

2025



OMBUDSRAIL
SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

20

25

Le rapport annuel est envoyé :
au ministre compétent,
aux membres de la Chambre des Représentants et du Sénat,
aux membres des Conseils d'Administration de la SNCB et d'Infrabel et
aux Administrateurs Délégués des entreprises ferroviaires concernées et d'Infrabel,
au Service de Régulation du transport ferroviaire et
de l'exploitation de l'aéroport de Bruxelles-National.

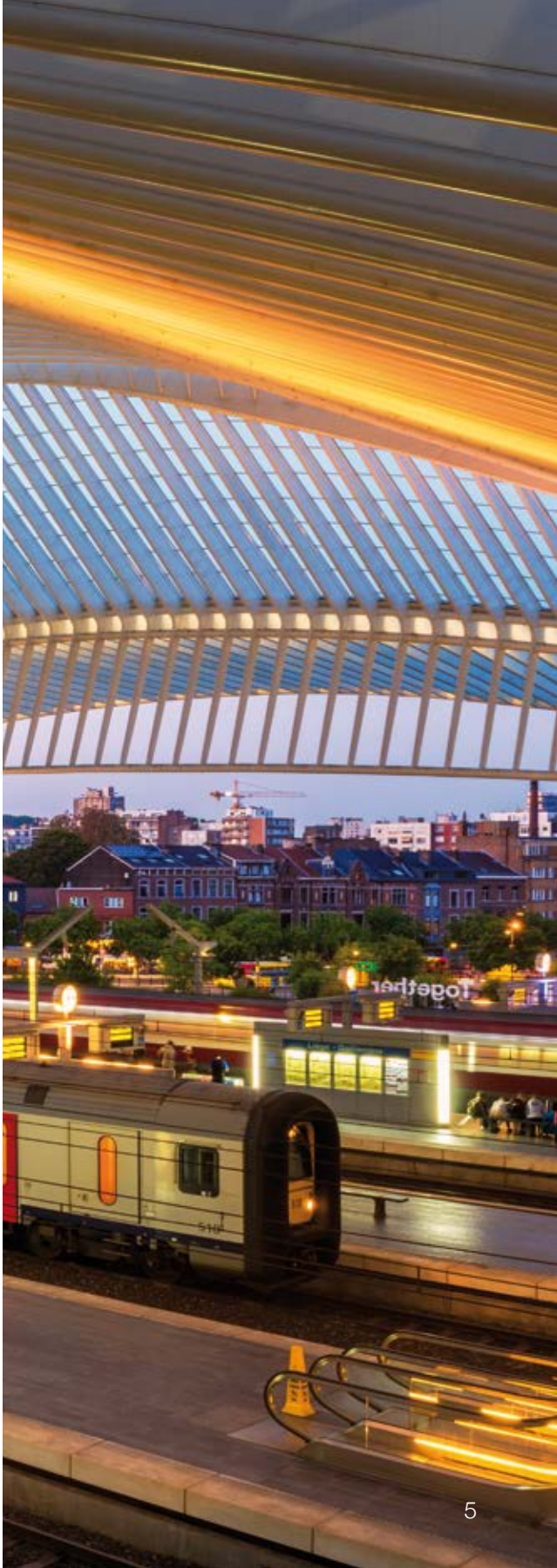
L'article 16 de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses (M.B. du 10 mai 2010) stipule que le service de médiation rédige chaque année un rapport sur ses activités. Il s'agit du trente-troisième rapport annuel, couvrant la période du 1er janvier au 31 décembre 2025.

Pour des raisons écologiques et économiques, ce rapport annuel n'est imprimé qu'en un nombre très limité d'exemplaires. Vous pouvez également le consulter sur notre site web www.ombudsrail.be.

Textes : équipe du service de médiation.
Photos : © istockphoto (p. 1, 5, 16, 40, 43), © Big Time/Anouck Madelyn (p. 6, 52-53), © Antwerp Reveal/Unsplash (p. 15, 44), © Wolfgang Weiser/Unsplash (p. 40-41), © Mathias Seynaeve (p. 49).
Conception : Nick Van Hee. Impression : Imprensa Drukservice.
Éditeurs responsables : Jean-Marc Jeanfils et Cynthia Van der Linden, Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	7
1. Chiffres	9
1.1. Plaintes traitées	10
1.2. Répartition des plaintes	10
1.3. Nombre de dossiers reçus depuis 1993	13
1.4. Résultat de nos interventions	14
2. De la plainte au sens : notre analyse et nos recommandations	17
2.1. Amendes administratives	17
2.2. Les nouveaux horaires	19
2.3. Les grèves sur le rail	22
2.4. Problèmes de capacité	23
2.5. Sauts d'arrêts	23
2.6. Accessibilité des gares et des trains	25
2.7. La nouvelle offre tarifaire	29
2.8. L'alarme silencieuse : une promesse non tenue	31
2.9. Voyages internationaux	32
2.10. Autres Avis	36
3. Suivi des promesses de la SNCB	43
4. Plus forts ensemble	47
4.1. Le réseau www.ombudsman.be	47
4.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur	48
4.3. TRAVEL_NET	49
4.4. Rail Ombudsman UK	50
Team	52





AVANT-PROPOS

L'année 2025 a une fois de plus montré que les voyageurs trouvent aisément le chemin vers Ombudsrail. Si le nombre total de prises de contact, un peu supérieur à 4.000, est resté comparable à celui de l'année précédente, le nombre de **dossiers recevables a augmenté de 28 %, atteignant 1.396 nouveaux dossiers**. Il s'agit de la progression la plus marquée depuis plusieurs années. Cette tendance traduit une connaissance encore accrue de nos services, mais révèle aussi la persistance de problèmes structurels auxquels les voyageurs sont confrontés.

Les plaintes reçues couvrent toutes les étapes du voyage. Les thèmes les plus fréquents concernent les **amendes administratives, les perturbations du trafic ferroviaire, l'information erronée ou insuffisante ainsi que les problèmes de capacité**. Le constat est clair : les voyageurs sont encore trop souvent confrontés à l'incertitude, à un manque de clarté ou à une absence d'accompagnement au moment où ils en ont le plus besoin.

Certains dossiers ont particulièrement retenu notre attention. Les **amendes administratives** restent un sujet sensible : voyageurs n'ayant jamais eu connaissance de la constatation initiale, notifications via l'eBox non reçues, ou encore procédures poursuivies malgré des doutes sur les faits. Les **problèmes de capacité**, avec des trains structurellement trop courts ou saturés aux heures de pointe, ont également généré un nombre important de plaintes. Nous avons aussi observé une augmentation des cas de **gares ou arrêts non desservis**, parfois même dans des nœuds de correspondance essentiels. Enfin, l'**accessibilité** demeure un véritable défi pour de nombreuses personnes à mobilité réduite, qui doivent encore composer avec des infrastructures insuffisantes ou une aide inégale selon les situations.

Malgré ces constats, nous notons que la collaboration peut porter ses fruits. Les réunions trimestrielles avec la SNCB améliorent la compréhension mutuelle, et certaines interventions ont mené à des solutions proportionnées. Ces avancées restent toutefois limitées et insuffisantes pour corriger durablement les problèmes rencontrés par les voyageurs.

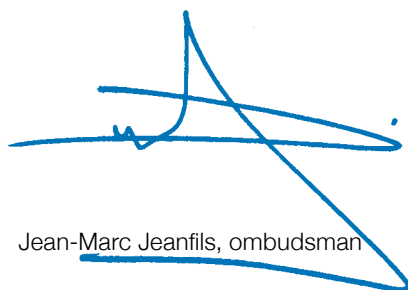
C'est pourquoi nous nous adressons une nouvelle fois, dans ce rapport, **au secteur ferroviaire et aux décideurs politiques**. Aux opérateurs, nous demandons de placer encore davantage le voyageur au centre : par une communication plus transparente, des procédures cohérentes, un traitement efficace des plaintes et une offre qui répond réellement aux besoins. Aux autorités, nous demandons un cadre réglementaire clair, moderne et protecteur, qui renforce les droits des voyageurs, améliore la fiabilité de la communication numérique, et permette aux modes alternatifs de règlement des litiges d'exercer leur rôle pleinement et efficacement.

Nous remercions l'ensemble des voyageurs qui nous ont accordé leur confiance. Chaque plainte éclaire la réalité du voyage en train aujourd'hui et contribue à construire celui de demain. Grâce à leurs témoignages, et à la volonté de nombreux acteurs d'avancer, nous continuons à œuvrer pour un réseau ferroviaire plus fiable, plus accessible et plus orienté vers le client.

Bruxelles, le 6 mars 2026



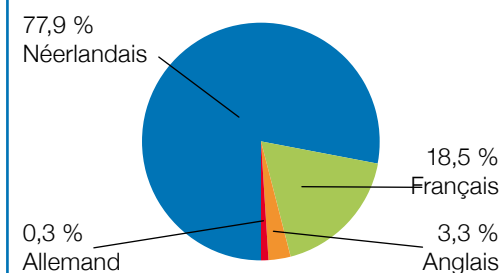
Cynthia Van der Linden, ombudsman



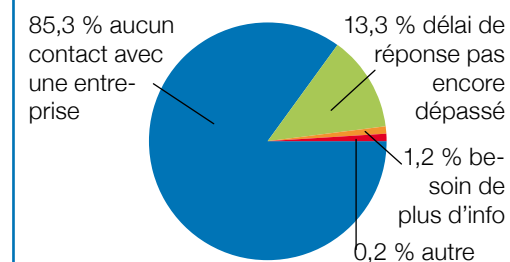
Jean-Marc Jeanfils, ombudsman

1. Chiffres

4.111
prises de contact en 2025



2.530
plaintes non recevables



1.396
dossiers de médiation comprenant

2.855
plaintes :

auxquelles il faut ajouter celles des années précédentes

151
transmis

au service compétent :

- 55 dossiers riverains pour Infrabel,
- 27 vers un membre d'Ombudsman.be,
- 4 vers des membres de TRAVEL_NET
- 65 autres, dont 47 plaintes concernant la procédure pour les nouveaux trains

34
demandes d'information

- destinées à une entreprise ferroviaire,
- concernant les droits des voyageurs,
- félicitations à l'adresse d'une entreprise ferroviaire

Le nombre de prises de contact est resté en 2025 pratiquement identique à celui de l'année précédente. Au sein de ce total stable, une évolution marquante se dessine toutefois : **le nombre de dossiers recevables a augmenté de 28 % par rapport à 2024**. Cela signifie qu'une proportion plus importante des personnes qui nous contactent s'adresse effectivement au bon service. Il est possible que les citoyens et les consommateurs se familiarisent de mieux en mieux avec le fonctionnement et les compétences du médiateur. L'année 2026 montrera si cette tendance positive se confirme.

