des gares (box individuels accessibles avec carte magnétique) et la conception du matériel roulant (compartiments à usage exclusif plus grands) peuvent résoudre en partie ces problèmes dans un avenir plus ou moins proche.

De plus, l'accueil et le comportement des collaborateurs de la société de transport doivent être au diapason de ces facteurs matériels.

Il arrive parfois que certains d'entre eux considèrent les cyclistes comme des gêneurs et leur mettent des bâtons dans les roues.

La mobilité commence dans le cerveau.

## Quelques coups de pédale vers la Qualité

A court terme, la SNCB peut parcourir modestement certaines étapes vers l'harmonie train + vélo.

C'est en modifiant son attitude face aux cyclistes qu'elle manifesterait sa volonté d'opérer le changement.

Lorsque des clients s'interrogent sur l'éventualité de monter à bord d'un train avec leur vélo, il est vain de répondre que rien n'est prévu à ce sujet.

Ne serait-il pas plus simple et plus réaliste d'accéder à cette demande si les circonstances et le type de matériel roulant le permettent ?

Le débat néglige encore trop souvent le fait que l'on est tributaire des restrictions infrastructurelles au niveau des gares, mais surtout au niveau du matériel roulant. La SNCB a déjà pris une série d'initiatives en adaptant certains trains. Il reste incontestablement beaucoup de pain sur la planche. Il est clair qu'à certaines heures et sur certains tronçons, les problèmes de capacité que l'on rencontre déjà actuellement, et qui suscitent tant de critiques, ne laissent qu'une marge de manoeuvre fort réduite. Toutefois, cela ne doit pas constituer un argument décisif pour ne pas développer davantage le concept train-vélo, exploiter au mieux toutes les possibilités et également mieux communiquer en ce qui concerne les projets, les réalisations et les objectifs à terme.

## Transport des vélos et tandems accompagnés

Sous réserve de l'application de l'article 50§2 (« Bagages à main »), tout cycle, emballé ou non, ne peut être considéré comme bagage à main et doit être transporté sous le couvert d'une carte train vélo/tandem ou d'un libre-parcours d'un jour à compléter par le voyageur avant l'embarquement. Dans ce cas, la conduite du vélo/tandem jusqu'au train incombe totalement au voyageur. Ce dernier est en outre responsable du chargement, du transbordement et du déchargement de son vélo/tandem, sous la surveillance du personnel d'accompagnement des trains et aux endroits désignés par ce dernier.

Les accessoires attachés aux vélos sont pris en charge par les voyageurs comme bagages à main. La SNCB décline toute responsabilité quant aux objets manquants.

Dans la mesure des places disponibles, le voyageur peut utiliser des cartes pour le transport des vélos/tandems accompagnés valables pour un trajet simple ou des libres-parcours d'un jour, dont les prix forfaitaires sont publiés au Fascicule II.

Les conditions d'utilisation des cartes vélos/tandems et des libres-parcours d'un jour sont les suivantes :

a) Les cartes vélos/tandems sont valables un an en trafic intérieur, à la date mentionnée sur le titre de transport, entre deux gares belges au choix (points frontière exclus). Le voyageur doit être en possession d'un titre de transport valable pour lui-même, correspondant au trajet complété sur la carte vélo/tandem.

L'interruption de voyage n'est pas autorisée.

b) Les libres-parcours d'un jour sont valables toute la journée à la date mentionnée sur le titre de transport, pendant la durée de validité de la carte (un an).

c) Les cartes et les libres-parcours ne sont pas nominatifs et peuvent être achetés à l'avance dans n'importe quelle gare desservie par du personnel de vente. Ces titres de transport permettent aussi d'embarquer le vélo dans le train au départ d'une gare non desservie par du personnel de vente.

d) Les voyageurs qui embarquent au départ d'une gare non desservie par du personnel de vente et qui n'ont pas eu l'occasion d'acheter leur titre de transport à l'avance, ont la possibilité d'acquérir le titre de transport dans le train au tarif « transport des vélos et tandems accompagnés » publié au Fascicule II. Il suffit de prévenir l'accompagnateur de train avant d'embarquer.

e) Avant de charger le vélo dans le train, le voyageur doit compléter correctement les deux volets de la carte vélo/tandem ou du libre-parcours d'un jour, en majuscules et à l'encre indélébile dans l'ordre indiqué (le jour de la semaine en toutes lettres, la date du voyage en 6 chiffres - par ex. 06.12.01 -, le nom en entier des gares de départ et de destination - cette dernière mention n'est pas nécessaire pour le libre-parcours d'un jour).

Les inscriptions non conformes, les ratures, les surcharges, les traces d'effacement, de gommage ou autres rendent la carte vélo/tandem ou le libre-parcours d'un jour non valable et sont considérées comme une irrégularité. Dans ce cas, le voyageur doit payer le tarif « transport de vélos et tandems accompagnés », de même que le montant forfaitaire publié au Fascicule II.

- f) Le volet gauche est à conserver par le voyageur pendant le voyage. Le volet droit, sur lequel le personnel d'accompagnement apporte la marque de contrôle après le chargement, est fixé sous la selle du vélo.
- g) Le voyageur effectue le chargement, transbordement et déchargement de son vélo/tandem quand il utilise la carte décrite ci-avant aux endroits indiqués par le personnel d'accompagnement des trains et sous sa surveillance.
- h) Les cartes inutilisées (remplies mais sans marque de contrôle) ou non remplies sont remboursées intégralement dans les gares pendant leur période de validité, contre remise de la totalité de la carte vélo (volets gauche et droit).

## Vols de bicyclettes dans les dépôts payants de la SNCB

Au cours de l'année écoulée, le médiateur a été saisi d'une série de plaintes concernant les deux-roues volés dans les dépôts payants pour vélos de la SNCB. La société des chemins de fer a été accusée de négligence dans cette affaire. Le phénomène des vols avait déjà été dénoncé dans les précédents rapports annuels.

Ainsi, en octobre 2000, un client s'est adressé à la fois au médiateur et directement au service clientèle de la SNCB afin de se plaindre en termes assez cyniques du fait que la SNCB ne consentait aucun effort sérieux pour assurer une garde efficace des vélos. Dans sa lettre, il va jusqu'à parler d'un « self-service pour les voleurs » à la gare de Bruxelles-Nord.

Les éléments suivants semblent être à l'origine de son mécontentement :

- la relève de nuit du dépôt à bagages, annexe « dépôt pour vélos », a été supprimée et les vélos ne sont donc pas gardés entre 21h45 et 6h15. N'importe qui peut donc aller et venir à sa guise dans ce dépôt ;
- il n'existe pas de dispositif efficace pour fixer les vélos. De plus, les râteliers ne sont pas présents en nombre suffisant et il arrive que les bicyclettes doivent simplement être placées contre un mur sans être attachées.

Bien que cette plainte soit régulièrement rappelée au bon souvenir de la SNCB, la réponse tarde à venir...

Trois mois plus tard, le client annonce pièces à l'appui (dont une déclaration de vol faite à la police) que son vélo, pourtant soigneusement fixé au râtelier au moyen d'un cadenas,

lui a entre-temps été dérobé. Le client réclame un dédommagement et dénonce ouvertement la négligence de la SNCB. Il déclare que son vélo a été donné en dépôt à la SNCB et que celle-ci ne peut pas invoquer la force majeure. Le client met la SNCB en défaut pour le vol du vélo.

Dans sa réponse, la SNCB nie toute responsabilité : « Ici, il n'est pas question d'un contrat de garde et d'après le règlement d'ordre intérieur qui figure dans les Conditions Générales, ce contrat implique uniquement la mise à disposition d'un emplacement à l'intention des usagers. En d'autres termes, il s'agit simplement d'un contrat de location pour un emplacement servant à garder le vélo au sec et à l'abri, contre la modique somme de 270 francs par mois (6,69 euros) ».

La SNCB se défend également de toute négligence : « Comme il n'y a plus de personnel des chemins de fer disponible au dépôt pour vélos de Bruxelles-Nord, comment votre correspondant pourra-t-il apporter la preuve d'une erreur dans le chef du personnel de la SNCB ? ».

Dans une réaction, le médiateur fait observer que dans cette affaire, la SNCB emploie la langue de bois. Dans une brochure publicitaire, la SNCB fait en effet l'éloge de la combinaison train + vélo pour les déplacements entre le domicile et le lieu de travail. Elle indique que des dépôts pour vélos sont disponibles dans presque toutes les gares, « parfois gratuitement, parfois contre paiement s'ils sont aussi gardés ou sécurisés ». Le texte visé est d'ailleurs en conformité avec le deuxième contrat de gestion conclu entre la SNCB et l'Etat dans lequel il est stipulé que la SNCB doit mettre des dépôts pour vélos fiables à la disposition du public.

Cette duplicité de langage ressort également d'autres dossiers. La SNCB a ainsi répondu en 1998 que « pour diverses raisons, elle n'était pas partisane du fait que l'on emmène le vélo à bord du train. La SNCB est toutefois en faveur d'une organisation où les usagers train+vélo ont la possibilité de parquer leur vélo en tout confort et en toute sécurité dans la gare... Cette solution profite tant au navetteur qu'au touriste qui souhaitent utiliser le vélo pour le transport terminal et d'approche. La SNCB a dès lors décidé d'investir dans ce transport terminal et d'approche ».

Le médiateur souligne également l'interprétation que la SNCB s'entête à donner au terme « sécurisé ». D'après la SNCB, cela signifie que le vélo est seulement mis à l'abri (contre les intempéries).

Le médiateur ne peut approuver l'approche de la SNCB. Cette dernière allègue qu'il ne s'agit nullement d'un contrat de garde, mais uniquement de la mise à disposition d'un emplacement. Aussi convient-il d'épingler que sur l'abonnement de parcage de vélo, il est bien question de la « mise en dépôt d'un vélo ». Le médiateur estime que la vision correcte est celle selon laquelle le loueur est tenu de veiller à ce que le dépôt collectif puisse remplir sa fonction de sécurité même s'il s'agit uniquement de la location d'un emplacement (Vincent Sagaert, Parking- en Garagecontracten, die Keure, 2001, page 95).

On peut d'ailleurs se demander si les clauses d'exonération telles qu'elles apparaissent dans les Conditions Générales de la SNCB n'enlèvent pas toute utilité au contrat dans

lequel elles sont insérées. Aux yeux des clients, c'est d'ailleurs la fonction de protection de ces dépôts payants qui est primordiale et qui constitue l'essence même du contrat en question.

Quoi qu'il en soit, malgré toute l'argumentation développée et l'avis rendu, la SNCB refuse d'assumer une quelconque responsabilité dans ce dossier et rejette dès lors toute demande de remboursement.

Dans un autre dossier similaire (2001/2292) introduit à une date ultérieure et qui concernait la disparition d'un vélo dans un dépôt, la SNCB a remboursé 13.745 francs (340,73 euros) au client sans rechigner. Nous pouvons seulement espérer que ce remboursement indique un changement d'approche dans ce domaine.

Dans nos discussions, nous avons à maintes reprises insisté sur le fait que des facteurs tels que le dépôt d'un vélo en toute sécurité et sous couvert d'un contrat sans ambiguïté qui comprendrait même (moyennant paiement) plusieurs options, pourraient induire un changement de comportement en matière de mobilité et à terme avoir un effet dissuasif sur la nécessité d'investir dans des installations destinées à l'automobile.

## Dispositions spéciales pour le dépôt de vélos et cyclomoteurs

Le dépôt de vélos et de cyclomoteurs n'est possible qu'aux prix et conditions prévus pour le dépôt des bagages (article 56). Ces tarifs sont publiés au Fascicule II. La SNCB met à la disposition de ses clients des emplacements de parking pour vélos et cyclomoteurs pour lesquels elle n'assume aucune responsabilité de dépositaire.

Ces emplacements, même situés en gare, sont soumis aux dispositions reprises dans la partie VI.

## Montant de l'indemnité en cas de perte de vélos/tandems

Quand, en vertu des présentes Conditions Générales, une indemnité pour perte de vélos/tandems est mise à charge de la SNCB, elle est calculée d'après la valeur de ces objets, au lieu et à l'époque où les vélos/tandems ont été acceptés au transport (c-à-d. le prix d'achat diminué de 10% de dépréciation par an).

En cas d'impossibilité de présenter les factures d'achat, l'indemnité totale accordée ne peut toutefois excéder le montant maximum publié au Fascicule II.

Sont en outre restitués le prix de transport et autres sommes déboursées à l'occasion du transport des bagages perdus, sans autres dommages-intérêts.

## Utilisation des parkings pour vélos gérés par la SNCB

### 3.1. Généralités

- §1. La SNCB fixe les prix pour l'usage des parkings payants pour vélos :
- a) par jour calendrier ;
  - b) par abonnement valable un mois, un trimestre ou un an, dont la validité prend cours, n'importe quel jour, au choix du client.
- §2. En cas de résiliation ou d'échange de l'abonnement de parking, les règles de remboursement prévues à l'article 23 (remboursement de cartes train) sont d'application.

### 3.2. Règlement d'ordre intérieur

- §1. La SNCB s'engage uniquement à mettre des emplacements à la disposition des usagers et n'assume aucune responsabilité de dépositaire.
- §2. La SNCB décline toute responsabilité, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, du chef de tout dommage quelconque qui pourrait survenir dans son parking aux vélos et cyclomoteurs ou à leurs accessoires et notamment à cause des : accidents, vols, effractions, incendies, vandalisme, etc..

La responsabilité de la SNCB ne peut être engagée qu'en cas de faute de ses préposés.

L'indemnisation qui peut être mise à sa charge n'excédera en aucun cas les montants publiés au Fascicule II. L'utilisation gratuite des parkings pour vélos et cyclomoteurs ne peut jamais donner lieu à une quelconque indemnisation. La SNCB informe l'utilisateur qu'il est obligatoire de fixer son vélo ou cyclomoteur au moyen d'un système anti-vol adéquat.

- §3. • Dans les parkings pour vélos et cyclomoteurs munis d'un système automatique de contrôle, l'utilisateur abonné devra être en possession d'une carte délivrée au guichet de surveillance. Cette carte commande l'ouverture de la porte tant à l'entrée qu'à la sortie.

