

Communiqué de presse

Rapport annuel du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

23 juin 2017

En 2016, le service de médiation a reçu 3709 plaintes. Il est intervenu dans 1303 dossiers. Si on y ajoute les plaintes des années antérieures clôturées en 2016, ce sont 1813 dossiers qui ont été traités.

Les plaintes relatives aux retards (y compris les compensations) occupent toujours le haut du panier avec 610 dossiers (33,6 %). Viennent ensuite celles sur le tarif à bord et les irrégularités (402, soit 22,2 %), sur les titres de transport (332, soit 17,8 %) et les automates de vente (111, 6,1 %). Les plaintes concernant le personnel ponctuent le top 5 (100, soit, 5,5 %). 97,8 % des dossiers se rapportaient aux activités de la SNCB.

Même si 2016 affiche le meilleur indice de régularité depuis 2008 (2015 mis à part), les retards et les demandes de compensation qui en découlent demeurent encore les principaux griefs formulés par les usagers. Décidément, la réalité des chiffres et celle du terrain quotidien ont encore quelques soucis de cohabitation.

En 2016, le service de médiation a émis 91 propositions de conciliation, dont 40 ont été acceptées. Dans une phase ultérieure, il a aussi rendu 49 avis, dont environ 1 sur 3 a été totalement ou partiellement suivi.

Le médiateur salue une volonté de plus en plus affichée d'accorder effectivement une place centrale au voyageur comme en témoigne, par exemple, le Customer Experience Lab de la SNCB. Par contre, certaines demandes restent encore sans écho, notamment celle relative à une application de conditions d'après-vente identiques pour les produits online et les billets classiques et celle plaidant pour une refonte du système des compensations.

Le rapport annuel du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires est disponible sur demande et est consultable en ligne à l'adresse [www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be)

Contact : Jean-Marc Jeanfils, médiateur, 02/525 40 01