1.1. Plaintes traitées

Année de réception des dossiers	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Dossiers traités	2	26	301	1.396	1.725

En 2025, les voyageurs ont contacté Ombuds-rail **4.111 fois**. Cela a conduit à **1.396 nouveaux dossiers de médiation**, ce qui signifie que les problèmes signalés relevaient de nos compétences et que le voyageur n'avait pas reçu de réponse - ou pas de réponse satisfai-sante - de l'entreprise ferroviaire.

Nous avons également poursuivi le traitement de **329 dossiers** encore ouverts des années précédentes. Au total, nous avons donc traité **1.725 dossiers en 2025**.

Année de réception des plaintes	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Plaintes traitées	7	73	634	2.855	3.569

Certains dossiers contiennent plusieurs plaintes (par exemple, une plainte pour retard et une autre pour manque d'information). Afin d'analyser correctement chaque problème, nous les enregistrons séparément.

Les 1.396 nouveaux dossiers de 2025 regroupaient 2.855 plaintes. Si l'on y ajoute les plaintes encore en cours des années précédentes, Ombudsrail **a traité au total 3.569 plaintes**.

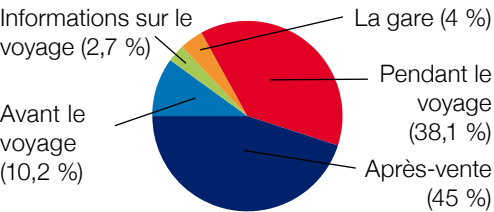
1.2. Répartition des plaintes

Nous classons les plaintes reçues en cinq catégories, correspondant aux différentes étapes d'un voyage en train :

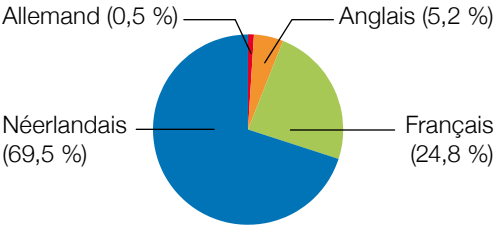
- 1. Avant le voyage :** offre de trains, horaires, correspondances, réservations de groupe, demandes d'assistance pour les personnes à mobilité réduite (PMR), canaux de vente, modes de paiement, vie privée et publicité.
- 2. Information sur le voyage :** informations aux guichets, sur le site web et dans l'ap-plication, annonces en gare et à bord des trains.

- 3. La gare :** propreté, sanitaires, parkings vélos et voitures, accessibilité et sécurité.
- 4. Pendant le voyage :** suppressions, retards, correspondances manquées, as-sistance de groupe ou PMR, confort à bord (prises, wifi, espace bagages...), travaux et bus de remplacement, sécurité.
- 5. Après-vente :** compensations pour retard, traitement des plaintes, attitude du person-nel, aide en cas de problème, objets per-dus, suivi après accidents, dommages indi-rects et discrimination.

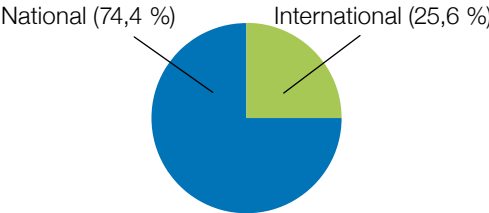
Répartition par étape de voyage



Répartition par langue



National vs International



#	Top 10 national	NOMBRE DE PLAINTES	%
1	Après-vente : traitement des plaintes	508	39,9 %
2	Voyage : tarif à bord / amende	408	32,1 %
3	Voyage : suppression / retard / correspondance manquée / compensation pour retard	257	20,2 %
4	Offre de produits : trains / correspondances / horaires	117	9,2 %
5	Après-vente : remboursement / échange de titres de transport	110	8,6 %
6	Amabilité / comportement / compétence du personnel	100	7,9 %
7	Confort : absence de place assise	96	7,5 %
8	Après-vente : dommages indirects	59	4,6 %
9	Offre de produits : titres de transport	47	3,7 %
10	Assistance en cas de perturbation	45	3,5 %

Dans le trafic intérieur, les voyageurs se sont le plus souvent plaints du traitement de leurs plaintes : cela concernait environ 40 % des dossiers. Les voyageurs n'avaient pas reçu de réponse dans les délais, n'arrivaient pas à joindre l'entreprise ferroviaire ou avaient le sen-timent d'être renvoyés de service en service.

Environ **32 %** des dossiers contenaient par ailleurs une plainte concernant **une réguli-ration ou une amende**. Les plaintes liées aux **perturbations et aux compensations pour retard** complètent le top trois national.

#	Top 10 international	NOMBRE DE PLAINTES	%
1	Voyage : suppression / retard / correspondance manquée / compensation pour retard	333	73,5 %
2	Après-vente : traitement des plaintes	233	51,4 %
3	Après-vente : dommages indirects	165	36,4 %
4	Après-vente : remboursement / échange de titres de transport	136	30,0 %
5	Assistance en cas de perturbation	133	29,4 %
6	Information : communication directe au voyageur (téléphone - SMS - email) ou absence de communication	27	6,0 %
7	Canaux de vente : site web	24	5,3 %
8	Amabilité / comportement / compétence du personnel	14	3,1 %
9	Confort : absence de place assise	14	3,1 %
10	Confort : absence de prise, wifi, repas, airco, zone silence...	12	2,6 %

Dans le trafic international, près de trois quarts des dossiers concernent des perturbations ou des compensations pour retard. Dans environ la moitié des dossiers, les voyageurs se plaignent en outre de réponses tardives ou d’une accessibilité in-

suffisante de la part des entreprises concernées. Dans environ 36 % des dossiers, il s’agit de plaintes relatives au refus de prendre en charge des frais supplémentaires (tels que des nuitées, de nouveaux billets, des vols manqués ou des repas).

Par vendeur de billets (national et international)

VENDEUR DE BILLETS	PLAINTES TRAITÉES	%
SNCB	3.224	90,6 %
Eurostar	186	5,2 %
SNCF	51	1,4 %
NS	28	0,8 %
European Sleeper	23	0,6 %
DB	16	0,4 %
Interrail	14	0,4 %
Railclick	6	0,2 %
Olympus	4	0,1 %
Omio	3	0,1 %
Trainline	3	0,1 %
CFL	1	0,0 %
Total	3.559	100,0 %

Par vendeur de billets (uniquement pour les voyages internationaux)

VENDEUR DE BILLETS	PLAINTES TRAITÉES	%
SNCB	947	74,2 %
Eurostar	186	14,6 %
SNCF	51	4,0 %
NS	27	2,1 %
European Sleeper	23	1,8 %
DB	16	1,3 %
Interrail	14	1,1 %
Railclick	6	0,5 %
Omio	3	0,2 %
Trainline	3	0,2 %
CFL	1	0,1 %
Total	1.277	100,0 %

Par transporteur (national et international)

TRANSPORTEUR	PLAINTES TRAITÉES	%
SNCB	2.515	70,7 %
Eurostar	378	10,6 %
Eurocity / Eurocity Direct	210	5,9 %
SNCF	196	5,5 %
DB	187	5,3 %
European Sleeper	27	0,8 %
NS	17	0,5 %
ÖBB	13	0,4 %
Trenitalia	7	0,2 %
SBB/CFF/FFS	5	0,1 %
Arriva	4	0,1 %
Total	3.559	100,0 %

Nous avons également enregistré 10 plaintes concernant le gestionnaire d’infrastructure Infrabel. Elles portaient sur :

- une amende administrative (7)
- la propreté des voies

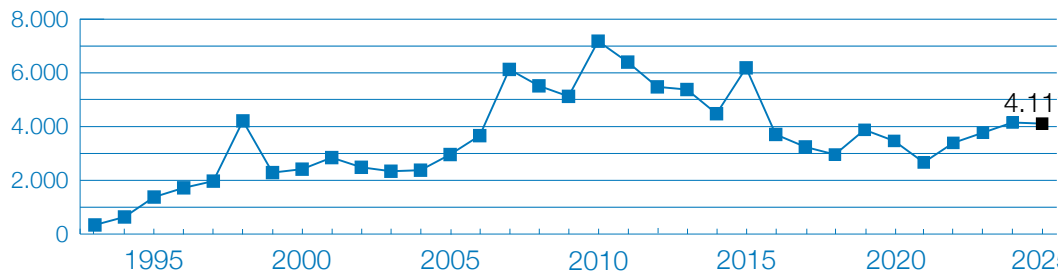
Par transporteur (uniquement pour les voyages internationaux)

TRANSPORTEUR	PLAINTES TRAITÉES	%
Eurostar	378	29,6 %
SNCB	233	18,2 %
Eurocity / Eurocity Direct	210	16,4 %
SNCF	196	15,3 %
DB	187	14,6 %
European Sleeper	27	2,1 %
NS	17	1,3 %
ÖBB	13	1,0 %
Trenitalia	7	0,5 %
SBB/CFF/FFS	5	0,4 %
Arriva	4	0,3 %
Total	1.277	100,0 %

- une barrière de passage à niveau se refermant trop rapidement
- des dommages causés à un véhicule à la suite de travaux d’entretien

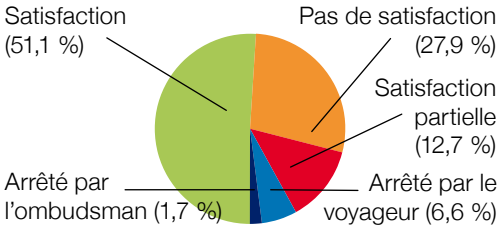
1.3. Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons été contactés 121.607 fois. Dans plus de 91.000 cas, nous avons ouvert une enquête.