L'utilisateur occasionnel devra payer le montant prévu (minimum une journée) auprès du préposé du parking (ou à une caisse automatique) afin d'obtenir une carte (un jeton) permettant l'ouverture de la porte d'accès.

- Dans les parkings où le contrôle est effectué par un préposé en vue de la perception de la redevance, l'utilisateur abonné devra obligatoirement placer sa carte de parking au cadre du vélo ou du cyclomoteur. Il devra par ailleurs montrer sa carte d'abonnement de parking à la première requête des préposés du parking.

Toute carte périmée ou employée d'une façon abusive sera retenue au contrôle. L'utilisation abusive d'une carte fera l'objet de poursuites judiciaires.



Toute perte ou détérioration de carte devra immédiatement être signalée à la direction de la gare.

Le remplacement d'une carte d'abonnement perdue ou détériorée se fera moyennant paiement du renouvellement de l'abonnement.

Tout abonné qui ne possédera pas sa carte d'abonnement tant à l'entrée qu'à la sortie, sera considéré comme un client de passage et astreint au paiement du tarif journalier prévu pour les utilisateurs occasionnels.

- §4. L'utilisateur reconnaît à la Direction de la gare le droit de faire déplacer ou enlever son vélo ou cyclomoteur sans qu'il puisse prétendre à un quelconque dédommagement si les nécessités de l'exploitation venaient à l'exiger ou si le vélo, ou le cyclomoteur, ne stationnait pas aux emplacements de stationnement prévus. Cela s'applique, entre autres, aux vélos et aux cyclomoteurs séjournant plus de 45 jours dans le parking sans en avoir prévenu par écrit la Direction de la gare. Les vélos ou les cyclomoteurs abandonnés pour une période ininterrompue de plus de 45 jours peuvent être cédés par la SNCB à l'administration des Domaines.
- §5. L'utilisateur aura accès au parking pendant les heures d'ouverture de celui-ci sauf dispositions contraires prévues.
- L'accès n'est autorisé à l'utilisateur que pour déposer ou reprendre un vélo ou un cyclomoteur. La Direction de la gare se réserve le droit de fixer les heures d'ouverture et de fermeture du parking par voie d'affichage.
- §6. L'utilisateur devra se conformer aux instructions verbales données par le personnel du parking.
- §7. Les utilisateurs doivent descendre de leur vélo ou cyclomoteur pour circuler à l'intérieur du parking. Les sens de circulation et autres indications devront être respectés.
- §8. En dehors du vélo ou cyclomoteur, aucun objet de quelque nature que ce soit ne peut être placé dans les parkings.
- §9. Les tarifs pour l'utilisation des parkings pour vélos et cyclomoteurs de la SNCB sont affichés à l'entrée du parking. Ils sont calculés par jour calendrier et par place occupée.
- §10. Les propriétaires des vélos et cyclomoteurs se trouvant dans le parking sont considérés comme ayant accepté le règlement du parking de la SNCB. Les personnes qui se rendent sur l'aire de parcage doivent également se conformer à ce règlement.

## Combien vaut votre vélo ?

Lorsqu'un client gare sa bicyclette dans le parking payant pour vélos de la SNCB, celle-ci part du principe qu'il ne s'agit pas d'une mise en dépôt, mais exclusivement de la location d'un emplacement afin que le client puisse y « parquer » son vélo.

Lorsque le vélo disparaît ou est définitivement perdu (par exemple lors de l'incendie de Bruxelles-Nord), la SNCB ne consent à verser une indemnité que si les membres de son personnel ont commis une erreur. Et encore, ladite indemnité est limitée à la maigre somme de 2.017 francs, soit 50 euros (article 87.b § 2 des Conditions Générales).

En revanche, si ce même vélo est perdu pendant le transport par rail (donc lorsque le client emmène le vélo à bord du train), le propriétaire reçoit la somme indiquée sur la facture, avec une moins-value de 10% par an en fonction de l'âge du vélo. S'il ne dispose pas d'une facture, le client reçoit une somme maximale de 2.017 francs (50 euros).

Le médiateur a demandé à la SNCB de lui donner un aperçu des modifications que ce montant (et le prix de l'abonnement de parking) avait subi au fil des ans ; malgré plusieurs rappels, aucune réponse ne nous est parvenue ... Apparemment, si l'on se fie à la mémoire ferroviaire collective, ce montant n'a plus été modifié depuis des lustres.

Toujours est-il qu'il n'a pas suivi les variations de l'indice des prix à la consommation.

En guise de comparaison, citons un exemple de l'étranger. Le client français malchanceux est lui mieux loti car pour la SNCF, un vélo perdu vaut aussi 2.000 francs, français bien entendu. En euros, cela équivaut à un rapport de 50/304,9.

Nous espérons que cette approche fait aussi l'objet de discussions au sein de la Société car le voyageur qui souhaite répondre aux encouragements formulés par le gouvernement afin d'utiliser le train en combinaison avec d'autres modes de transport, est tout aussi désireux d'être rassuré sur le sort de sa monture. Nous avons jugé encourageant le fait que la SNCB ait récemment remboursé une somme beaucoup plus importante pour un vélo disparu. Il nous reste à espérer que l'adage « une hirondelle ne fait pas le printemps » ne soit pas d'application ici.

Photo SNCB

### 1.4.3. COLIS

#### Frais de présentation à la douane (envois importés)

L'acheminement des colis ou courriers postaux en régime International est confié, en Belgique, à la SNCB via sa filiale ABX ou à la Poste. Selon l'un ou l'autre des prestataires, des frais de perceptions sont perçus. Nous avons reçu diverses plaintes cette année concernant des frais que les destinataires estimaient indûment facturés. La problématique émane de différentes modalités que nous allons détailler ci-après. Toutefois le nœud du problème se situe la plupart du temps dans l'information préalable que l'expéditeur devrait délivrer au destinataire ou alors le prestataire de service à l'expéditeur.

Mais venons aux faits :

Tout d'abord, un envoi remis en tant que colis ou courrier postal auprès de l'administration postale de l'expéditeur est donc soumis à la réglementation des actes de l'Union Postale Universelle.

Selon la réglementation en vigueur, La Poste est responsable pour le traitement du courrier postal alors que la SNCB (ABX LOGISTICS - World Pack) est chargée du traitement des colis postaux internationaux (CPI).

Cela signifie que les administrations postales d'expédition doivent impérativement avant d'acheminer les envois vers notre pays, traiter ceux-ci comme suit :

a) service de la poste aux lettres (courrier postal)

à traiter par La Poste :

pour être acceptés par La Poste les paquets doivent être timbrés d'une étiquette CN 22 (c.à.d. un CN 22 aussi bien sur le colis que sur le bulletin d'expédition).

La Poste ne compte pas de frais supplémentaires pour le traitement des petits colis.

b) service des colis postaux :

à traiter par la SNCB (ABX LOGISTICS – World Pack)

Lors de la livraison d'un CPI, la SNCB facture un montant supplémentaire fixe. L'imputation de ces frais est contestée via notre service par les clients.

La Société ABX justifie ces frais administratifs relatifs aux envois par « Les dispositions de la convention de l'Union Postale Universelle comportant des règles communes applicables au service postal, article 7 :

- alinéa 3, les administrations postales sont autorisées à dépasser toutes les taxes figurant dans la convention et les arrangements, y compris celles qui ne sont pas mentionnées à titre indicatif ;
- alinéa 3.2, si cela est nécessaire pour couvrir les coûts d'exploitation de leurs services ou pour tout autre motif. »

Un autre élément est de nature à induire en erreur certains clients : les frais de présentation de douane pour un colis hors CEE. En effet, il s'agit de règles d'ordre fiscal et la Société ABX en tant que transporteur est tenue de s'y plier.

Le supplément réclamé au destinataire trouve son origine dans des dispositions légales d'ordre fiscal concernant l'introduction de marchandises dans le territoire douanier de l'Union Européenne (Code des douanes communautaires et ses arrêtés d'exécution).

Cette réglementation impose à toute personne qui introduit des marchandises dans le territoire douanier (dans ce cas ABX) de les présenter en douane (article 40 de la Directive Européenne 2913/92 du 12 octobre 1992). Pour les frais que cette opération lui occasionne, la société ABX tarifie un montant forfaitaire.

Il faut noter que l'article 64 de la même Directive précise que la déclaration en douane peut être effectuée par toute personne en mesure de le faire, et donc notamment par le destinataire. Dans la pratique, la société ABX agit de la sorte car elle considère qu'en général, vu les frais de déplacement ( les opérations se passent toujours au bureau des douanes de Bruxelles) et le temps nécessaire pour effectuer les opérations de dédouanement par un non professionnel, la quasi totalité des destinataires lui confient ce travail. En outre, dans certains cas, les marchandises sont périssables et il est urgent de les délivrer.

## Coûts de la livraison contre remboursement

L'expéditeur d'un colis postal international a la possibilité d'affranchir le paquet contre remboursement. Lors de la livraison, un montant qu'il aura au préalable fixé sera payé par le destinataire à condition que le colis ait été remis à ce dernier. Cette possibilité est très fréquemment utilisée pour les achats effectués en commerce électronique, par exemple lorsque l'acheteur préfère ne pas communiquer via internet les données relatives à sa carte de crédit.

ABX (World Pack) n'accepte ce service complémentaire que pour un nombre limité de relations européennes ; pour la livraison de ces colis, ABX demande en outre au destinataire 750 francs (18,59 euros) de frais supplémentaires.

D'après ABX, ce supplément est facturé afin de couvrir les coûts liés à l'opération de paiement international, ainsi que les coûts administratifs afférents.

Ces coûts ne sont pas connus à l'avance par l'expéditeur du colis (selon ABX, parce qu'il n'est pas concerné). Ils ne sont pas non plus connus au préalable par le destinataire belge (d'après ABX, parce que le contrat de transport est conclu avec l'expéditeur et non avec le destinataire).

Il arrive donc que le destinataire ait droit à une surprise désagréable, surtout si le prix peu élevé de la marchandise a été la motivation principale de son achat. Lorsqu'il s'agit de montants relativement faibles, le supplément de 750 francs (18,59 euros) alourdit sensiblement la facture finale. Cette situation ne nous semble pas saine.

## SITUATION VECUE

2001/0221 Le 29 janvier 2001, ABX livre à un client contre remboursement un colis qui lui a été envoyé des Pays-Bas (CPI) ; en plus du remboursement proprement dit, il doit aussi déboursier 750 francs (18,59 euros) de frais administratifs.

En réponse au client, ABX explique qu'elle lui a facturé cette somme forfaitaire afin de couvrir les frais liés aux remboursements dans la zone Euro.

Le client n'est pas d'accord :

- il n'existe pas d'accord entre ABX et sa firme pour la fourniture de marchandises et/ou de services ;
- il existe seulement un accord entre les PTT néerlandais et ABX ;
- l'expéditeur a déjà payé un supplément pour un envoi contre remboursement (5 florins ou 2,27 euros) ;
- pour les lettres et les colis, le port est à charge de l'expéditeur.

Le client remarque également que l'expéditeur a payé 586 francs (14,53 euros) pour le transport, supplément remboursement inclus, alors qu'ABX compte sans problème un montant de 750 francs (18,59 euros) pour les frais administratifs.

Le document délivré par ABX lors de la livraison mentionne « *fait office de facture* », mais d'après le client, il n'est pas utilisable en tant que tel car un certain nombre d'éléments font défaut, ce qui est d'après lui contraire à la loi sur les pratiques du commerce et à la législation en vigueur en matière de TVA.

Il demande le remboursement des frais administratifs ainsi qu'une facture en bonne et due forme.

Dans sa réponse, la SNCB (ABX World Pack) explique la répartition des tâches telle qu'elle est appliquée en Belgique pour le traitement des envois postaux.

Depuis l'introduction de l'euro, des cours du change fixes sont appliqués. Il n'est donc plus possible, comme cela était autorisé, de pratiquer un cours plus élevé afin de couvrir les coûts spécifiques au service « remboursement international ».

C'est la raison pour laquelle il a été décidé de facturer 750 francs (18,59 euros) de frais supplémentaires pour ce service.

Pour l'exportation, le service remboursement est supprimé ; pour l'importation, ce service n'est accordé qu'à certains pays (les 12 pays de la zone Euro). Les PTT néerlandais sont au courant de ce fait.

La SNCB ne peut pas accorder ce service sans se faire rembourser les frais afférents. Les frais d'administration facturés sont en conformité avec les prescriptions de l'UPU. Comme l'envoi a été livré et que le destinataire a acquitté les frais réclamés, la SNCB est dégagée de toute responsabilité ultérieure.

Le médiateur demande un complément d'information :

1. De quelle manière le client (dans le cas présent, le destinataire) peut-il s'informer à l'avance de ces tarifs et conditions générales ? Quand et comment ces tarifs et conditions sont-ils le cas échéant publiés (opposabilité des clauses contractuelles) ?
2. Quel recours le destinataire peut-il introduire ?
3. Le service des petits colis internationaux est une mission de service public de la SNCB qui a été reprise telle quelle dans le Contrat de gestion et pour laquelle la SNCB reçoit une intervention financière de l'Etat. Ce service doit-il dès lors couvrir ses dépenses en permanence ?
4. La remise en question de cette mission de service public a-t-elle été approuvée par l'autorité de tutelle ?
5. Apparemment, les recettes provenant du service « remboursement international » ne couvrent pas les dépenses. Quel est le prix de revient réel d'un remboursement à l'importation ? Comment est-il calculé ? Quelles sont les recettes générées ? Comment sont-elles calculées ?

La SNCB n'apporte qu'une réponse partielle à ces questions :

1. Etant donné que la SNCB n'offre pas ce service au départ de la Belgique, il ne s'agit ici que d'une importation. Par conséquent, la SNCB n'entretient aucun lien contractuel avec le destinataire et les tarifs ne sont donc pas publiés ;
2. Le destinataire peut refuser l'envoi ;
3. D'après le contrat de gestion (article 30, 4<sup>o</sup>), il s'agit d'une mission de service public (prestations à fournir pour les besoins de la Nation).

Les questions 4 et 5 ne reçoivent pas de réponse.

La SNCB fournit cependant au client une facture en bonne et due forme.

