

Communiqué de presse

Rapport annuel 2014 du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

Bruxelles, le 2 juillet 2015

En 2014, le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires a reçu 4610 plaintes, dont 1565 ont initié une procédure de médiation. Ces 1565 dossiers représentent dans les faits 3195 voyageurs.

Au terme de l'exercice écoulé, ce sont les plaintes relatives aux retards (340) qui mènent le top 5, suivies par celles sur les titres de transport en service intérieur (256), sur les cartes train (180) et sur les Conditions générales de Transport (115). Les plaintes concernant les Pass, comme le Go Pass et le Rail Pass, complètent le top 5 avec 109 dossiers.

Près de 70 % des clients ayant introduit une plainte auprès du médiateur ont obtenu une réponse de la SNCB qui les a satisfaits ou partiellement satisfaits. C'est une diminution par rapport à 2013 (presque 80 % de taux de satisfaction).

Par contre, point positif au regard des années précédentes, 42 % des avis émis en 2014 par le service de médiation ont été suivis par la Société ferroviaire. Bien que ce résultat soit encore loin d'être idéal, il surpasse largement celui de 2013 qui avait vu 90 % des avis totalement rejetés. Le médiateur espère que cette spirale positive se poursuivra.

Un autre chiffre qui ne saurait être occulté est celui des clients que le service de médiation n'a pu, à son corps défendant, aider. Il s'agit des 1210 voyageurs qui avaient une question à poser ou une plainte à formuler auprès du médiateur sur un dossier d'irrégularité (les C170 ou, en clair, les amendes dressées par le personnel de bord). Pas davantage que 2013, 2014 et les premiers mois de 2015 n'ont enregistré d'avancée dans ce dossier. La SNCB s'évertue à refuser toute intervention du médiateur.

Ceci va à l'encontre des pratiques en vigueur chez De Lijn, aux TEC et à la STIB, où respectivement les médiateurs flamand, wallon et de la STIB peuvent exercer toutes leurs compétences de médiation. Là où l'accord de gouvernement et la législation européenne promeuvent toujours plus le recours au règlement extrajudiciaire des conflits, le voyageur ferroviaire, lui, semble devoir rester à quai. Comprenez qui pourra.

Le médiateur a reçu aussi de plus en plus de plaintes sur les compensations pour retards. En 2014, la SNCB a considérablement et unilatéralement durci les règles en la matière. On dirait parfois qu'elle n'octroie pas de compensation pour les retards subis, mais offre une récompense pour les formulaires correctement complétés !

Le rapport annuel 2014 du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires est disponible dans son intégralité sur le site [www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be)

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