1.4. Résultat de nos interventions

En 2025, nous avons clôturé 2.442 plaintes, avec les résultats suivants :



Dans les dossiers où aucune solution amiable n'a pu être trouvée, nous analysons les arguments des différentes parties et le Collège des deux ombudsmans peut émettre un avis à l'attention de l'entreprise ferroviaire. Lorsque cela est possible, cet avis contient également des propositions d'amélioration structurelle afin d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir.

Outre les textes légaux et réglementaires, nous nous appuyons sur les principes de médiation de l'équité et de la justice.

L'entreprise ferroviaire doit nous communiquer sa position définitive dans un délai d'un mois et, en cas de refus, elle doit en fournir une motivation détaillée.

En 2025, le service de médiation a émis 42 avis : 38 adressés à la SNCB, 3 à Eurostar et 1 à Infrabel.

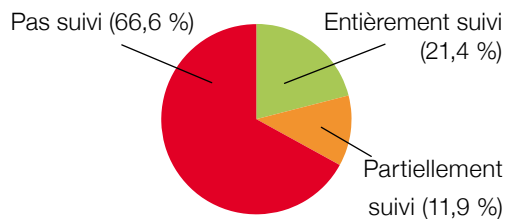
Les avis portaient sur les thèmes suivants :

- 9 concernant la segmentation des contrats et les dommages indirects
- 8 concernant des demandes de remboursement ou d'échange
- 6 concernant les compensations pour retard
- 5 concernant l'assistance en cas de perturbations
- 4 concernant l'assistance aux voyageurs à mobilité réduite
- 2 des amendes
- 2 concernant les canaux de vente (guichet et application)
- 2 l'offre de produits
- 2 l'horaire
- 1 le parking voitures
- 1 concernant l'attitude ou la compétence de membres du personnel

Parmi ces avis, les entreprises ferroviaires en ont suivi :

- 9 entièrement,
- 5 partiellement,
- 28 pas du tout. 🚂

Suivi de nos avis







2. De la plainte au sens : notre analyse et nos recommandations

2.1. Amendes administratives

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 27 avril 2018 relative à la police des chemins de fer, le traitement des amendes administratives par la SNCB demeure un point d'attention récurrent. En 2025, nous constatons une nouvelle fois que, malgré nos recommandations antérieures, les problèmes structurels persistent et continuent d'affecter un grand nombre de voyageurs. Le système actuel conduit encore trop souvent à des situations injustes et à des litiges évitables.

L'utilisation de l'**eBox** reste l'un des aspects les plus sensibles. Bien que la loi du 27 février 2019 stipule qu'un message envoyé via cette boîte aux lettres numérique a la même valeur qu'un envoi recommandé, cette équivalence pose de nombreux problèmes en pratique. Beaucoup de voyageurs ignorent qu'ils ont donné leur consentement à l'utilisation de l'eBox - souvent via des conditions générales peu transparentes - tandis que d'autres ne reçoivent aucune notification ou ne consultent pas régulièrement leur environnement numérique.

Il en résulte que les amendes peuvent augmenter considérablement, parfois jusqu'à l'intervention d'un huissier, alors que le voyageur concerné n'a jamais eu connaissance de la constatation initiale (par exemple en cas d'usurpation d'identité ou de communication défectueuse de la part des accompagnateurs de

train). Le législateur a reconnu ces difficultés et a prévu un encadrement plus strict de l'eBox¹, mais la lente mise en œuvre de ces nouvelles règles maintient les citoyens dans une situation défavorable.

Le système des amendes administratives réduit également l'efficacité de la médiation. **L'ouverture d'un dossier auprès d'Ombudsrail ne suspend pas la procédure**, ce qui entraîne une augmentation continue des coûts et l'expiration de délais, même lorsque la contestation s'avère ensuite fondée. Les délais expirent, les montants augmentent et, parfois, les voyageurs n'ont tout simplement pas contacté le bon service ou n'ont pas vu les messages dans leur eBox. Leurs arguments - parfois légitimes - sont alors déclarés irrecevables, ce qui génère incompréhension et frustration.

Cette situation va à l'encontre de l'objectif du législateur, qui souhaitait encourager les modes alternatifs de règlement des litiges. Même en cas d'intervention rapide de notre service, la procédure administrative continue, réduisant la marge pour une solution proportionnée. Ce phénomène est renforcé par le fait que la SNCB est à la fois partie et autorité décisionnelle dans ce système.

À cela s'ajoute la position difficilement compréhensible du Bureau des amendes

¹ https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/article.pl?language=fr&lg_txt=f&type=&sort=&numac_search=&cn_search=2023122526&caller=eli&&view_numac=2023122526nl

administratives, qui refuse d'accorder un plan de paiement. Ce n'est qu'une fois le dossier transmis à l'huissier - et donc après l'ajout de frais supplémentaires - qu'un étalement devient possible. Le législateur n'a-t-il pas pris, fin 2022, la décision exactement inverse en permettant aux citoyens d'étaler leurs amendes routières ?

L'ombudsman constate également que la procédure administrative se poursuit même lorsque la constatation initiale soulève des questions. Certains dossiers montrent qu'il peut s'écouler plus d'un an entre la constatation des faits et le lancement de la procédure, rendant difficile pour les voyageurs la production de preuves. Cette situation découle de divergences d'interprétation de la loi d'avril 2018 : selon Ombudsrail, le délai d'un an commence à courir à partir de la constatation de l'infraction, tandis que la SNCB le fait débiter à partir de la constatation du non paiement.

D'autres dossiers révèlent des incertitudes quant à **l'identification** du voyageur, par exemple lorsque seule une photo d'une carte d'identité est présentée sans vérification supplémentaire. Nous rencontrons également des cas où un voyageur souhaitait payer en espèces à bord - ce que la SNCB refuse, malgré un avis contraire du SPF Économie - et recevait malgré tout une amende. Dans de telles situations, la procédure se poursuit alors que le dossier nécessiterait un examen plus approfondi.

Dans ce contexte, nous rappelons que la SNCB a indiqué en **octobre 2024** qu'elle examinait la possibilité d'intégrer le système fédéral **Checkdoc** dans ses procédures internes d'identification. Une connexion structurelle à Checkdoc - la plateforme centrale permettant aux services publics et aux institutions financières de vérifier si un document d'identité est enregistré comme volé, perdu, invalide ou expiré - pourrait jouer un rôle préventif important en limitant la fraude à l'identité et en évitant des sanctions administratives injustifiées.

Un tel couplage contribuerait en outre à **renforcer la sécurité juridique des voyageurs** et à améliorer **l'efficacité du contrôle et de l'application**. À ce jour, aucune avancée ou mise en œuvre supplémentaire n'a toutefois été annoncée.

Les réunions trimestrielles entre le Bureau des amendes administratives de la SNCB et Ombudsrail constituent un progrès important. Elles permettent de discuter de dossiers complexes et de renforcer la compréhension mutuelle. Toutefois, des divergences subsistent, notamment lorsque la procédure laisse peu de place à la prise en compte de circonstances particulières.

Nous avons également travaillé à faciliter l'accès au **Juge de police**, la seule instance auprès de laquelle un voyageur peut encore introduire un recours lorsque la SNCB a rejeté son argumentation et confirmé l'amende. La procédure était parfois complexe et peu

transparente. Nos échanges avec les juridictions de police ont permis d'élaborer une requête plus claire, avec une référence explicite aux amendes administratives imposées par la SNCB.

Les dossiers de 2025 montrent que, malgré les efforts de tous les services concernés, une réflexion plus large reste nécessaire. Des adaptations claires de la loi du 27 avril 2018, la possibilité d'une intervention de l'ombudsman et une application effective des règles relatives à l'eBox sont essentielles pour parvenir à un système plus transparent, accessible et équitable, mieux adapté à la réalité des voyageurs.

Ombudsrail a émis deux avis dans le cadre d'un dossier où une personne à mobilité réduite avait été sanctionnée pour l'utilisation d'une trottinette sur le quai. Ces avis sont présentés au chapitre 2.6 p. 25.

2.2. Les nouveaux horaires

Chaque année en décembre, la SNCB renouvelle son horaire. Les modifications entrées en vigueur le 15 décembre 2024 ont toutefois suscité davantage de réactions que d'habitude et ont retenu l'attention des médias comme du monde politique. Pour Ombudsrail, cela a conduit, de la mi-décembre 2024 à

Nos recommandations à la SNCB

- **Veiller à une application cohérente et proportionnée de la procédure d'amende administrative, en accordant une attention particulière à une information correcte et aux situations dans lesquelles la constatation soulève des doutes.**
- **Permettre au citoyen d'obtenir un plan de paiement avant que son dossier ne soit transmis à l'huissier.**

Notre recommandation aux décideurs politiques

- **Prévoir une adaptation claire de la législation afin que les délais, la communication via l'eBox et le rôle de l'ombudsman soient réglés de manière univoque, renforçant ainsi la sécurité juridique pour les voyageurs.** 🏠

la fin 2025, à 86 dossiers.