### La signature du destinataire

Lors de la livraison d'un colis, le destinataire doit toujours apposer sa signature sur les documents d'envoi ; si le livreur trouve porte close, il est tenu de reprendre le colis.

Dans un certain nombre de cas, le chauffeur a cependant laissé le paquet devant la porte et signé lui-même les documents de transport. Cette manière de procéder est contraire à toutes les prescriptions en vigueur, qu'elles soient nationales ou internationales.

Les ennuis ne font que commencer si le destinataire regagne son domicile et retrouve le paquet vidé de son contenu ou si les marchandises ont été endommagées pendant le transport (ou après celui-ci). Vis-à-vis de l'expéditeur, ABX déclarera en effet que le colis a été livré, acte qui la dégage de toute responsabilité.

Nous avons reçu plusieurs plaintes à ce sujet. Un dossier représentatif est repris dans la partie « Avis ».

Plutôt que de se retrancher derrière toutes les procédures et réglementations (im)possibles, le médiateur propose que la bonne intelligence l'emporte et que l'on mette tout en œuvre afin d'offrir au plus vite au client un dédommagement équitable.



#### 1.4.4. BAGAGE

##### Objets perdus lors de l'incendie de Bruxelles-Nord

Pour le traitement des dommages consécutifs à l'incendie de Bruxelles-Nord, la SNCB établit une nette distinction entre les vélos et les pièces mises en dépôt.

Pour les vélos, la SNCB répond assez rapidement aux clients concernés. Sur la base de l'article 87 des Conditions Générales de Transport, elle rejette « toute responsabilité, en quelque qualité et pour quelque raison que ce soit, pour les dommages causés à un vélo (moteur) ou ses accessoires dans le dépôt pour vélos, notamment à la suite d'accidents, vols, effraction, incendie, vandalisme, etc. » Elle ajoute encore : « Le même article stipule que la SNCB n'est responsable qu'en cas d'erreur de la part de ses employés. Le dédommagement susceptible de lui être imposé dans ces circonstances, ne peut en aucun cas être supérieur au montant fixé dans les Conditions Générales, en l'occurrence 2.000 francs (49,58 euros) pour les vélos et 4.000 francs (99,16 euros) pour les vélomoteurs et les scooters ».

Malgré cela, la SNCB souhaite se montrer sous son meilleur jour et conclut en déclarant ce qui suit : « Comme la question de la responsabilité ne pourra être réglée qu'après un certain temps, la SNCB, même si elle n'y est pas tenue, a décidé de consentir un geste commercial en vous accordant un dédommagement qui ne pourra toutefois être supérieur au montant précité. (...) Il s'agira donc d'une somme de 2.000 francs (49,58 euros) (...) qui sera versée sur votre compte bancaire. (...) Le versement sera finalement effectué sans réserves et sans la moindre reconnaissance de responsabilité ».

Les clients ne sont absolument pas d'accord avec l'indemnisation proposée par la SNCB, d'autant qu'en cas d'acceptation il n'y a plus de recours possible, même s'il devait s'avérer que la responsabilité de la SNCB semble engagée.

En ce qui concerne les bagages laissés en dépôt, la SNCB semble avoir plus de mal à tirer son épingle du jeu. Après avoir insisté à maintes reprises et de manière très explicite, presque un an jour pour jour après l'incendie, le médiateur a reçu la réponse suivante, peu parlante : « La SNCB souhaite traiter globalement plutôt qu'individuellement les dossiers relatifs à l'incendie du 9 février 2001 à Bruxelles-Nord. Toutes ces plaintes recevront donc une réponse en même temps. Vu la complexité des dossiers, nous n'avons malheureusement pas encore pris de décision à ce sujet ».

Dans sa réplique, le médiateur pose plusieurs questions précises concernant l'état d'avancement de cette affaire et le moment où une décision interviendra. Il signale également à la SNCB que le client a le droit de se référer aux délais légaux dans lesquels sa plainte est censée être traitée.

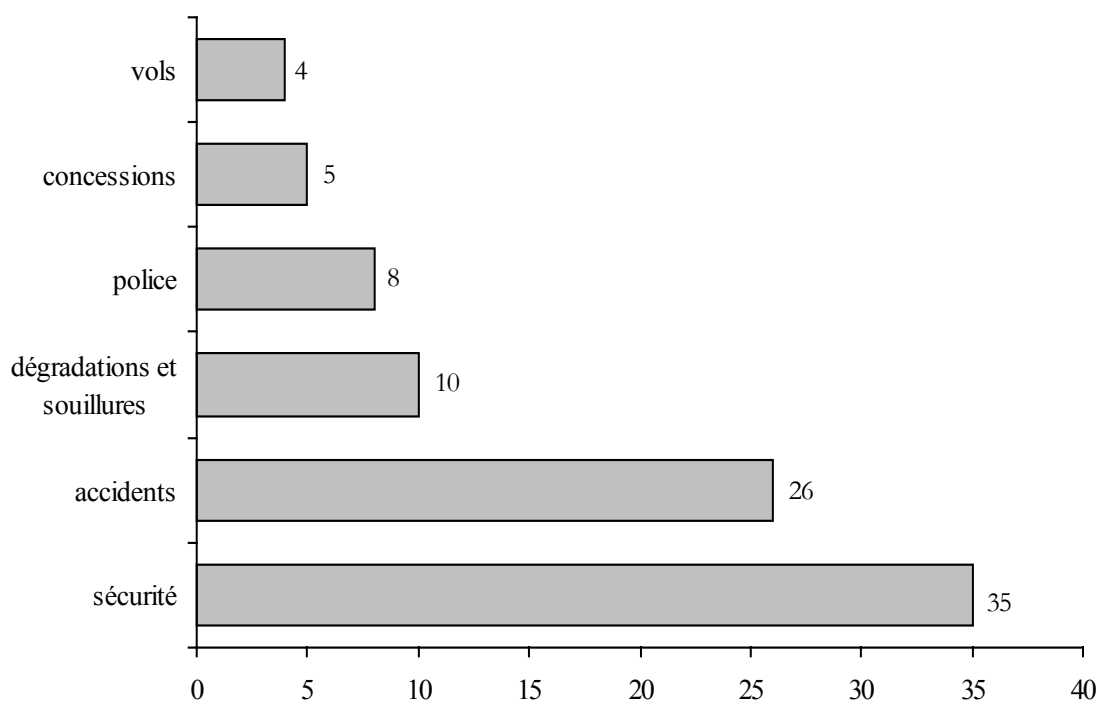
Les dossiers sont toujours en cours.

## 1.5. DIVERS

Les 88 plaintes (3%) classées sous cette rubrique concernent surtout :

- des problèmes liés à la sécurité ;
- des accidents survenus à des clients dans les installations de la SNCB ;
- les vols.

### Plaintes par catégorie



## Comportement agressif

Depuis quelque temps déjà, les médias font largement l'écho des actes d'agression commis dans les transports en commun. Ce sont surtout les formes graves de cette violence qui sont traitées en long et en large par la presse. Ce phénomène inquiétant n'épargne pas non plus la SNCB.

D'autres réseaux européens se trouvent confrontés à ces formes de violence. La SNCF reconnaît, entre autres, que ses agents des trains et des gares, présents en première ligne, sont les victimes de ces actes lorsque le système ne fonctionne pas bien.

De leur côté, les Chemins de Fer Fédéraux Suisses attribuent en partie les manifestations de brutalité à l'uniforme et à la mission de contrôle de ses collaborateurs, en qui certains voyageurs voient des représentants d'un « ordre » à combattre, et constatent qu'elles sont souvent le fait de groupes ou de personnes isolées, souvent sous l'influence de l'alcool ou de la drogue.

Il est incontestable que le nombre de formes graves d'agression est en augmentation.

Maintes analyses et enquêtes tentent de déterminer le pourquoi de cette violence. Les trains et les gares sont par définition des endroits drainant de nombreux voyageurs qui sont appelés à s'y côtoyer pendant une période déterminée, généralement dans des circonstances stressantes dues à des contraintes de temps ou à d'autres facteurs. A bord du train, par exemple, ces personnes se retrouvent complètement dépendantes de facteurs externes pour le déroulement de leur voyage. Les seuls interlocuteurs qu'elles peuvent trouver sont les agents en uniforme, dans le jargon « accompagnateurs de train » (les voyageurs qui sont sciemment en infraction avec leur titre de transport considèrent d'office ces accompagnateurs comme des « trouble-fête »). Il ne faut pas sous-estimer la complexité de la mission qui incombe aux accompagnateurs de train. Ces derniers sont les plus exposés aux agressions. La difficulté de leur tâche est souvent sous-évaluée, sans parler des préjugés liés à l'ancienne dénomination de « poinçonneur ». La réalité du terrain requiert en fait de nombreuses aptitudes, surtout en ce qui concerne la manière de traiter avec les clients dans des situations de stress ou lorsqu'un voyageur est pris en « flagrant délit » en présence de tiers. L'exercice d'une fonction de contrôle, notamment le port d'un uniforme, ainsi que les compétences requises pour intervenir sont parfois des ingrédients qui suffisent à éveiller une certaine animosité chez quelques clients.

Les accompagnateurs de trains sont les ambassadeurs de la SNCB et la clientèle nourrit donc certaines attentes à leur égard. Ils sont sollicités personnellement et deviennent en quelque sorte un réceptacle pour les remarques fondées ou non émises concernant les services fournis par l'entreprise. De même qu'ils doivent prêter l'oreille aux diverses opinions qui alimentent le débat social relatif à la SNCB. Dans un certain nombre de situations, les accompagnateurs de train peuvent tenter de donner une explication valable même s'il leur est pratiquement impossible de remédier au problème. Des déclarations ou des décisions dont ils ne sont pas responsables leur sont reprochées, tantôt dans le respect d'une certaine courtoisie, tantôt avec davantage d'agressivité. Entre-temps, l'on

attendent d'eux qu'ils exécutent une série de tâches et le train doit continuer à rouler, à l'heure de préférence.

Il en va de même pour le personnel de gare, qui se trouve lui aussi dans la ligne de feu au point de littéralement essayer des coups dans certains cas.

Déjà dans notre rapport précédent (rapport 2000, pp. 85 et 86), nous avons souligné ce problème que nourrit de temps à autre un service ferroviaire défaillant (places insuffisantes en 2e classe, retards, absence de communication, ...).

Les cas graves d'agression largement exposés dans les médias ne sont pas évoqués dans les dossiers soumis au médiateur. Lorsque la police est dépêchée sur place et dresse un procès-verbal, l'affaire est tranchée par voie judiciaire. Cette procédure ne laisse aucune place à un médiateur.

Il ne faudrait pas que l'ensemble de ces comportements inadmissibles soient, d'une manière ou d'une autre, banalisés à force de répétition ; banalisation qui se ferait au nom d'une sorte de fatalité sociétale. Ils doivent continuer à mobiliser tout un chacun dans la lutte contre la violence et dans la prévention de celle-ci.

En revanche, les incidents au cours desquels le client et l'accompagnateur n'en sont pas vraiment venus aux mains, mais se sont limités à une altercation plus ou moins vive, sont soumis au médiateur. Le fait de constater que le titre de transport du client n'est pas en ordre pour l'une ou l'autre raison, un litige concernant l'autorisation ou non d'embarquer au tout dernier moment, une question pertinente ou un commentaire acerbe du client en raison du manque de places, d'un retard, de l'une ou l'autre interruption de travail sont autant d'éléments à créer une atmosphère très tendue, où la moindre étincelle suffit à embraser la situation.

Au travers de quelques dossiers qui nous furent soumis, nous avons dû constater une autre forme de banalisation qui provenait des agents eux-mêmes.

Ainsi, un débat un peu vif avec un usager, une prise de position ferme d'un voyageur sur ces conditions de voyage, sur la réglementation ou le fonctionnement de la SNCB ou encore un refus déclaré de « baisser pavillon » ont été parfois qualifiés par un agent d'agression verbale voire d'agression tout court. Il est clair qu'une mention de ce type sur un C170 transmis à la SNCB (mention qui ne figurait pas nécessairement sur l'exemplaire remis au client) frappe d'emblée le dossier dont on nous saisit d'un a priori nettement défavorable au plaignant.

Dans certains cas, le client reconnaissait à froid avoir été un peu loin verbalement et il s'excusait sur la forme. Dans d'autres par contre, il réfutait toute attitude grossière et encore moins violente ... ce qui par la suite était avéré. Aux yeux des voyageurs témoins de ce genre de faits et par extension aux yeux de l'opinion publique, ces interprétations exagérées de l'agression pourraient - peuvent - conduire à des réflexions peu encourageantes comme « Ah, si c'est ça une agression ... » et donc à une banalisation de la perception de la violence qui serait nuisible à tous, à commencer par les victimes elles-mêmes, à savoir le personnel de la SNCB en contact avec le public.

Il convient d'être très clair : le médiateur ne défendra pas un client s'il ressort de l'enquête que ce dernier a effectivement affiché un comportement agressif et a dépassé les limites de l'acceptable.

Comme la SNCB le fait parfois, le médiateur entend toutefois éviter de tout mettre sur le même plan. En effet, il y a lieu d'établir une nette distinction entre une saine affirmation de soi et un comportement agressif.

Dans ce cadre, la formation du personnel en contact avec le public s'avère essentielle. Elle doit déboucher sur l'adoption d'une attitude conviviale, mais empreinte de fermeté.

Comme pour d'autres phénomènes sociaux, ici aussi, on peut dire qu'il n'existe pas une solution bien précise pour endiguer le problème. L'efficacité de la lutte contre l'agression repose plutôt sur un ensemble de mesures à appliquer avec le discernement et la pondération qui s'imposent.

## 2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIITS AUPRES DU MEDIATEUR

A la création du service de médiation auprès de la SNCB, le législateur a clairement défini une des missions de ses membres : « examiner toutes les plaintes des usagers ayant trait aux activités de l'entreprise publique » (article 43 § 3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, Moniteur Belge du 27.03.1991).

Les usagers sont donc les personnes qui voyagent ou font transporter des biens par les chemins de fer, ou en ont l'intention.

Les plaignants qui n'ont pas la qualité d'« usagers » ne peuvent faire appel au médiateur, qui dans ce cas se déclare incompétent. Ces plaintes sont transmises pour examen aux services compétents (SNCB ou autres).