Les changements qui ont le plus touché les voyageurs sont la suppression des trains directs entre le pays de Waes et Bruxelles et la disparition de l'une des liaisons IC entre Anvers et Bruxelles.

Correspondance à Termonde

Depuis la suppression de l'ancienne liaison IC directe entre le pays de Waes et Bruxelles, les voyageurs doivent désormais changer à Termonde. Bien que le temps de parcours soit resté identique sur le papier, les voyageurs rencontrent en pratique plusieurs difficultés : la correspondance via le tunnel étroit reliant les voies 1 et 9 entraîne bousculades, correspondances manquées et stress quotidien.

La SNCB et Infrabel ont justifié cette rupture de ligne par la nécessité d'éviter des croisements et d'améliorer la ponctualité, en particulier sur la ligne à voie unique Termonde-Lokeren. Selon Infrabel, un rétablissement de la liaison directe est exclu pour le moment.

Début 2025, la SNCB et Infrabel ont annoncé un suivi et une évaluation après six mois. Quelques ajustements ont été introduits en avril 2025 : les trains IC devaient arriver plus souvent voie 5 pour faciliter la correspondance, mais cela s'est avéré difficilement réalisable. En revanche, depuis le 22 avril, une attente de cinq minutes a été instaurée le soir pour certains trains vers le pays de Waes, ce qui a apporté une légère amélioration. Le matin, selon la SNCB, cela n'est pas possible en raison du risque de retards dans la jonction Nord-Midi.

Une solution définitive au problème du tunnel piétonnier étroit et vieillissant n'est attendue qu'avec de futurs travaux d'infrastructure, notamment la construction d'une passe-

relle. Entre-temps, les voyageurs continuent d'introduire des plaintes concernant cette rupture de ligne.

Anvers - Bruxelles

Avec le nouvel horaire, les trains Eurocity et Eurocity Direct ont fait leur apparition. L'Eurocity circule entre Bruxelles-Midi et Rotterdam-Centraal, avec des arrêts notamment à Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Brussels-Airport, Malines, Anvers et Breda. En Belgique, il est accessible avec un titre de transport intérieur. L'Eurocity Direct relie Bruxelles-Midi à Amsterdam-Zuid via Anvers-Central et Rotterdam-Centraal.

L'Eurocity Direct a repris le sillon horaire d'un IC de la SNCB entre Anvers-Central et Bruxelles, qui desservait notamment Mortsel-Oude-God, Malines-Nekkerspoel et Vilvorde. L'offre entre les deux villes est ainsi passée de quatre à trois IC par heure. Pour Mortsel-Oude-God et Malines-Nekkerspoel, le nombre de liaisons rapides est passé de deux à une.

La suppression de cette liaison au profit d'un train international a suscité de nombreuses critiques, notamment en raison de trains plus chargés. La SNCB renvoie à un choix d'Infrabel, qui attribue la capacité ferroviaire sur la base de l'AR du 19 juillet 2019 et a donné priorité à l'Eurocity Direct. Dans le même temps, l'Eurocity Direct est un projet conjoint SNCB-NS, ce qui signifie que la SNCB a elle-même mis en concurrence son offre intérieure

avec une liaison internationale. Infrabel a confirmé qu'il s'agissait exclusivement d'une décision de la SNCB de privilégier l'Eurocity Direct par rapport à l'IC. La SNCB tente toutefois de faire circuler les trains restants autant que possible en composition maximale.

Le défi sous-jacent demeure la capacité ferroviaire limitée entre Anvers et Bruxelles. Ombudsrail et d'autres acteurs craignent un affaiblissement supplémentaire de l'offre nationale en raison de l'intérêt croissant d'opérateurs étrangers, notamment pour de nouvelles liaisons Londres-Amsterdam et Cologne-Anvers.

Notre recommandation à la SNCB

- **Ouvrir l'Eurocity Direct aux voyageurs munis d'un titre de transport national, comme c'est le cas aux Pays-Bas.**

La SNCB a répondu négativement, invoquant des possibilités d'arrêt limitées, une tarification différente et l'absence d'obligation de service public pour cette liaison. Elle renvoie comme alternative vers les trains Eurocity qui, eux, autorisent l'usage intérieur.

Nos recommandations aux décideurs politiques

- **Intégrer l'Eurocity Direct dans le contrat de service public avec la SNCB afin que les navetteurs entre Anvers-Central et Bruxelles-Midi puissent emprunter cette liaison et réduire la pression sur**

les autres trains de pointe.

- **Veiller à ce que les règles de priorité pour l'attribution de la capacité ferroviaire soient définies de manière à éviter que les liaisons intérieures ne soient évincées par des trains à grande vitesse (internationaux), au risque d'un impact négatif sur le report modal national.**

Autres situations

La suppression de la liaison directe entre Erembodegem et Gand et la réduction des liaisons vers Bruxelles ont également entraîné des plaintes. Les voyageurs doivent désormais prendre une correspondance à Alost (vers Gand) ou plus souvent à Denderleeuw (vers Bruxelles), ce qui allonge le temps de parcours d'environ 10 à 15 minutes. Cette situation est restée inchangée après décembre 2025.

Ombudsrail a également reçu des plaintes concernant les liaisons entre Bruxelles et Grammont (via notamment Hal), Bruxelles et Opwijk, et Bruxelles et Zottegem. 🏠

2.3. Les grèves sur le rail

En 2025, les syndicats du rail ont organisé au total 26 jours de grève. Les actions étaient liées aux changements prévus dans le régime de pension des conducteurs et accompagnateurs de train, aux économies annoncées dans le secteur ferroviaire ainsi qu'à la décision de mettre fin aux recrutements statutaires au sein du groupe ferroviaire. Les syndicats faisaient également référence à des défis structurels, tels que l'augmentation des actes d'agression dans les trains et l'état du matériel roulant.

Depuis la loi du 29 novembre 2017 relative à la continuité du service dans le transport ferroviaire de personnes en cas de grève, la SNCB et Infrabel doivent organiser un service minimum garanti lors des journées d'action. Les travailleurs occupant des fonctions essentielles doivent indiquer 72 heures à l'avance s'ils participent à la grève. Sur cette base, un plan de transport adapté est établi et publié 24 heures avant l'action. Malgré cette procédure, des retards et suppressions restent possibles. La loi n'impose aucun niveau minimal de circulation des trains.

L'impact sur le service a été considérable : un grand nombre de trains P n'ont pas circulé, les trains L et S² ont roulé de manière limitée et plusieurs liaisons IC ont fonctionné avec une capacité réduite. Certaines régions se sont ainsi retrouvées temporairement avec une offre fortement restreinte.

La grille horaire alternative demande donc une certaine flexibilité de la part des voya-

geurs, mais il arrive que l'offre limitée ne réponde plus du tout à leurs besoins de déplacement. C'est particulièrement le cas lorsque les travailleurs n'ont pas d'horaires flexibles ou doivent se rendre à un rendez-vous. Nous constatons toutefois que la SNCB s'est montrée conciliante dans les dossiers dans lesquels nous sommes intervenus :

- Un navetteur n'a pas pu voyager pendant quatre jours entre Bouwel et Anvers-Central et a utilisé la voiture et le tram comme alternatives. Ces frais ne relevaient pas des obligations contractuelles de la SNCB, mais Ombudsrail a demandé, conformément au régime de compensation pour les retards, le remboursement des quatre jours d'abonnement non utilisés. La SNCB a accepté. (2025/03/481)
- Un étudiant titulaire d'un abonnement Leopoldsborg-Zone Anvers n'a pas pu utiliser son trajet pendant dix jours en raison des perturbations. Après notre intervention, la SNCB a remboursé ces trajets. (2025/05/096)
- Un voyageur a dû annuler un rendez-vous le 30 mars 2025. La SNCB lui a accordé un billet-cadeau en compensation. (2025/06/283)

Fin décembre 2025, une nouvelle grève est annoncée du lundi 26 au vendredi 30 janvier 2026 ... 

2.4. Problèmes de capacité

Les voyageurs sont régulièrement confrontés à des trains surchargés, principalement en raison de la réserve limitée de matériel. Certains trains circulent ainsi de manière structurelle avec une composition réduite, et des pannes imprévues sur d'autres lignes entraînent également une suroccupation.

Dans ces situations, la SNCB choisit généralement de faire circuler les trains avec une composition réduite plutôt que de les supprimer, afin d'éviter une pression supplémentaire sur d'autres trains. La SNCB renvoie à ce sujet au renouvellement en cours du matériel : la livraison des rames M7 se poursuit et, d'ici fin 2026, les 750 voitures commandées devraient être mises en service. Le nouveau matériel doit également permettre de réduire le nombre de pannes.

Comme la modernisation avance lentement, la marge reste limitée et les problèmes de capacité ne peuvent pas être absorbés partout. Le débat sur les commandes futures, qui a largement attiré l'attention des médias en 2025, souligne selon Ombudsrail l'importance d'investir à temps pour éviter de nouvelles plaintes.

2.5. Sauts d'arrêts

En 2025, Ombudsrail a reçu davantage de plaintes de voyageurs confrontés au saut d'arrêts. La décision de ne pas desservir certaines gares est prise en temps réel par les services opérationnels, qui évaluent l'impact sur le ter-

rain et sur la ponctualité. Cette mesure, utilisée de plus en plus fréquemment par la SNCB, s'inscrit dans une stratégie plus large visant à garantir la continuité du trafic ferroviaire et à servir l'intérêt général des voyageurs.

La plupart des plaintes concernaient les liaisons de et vers Bruxelles. Ainsi, le train 6588 reliant Louvain-la-Neuve à Zottegem via Bruxelles et Denderleeuw a circulé fréquemment en composition réduite entre janvier et mars, alors même que des travaux à Denderleeuw limitaient encore davantage l'offre. À partir d'avril, deux trains par heure ont de nouveau circulé entre Bruxelles et Zottegem, ce qui a entraîné une forte baisse des plaintes.

Sur d'autres trajets, une solution rapide est plus difficile. Des problèmes similaires ont été signalés sur les lignes Turnhout-Bruxelles, Bruxelles-Grammont (via Hal), Louvain-Bruxelles et, depuis la disparition d'une liaison directe en décembre 2024, également entre Anvers et Bruxelles (voir p. 20).

Lors des journées de grève, les voyageurs ont en outre constaté que certains trains circulaient avec une capacité réduite. Selon la SNCB, cela était dû à un manque de personnel pour préparer les trains ou effectuer les manœuvres, ce qui empêchait de coupler des rames ou de réparer à temps des voitures défectueuses. 

2 P : Trains d'heures de pointe, L : Train local, S : Train suburbain

Selon la SNCB, les voyageurs sont informés via les canaux de communication disponibles et des solutions alternatives sont prévues. En pratique, les voyageurs doivent toutefois souvent attendre le train suivant ou poursuivre leur trajet plus loin pour revenir ensuite, ce qui entraîne des retards supplémentaires.

Lors de la Commission Mobilité de la Chambre du 16 septembre 2025, le ministre a indiqué que le saut d'arrêts est parfois nécessaire pour éviter des perturbations plus importantes ou des risques de sécurité. Selon lui, cela se produirait en moyenne trois fois par jour, même si la base de ce chiffre n'a pas été précisée. Des critères sont désormais d'application : la mesure doit permettre de limiter les retards, être annoncée au moins dix minutes avant la dernière gare desservie, la gare sautée doit disposer d'infrastructures d'attente raisonnables, le nombre de gares impactées doit rester limité, les grandes gares de correspondance ne peuvent pas être concernées et la mesure peut également être appliquée en cas de surcharge supérieure à 120 %.

Dans les dossiers traités par Ombudsrail, il ne s'agissait toutefois pas uniquement de petites gares, mais aussi de nœuds régionaux tels que Louvain, Landen, Alost et Louvain-la-Neuve, essentiels pour les correspondances avec d'autres trains et les transports publics régionaux. Les voyageurs signalent en outre que certains arrêts - comme Lede - sont régulièrement sautés alors que le train poursuit pourtant l'intégralité de son trajet. Infrabel a confir-

mé que ces trains sont enregistrés comme « partiellement supprimés », mais qu'aucune statistique distincte n'est tenue pour les sauts de gares lorsque le train n'est pas totalement supprimé. Ombudsrail a donc recommandé de collecter ces données de manière systématique afin de mieux suivre l'ampleur du phénomène. Infrabel s'est montré favorable à cette proposition (2025/02/360).

Ombudsrail reste préoccupé par l'impact de cette pratique. Le recours plus fréquent au saut d'arrêts touche les voyageurs de manière disproportionnée et mine la confiance dans la fiabilité du rail.

Notre recommandation à la SNCB

- **Ne sautez pas d'arrêts :** cette mesure opérationnelle, qui peut sembler efficace, entraîne systématiquement une mauvaise expérience pour les voyageurs et ne résout jamais la cause sous-jacente des retards.

Nos recommandations à Infrabel

- **Enregistrer séparément les trains qui sautent les arrêts mais parcourent l'intégralité du trajet (en plus de la catégorie « partiellement supprimé »).**
- **Publier périodiquement des données (fréquence, lignes, périodes) afin de rendre visible l'ampleur et l'évolution du phénomène.** 📊

2.6. Accessibilité des gares et des trains

La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ratifiée par la Belgique en 2009) stipule que les personnes en situation de handicap ont droit à la mobilité sur un pied d'égalité avec les autres. L'article 9 oblige les États à prendre des mesures pour garantir l'accessibilité des infrastructures, des systèmes de transport et des services. L'article 20 souligne en outre l'obligation de faciliter la mobilité personnelle, notamment via des services d'accompagnement tels que les systèmes de transport et d'assistance.

Pourtant, nous constatons que voyager en train reste souvent un défi pour les personnes à mobilité réduite. La gare, le quai ou le train sont-ils accessibles ? Faut-il demander une assistance et donc tenir compte d'horaires fixes ? Mon aide à la mobilité est-elle autorisée à bord ? Pour de nombreux voyageurs, ces questions sont des préoccupations quotidiennes.

La SNCB reconnaît ce problème et affirme faire de l'accessibilité une priorité absolue. D'ici fin 2032, elle souhaite rendre 176 gares entièrement accessibles de manière autonome. Idéalement, toutes les gares devraient être adaptées, mais la réalité est que cela dépend des moyens disponibles.

Quelques dossiers concernant des gares

- **Gare d'Aalter :** Les quais ne sont accessibles que via une rampe du côté de la Spoorweglaan ; aucune rampe n'est dis-

ponible à l'entrée principale. L'assistance reste indispensable. (2024/12/541)

- **Gare de Waregem :** Problèmes pour monter et descendre avec un vélo électrique pliable ; aucuns travaux prévus car la gare ne figure pas dans le Masterplan Accessibilité 2023-2032. (2025/01/333)
- **Gare de Harelbeke :** Escalator définitivement hors service ; un nouvel ascenseur n'est prévu qu'en 2027. D'ici là, seule une Light Assistance est possible (demande 24 h à l'avance). (2025/02/019)
- **Gare de Termonde :** Un voyageur aveugle doit changer de quai via un passage étroit entre les quais 1 et 9 ; un changement sur le même quai n'est pas possible sans assistance. (2025/02/404)
- **Poussettes :** Pas d'assistance disponible pour les voyageurs avec poussette ; la SNCB renvoie à l'aide du personnel ou d'autres voyageurs. (2025/09/030)
- **Gare de Malines-Nekkerspoel :** Escalator vers le quai 3 en panne depuis avril 2024 ; réparation prévue uniquement lors de la future rénovation du quai (au plus tôt en 2028). (2025/11/118 et 2025/11/246)
- **Gare de Haacht :** Quais de seulement 28 cm de haut, rendant l'embarquement difficile ; aucun budget prévu pour une adaptation. (2025/11/418)

Assistance pendant les grèves (2022/10/059)

Un voyageur à mobilité réduite voit sa demande d'assistance annulée car la SNCB

ne peut garantir ce service lors des grèves. Ombudsrail constate que la SNCB n'a réalisé aucun progrès depuis plus de deux ans dans l'élaboration d'une procédure adaptée pour l'assistance en cas d'horaire alternatif, malgré des réunions répétées et des promesses d'étude. Lors de récentes grèves, des demandes pourtant confirmées ont de nouveau été annulées sans explication, révélant des problèmes structurels de communication et une inégalité de traitement.

Les voyageurs ont droit à une information claire, et la distinction entre voyageurs avec ou sans handicap n'est pas justifiable. Tant UNIA que le Conseil supérieur national des personnes handicapées considèrent la pratique actuelle comme discriminatoire et plaident pour un service d'assistance maintenu pendant les grèves. Ombudsrail recommande à la SNCB de considérer le personnel d'assistance comme essentiel, d'informer les voyageurs de manière proactive et de ne pas annuler les demandes en cours, mais de les reprogrammer ou de les confirmer dès que le plan de transport alternatif est connu.

La SNCB répond qu'elle met en place un service ferroviaire alternatif lors des grèves et qu'elle offre désormais un service d'assistance fiable dans ce cadre, tout en reconnaissant que des améliorations restent possibles.

Assistance à Bokrijk (2024/05/176)

Un voyageur se plaint que la SNCB ne pro-

pose aucune assistance à la gare de Bokrijk, empêchant deux utilisatrices de fauteuil roulant de participer à une excursion de groupe en train. La SNCB reconnaît les difficultés organisationnelles mais souligne que Bokrijk n'est pas une gare disposant d'un service d'assistance complet et que les voyageurs doivent passer par Hasselt ou Genk.

Nous regrettons que la SNCB continue de rejeter notre recommandation de 2022 et rappelons l'obligation légale de prévoir des aménagements raisonnables ou, si cela n'est pas possible, une alternative gratuite, comme un transport vers une gare où l'assistance est disponible. La SNCB ne peut invoquer uniquement le manque de moyens, compte tenu des réglementations européennes et nationales et de la jurisprudence récente. Nous recommandons à la SNCB de prévoir une solution pour toutes les haltes et de rembourser les 70 euros de frais engagés par les voyageurs.

La SNCB répond qu'aucun transport alternatif n'est prévu pour les haltes sans assistance et que Bokrijk ne figure pas sur la liste, ce qui ne lui permet ni de proposer une solution ni d'effectuer un remboursement.

Assistance pour les personnes à mobilité réduite (2024/05/375)

Le voyageur avait demandé l'assistance dans les délais pour un trajet entre Louvain et Ede, mais n'a appris qu'après réservation que l'assistance n'était pas possible à Ede, ce qui a

nécessité un changement de destination. À l'aller, la SNCB a mis en place un taxi en raison de quais inaccessibles à Denderleeuw, sans communication préalable. Au retour, le taxi prévu ne s'est pas présenté, entraînant la perte du train prévu.

Le voyageur n'a reçu aucune réponse aux questions essentielles concernant l'absence du taxi, le manque d'information et les choix effectués par la SNCB dans la procédure d'assistance. Étant donné les multiples défaillances et la dépendance des personnes à mobilité réduite à une assistance correcte et ponctuelle, nous recommandons que la SNCB analyse les erreurs, adapte ses processus et accorde la priorité à l'accessibilité des gares importantes.

La SNCB répond qu'elle s'engage pour l'accessibilité, mentionne les travaux en cours et les compétences d'Infrabel, et affirme traiter les demandes d'assistance avec soin dans les limites des moyens disponibles.