Les clients, qui pénètrent dans un magasin à rayons multiples, offrant des produits de marques différentes, ont pour interlocuteurs, avant, pendant et après leur achat, les seuls collaborateurs de la société commerciale à l'enseigne unique.

Il en est de même pour la plupart des consommateurs qui achètent des voyages ou des transports ferroviaires à l'entreprise, dénommée par eux les Chemins de Fer ou la SNCB.

Pour ces clients, Thalys, Eurostar, EuroCity, TGV, Auto-trains, etc, ne sont que des modes de déplacements par le rail différents, proposés par un seul prestataire de services.

Cette vision des choses apparaît dans l'esprit des citoyens qui, quel qu'en soit le fondement, ont un problème qui touche de près ou de loin les voies ferrées et l'entreprise qui les exploite, et ont des griefs à formuler à ce sujet.

Ces plaignants ont donc tendance à s'adresser au médiateur auprès de la SNCB pour qu'une solution soit proposée dans les situations qu'ils décrivent.

En 2001, le médiateur a reçu 117 demandes d'intervention ou opinions, qui débordent le cadre de ses compétences, car les plaignants ou demandeurs ne sont pas des usagers de la société de transport.

19 plaintes concernent les nuisances subies par les occupants d'habitations situées à proximité de l'infrastructure ou des installations ferroviaires, à cause de travaux ou de circulations d'engins.

17 demandes portent sur les horaires et produits ferroviaires en général, sur les structures et fonctionnement de la SNCB, etc.

12 personnes décrivent des dangers que peuvent présenter le patrimoine architectural (bâtiments, ponts, ...) de l'entreprise ferroviaire ou les abords des lignes exploitées (effondrement de talus, arbres malades, ...).

Les autres remarques ou réflexions des expéditeurs couvrent un champ extrêmement varié d'événements ou de situations proches ou éloignées de la SNCB : agents ou retraités de la SNCB, qui éprouvent des difficultés dans la gestion de leurs activités ou de leurs rémunérations, un anonyme fait part de sa découverte de souris dans une gare, un citoyen livre son point de vue sur la vie politique en Belgique et son influence sur les transports, un récent diplômé ou un travailleur en quête d'emploi envoie son curriculum vitae, et tant d'autres, qu'un besoin de s'exprimer sur des sujets approximativement ferroviaires, poussent à écrire.

Dans tous ces cas, le médiateur, soit précise la nature de leur mission, soit fournit les précisions utiles s'il le peut, soit transmet ces récriminations ou requêtes aux services compétents de la SNCB, qui y apportent toujours les réponses nécessaires, ou encore à l'éventuel médiateur habilité à traiter ces plaintes.

Même si certaines manifestations ou réactions de non usagers paraissent tantôt farfelues, tantôt déplacées, la SNCB et le médiateur s'efforcent d'établir malgré tout une communication avec ces personnes.

Photo SNCB



## QUATRIEME PARTIE

# AVIS RENDUS PAR LE MEDIATEUR

## 1. AVIS - CONSIDERATIONS GENERALES

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le médiateur tente de trouver un compromis à l'amiable 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.

## 2. AVIS RENDUS

### NOMBRE

Le médiateur a émis 36 avis durant cette année :

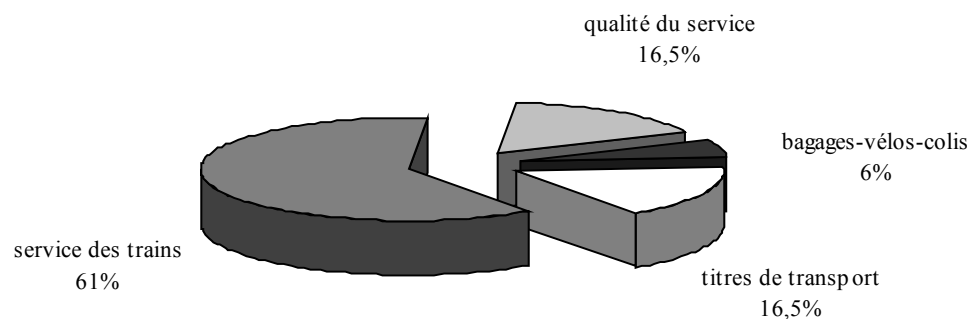
- 11 avis ont été rendus en néerlandais ;
- 25 avis ont été rendus en français.

La SNCB n'a pas encore réagi à 2 avis francophones ; 34 dossiers ont été clôturés (11 en néerlandais et 23 en français) à la fin de l'exercice 2001.

Les 36 avis ont été répartis en quatre catégories en fonction des problèmes traités :

- 22 étaient relatifs au service des trains ;
- 6 avis avaient trait aux titres de transport ;
- 6 concernaient la qualité du service ;
- 2 cas concernaient la rubrique « Bagages - Vélos - Colis ».

### Classement des avis par groupe

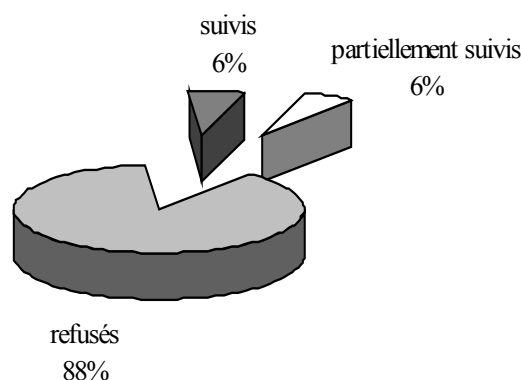


Les divers groupes sont traités ci-après selon l'ordre de classement des avis rendus.

## RESULTAT

Sur les 34 avis clôturés lors de l'exercice passé, 30 n'ont pas été suivis par la SNCB, 2 ont été suivis et 2 partiellement suivis.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 12% des dossiers, la SNCB a suivi ou partiellement suivi l'avis du médiateur ; elle a refusé de le faire dans 88% des autres cas.



Lors de la publication du rapport précédent, 87 avis étaient toujours en traitement. Les résultats font état de 51 avis acceptés, 34 partiellement acceptés et de 2 refusés. La plupart de ces dossiers concernaient le mariage princier du 4 décembre 1999 (cf. 1.2.5. «Autres titres de transport»)

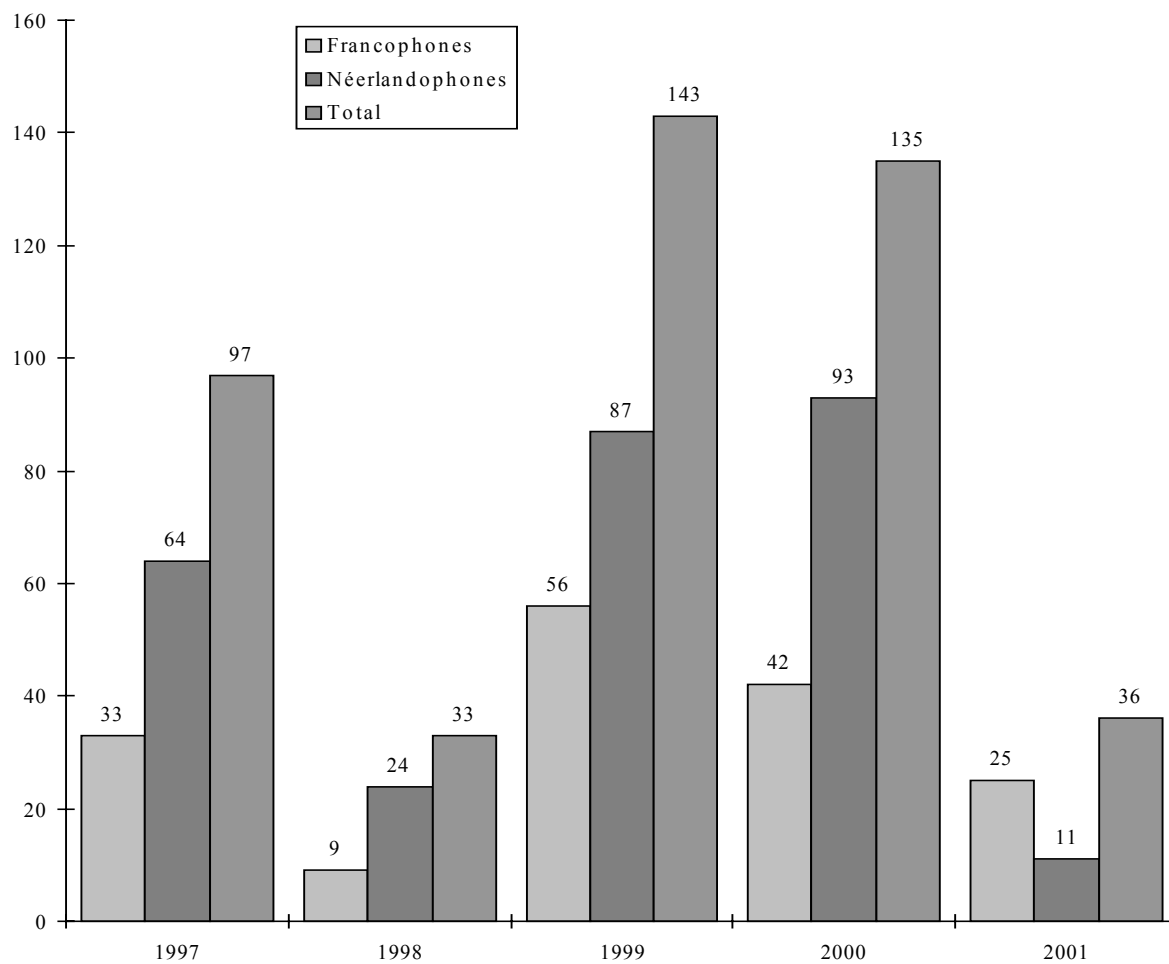
Dans nos précédents rapports, nous avons déjà dénoncé le fait que la SNCB ne respectait pas suffisamment son obligation de motiver le refus d'un avis émis par le médiateur (article 43 § 5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques).

Nous mentirions en déclarant qu'aucune amélioration n'a été notée. Mais trop souvent, alors que nous plaçons toutes nos attentes dans les arguments que la SNCB va avancer pour justifier son désaccord avec un avis, nous sommes déçus de constater qu'elle se borne à rappeler les éléments précédents, qui ont entre-temps été contredits, ou qu'elle nie le point de vue que nous avons développé. Pourtant, un avis négatif n'est pas toujours un avis perdu. La pratique nous montre que, parfois, la SNCB procède à des adaptations ou applique nos recommandations.

Un train peut donc en cacher un autre...

## Evolution des avis

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



### 3. EXAMEN DES AVIS

#### 1. SERVICE DES TRAINS

##### 1.1. SUPPRESSIONS

2000/1688 Un client circule quotidiennement de Libramont à Luxembourg sous le couvert d'une carte train. Le 21 mars 2000, en fin de journée, alors qu'il voulait reprendre le train 2144 de 21h27, dernier train circulant de Luxembourg à Namur en passant par Libramont, le client a appris que ce convoi ne circulerait pas en raison d'un mouvement de grève d'une partie du personnel de conduite de la SNCB.

Renseignements pris auprès du personnel de la gare de Luxembourg, qui lui remit une attestation relative aux événements, il s'aperçut qu'à part un train L 5942 quittant Luxembourg vers Arlon à 22h53, il n'y avait aucune solution ferroviaire pour rentrer chez lui. Après avoir essayé, en vain, de faire du stop, le client se résigna à prendre un taxi qui le ramena à Libramont. La course fut facturée 6.500 francs (161,13 euros).

En réponse à sa réclamation, la SNCB affirma que le train IC 2144 avait bien roulé, ce que le client a démenti en fournissant l'extrait de la situation journalière de la gare de Luxembourg qui confirmait la suppression de certains trains, dont le sien.

Devant ces arguments, la SNCB se retrancha sous son parapluie traditionnel : la grève constitue un cas de force majeure qui l'exonère de toute responsabilité. Toutefois, elle offrait « généreusement » un billet « cadeau » au client qui le refusait en estimant que la compensation était trop faible par rapport aux frais engagés.

Dans la tentative de conciliation, le médiateur relevait que l'arrêt de travail ne touchait qu'une partie du personnel, ce qui n'empêchait pas d'autres intervenants de prendre les mesures alternatives pour permettre l'acheminement de la clientèle. Il comparait la situation avec une obstruction de deux voies, qui empêche la circulation des trains, où un service de bus ou de taxis est mis en place pour acheminer la clientèle jusqu'à destination.

Cette destination aurait pu être Arlon puisque les éléments du train 2144 y étaient garés et que la SNCB prétend que le train a circulé au départ de cette gare. La SNCB avance aussi que le client aurait pu prendre le train L 5941 au départ de Luxembourg à 21h53 qui a pour destination Arlon et qu'ensuite il devait rejoindre sa destination finale par un autre moyen ! Le client admettait que ce choix aurait permis de diminuer le montant payé pour la course en taxi et acceptait de réduire de moitié le montant de l'indemnité qu'il réclamait.

L'avis émis visant à obtenir une compensation à la hauteur des souhaits du client ne fut pas accepté par la Société et ce, sans aucune autre forme de motivation. Le médiateur,

face au non-respect de la disposition légale de motiver le rejet d'un avis, s'est de nouveau adressé à la SNCB en lui faisant remarquer la vacuité des arguments développés par ses services et il l'invitait à (re)lire attentivement l'avis.

Un nouvel examen du cas permit de faire accepter le bien-fondé de la démarche du client et la SNCB accepta enfin d'accorder des bons de compensation pour une valeur de 3.300 francs (81,80 euros), représentant le prix d'une course en taxi entre Arlon et Libramont.

2001/0914, 1104, 1129, 1136, 1161, 1191, 1249, 1264, 1410, 1551, 1594, 1610, 1627, 1658, 1684, 1702, 1780, 1841 Pour divers motifs, des mouvements sociaux ont entraîné une paralysie partielle du réseau, particulièrement le 7 mai 2001. Lorsqu'à la suite d'un arrêt de travail complet, les clients ne peuvent se déplacer en train, la SNCB accorde généralement un Sorry Pass aux abonnés, notamment pour la journée du 23 mars 2001.

Se basant sur cette initiative, les clients, qui n'ont pu voyager sur certaines lignes, désirent percevoir également un dédommagement ou un remboursement partiel de leur abonnement. Le médiateur introduit une conciliation afin que les intéressés bénéficient du même traitement que les voyageurs immobilisés lors d'une grève totale et reçoivent un remboursement *pro rata temporis* de leur carte train.

La société de transport refuse, car les Conditions Générales ne prévoient pas un tel geste pour les abonnés et que l'octroi d'un Sorry Pass est une mesure ponctuelle. Le médiateur émet alors un avis où il précise que les abonnés, quelle que soit l'absence de trains, totale ou partielle, subissent les mêmes inconvénients.

L'entreprise ferroviaire rejette cet avis en reprenant les mêmes arguments que précédemment.

## 1.2. RETARDS

2001/0243 Un client espagnol emprunte un train à destination de l'aéroport. A cause d'un incident technique, le train est immobilisé. Ce voyageur manque donc l'avion prévu. Il est contraint de prendre le vol suivant, qui ne lui permet pas d'avoir la correspondance « autocar » le conduisant chez lui. Durant le délai d'attente d'un autre autocar, il doit se restaurer. Il sollicite donc un dédommagement pour tous ces inconvénients.

Le médiateur fait remarquer qu'une information précise sur la nature de l'incident aurait permis au client de prendre d'autres dispositions (taxi) pour se rendre à l'aéroport et propose une conciliation portant sur l'octroi d'une somme de 1.000 francs (24,79 euros). La SNCB refuse celle-ci, car elle a acheminé le voyageur à destination mais accorde un

bon de compensation de 100 francs (2,48 euros) (!), valable pour l'achat de produits ferroviaires en Belgique.

Le médiateur émet alors un avis où il indique que le client avait établi le programme de son voyage (train, avion, autocar), que, faute d'une information claire, celui-ci n'a pu envisager d'utiliser un autre moyen de transport pour être à temps à l'aéroport, qu'un bon de compensation de 100 francs (2,48 euros) est inutile pour un client résidant dans un pays lointain. Le ridicule de cette formule est évidemment mis en avant.

La SNCB refuse cet avis en rappelant les Conditions Générales et en avançant un défaut de prévoyance du client, qui aurait dû emprunter un train plus tôt pour avoir la certitude de ne pas rater son avion en cas de retard.

2001/2038 Deux clients acquièrent des billets de 1re classe en TGV de Bruxelles-Midi à Cannes pour participer à un rendez-vous professionnel. Ils optent pour le train afin de voyager rapidement et confortablement. A cause d'arrêts de travail sur le réseau français, ils ont dû changer de train en cours de route, transiter par des gares, s'installer difficilement dans les voitures et subir du retard.

Comme les prestations ferroviaires ne correspondaient pas au service escompté, le médiateur propose une conciliation portant sur le remboursement de la différence de prix entre la 1re et la 2e classe.

La SNCB répond qu'elle rembourse les seuls trajets non effectués et que la grève est un cas de force majeure, ne permettant pas d'assurer une exploitation normale. Elle offre cependant des bons d'achat d'une valeur de 1.000 francs (24,79 euros) et restitue 90 francs (2,23 euros), qui correspondent à une partie du trajet accompli par les clients en 2e classe.

Comme les voyageurs ne sont pas satisfaits de l'offre de la société de transport (la différence entre les billets de 1re et de 2e classe est de 2.160 francs - 53,55 euros), le médiateur émet un avis. Il y précise que les clients ont déboursé une certaine somme pour bénéficier d'une qualité correspondante. De même, s'il est vrai que l'entreprise ferroviaire a tout mis en oeuvre pour acheminer les voyageurs à destination, ceux-ci n'ont pas profité des prestations complémentaires au transport des personnes, qui correspondaient à leurs désirs et avaient été payées en conséquence. Les demandeurs ne sollicitent pas un dédommagement, mais souhaitent que le contrat entre eux et les sociétés ferroviaires soit adapté à la situation qu'ils ont réellement vécue.

La SNCB refuse cet avis en présentant les mêmes arguments : mouvements sociaux, non responsabilité des entreprises dans l'insuffisance du service, uniquement le remboursement des voyages inaccomplis.



### 1.3. CORRESPONDANCES

2001/1686 Les 25 juin et 28 juillet 2001, le plaignant a subi une rupture de correspondance en gare de Verviers entre les divers trains qu'il a été contraint d'emprunter et le dernier bus de la journée le ramenant à son domicile.

Il a dû, à ces occasions, recourir au service d'un taxi et déboursier la somme de 385 francs (9, 54 euros) par trajet, soit un montant total de 770 francs (19, 09 euros).

A l'issue de ces évènements, il estime que la responsabilité de la SNCB est engagée en raison, dans le premier cas, d'un retard conséquent des trains empruntés et, dans le second, d'une information incomplète qui ne lui a pas permis de prendre la meilleure décision et d'assurer ainsi sa correspondance avec le dernier bus de la journée.

La SNCB regrettait les évènements décrits par l'intéressé mais ne pouvait accéder à sa demande de remboursement et avançait que, malgré ces incidents, la SNCB a rempli ses obligations en l'acheminant à la gare de destination de son billet.

Elle ajoutait que l'utilisation d'un taxi résulte d'un choix délibéré du client.

Le plaignant ne s'est pas satisfait de cette réponse et a demandé au médiateur de poursuivre son action.

Celui-ci a mis en exergue le fait que ce client se considère comme un utilisateur des transports publics dans sa globalité, à savoir en l'espèce « train + bus », il ne peut être satisfait de manquements dans le service à assurer à la clientèle par une de ces deux sociétés de transport public.

Il est dès lors contraint de recourir au service d'un taxi, non comme l'a indiqué l'entreprise ferroviaire de manière délibérée, lorsque par la suite de perturbations, une des deux sociétés de transport n'a pu tenir ses engagements.

En effet ne possédant pas de véhicule personnel, il n'a d'autre ressource que la solution précitée pour rejoindre son domicile.

En outre, la SNCB, société de transport ferroviaire présente sur le marché de la mobilité, a le désir de pratiquer une politique commerciale de qualité et qu'en adoptant ce comportement positif, elle concrétise l'objectif « *Qualité globale* » de tout service à la clientèle, qui ne se limite pas, en l'occurrence, à la seule prestation ferroviaire.

Compte tenu de ces divers éléments et du fait que les différentes sociétés de transport et les organes dont elles relèvent font d'une mobilité globale et durable un de leurs chevaux de bataille, le médiateur invitait la SNCB à prendre ses responsabilités et rembourser les frais de taxi du client.

L'avis est actuellement en cours d'examen auprès de la SNCB.

## 2. TITRES DE TRANSPORT

### 2.1. TITRES EN SERVICE INTERIEUR

2001/0272 Une cliente arrive trop tard au guichet pour acheter un titre de transport et décide d'en faire l'acquisition à bord du train. Aucun accompagnateur de train n'est en vue sur le quai, mais elle embarque et avertit le contrôleur le plus rapidement possible, c'est-à-dire au moment où le train part.

En plus du prix du parcours proprement dit, l'accompagnateur de train ne lui réclame pas l'habituel droit de confection de 90 francs (2,23 euros), mais un montant forfaitaire de 500 francs (12,39 euros). La cliente ne dispose pas de suffisamment de liquide sur elle et demande à payer au moyen d'un bulletin de virement.

L'accompagnateur de train rédige ensuite un formulaire C170 et annonce à la cliente que le prix du billet s'élève à 2.000 francs (49,58 euros).

Dans sa plainte, la cliente souligne qu'elle est toujours restée courtoise et qu'elle a averti le contrôleur immédiatement. D'autres personnes peuvent en témoigner.

Dans sa réponse, la SNCB déclare qu'elle souhaite tenir compte des arguments de la cliente et du fait qu'aucune autre irrégularité n'a été notée à son nom. Elle est dès lors disposée à régler ce dossier moyennant le paiement de 250 francs (6,20 euros) de frais administratifs.

Tant dans sa proposition de compromis que dans l'avis qu'il rend ensuite, le médiateur fait observer que lorsque la SNCB accepte les arguments du client, elle doit considérer que l'accompagnateur de train a bien été averti « *à temps* ». Comme dans le cas présent, seul un droit de confection de 90 francs (2,23 euros) était dû, la SNCB n'aurait pas dû facturer un montant supérieur après coup.

L'avis est rejeté sur la base de l'argumentation suivante :

- lors de l'établissement du constat, l'accompagnateur n'était pas au courant de tous les éléments jouant un rôle dans ce dossier ;
- il peut difficilement juger des intentions du voyageur ;
- il ne peut pas davantage vérifier les antécédents du client ;
- l'accompagnateur de train est parti du principe qu'il n'avait pas été averti à temps et a donc appliqué correctement les Conditions générales ;
- la SNCB a déjà fait un geste commercial en ramenant à 420 francs (10,41 euros) la somme de 2.175 francs (53,92 euros) initialement réclamée. D'un point de vue légal, elle pouvait en effet maintenir la créance initiale.

2001/1143 Via un formulaire C280 adressé au service clientèle, le client envoie son billet Ivette original à la SNCB et exprime son mécontentement vis-à-vis du fait que le transport d'un vélo au départ d'un point d'arrêt non gardé est 90 francs (2,23 euros) plus cher (180 francs ou 4,46 euros au lieu de 90 francs ou 2,23 euros) que si ce même titre de transport avait été acheté au guichet d'une gare desservie par du personnel. Il demande à connaître la raison exacte de cet écart tarifaire et réclame le remboursement de la différence de prix.

La SNCB refuse le remboursement et déclare entre autres que ce supplément de prix est facturé afin de limiter autant que possible le travail administratif du personnel de train.

Le client n'est pas satisfait : « La réponse de la SNCB est typique d'un service public, qui fait passer son propre fonctionnement avant la satisfaction du client ».

Dans sa proposition de compromis, le médiateur souligne deux aspects entrant en ligne de compte dans le dossier :

- d'une part la question du remboursement ;
- d'autre part, une question de principe, à savoir la motivation de ce supplément de prix.

En vertu des Conditions Générales, la SNCB n'est pas obligée stricto sensu de rembourser le droit de confection.

Il n'a pas été répondu à la question pourtant pertinente de savoir dans quelle mesure les activités administratives d'un accompagnateur de train diffèrent selon qu'il doit délivrer un titre de transport ordinaire ou un billet pour pouvoir transporter un vélo. La SNCB élude la discussion en tenant les propos suivants :

- « Vous pouvez signaler que je n'ai rien à ajouter aux lettres du 27 avril et du 17 mai » ;
- « Je confirme de nouveau ma réponse des 27 avril, 17 mai et 18 juin ».

Bien que cet aspect soit d'un intérêt secondaire pour le client, la SNCB se braque sur la question du remboursement du droit de confection.

Le médiateur propose de carrément supprimer le droit de confection des billets vélo. Si cette mesure ne peut pas être exécutée, le médiateur demande une réponse sans équivoque quant aux raisons objectives sur lesquelles la Société se base pour adopter une attitude différente face à deux situations identiques, à savoir que le client part chaque fois d'un point d'arrêt non gardé.

Dans sa réponse à la proposition de compromis, la SNCB confirme qu'il n'y a pas de différence au niveau des activités administratives du personnel d'accompagnement des trains (donc : l'émission d'un billet vélo n'est pas plus compliquée que celle d'un titre de transport ordinaire), mais fait glisser la discussion vers les dispositions spécifiques des Conditions Générales qui valent pour chaque type de titre de transport (en d'autres termes : le droit de confection d'un billet vélo est prévu par les Conditions Générales).

Dans l'avis qu'il rend finalement, le médiateur argue que ces différentes conditions d'utilisation reposent sur un choix subjectif de la part de la SNCB. Il n'existe aucune raison objective nécessitant une approche aussi différente. Ce que la SNCB considère comme des avantages pour les clients (par exemple la souplesse des conditions d'utilisation et de remboursement) ne représente en réalité aucune plus-value pour l'intéressé.

Cet avis n'est pas suivi par la SNCB.

2001/1516 Le client achète une B-Excursion « *Anvers à la carte* » (voyager aller et retour en train, plus quatre visites de musées) pour deux personnes. Il reçoit deux billets par personne, à savoir le billet de train et un voucher mentionnant qu'il peut visiter un musée. Les clients ne visitent donc qu'un seul musée et écrivent à la SNCB, qui est disposée à leur rembourser 300 francs ou 7,44 euros (six visites non effectuées à 50 francs ou 1,24 euro par visite). Le client n'est pas d'accord. La SNCB lui accorde un billet « cadeau » à titre de compensation supplémentaire. Le client ne peut se satisfaire de cette compensation et réclame deux billets « cadeau », ainsi que six tickets de musée afin que les clients puissent recommencer leur voyage.

La SNCB n'accède pas à cette demande. En plus du billet, chaque client aurait dû recevoir deux vouchers, chacun d'entre eux étant valable pour deux visites de musée.

Le médiateur propose un compromis : comme l'enquête a révélé que chaque client n'avait reçu qu'un seul voucher (conclusion tirée de la numérotation des billets présentés par le client), les clients n'ont pas reçu la prestation pour laquelle ils avaient payé. Le médiateur suggère que la SNCB offre une nouvelle « B-Excursion » à chaque client.

La SNCB rejette la proposition de compromis. Elle n'accepte pas l'argumentation technique du médiateur. D'après elle, la compensation qu'elle a déjà offerte aux clients dépasse largement le préjudice qu'ils ont subi (le billet « cadeau » offert vaudrait à lui seul 500 francs ou 12,39 euros).

Le médiateur rend finalement un avis : puisqu'il est établi que les clients n'ont reçu qu'un seul voucher, la SNCB devrait aussi offrir un billet « cadeau » à la deuxième personne et en plus compenser le prix de l'accès aux trois musées (700 francs ou 17,34 euros) que les clients n'ont pas pu visiter.

Cet avis est finalement suivi par la SNCB.