La trottinette comme aide à la mobilité (2024/02/548)

Un voyageur indique clairement, tant dans sa plainte à la SNCB que dans son recours auprès du Bureau des amendes administratives (BAA), qu'il a une mobilité réduite et utilise une trottinette comme soutien au déplacement, ce qui est confirmé par sa Carte d'accompagnateur gratuit et par la reconnaissance de la SPF Sécurité sociale. La loi prévoit une

exception explicite pour les aides à la mobilité et - contrairement à ce qu'affirme l'agent sanctionneur - aucune obligation n'existe d'apposer une plaque d'identification sur ce type d'appareil. Nous estimons donc que l'amende administrative n'est pas justifiée et recommandons que le BAA la classe sans suite et rembourse le montant.

Nous demandons également à la SNCB de sensibiliser ses accompagnateurs et son personnel en gare au fait que les trottinettes électriques sont de plus en plus utilisées comme aides à la mobilité, afin qu'ils puissent vérifier correctement la situation avant d'établir un procès-verbal. Si le BAA refuse de classer l'amende sans suite, nous recommandons que la SNCB procède elle-même au remboursement des 50 euros.

Le BAA répond qu'il a évalué correctement la situation sur base des éléments fournis, que l'amende a été valablement infligée et payée, et qu'il ne donnera pas suite à la demande de remboursement.

La SNCB indique ne pas avoir de commentaire supplémentaire et s'aligner sur la position du bureau des amendes administratives.

Le cas spécifique des utilisateurs de scooters électriques

Dans un dossier traité, un voyageur ne pouvait marcher que sur de courtes distances et dépendait d'un fauteuil roulant et d'un

scooter électrique. Grâce à cet appareil - autonomie de 80 km, vitesse de 25 km/h - il peut se déplacer de manière autonome, notamment en train de Malines à Saint-Nicolas, puis en scooter jusqu'à Stekene.

Cependant, en raison des normes européennes TSI³ (TSI PRM 1300/2014), son scooter n'est pas autorisé dans le train car il dépasse de 40 cm la longueur maximale de 120 cm, alors même qu'il répond parfaitement à ses besoins et est jugé plus sûr que certains modèles plus petits et remboursés. Le refus est ressenti comme discriminatoire.

La SNCB applique correctement les dimensions européennes (max. 300 kg, 75 cm de large, 120 cm de long). Toutefois, de plus en plus de scooters sur le marché dépassent ces normes. Les utilisateurs ne le découvrent

souvent qu'après l'achat ou lorsqu'on leur refuse l'accès au train, ce qui entraîne frustration, perte d'autonomie et sentiment d'exclusion.

La SNCB tente partiellement d'y remédier en installant dans certaines gares (par ex. Bruxelles-Nord) des marquages au sol permettant aux voyageurs de vérifier rapidement si leur appareil est conforme.

Notre recommandation aux décideurs politiques

- **Introduire un label de qualité obligatoire pour les scooters électriques**, obligeant fabricants et distributeurs à indiquer si l'appareil est autorisé dans les transports publics et conforme à la réglementation TSI en vigueur. 🏠

2.7. La nouvelle offre tarifaire

Dans le cadre du contrat de service public 2023-2032, la SNCB a mis en œuvre une vaste réforme tarifaire le 15 octobre 2025. Cette modification introduit notamment la carte de réduction Train+, un calcul du prix basé sur les kilomètres parcourus et une distinction entre heures creuses et heures de pointe. Selon la SNCB, cela doit aboutir à une offre « plus logique, plus claire et plus simple », mais nous constatons que les voyageurs ne le perçoivent pas toujours ainsi.

Principales modifications

1. Introduction de Train+

La SNCB a lancé Train+, une formule d'abonnement offrant une réduction supplémentaire pendant les heures creuses, le week-end et les jours fériés. Pour les adultes de 26 à 64 ans, Train+ garantit en outre un tarif maximum de 14 euros par trajet en seconde classe, quel que soit le moment du voyage. Les heures creuses sont définies comme tout embarquement en semaine avant 6 h, entre 9 h et 16 h ou après 18 h.

2. Tarification basée sur les kilomètres

Le prix d'un billet est désormais calculé sur la distance réellement parcourue. Les trajets plus longs deviennent ainsi jusqu'à 20 % moins chers que dans l'ancien système. Les samedis, dimanches et jours fériés, une réduction automatique de 30 % est appliquée, même sans Train+. Les détenteurs de Train+ bénéficient ces jours-là d'une réduction supplémentaire

de 40 % en plus des 30 % standard.

3. Suppression des tarifs fixes et introduction d'un tarif réduit uniforme

Plusieurs tarifs fixes - tels que le Youth Ticket, le Senior Ticket ou les formules Multi - ont été supprimés. Ils sont remplacés par un tarif réduit uniforme de 40 % pour les jeunes, les seniors et les voyageurs bénéficiant de l'intervention majorée. Ce tarif peut être combiné avec Train+, permettant ainsi une réduction supplémentaire de 40 % pendant les heures creuses, les week-ends et les jours fériés. De plus, pour les détenteurs de Train+, un prix plafond s'applique : 5,50 euros par trajet en seconde classe et 8,80 euros en première classe.

4. Suppression du Ticket Familles Nombreuses

Le Ticket Familles Nombreuses n'existe plus. L'obligation pour la SNCB d'offrir une réduction spécifique aux familles avec trois enfants ou plus de moins de 25 ans n'a pas été reprise dans le nouveau contrat de service public. La SNCB indique vouloir mieux refléter les évolutions sociétales, par exemple la situation des familles monoparentales. Dans la nouvelle structure, les jeunes de 12 à 25 ans sont traités de manière uniforme, tandis que les personnes financièrement vulnérables continuent d'être soutenues via l'intervention majorée.

5. Nouveaux tarifs de groupe

En plus de la réduction existante de 60 % pour les groupes d'au moins 15 personnes

³ STI : Spécifications Techniques d'Interopérabilité – Réglementation européenne contraignante visant à garantir que les trains puissent circuler en toute sécurité et sans interruption sur les différents réseaux ferroviaires nationaux au sein de l'Union européenne.

(sur réservation préalable), un tarif de groupe est désormais disponible pour les petits groupes de 4 à 14 personnes. Ils bénéficient d'une réduction de 40 % pendant les heures creuses et le week-end.

Les effets de cette réforme varient fortement selon le type de voyageur, le moment du déplacement, la distance, la fréquence et l'appartenance ou non à un groupe cible. Bien que la SNCB affirme que 70 à 80 % des voyageurs y gagnent ou ne soient pas impactés négativement, nous constatons que la transition suscite de nombreuses questions.

Les voyageurs plus âgés rencontrent particulièrement des difficultés pour déterminer le tarif le plus avantageux. La suppression du Senior

Ticket est une source récurrente de frustration. La disparition du Ticket Familles Nombreuses suscite également de la résistance. De nombreux voyageurs indiquent qu'il est difficile de comprendre intuitivement, dans la nouvelle structure, quelle formule correspond le mieux à leur situation.

La SNCB tente d'y remédier en proposant un simulateur en ligne permettant aux voyageurs de calculer leurs coûts personnels. Bien que cet outil soit utile, le besoin général d'informations claires reste important.

Pour l'instant, la réforme ne concerne que les tarifs des billets. Les formules d'abonnement existantes restent (pour l'instant) inchangées.



2.8. L'alarme silencieuse : une promesse non tenue

Ce qui avait été annoncé

Début 2022, le ministre de la Mobilité annonçait que la SNCB lancerait en 2023 un système d'alarme silencieuse permettant aux voyageurs de contacter Securail de manière discrète, via WhatsApp ou SMS, lorsqu'ils se sentent en insécurité dans le train ou en gare.

Ce qui s'est passé

Le 13 juin 2024, la SNCB a indiqué que le lancement prenait du retard : l'intégration du téléphone, des signalements internes, des images de caméras et des messages numériques dans le Security Operations Center s'avérait plus complexe que prévue (2023/06/027). Lors de la Commission Mobilité du 16 septembre 2025, le ministre a reconnu qu'une alarme silencieuse ne serait pas mise en place à court terme. La refonte nécessaire des processus au sein du SOC est trop lourde. Le ministre maintient toutefois l'ambition d'un système d'alerte performant et accessible.

Pourquoi c'est problématique

91 % des filles et jeunes femmes en Belgique ont déjà été confrontées à un comportement transgressif (Plan International, 2019). Plus de la moitié évite certains trajets ou les transports publics par crainte d'intimidation.

Malgré cela, la SNCB abandonne, après trois ans, un outil discret et numérique qui pourrait renforcer le sentiment de sécurité dans le train. Appeler Securail reste possible et la police dispose d'un accès en temps réel aux caméras, mais cela ne suffit pas lorsqu'une

personne se sent en danger et souhaite signaler la situation sans attirer l'attention. Une alarme silencieuse abaisse considérablement le seuil de signalement.

Ce que l'on observe ailleurs

Au Royaume-Uni, un système de signalement par SMS existe depuis des années dans les transports publics. Aux Pays-Bas, les voyageurs peuvent signaler discrètement via l'application 112 ou des canaux dédiés. Cela soulève la question de savoir pourquoi une solution comparable ne serait pas réalisable au sein du rail belge.

Notre recommandation à la SNCB

► **Nous manquons une occasion d'améliorer concrètement le sentiment de sécurité des voyageurs.** L'innovation est difficile dans des structures existantes, mais un transport public moderne nécessite des outils de signalement modernes et discrets. Même si l'alarme silencieuse est mise au frigo, le besoin reste intact. Nous demandons donc que la SNCB redonne priorité à un canal de signalement discret et numérique (SMS/app/WhatsApp).

2.9 Voyages internationaux

Les voyages internationaux en train : un domaine essentiel mais complexe. En 2025, nous avons constaté que les voyageurs sont plus que jamais confrontés à une multitude d'opérateurs, de vendeurs de billets et de systèmes de réservation qui ne s'articulent pas toujours de manière fluide. Lorsqu'un problème survient, il reste particulièrement difficile pour de nombreux voyageurs de faire valoir leurs droits.

Les dossiers reçus mettent en lumière une série de difficultés récurrentes, déjà signalées, mais qui se manifestent à nouveau - parfois de manière plus aiguë : segmentation des contrats, information insuffisante ou peu claire, assistance inadéquate, temps de correspondance irréalistes, dommages indirects, et absence de coordination dans le traitement des plaintes entre opérateurs.

Segmentation des contrats : le problème central

La segmentation des contrats demeure l'obstacle le plus tenace dans les voyages internationaux. Les voyageurs réservent un trajet en une seule transaction, mais découvrent ensuite qu'ils voyagent en réalité sous plusieurs contrats distincts. Les conséquences sont importantes : en cas de correspondance manquée, de retard ou de suppression, les entreprises ferroviaires se renvoient la responsabilité, laissant les voyageurs sans solution.

Pourtant, selon le Règlement européen 2021/782, les entreprises ferroviaires doivent justement fournir des efforts pour proposer des billets directs. En principe, tout trajet acheté en une seule transaction doit être considéré comme un billet direct, sauf si le transporteur informe clairement avant et au moment de l'achat qu'il s'agit de contrats séparés.

Communication insuffisante sur le statut des contrats

De nombreux dossiers montrent que les voyageurs ne sont pas, ou insuffisamment, informés de l'existence de contrats distincts.

Dans plusieurs cas, cette information apparaît tardivement ou de manière peu visible dans le processus de réservation, alors que les voyageurs pouvaient raisonnablement se fier à l'itinéraire présenté.

Exemples :

- Des voyageurs ayant réservé via la SNCB découvrent seulement après coup que les billets TGV, Eurostar ou DB sont considérés comme des contrats séparés (2024/04/149, 2024/05/296).
- Les Connection Tickets donnent l'impression d'un billet direct, alors qu'ils n'offrent aucune protection contractuelle en cas de retard ou de correspondance manquée (2025/01/027).

Lorsque les conséquences surviennent - correspondance manquée, refus de compensa-

tion, frais supplémentaires - la segmentation des contrats conduit systématiquement au rejet des demandes de compensation et de remboursement.

Assistance : appliquée de manière incohérente et insuffisamment adaptée à la réalité

La réglementation européenne impose aux transporteurs de fournir une assistance en cas de retard supérieur à 60 minutes : repas, nuit d'hôtel, transport vers l'hôtel et, si nécessaire, solution de remplacement.

Nos dossiers montrent que cette assistance :

- n'est **pas toujours proposée**, même lorsque les conditions sont remplies ;
- est **appliquée de manière inégale** entre voyageurs d'un même train ;
- **repose sur des montants forfaitaires obsolètes, insuffisants** pour couvrir les prix réels des hôtels ;
- est parfois **communiquée de manière contradictoire par le personnel sur le terrain**.

Situations dans lesquelles nous sommes intervenus :

- Des voyageurs bloqués à Londres ont été informés par le personnel de montants maximaux plus élevés que ceux remboursés ensuite ; ce n'est qu'après notre intervention que les frais réels ont été pris en charge (2025/08/292).
- En cas de correspondance manquée, il

arrive qu'aucun transport alternatif ne soit organisé, obligeant les voyageurs à payer eux-mêmes taxis ou nouveaux billets (2024/10/271, 2024/10/522).

- Dans certains cas, seuls certains voyageurs ont obtenu un taxi, créant des situations inéquitables (2024/11/061).

Information : les notifications personnelles font trop souvent défaut

Nous estimons que les voyageurs doivent être informés **personnellement** des suppressions ou modifications importantes, surtout lorsqu'elles sont connues **longtemps à l'avance**. Dans plusieurs dossiers, aucune notification n'a été envoyée, malgré la disponibilité des coordonnées, en raison d'une **mauvaise transmission des données entre les vendeurs et opérateurs**.

Dossiers pour illustrer ce constat :

- Un voyageur ayant réservé via la SNCB n'a appris que le jour même que son retour depuis Berlin était supprimé, alors que DB avait annoncé l'annulation deux semaines plus tôt (2025/02/511).
- Des voyageurs sur Eurocity/Eurocity Direct n'ont reçu aucune notification d'annulation, alors que la SNCB disposait de leur adresse email (2025/05/429, 2025/06/008, 2025/08/361).

Planification des trajets : des correspondances réalistes sont indispensables

Les planificateurs proposent parfois des correspondances objectivement trop courtes. C'est problématique, car les voyageurs font confiance à l'itinéraire proposé. Lorsque la correspondance est manquée, la responsabilité est souvent imputée - à tort - au voyageur.

Exemple :

- La SNCB a proposé une correspondance irréaliste ; nous avons recommandé d'adapter le planificateur pour n'afficher que des marges réalistes (avec option volontaire pour des correspondances plus courtes « à ses risques ») et de rembourser la réservation complète. La SNCB a refusé (2024/03/422).

Dommages indirects : pas de rejet automatique, mais une analyse au cas par cas

Les retards ou suppressions entraînent souvent des coûts supplémentaires (nouveaux billets, hôtel, taxi, vols manqués). Les entreprises rejettent souvent les demandes de remboursement en invoquant des clauses contractuelles, mais nous estimons qu'une analyse contextuelle est nécessaire, tenant compte de la prévisibilité (ex. voyage vers un aéroport), de la cause de la perturbation, des efforts fournis par le voyageur pour trouver une solution ainsi que des manquements éventuels en matière d'assistance ou d'information.

Exemples :

- En raison de la suppression partielle d'un train IC, la correspondance vers Brussels Airport est manquée ; le vol est reporté et une nuit d'hôtel est perdue. Nous recommandons de rembourser les frais justifiés, d'un montant de 1 487,82 euros, et d'élaborer un protocole spécifique pour les trains à destination de l'aéroport afin d'éviter toute répétition. Bien que la SNCB reconnaisse que sa décision de raccourcir le trajet a entraîné des dommages indirects, elle refuse d'intervenir dans les frais supplémentaires. Elle rembourse uniquement le titre de transport (2024/12/452).
- TGV annulé au départ de Marne-la-Vallée ; le voyageur a droit à une assistance ou à une poursuite gratuite du voyage. Sur la base d'informations erronées ou incomplètes, il opte pour un réacheminement plus coûteux (Eurostar + RER). Nous recommandons le remboursement des frais supplémentaires ainsi qu'une compensation de retard de 25 %. La SNCB refuse (2024/09/067).
- L'ICE Bruxelles-Francfort est supprimé sans avertissement préalable ; faute d'information et en raison de guichets fermés, le voyageur achète de nouveaux billets et une nuit d'hôtel. Nous rappelons l'obligation d'assistance et le droit à une poursuite gratuite du voyage, et recommandons le remboursement de la réservation, des frais d'hôtel et une compensation pour le retard. La SNCB refuse (2024/08/052).

Nos recommandations aux décideurs européens et au secteur ferroviaire

Ces recommandations découlent directement des dossiers et ne constituent pas de nouvelles propositions, mais une synthèse de ce que notre pratique montre comme nécessaire.

► Clarifier et renforcer les règles relatives aux billets

- Imposer qu'une réservation soit considérée comme un billet direct lorsque le trajet a été acheté en une seule transaction.

► Rendre la segmentation des contrats claire et sans ambiguïté dans tous les autres cas

- Informer clairement les voyageurs à l'avance du nombre de contrats.
- Utiliser des messages simples et visibles, et non uniquement des termes techniques en petits caractères.

► Harmoniser la responsabilité lors de voyages impliquant plusieurs opérateurs

- Définir clairement qui est le responsable principal pour les trajets mixtes.
- Éviter que le voyageur ne se perde entre différentes entreprises.

► Renforcer les obligations d'information

- Rendre obligatoire la communication personnelle en cas de suppression planifiée d'un voyage avec réservation.
- Synchroniser les données avec les autres opérateurs et plateformes.

► Proposer des itinéraires réalistes

- N'afficher que des correspondances réalisables.

- Prévoir une option volontaire pour les correspondances risquées.

► Appliquer l'assistance de manière cohérente

- Fournir l'assistance telle que prescrite par le Règlement, sans facteur aléatoire
- Rembourser les frais raisonnables lorsque l'assistance a fait défaut.

Conclusion

Les problèmes que les voyageurs rencontrent aujourd'hui sur les trajets internationaux ne sont pas des incidents isolés, mais des schémas récurrents. La combinaison de la segmentation des contrats, d'une communication insuffisante, d'une assistance inégale et d'une coopération limitée entre les transporteurs fait que les voyageurs doivent trop souvent se débrouiller seuls lorsque quelque chose tourne mal.

Nous continuerons à suivre la situation de près et à plaider pour davantage de transparence, davantage de collaboration et une application de la réglementation existante réellement centrée sur le voyageur. Ce n'est qu'à ces conditions que le transport ferroviaire international pourra devenir une alternative fiable et attrayante aux autres modes de transport. 

2.10. Autres Avis

Outre les thématiques déjà abordées, nous avons formulé en 2025 les avis suivants.

Tarifs intérieurs via le site international (2024/06/026)

Un voyageur a payé via le site international de la SNCB un Connection Ticket plus cher pour un trajet intérieur, alors qu'un Standard Ticket moins coûteux était disponible via le site national. Les utilisateurs étrangers voient en outre un tarif « Standard » trompeusement plus élevé.

Notre recommandation à la SNCB

- Nous demandons que le Standard Ticket réglementé soit également disponible via le site international et que la SNCB supprime le tarif international « Standard » plus cher. Tous les voyageurs doivent pouvoir choisir les mêmes tarifs intérieurs.