## 2.2. TITRES EN SERVICE INTERNATIONAL

2000/2360 - 2463 Des clients ont acheté des billets Thalys. Lors du voyage « retour », ils s'installent dans la voiture et aux places prévues. Au moment du contrôle, l'accompagnateur remarque que le numéro du train et l'heure de départ ne concordent pas avec les mentions des titres de transport des voyageurs. Comme le règlement ferroviaire considère ceux-ci comme non valables, le collaborateur de la SNCB confectionne des billets à un tarif plus élevé que celui payé par les clients. Ces derniers ne désirent pas acquitter une telle somme car ils estiment que, lors de leur achat, le vendeur n'a pas fourni les titres de transport réellement demandés.

La société de transport ne partage pas ce point de vue, car les billets achetés n'étaient ni échangeables, ni remboursables et les directives ferroviaires internationales prescrivent au client de vérifier les billets acquis. Or, dans les trains empruntés par les voyageurs, des formules de voyage étaient encore disponibles à un prix intéressant, inférieur à celui réclamé par le personnel d'accompagnement.

D'autre part, le médiateur estime que le vendeur assume aussi la responsabilité du produit délivré.

Il introduit donc une conciliation visant à ce que l'acheteur ne doive pas s'assurer seul de l'exactitude de son acquisition et, par conséquent, à ce qu'il ne paie, dans le cas présent, que la différence entre le prix de son billet initial et la formule de voyage la moins chère encore disponible dans le train. Dans son rapport des années 1999 et 2000, le médiateur avait déjà invité le prestataire de services à établir un contrat équitable avec le client en modifiant la règle actuelle qui enjoint le seul client de vérifier le billet vendu. L'entreprise ferroviaire refuse cette proposition en n'exigeant toutefois pas la surtaxe précédemment imposée. Le médiateur émet alors un avis.

Il y rappelle qu'en communication, « l'écoute compréhensive (...) est une attitude (qui) consiste à écouter attentivement ce que dit l'interlocuteur », que « celui qui écoute reformule les propos émis par son interlocuteur afin de s'assurer qu'il a bien entendu et bien compris ce qui avait été dit », que « l'écoute se décompose en deux activités, entendre et reformuler » et qu' « alors se produit une véritable relation » (Isabelle Orgogozo, *Les paradoxes de la communication, A l'écoute de la différence*, Les Editions d'organisation, 1988).

De plus, il fait remarquer qu'en ne réclamant que la différence indiquée ci-dessus, la société commerciale n'est nullement lésée et est ainsi agréable au client.

La SNCB refuse cet avis en réitérant que les conditions de vente ne permettaient pas d'échanger ni de rembourser les billets et que rien ne prouvait une erreur du vendeur.

### 2.3. CARTES TRAIN

2000/2294 En fonction des circonstances, la cliente utilise une carte train ordinaire (comprenant un seul trajet) ou une carte train mixte (un seul trajet en train complété par un trajet en bus).

Lorsqu'elle se présente à Landen le 6 novembre 2000 afin de faire valider sa carte train mixte, l'agent au guichet ne parvient pas, pour des raisons nébuleuses, à imprimer le billet de validation souhaité.

Lorsque la cliente lui remet ensuite sa carte train trajet ordinaire, non afin de la faire valider mais seulement pour tester le fonctionnement du système SABIN, elle reçoit cependant un billet de validation.

L'agent au guichet ne peut apparemment pas remédier à la situation et demande à la cliente de se présenter dans une autre gare avec sa carte train mixte.

Le 7 novembre 2000, l'agent au guichet de la gare de Saint-Trond parvient à faire ce qui n'avait pas été possible la veille à Landen, en l'occurrence valider la carte train mixte. La cliente a toutefois dû payer une seconde fois, le remboursement du billet de validation délivré à Landen n'étant possible que dans cette gare.

La cliente retourne donc à Landen, où l'on ne consent à la rembourser que moyennant une retenue de 150 francs (3,72 euros) de frais administratifs.

La cliente trouve cette attitude injuste puisque ce n'est pas elle qui est en faute, mais la SNCB.

Après que le médiateur lui eut soumis le dossier, la SNCB est disposée à rembourser les frais administratifs.

Comme dans sa réaction extrêmement brève, la SNCB se limite au côté financier de l'affaire, mais ne se prononce pas quant à la cause du problème soulevé par la cliente, le médiateur propose un compromis. La SNCB devrait présenter ses excuses pour le désagrément subi par la cliente. Eu égard au fait qu'elle a dû sacrifier une partie de sa journée libre, il propose aussi que la SNCB lui offre en plus un billet « cadeau ».

Ce compromis est rejeté :

- d'après la SNCB, seule la retenue de 150 francs (3,72 euros) donnait lieu à la plainte ;
- toujours selon la SNCB, le désagrément subi par la cliente ne justifie pas l'octroi d'un billet « cadeau » ;
- une telle compensation n'est pas proportionnelle au dommage subi.

La SNCB présente ses excuses pour le fait que la cliente n'ait pas pu obtenir le billet de validation demandé lors de sa première visite à la gare.

Dans son avis, le médiateur argue que la SNCB répercute trop facilement sur ses clients les ennuis provoqués par son réseau de vente :

- on lui a d'abord demandé d'essayer dans une autre gare, car sinon, il fallait avertir « *Bruxelles* » (on peut s'interroger quant à l'utilité d'un help desk commercial) ;
- bien que l'on n'ait pas fourni à la cliente le billet qu'elle avait demandé, elle a dû payer pour ce dont elle n'avait absolument pas besoin (quelle est dès lors l'utilité de la procédure « *impossibilité à la vente* » ?) ;
- la cliente se sent à juste titre dupe d'un problème purement SNCB qui lui a non seulement coûté de l'argent, mais qui lui a en plus gâché une bonne partie de sa journée de congé ;
- pour que la SNCB prenne son mécontentement au sérieux, la cliente aurait visiblement dû formuler sa plainte de manière plus assertive.

Le médiateur conseille à la SNCB d'offrir un billet « cadeau » à la cliente.

La SNCB se montre uniquement disposée à offrir à la cliente un bon de compensation d'une valeur de 100 francs (2,48 euros).

### 3. QUALITE DU SERVICE

#### 3.1. SERVICE A LA CLIENTELE

2000/2375 Le client se présente à la gare de Louvain une dizaine de minutes avant le départ du train. Bien qu'il s'agisse d'une période de pointe, seuls 2 (peut-être 3) guichets sont desservis par du personnel. D'après le client, il faut donc « faire la queue jusqu'au milieu de la gare », ce à quoi il se résigne. Il tente aussi, en vain, d'obtenir un titre de transport auprès de 3 distributeurs de billets.

Comme le départ du train est imminent, le client se présente sans titre de transport auprès de l'accompagnateur qui, invoquant les Conditions Générales, lui facture 90 francs (2,23 euros) de droit de confection. Le client constate après coup que ces mêmes Conditions Générales ne prévoient pas de droit de confection lorsqu'un titre de transport ne peut pas être délivré pour des raisons inhérentes à la SNCB. Il réclame le remboursement du droit de confection.

Via un mail antérieur, il avait déjà sollicité un remboursement, mais il n'avait reçu aucune réponse (et même pas d'accusé de réception), même après deux rappels.

La réponse de la SNCB est brève et très tranchée : « Lorsque l'on achète un titre de transport dans le train au départ d'une gare desservie par du personnel, il faut toujours payer un droit de confection de 90 francs (2,23 euros). L'accompagnateur de train vous a donné des informations correctes et a agi en conformité avec les Conditions générales de transport. Un défaut technique ne peut pas être invoqué puisque trois guichets étaient ouverts ».

Les parties se retranchent ensuite derrière les arguments suivants :

- le client demande de tenir compte de l'article 6 § 3 des Conditions Générales (« Le droit de confection n'est pas dû lorsque le voyageur est démuné du titre de transport pour une raison imputable uniquement à la SNCB »), et plus précisément de la conjonction de plusieurs facteurs tels que la formation d'une queue au guichet, le non fonctionnement des distributeurs, plus son arrivée à la gare 10 minutes avant l'heure de départ du train ;
- d'après la SNCB, l'occupation du guichet était suffisante, mais « une marge d'une dizaine de minutes nous semble plutôt juste pour acheter un titre de transport et se rendre sur le quai, en particulier aux heures de pointe dans une gare telle que Louvain » ;
- la SNCB répète également que l'accompagnateur a bien appliqué la réglementation et qu'il n'est pas habilité à juger d'une surcharge éventuelle des guichets ;
- le client riposte : « Cela revient donc à dire que les voyageurs doivent se rendre plus tôt à la gare s'il n'y a pas suffisamment de guichets ouverts ? Comment voyez-vous la chose ? Dix minutes de plus par guichet fermé, peut-être ? ».

Dans sa proposition de compromis, le médiateur suggère le remboursement du droit de confection et l'octroi d'un billet « cadeau ».



La SNCB rembourse le droit de confection, mais ne se plie pas à notre suggestion concernant le billet « cadeau ».

A la suite de quoi, le médiateur rassemble encore une fois tous les éléments disponibles et recommande à la SNCB d'offrir un billet « cadeau » au client. La SNCB n'accède cependant pas à cette demande.

2001/1276 Un client acquiert deux abonnements, l'un pour voyager en train, l'autre pour déposer sa voiture sur le parking de la gare de départ. Durant la période de validité, il ne peut se déplacer un certain jour à cause d'une grève. La SNCB accorde aux abonnés un Sorry Pass en compensation de cette journée sans trains.

Avant de renouveler son abonnement, le client utilise le Sorry Pass reçu et gare sa voiture comme d'habitude. Vu que son précédent abonnement n'est plus valable ce jour-là et que le nouveau commence le lendemain, la société de transport lui facture une journée de parking. Le client n'accepte pas, car il n'a pas voyagé le jour de la grève et n'a pas laissé son véhicule à la gare de départ. Comme les abonnements "train" et "parking" vont de pair, le médiateur considère que le Sorry Pass dédommage un service non fourni que le client avait déjà payé.

La SNCB répond que le Sorry Pass permettait uniquement de se déplacer en train. Le médiateur émet alors un avis où il indique que les Conditions Générales de l'entreprise ferroviaire accordent un tarif préférentiel de parking aux abonnés dans la mesure où ce tarif couvre la même période que la carte train. De ce fait, il constate que les abonnements forment un contrat unique. De plus, si le client avait voulu renouveler son abonnement parking dès l'échéance du précédent, il ne le pouvait, car celui-ci devait concorder avec le nouvel abonnement train. La SNCB refuse l'avis en disant qu'elle loue des emplacements de parking à d'autres personnes que les abonnés et que, par conséquence, ce service ne peut être associé à un abonnement train.

## 3.2. ANNONCES

2000/2589 Une cliente s'est présentée le 12 septembre 2000 vers 22h à la gare de Namur pour y acquérir un billet à destination de Liège-Guillemins où elle devait prendre une correspondance « bus » vers Seraing. Une certaine confusion régnait en gare de Namur et elle eu bien du mal à obtenir les renseignements relatifs à la voie où arriverait le train qu'elle attendait. De plus, les écrans vidéo n'indiquaient rien à ce sujet.

Le guichetier lui indiqua un changement de voie : le train partirait de la voie 7 au lieu de la voie 5. Arrivée sur le quai indiqué, elle pris place dans le convoi à l'endroit où se trouvait un panneau mentionnant « 7A », en principe la partie pour Liège-Guillemins.

Aucune information ne fut diffusée à bord du train en raison d'une panne de sonorisation et lorsque celui-ci se mit en marche, il prit la direction de Dinant. La cliente et d'autres voyageurs furent donc dévoyés. L'accompagnateur du train accepta néanmoins que les clients soient rapatriés vers Namur à bord de la rame à vide ayant assuré le train IC 2421 Namur - Dinant. La cliente a donc pu reprendre le dernier train vers Liège qui quittait Namur vers 23h35.

Lors du contrôle, elle s'aperçut qu'elle avait égaré son titre de transport lors de la situation stressante qu'elle venait de vivre. Elle s'en expliqua auprès contrôleur qui, malgré le témoignage des personnes qui avaient vu la cliente acquérir son billet en gare de Namur, dressa un constat d'irrégularité.

A l'arrivée en gare de Liège-Guillemins, le bus vers Seraing était bien entendu parti depuis belle lurette. La plaignante dut donc prendre un taxi pour rejoindre son domicile, moyennant des frais s'élevant à 485 francs (12,02 euros).

Lorsqu'elle a déposé une réclamation à la SNCB, celle-ci a reconnu que le matériel de sonorisation du train IC 2421 était défectueux, que la position du train à la voie 7 à Namur pouvait porter à confusion pour l'usager peu habitué à la manœuvre de désaccouplement des trains. Elle a également confirmé qu'un billet à destination de Liège-Guillemins avait été vendu vers 22h05 au guichet de la gare de Namur, ce qui confortait la déclaration de la cliente. De ce fait, la Société acceptait de supprimer le constat d'irrégularité qui avait été remis à cette personne.

Par contre, la SNCB refusait de prendre en charge les frais de taxi en raison du fait que la cliente avait, lors de l'altercation avec l'agent d'accompagnement, invité les autres voyageurs à circuler le lendemain sans titre de transport, donc à s'autocompenser pour les désagréments subis. Il apparaissait que la plaignante avait déjà agi ainsi pour son compte à la suite d'un voyage perturbé et que la SNCB reconnaissant le dysfonctionnement de son service avait fait preuve de mansuétude et avait classé le dossier !

Le médiateur condamne sans réserve ce type d'agissements et l'a fait savoir à la cliente. Par ailleurs, cette dame avait fait part de son aventure au travers d'une rubrique d'un quotidien important du pays qui n'avait cependant pas reproduit l'entièreté de sa

déclaration et n'en avait retenu que les « meilleurs » morceaux, qui ternissaient l'image de la Société et la tournaient en ridicule. Ce fait ne fut pas apprécié par la SNCB et elle s'obstina à ne pas rembourser les frais de taxi en invoquant qu'elle avait rempli son rôle de transporteur en acheminant la cliente à destination, à savoir la gare de Liège.

Le médiateur considéra que le refus de la SNCB était clairement guidé par « le facteur de désobéissance civile présent dans cette affaire ». Il réclama que la Société rembourse à la plaignante les frais de taxi et invitait celle-ci à ne plus s'autocompenser et à ne pas inciter les autres usagers à en faire de même lorsqu'un événement ferroviaire venait perturber le déroulement normal du voyage.

La SNCB n'a pas accepté l'avis.

### 3.3. INFORMATION

2001/1969 Des clients achètent un voyage en TGV. Comme ils habitent en province, ils acquièrent des billets d'approche pour se rendre à Bruxelles-Midi. Peu avant leur départ, ils se rendent à la gare de leur domicile pour connaître l'horaire du train susceptible de les acheminer à la station TGV. Le jour dit, un dimanche, ils se présentent à l'heure indiquée par le collaborateur de la SNCB. A leur surprise, ils constatent que l'horaire fourni est valable en semaine.

Vu qu'ils ne peuvent atteindre Bruxelles-Midi en temps utile par le rail, ils prennent la route et parquent leur véhicule dans les installations de la gare. Le montant de ce stationnement atteint 4.500 francs (111,55 euros) dont ils demandent le remboursement à l'entreprise ferroviaire. La société de transport consent à accorder 2.000 francs (49,58 euros) aux voyageurs en reconnaissant la possibilité d'un malentendu.

Les clients ne sont pas satisfaits de cette offre.

Le médiateur propose une conciliation à la SNCB afin d'obtenir la restitution complète de la somme déboursée, car le parage ne résulte pas d'un choix des voyageurs. Le prestataire de services n'accepte pas cette proposition, car il n'est pas certain que son représentant ait fourni un renseignement inexact.

Le médiateur émet alors un avis où il met l'accent sur la volonté des clients de se rendre à Bruxelles-Midi en train (coût des billets peu élevé, sécurité du déplacement) et sur la nécessité de laisser leur véhicule à l'abri pendant leur séjour à l'étranger. De plus, il rappelle qu'il a invité à de nombreuses reprises la SNCB, notamment par le biais d'avis et du rapport annuel, à délivrer des informations écrites aux clients pour éviter d'éventuelles discussions stériles en cas de quiproquos. Actuellement, il attend encore la réaction de l'entreprise à ce sujet.

### 3.4. CONDITIONS GENERALES

2001/0555 Un client se plaint du fait que la carte de 10 parcours pour la ligne 26 ne soit pas valable au départ ou à destination de Weerde alors que certains trains de la relation Hal – Malines (ladite ligne 26) s'arrêtent à cet endroit. La même carte de dix trajets est pourtant valable pour Hofstade, par exemple. Le client ne comprend pas la logique suivie et demande que Weerde soit reprise dans la liste des points de départ et de destination possibles pour cette carte.

Une première réponse de la SNCB se borne à rappeler les Conditions Générales, mais ne donne aucune motivation concrète. Dans sa réaction, le médiateur retrace l'histoire de la ligne 26 et explique qu'il existe une différence au niveau de la numérotation des lignes appliquée par les différentes instances de gestion. Le médiateur conclut également que les conditions d'utilisation de la carte de 10 trajets pour la ligne 26 n'ont peut-être pas suivi une série d'évolutions sur le terrain.

Le médiateur invite la SNCB à réexaminer ce dossier.

Dans sa réponse, la SNCB n'ajoute aucun nouvel élément au dossier. Le médiateur juge étonnant que la SNCB annonce elle-même qu'une brochure de la ligne 26 a mieux suivi les évolutions sur le terrain que l'indicateur officiel des chemins de fer, ce qui renforce le médiateur dans son hypothèse que l'exclusion de Weerde pour l'utilisation d'une carte de 10 trajets pour la ligne 26, repose sur un anachronisme. Dans sa proposition de compromis, le médiateur demande par conséquent de remédier à cette anomalie. Si la SNCB ne le juge pas souhaitable, il l'invite à fournir une motivation claire tenant bien compte de la situation actuelle.

Dans sa réponse, la SNCB avance deux arguments totalement nouveaux pour ne pas effectuer la modification demandée par le médiateur : si la SNCB devait consentir à une exception pour Weerde, elle devrait agir de même pour d'autres destinations. La SNCB envisage en outre la suppression de la carte train de 10 trajets pour la ligne 26 et il ne vaut donc plus la peine d'appliquer les conditions d'utilisation.

Sur ce, le médiateur pose 3 questions concrètes :

- 1) Quelles gares se trouvent dans une situation identique à celle de la gare de Weerde et pour quelles gares une dérogation devrait-elle dès lors être accordée ?
- 2) Quelles sont les raisons concrètes pour lesquelles la SNCB songe à supprimer de l'offre la carte de 10 trajets pour la ligne 26 ?
- 3) Qu'entend la SNCB par le terme « à l'avenir » lorsqu'elle pense à supprimer la carte de 10 trajets pour la ligne 26 ?

Une réponse navrante arrive au bout de 2 mois : la SNCB fournit au médiateur une liste de noms de gare qui ne s'avère absolument pas pertinente dans ce dossier.

Eu égard au fait qu'après environ 7 mois, la SNCB n'a présenté aucun argument convaincant en ce qui concerne le caractère discriminatoire de ses Conditions Générales, le médiateur propose de mettre en oeuvre au plus vite la modification suggérée.

La réponse répète une énième fois les Conditions Générales. De plus, il apparaît assez étonnamment que la réponse précédente - selon laquelle il ne valait plus la peine d'apporter des modifications aux Conditions Générales parce que l'on pensait à supprimer le produit - est incohérente puisque « *la suppression de ce produit de transport n'est pas encore pour demain* ». Par conséquent, cet argument concret avancé en vue de justifier pourquoi la SNCB ne souhaite pas effectuer la modification proposée ne tient pas la route.

### 3.5. RESERVATIONS

2001/0096 Le directeur d'une école achète un voyage en groupe. En principe, cette formule est assortie de la réservation de places assises dans les trains empruntés. Or, lors du voyage, les jeunes écoliers n'ont pu se déplacer ensemble, faute des réservations espérées. Comme il n'a pas bénéficié du service escompté, le responsable du groupe fait alors remarquer qu'il aurait payé moins cher en sollicitant davantage d'adultes pour accompagner les enfants. En effet, quatre enfants auraient pu voyager gratuitement en compagnie d'un adulte payant, qui aurait également pu exercer une meilleure surveillance.

Le médiateur introduit une conciliation afin que la SNCB rembourse la différence entre le montant payé et la formule exposée ci-dessus.

La société de transport refuse la proposition en tant que telle en arguant du formulaire de réservation C 3 où figure, notamment, qu' « en cas de non réservation des places, il ne peut être fait appel à aucune forme de remboursement ». Elle accorde toutefois un remboursement de 710 francs (17,60 euros).

Le médiateur émet un avis où il rappelle que la SNCB prescrit à l'acheteur, dans son formulaire de réservation, de réserver les places assises, cinq jours à l'avance. En outre, l'entreprise ferroviaire prévoit que la réservation est uniquement possible aux jours convenus et dans les trains indiqués par elle-même. Elle précise encore que la réservation obligatoire des places assises est comprise dans le prix de groupe et est due comme avance lors de la demande. Toutes ces particularités ne peuvent qu'inciter le client à faire confiance au vendeur et sont en contradiction avec la mention qu'elle ne garantit pas des places assises. La SNCB refuse l'avis sur base du non remboursement en cas de non réservation des places.

A la suite de cette réponse, afin que pareille mésaventure ne se reproduise, le médiateur attire l'attention de la société de transport sur la qualité du service à offrir à la clientèle. A cet égard, il propose l'alternative suivante à la société commerciale : soit celle-ci garantit effectivement des places réservées au demandeur comme les règles de réservation (hormis la petite restriction évoquée) le donnent à penser, soit elle supprime la demande de réservation si elle ne peut prévoir un espace propre dans le train pour le groupe.

A ce jour, la SNCB n'a pas réagi et, en conséquence, le médiateur lui a adressé un rappel.

## 4. COLIS – VELOS - BAGAGES

### 4.1. COLIS

2001/0214 Début 1998, le client reçoit via ABX un envoi venant de Grande-Bretagne (6 colis postaux internationaux) et dont il est lui-même l'expéditeur. Vu son absence, ces marchandises sont déposées devant sa porte par ABX sans qu'il ait pu apparemment signer quoi que ce soit.

Une partie des marchandises est endommagée. Le client dépose plainte chez Parcelforce (Grande-Bretagne) et chez ABX. Le client a également plusieurs entretiens téléphoniques avec ABX à ce sujet. Sa plainte ne suscite aucune réaction.

Dans sa réponse, la SNCB (ABX/World Pack) explique pourquoi elle ne peut plus donner suite à la demande de dédommagement : non seulement il y a prescription, mais le client n'a visiblement pas réagi à sa lettre du 19 février 1998, dans laquelle elle lui demandait de bien vouloir lui transmettre des pièces justificatives et un numéro de compte bancaire.

Dans sa proposition de compromis, le médiateur fait remarquer que la SNCB reconnaît que son chauffeur a commis une erreur en abandonnant les envois devant la porte du client. En effet, les colis postaux internationaux (comme tous les envois traités par ABX, d'ailleurs) ne peuvent être délivrés qu'en échange de la signature du destinataire.

D'après la loi sur les pratiques du commerce, le vendeur (ABX) est responsable des actes et des fautes graves de ses employés ou délégués (le chauffeur) et ne peut se retourner contre un tiers.

La plainte a été introduite dans le délai réglementaire prévu (ABX a d'ailleurs envoyé un accusé de réception au client). Le dossier ne peut dès lors pas être classé pour l'unique raison que le client n'a pour ainsi dire plus donné signe de vie.

Au contraire, l'enquête a montré que le client avait fini par battre en retraite parce que personne chez ABX n'était en mesure de traiter l'affaire en néerlandais. Le médiateur constate qu'ABX était au courant du problème ; le client ne s'est certainement pas plaint à tort. Pourtant, ABX s'est contenté de classer l'affaire suite à l'absence de réaction du client.

Estimant que la responsabilité est au moins partagée, le médiateur suggère que la SNCB accorde malgré tout un dédommagement au client.

Cette proposition est rejetée par la SNCB :

- le chauffeur n'a pas pu déposer l'envoi sans faire signer les documents de livraison par le destinataire ;
- la plainte du client a été reçue le 18 février 1998. Le 19 février 1998, il lui a été demandé de transmettre les pièces justificatives nécessaires, ainsi qu'un numéro de compte ;
- le client n'a pas réagi à cette demande ;

- la SNCB ne peut pas accepter que le client ait soi-disant réagi plus tard, mais ait finalement raccroché par ce qu'on ne pouvait pas l'accueillir en néerlandais. Le dossier était en effet traité par un « *agent parfaitement néerlandophone* » et ne comprend aucune trace d'entretiens téléphoniques éventuels ;
- la SNCB a apporté tout son soin au suivi du dossier, mais si le client a décidé de ne plus continuer à traiter avec ABX Logistics, elle ne voit pas pourquoi elle ne pourrait pas considérer le dossier comme clôturé après 2 ans ;
- la SNCB n'est pas responsable de la prescription du dossier ;
- l'emballage recueilli ne montre pas que cette boîte aurait été écrasée. Selon la SNCB, la légère déchirure ne peut pas être à l'origine du dommage signalé par le client ;
- le colis n'a pas été traité comme un colis « *fragile* ».

Dans son avis, le médiateur déclare que le client était tant l'expéditeur que le destinataire de l'envoi et qu'il pouvait donc, selon le cas, se retourner aussi bien contre l'administration d'expédition que contre l'administration de livraison.

Le client a suivi les deux voies, chaque fois dans les délais prescrits :

- dans un premier temps, il s'est adressé à ABX Logistics, où l'on admet avoir reçu la plainte. S'ensuit alors une procédure administrative plutôt nébuleuse lors de laquelle le client se voit prié de transmettre une « *plainte chiffrée* ». Personne ne comprend ce que l'on entend par là ;
- visiblement, le client ne comprend pas non plus ce que ABX Logistics attend encore de lui. Dans son premier fax, il avait déjà relaté les faits en précisant clairement que sa mobilité était limitée et qu'il avait besoin d'assistance dans de nombreux cas ;
- le client procède alors de la manière la plus logique qui soit : il prend contact par téléphone avec l'expéditeur de la lettre. Il a au bout du fil une personne qui ne parle pas un mot de néerlandais et qui, de surcroît, ne fait aucun effort pour le transférer vers un autre correspondant. Le client finit par raccrocher, non parce qu'il renonce à sa plainte, mais parce que toute communication avec ABX s'avère apparemment impossible ;
- le client n'a pas beaucoup plus de succès auprès de l'administration d'expédition, puisqu'il ressort de renseignements fournis par ABX que l'on a répondu à côté de la question.

Il est clair qu'il n'y a pas prescription dans cette affaire. Il peut tout au plus s'agir d'un dossier de plainte introduit à temps et n'ayant pas encore été traité.

Techniquement parlant, il n'est même pas satisfait à l'objet du contrat, qui est pourtant de livrer les marchandises en bon état et contre signature du destinataire :

- le client nie formellement ces faits ;
- l'absence sur le colis de toute mention concernant son caractère fragile ne peut en aucun cas justifier un manque de soin dans son traitement ;
- le chauffeur a falsifié les documents de livraison en les signant lui-même à la place du destinataire ;

- ce sont le délai de livraison, le caractère recommandé de l'envoi et la possibilité de recours contre le transporteur qui donnent une plus-value à un envoi par CPI. Ici, cette plus-value n'est pas réalisée.

Le médiateur conseille à la SNCB de continuer à examiner le dossier du client afin de le dédommager de sa perte.

Avant de réagir à cet avis, la SNCB propose une solution de remplacement, à savoir le remboursement des frais de transport.

Comme le client n'est pas d'accord, la SNCB rejette ensuite l'avis sur base de son argumentation antérieure. D'après la SNCB, le lien causal entre l'acte du chauffeur et le dommage n'est pas prouvé.

## 4.2. VELOS

2000/2106 Au début du mois d'octobre 2000, le client signale un problème avec le dépôt payant pour vélos de Bruxelles-Nord. Depuis la suppression de la prestation de nuit, le dépôt n'est plus gardé entre 21h45 et 6h15. De plus, il n'existe pas de dispositif approprié pour fixer les deux-roues et les râteliers ne sont pas présents en nombre suffisant.

Bien avant la réponse de la SNCB, qui se fait attendre, le client signale que son vélo lui a été dérobé. Il exige un dédommagement équitable (sur base de la facture d'achat de sa bicyclette), le remboursement de ses frais de bus, ainsi que des mesures structurelles afin de mieux protéger les vélos.

Dans sa réponse, la SNCB explique qu'elle ne conclut pas un contrat de mise en dépôt avec le client. D'après le règlement d'ordre intérieur, seul un emplacement est mis à la disposition de l'utilisateur. « En d'autres termes, il s'agit simplement d'un accord de location pour un emplacement servant à garder le vélo au sec et à l'abri, contre la modique somme de 270 francs (6,69 euros) par mois. ». Sur le volet droit de l'abonnement, il est en outre fait référence aux Conditions Générales dont le règlement d'ordre intérieur fait partie. Etant donné que la SNCB ne met plus de personnel à disposition, une erreur imputable au personnel SNCB est exclue.

En se fondant sur plusieurs publications, dans sa proposition de compromis, le médiateur met en doute le fait qu'il s'agisse ici d'un contrat de location et non d'une mise en dépôt :

- la brochure « Train + Vélo et Trains touristiques : la combinaison tonique/Nous avons plus que le transport en commun » ;
- l'aménagement de dépôts fiables pour vélos est imposé à la SNCB par le contrat de gestion ;
- la réponse de la SNCB dans d'autres dossiers relatifs à l'utilisation du vélo.



Le médiateur estime que cette position est contraire à la loi sur les pratiques du commerce (publicité mensongère) et propose que la SNCB dédommage complètement le client.

Cet avis est rejeté par la SNCB. Celle-ci allègue que son rôle se borne à mettre un espace à disposition pour ranger le vélo et qu'elle ne peut dès lors être tenue pour responsable de la disparition de la bicyclette. Lorsque la SNCB déclare dans ses brochures que le vélo est « *protégé* » il faut entendre par là qu'il est « *mis à l'abri* » des intempéries.

Dans son avis, le médiateur signale que le client avait déjà dénoncé ce problème auparavant et que la SNCB avait donc largement le temps de procéder à l'une ou l'autre adaptation et éventuellement d'attirer l'attention du client sur une possible interprétation erronée des Conditions Générales.

Le médiateur s'en réfère également à un ouvrage scientifique récemment publié sur le sujet.

Le médiateur recommande que la SNCB assume pleinement sa responsabilité dans ce dossier et rembourse intégralement le client.

La SNCB rejette l'avis.

Photo SNCB

## CINQUIEME PARTIE

# CONCLUSION

1995. Le médiateur remet en question une série de clauses des Conditions Générales.

2000. Le 6 juin, la Commission des Clauses abusives recommande au Ministre compétent de suivre le médiateur sur un certain nombre de points, notamment en qui concerne la ponctualité, qui est considérée comme une composante essentielle du contrat de transport.

2001. A la fin de cette année, le client fidèle ne peut toujours pas faire valoir ses droits lorsqu'il est victime de retards chroniques. Les parties concernées se sont penchées sur la problématique, des propositions ont été formulées (le médiateur a aussi eu son mot à dire) ; actuellement, la situation est au point mort.

En attendant, les clients réitèrent leur question avec la régularité d'un métronome : quand et sous quelle forme recevront-ils une compensation ?

Les bons comptes font les bons amis. N'est-ce pas ? Pour la mise en œuvre des compensations, il est fait référence au troisième contrat de gestion. Celui-ci devait normalement entrer en vigueur le 1er janvier 2002. D'ici là, le deuxième contrat de gestion est toujours d'application. Il faut donc patienter. « Jusque quand, Monsieur le Médiateur ? ». Ce dernier n'a pas de réponse.

Notre expérience en matière de traitement des plaintes nous montre combien un vademecum tel que le contrat de gestion est important afin de bien cadrer l'approche de certains dossiers. Le médiateur ne travaille pas dans le vide ; pour les recommandations qu'il formule, il tient compte autant que possible d'une réalité existante et de l'orientation stratégique adoptée. Bien entendu, le contrat de gestion s'avère d'une importance capitale à la fois pour le client et pour la SNCB.

Pour le client, tout d'abord, parce que ce contrat fixe les directions à suivre pour l'exécution du service à la clientèle pour les années futures, tant qualitativement que quantitativement.

Pour la SNCB ensuite, parce qu'un bon contrat de gestion pose non seulement les jalons d'une grande partie de son activité, et donc des moyens et du personnel qui seront alloués à cet effet, mais définit aussi la marge de manœuvre dont l'entreprise autonome disposera pour prendre l'initiative.

Un bon contrat de gestion, déterminant équitablement les moyens, obligations, possibilités et garanties d'exécution, est un instrument obligé pour pouvoir défendre les intérêts des clients dans une perspective à long terme.

Un bon contrat de gestion ne peut pas rester lettre morte. Il doit être appliqué. Si ce n'est plus le cas parce que certaines clauses ne sont plus considérées comme prioritaires ou pertinentes eu égard à l'évolution du contexte, alors il faut le préciser clairement et tenter d'aménager une solution et ce, dans l'intérêt de chacun. Un exemple concret : la limitation drastique du service les 24 et 31 décembre 2001, qui étaient pourtant des jours ouvrables. Ces deux jours-là, la SNCB a déclaré forfait pour un certain nombre de clients. En appliquant un service de dimanche, elle a privé ses usagers de trains pendant les deux jours en question.

La SNCB disposait peut-être d'arguments valables pour agir de la sorte (ces dossiers sont maintenant traités chez nous), mais l'on est néanmoins en droit de se demander si le contrat de gestion a bien été respecté ici. Une autre question se pose : dans quels cas et à quelles conditions peut-on déroger au contrat de gestion ? Quelle flexibilité peut-on prévoir sans verser dans l'arbitraire ? Les clients souhaitent le savoir, tout comme le médiateur. La SNCB doit communiquer clairement à ce sujet et ne pas se limiter à mentionner préventivement une application très personnelle du contrat de gestion dans la légende d'un indicateur. Un beau tour de passe-passe...

Lorsque le moment de vérité arrive pour le client, celui-ci se sent piégé. Ce qui ne profite vraiment pas à l'image de marque de l'entreprise.

Les bons comptes font les bons amis.

Vous n'aimez pas manquer aux promesses faites à vos amis. Il est réjouissant de constater que de plus en plus de gens optent pour le train. A court terme, ce succès risque cependant d'avoir un prix : aux heures de pointe, on remarque un manque structurel de places assises à bord d'un certain nombre de trains. Le fait de devoir rester debout régulièrement attise les sentiments de frustration et de mécontentement et l'irritation commence à fuser tous azimuts. Certains clients ont renoncé à rechercher frénétiquement une place assise lors de l'embarquement. Ils se sont résignés à leur sort. Lorsque « leur » train s'arrête, il n'y a de toute façon quasi plus de places disponibles. Ces aléas du transport sont un jour acceptés avec fatalisme, le lendemain moins bien digérés. Quoi qu'il en soit, cette expérience déteindra sur l'appréciation du service. L'interprétation par la SNCB des résultats d'une récente enquête « Qualité » nous semble correcte.

Comme nous l'avons déclaré l'an dernier, le client a du mal à s'accommoder de vagues perspectives d'amélioration. Il connaît l'histoire des trains à double étage. Il entend çà et là les débats portant sur l'extension du nombre de voies sur certains trajets, mais le vécu quotidien de ces réalisations est la seule chose qui le convaincra au bout du compte. La vie est ainsi faite.

En revanche, on note une amélioration tangible au niveau de l'information diffusée dans les trains et les gares. Des interventions particulièrement prévenantes et orientées vers la clientèle de la part des accompagnateurs nous ont été signalées ; elles méritent d'être appréciées comme il se doit. Le personnel de train indique par exemple aux voyageurs les places qui sont encore libres, signale que certains titres de transport ne peuvent pas (encore) être utilisés à bord d'un train donné, dissipe l'inquiétude des passagers en annonçant qu'une correspondance sera assurée ... Bref, la démarche est à souligner. Ces faits sont de plus en plus fréquents, mais encore trop irréguliers, et relèvent encore trop souvent de l'initiative personnelle de l'accompagnateur de train. Ces efforts ponctuels doivent se muer en une attitude permanente, réfléchie et « naturelle », appliquée de manière flexible en fonction des besoins.

Une autre amélioration très réelle, mais moins visible pour le grand public, se situe au niveau du traitement des plaintes en première ligne. La dynamique positive qui s'est

amorcée l'an dernier sans hésitation a maintenant atteint sa vitesse de croisière. Le médiateur se réjouit de pouvoir collaborer avec le Service Central Clientèle afin d'appréhender les problèmes de manière constructive, dans le respect mutuel du rôle et des responsabilités de chacun. Les délais dont la SNCB a besoin pour traiter les plaintes deviennent plus courts, le style a changé et les erreurs sont reconnues. Le ton est ferme et clair lorsque la SNCB estime que le client est en défaut, mais une fois encore, cela ne signifie pas pour autant qu'elle n'acceptera pas des « circonstances atténuantes ».

Bref, les choses bougent dans l'entreprise. Nous espérons qu'il s'agit d'un stimulant supplémentaire pour les nombreux employés motivés de la société et, surtout, que le monde extérieur saura remarquer une évolution aussi positive, ce qui hélas est trop rarement le cas.

Voilà donc que se réalise ce pour quoi le médiateur avait plaidé au début de son installation : un service de traitement des plaintes en première ligne bien structuré et donnant le feed-back nécessaire aux différents niveaux de décision. Grâce aux éléments qui leur sont fournis, ces derniers sont en mesure d'élaborer un service encore mieux orienté vers la clientèle.

Ainsi, à l'avenir, le médiateur sera très probablement moins sollicité pour un certain nombre de matières, il s'occupera de plus en plus de problèmes structurels ou de dossiers requérant une décision de principe, ce qui exige temps et réflexion.

Dans cette optique, il est positif que le médiateur ne soit plus perçu comme un empêchement de tourner en rond, mais plutôt comme une personne susceptible de contribuer à une solution sur la base d'une réalité vécue (au travers des plaintes). Il y a quelques années de cela, aurait-on imaginé que l'on demanderait au personnel d'être un « livre ouvert » pour le médiateur ? Il s'agit à présent d'une réalité.

Ces rapports de collaboration offrent de nouvelles perspectives, tout d'abord et bien sûr dans l'intérêt de la qualité du service et, partant, dans l'intérêt du client. Les processus internes qui génèrent le feed-back en provenance des services de traitement des plaintes doivent contribuer à une approche globale de la qualité pour laquelle il faudrait cesser de traiter seulement les symptômes du mal. Nous pensons notamment à toute la problématique des vélos. En plus des limitations concernant l'infrastructure, dont l'élimination doit être l'objectif d'une politique bien définie en la matière, il est absolument indispensable de réfléchir à la qualité intégrale de service pour ce produit. Une approche fragmentaire d'un problème, par laquelle la SNCB se laisse parfois tenter, va à l'encontre d'un concept global de qualité. La recherche décidée de solutions susceptibles d'être attractives pour les clients (dans ce cas les cyclistes), peut conduire à des partenariats fructueux, notamment au niveau local. Il existe une possibilité de synergie entre différentes sources de financement. Cette approche intégrale de certains produits fait encore trop souvent défaut.

La SNCB offre par ailleurs une grande diversité, voire une surabondance, de produits. Le flux d'informations que cela implique pour chaque collaborateur est dès lors inimaginable. Le client semble quant à lui complètement dépassé par les événements. De plus, la communication concernant la gamme de produits et la politique appliquée en

cette matière semble malaisée à cerner. Nous constatons régulièrement que des clients (potentiels) ne sont pas informés à propos de produits qui seraient intéressants pour eux. La SNCB en est-elle responsable ? Pas toujours, mais souvent. Ainsi, des collaborateurs des administrations locales nous contactent afin de connaître les formules les plus intéressantes pour leurs déplacements pendant les heures de bureau. Ils accueillent positivement une série de possibilités existantes. Question qui coule de source : « N'est-il pas possible de conclure des accords spéciaux entre notre service et la SNCB ? ». Un créneau à exploiter par la SNCB ? Des conventions avec les administrations locales ? Une situation « win-win » ?

Un autre phénomène que nous avons déjà mentionné par le passé est l'impatience grandissante du public. La plupart des plaignants qui nous contactent acceptent de devoir faire preuve d'une certaine patience avant que leur dossier trouve son épilogue. Mais il existe aussi des clients arrogants, particulièrement exigeants et parfois franchement grossiers. Ou encore des clients qui souhaitent qu'on leur obéisse au doigt et à l'œil, tout comme des clients qui « exigent », qui menacent de recourir aux « médias » ou à d'autres moyens. Ce genre d'histoires, nous les connaissons.

De plus, on désire non seulement une explication, mais aussi un responsable (avec toutes les conséquences juridiques qui peuvent en découler), à tout événement qui ne se déroule pas comme on l'avait prévu ou imaginé. Bien que l'on sache le caractère complexe de notre société, il semble de plus en plus difficile d'accepter la défaillance et ses conséquences prévisibles ou non. Pourtant, la réalité quotidienne ne peut être conçue sans les risques qui lui sont inhérents. Il n'existe assurément pas de perfection garantie sur facture.

Il peut sembler étrange d'entendre pareil discours de la part d'un médiateur. Il est bien de pouvoir défendre les droits des clients individuels, tout comme il est nécessaire de rester conscient des limites sociales et des risques qui sont liés à cette défense, et donc de tenir compte de l'équité, qui peut consister à faire des choix. Il s'agit là d'un exercice difficile et aussi d'une grande responsabilité qui ne peut être assumée et défendue que si l'on possède suffisamment de crédibilité pour transmettre un message qui n'est pas toujours agréable à entendre.

Evoquons enfin un sujet qui nous tient à cœur et sur lequel nous revenons chaque année. A chaque niveau, dans toutes les catégories de personnel, la SNCB a besoin d'une culture de communication. En tant qu'entreprise, elle communique mal. Elle cause du tort à elle-même et à ses collaborateurs. Nous n'avons pas besoin d'en dire plus, nous nous répéterions.