Réaction de la SNCB : La SNCB renvoie désormais les utilisateurs internationaux vers le site national pour les billets intérieurs. Le Connection Ticket reste toutefois disponible comme complément à un voyage international.

Carte BIM « Bénéficiaire de l'Intervention Majorée » sur MoBIB (2024/08/260)

En raison de l'obligation de placer la carte BIM sur une carte MoBIB, les ayants droit doivent

depuis juillet 2024 payer six euros pour le support, alors que la carte papier était gratuite.

Notre recommandation à la SNCB

- Il est contradictoire que des voyageurs financièrement vulnérables doivent payer pour un support obligatoire. Nous demandons donc à nouveau un système gratuit : une carte MoBIB gratuite, ou un support papier ou numérique gratuit tant qu'aucune alternative digitale n'existe.

Réaction de la SNCB : La SNCB indique qu'une MoBIB gratuite n'est pas possible afin de traiter tous les voyageurs de manière égale, que les six euros représentent un coût de production fixe et qu'aucun support numérique n'est prévu.

Changement de nom sur une carte MoBIB (2025/05/182)

Un voyageur a demandé une nouvelle carte MoBIB peu après un changement officiel de nom. Comme la puce de l'eID n'était pas encore mise à jour, la SNCB n'a pu émettre la carte qu'avec l'ancien nom. Le voyageur a payé six euros et devrait payer à nouveau pour une carte correcte, bien qu'il disposait d'un document officiel confirmant son nouveau nom.

Notre recommandation à la SNCB

- Nous comprenons la nécessité d'intégrité des données, mais il est inéquitable qu'un voyageur supporte des frais supplémentaires parce que la SNCB ne peut tenir compte d'un document officiel. Dans de tels cas, une nouvelle carte MoBIB doit être délivrée gratuitement. Nous demandons donc une réémission gratuite ainsi qu'une adaptation de la procédure pour éviter des situations similaires.

Réaction de la SNCB : La SNCB accepte de rembourser les six euros pour la nouvelle carte MoBIB et examine si la procédure peut être adaptée techniquement.

Carte de 10 trajets parking avec abonnement Flex (2024/03/451)

Les abonnés Flex peuvent quasi plus acheter leur carte de 10 trajets à Hasselt en raison des horaires de guichet fortement réduits. Aucune vente digitale ou automatique n'existe.

Notre recommandation à la SNCB

- Nous constatons que la SNCB a d'abord réduit les guichets avant de réfléchir à des alternatives fonctionnelles. Nous demandons donc que ces cartes soient également disponibles via des canaux digitaux ou des automates.

Réaction de la SNCB : La SNCB maintient

la vente via guichet ou automate. Une vente digitale ne sera pas développée tant qu'une étude sur les besoins en stationnement est en cours.

Remboursement d'un abonnement annuel - supplément première classe (2025/05/215)

En cas de résiliation anticipée, un voyageur a reçu un remboursement qui, selon nous, n'était pas proportionnel à la durée restante de validité.

Notre recommandation à la SNCB

- Nous proposons une formule plus équitable : prix d'achat - (mois utilisés x prix de l'abonnement mensuel) - 10 € de frais administratifs. Cette méthode donne un résultat plus juste et renforce la confiance dans les formules d'abonnement.

Réaction de la SNCB : La SNCB renvoie aux conditions existantes et ne voit aucune possibilité d'adapter le calcul ni d'effectuer un remboursement supplémentaire.

Remboursement d'un abonnement annuel - valeur résiduelle disproportionnée (2025/06/072)

Un voyageur a reçu moins de 10 % de remboursement alors qu'il restait plus de 40 % de la durée de validité.

Notre recommandation à la SNCB

- Nous soulignons une nouvelle fois que les règles actuelles conduisent à des résultats déséquilibrés. Nous plaillons pour une formule où seuls les mois effectivement utilisés sont facturés, complétés par 10 € de frais administratifs.

Réaction de la SNCB : Selon la SNCB, le voyageur a accepté les conditions lors de l'achat. Les règles doivent rester uniformes et tiennent compte de l'avantage lié à un abonnement annuel ; aucune adaptation n'est prévue.

Remboursement d'un Ticket Groupe acheté en ligne (2025/06/154)

Les Tickets Groupe achetés en ligne ne sont jamais remboursables, alors que les voyages de groupe réservés par téléphone le sont. Cette information essentielle n'apparaît pas sur le site, alors que la SNCB encourage justement l'achat en ligne.

Notre recommandation à la SNCB

- Nous estimons que la communication est incomplète et trompeuse. Nous demandons l'application des mêmes conditions de remboursement qu'au guichet, soit un remboursement de 312 € moins 5 € de frais.

Réaction de la SNCB : La SNCB affirme que les conditions sont claires et qu'aucun

remboursement n'est dû, mais accorde malgré tout 302 € par geste commercial.

Demandes de compensation via un seul compte MySNCB (2025/08/013)

Lorsqu'une personne achète plusieurs billets via un même compte, une seule demande de compensation peut être introduite automatiquement.

Notre recommandation à la SNCB

- Il est illogique que la SNCB permette l'achat de plusieurs billets via un seul compte mais n'autorise pas la demande de compensation pour ces mêmes billets. Chaque billet ayant un numéro unique, une solution technique nous paraît réalisable. Nous demandons que la compensation soit possible pour tous les billets achetés via le même compte.

Réaction de la SNCB : La SNCB estime que l'adaptation est techniquement trop complexe et renvoie à l'utilisation d'un second compte. L'avis n'est pas suivi.

Réduction non disponible en version digitale (2025/08/093)

Les ayants droit à une réduction de 50 % (dans ce dossier, un ancien employé de Proximus) ne peuvent acheter leur billet qu'au guichet, même lorsque leur gare de départ n'en

possède plus. Les alternatives proposées font reposer toute la charge sur le voyageur.

Notre recommandation à la SNCB

- Cette situation est intenable, surtout avec la fermeture progressive des guichets. Nous demandons que la réduction puisse être appliquée immédiatement par les accompagnateurs de train, via les automates, la vente en ligne ou une solution équivalente, sans démarches ni frais supplémentaires.

Réaction de la SNCB : La réduction reste disponible exclusivement au guichet. Les alternatives ne seront étudiées, pour des raisons techniques et comptables, que dans le cadre de la digitalisation prévue d'ici 2028.

Suppression du dernier train (2023/12/107)

Le voyageur est resté bloqué le soir à Hergenth après la suppression du dernier train, sans personnel, sans bus de remplacement ni assistance téléphonique. La compensation limitée accordée par la SNCB est jugée insuffisante, tandis qu'elle ne fournit pas d'explication satisfaisante quant à l'absence d'assistance et ne démontre pas comment elle respecte ses obligations légales dans les haltes non desservies par du personnel.

Notre recommandation à la SNCB

- Nous soulignons que la SNCB doit pouvoir offrir une assistance même en dehors des heures d'ouverture du Contact Center et que les mesures actuelles sont insuffisantes. Nous recommandons d'accorder à ce voyageur un Standard Multi et de prendre des mesures structurelles : une ligne d'assistance téléphonique accessible jusqu'à une heure après le dernier train, ainsi que des affiches claires avec des instructions pour les voyageurs bloqués.

Réaction de la SNCB : La SNCB accepte d'accorder un Standard Multi au voyageur, mais rejette les propositions visant à étendre l'assistance téléphonique et à installer des affiches. L'entreprise renvoie aux heures d'ouverture actuelles, au numéro de Securail et à un « quick win » déjà intégré dans le planificateur d'horaires.

Bus de remplacement Visé-Maastricht (2024/10/271)

Le voyageur est resté bloqué à Visé après le raccourcissement du train, la première navette de remplacement étant surchargée, sans présence de personnel SNCB et sans information sur des bus supplémentaires. La SNCB n'avait pas sollicité d'informations proactives auprès de NS et n'a donc pas pu informer correctement les voyageurs. Le voyageur a finalement pris un taxi à ses frais, tandis que la SNCB ne souhaite rembourser que le trajet en train.

Notre recommandation à la SNCB

- Selon le Règlement européen, la SNCB est tenue d'informer les voyageurs de manière complète et en temps utile, y compris lorsque des bus de remplacement sont fournis par un opérateur partenaire. Cela n'a pas été fait. Nous recommandons que la SNCB rembourse les frais de taxi de 82,60 € et prenne des mesures structurelles : demander systématiquement des informations aux partenaires, prévoir des canaux de communication clairs pour les voyageurs bloqués et assurer une assistance visible en cas de perturbation.

Réaction de la SNCB : La SNCB refuse de rembourser les frais de taxi, estimant que le voyage pouvait se poursuivre avec un train ultérieur, mais accepte de rembourser le billet SNCB. Elle renvoie par ailleurs aux canaux d'information et d'assistance existants. 🚿





3. Suivi des promesses de la SNCB

Ombudsrail constate que la SNCB a respecté plusieurs engagements :

- **Abonnement Étudiant :** Les demandes en ligne pour des domiciles scindés étaient injustement rejetées par le système. Lorsque l'établissement scolaire se situe sur l'itinéraire officiel entre les deux adresses, la demande est désormais vérifiée manuellement et acceptée par l'équipe back office. La SNCB recommande de se rendre au guichet dans les cas complexes. (octobre 2023).
- **Carte de 10 trajets parking :** Après analyse des besoins des abonnés Flex, un Abonnement Flex Parking a été introduit en avril 2025. La carte de 10 trajets disparaît. À partir de février 2026, le tarif journalier pour les voyageurs en train a également diminué de 27 % en moyenne. (janvier 2025)
- **Voitures fermées Ostende-Eupen :** Mesure temporaire. Les trains IC Ostende-Eupen sont désormais tous composés de voitures M7. (octobre 2024)
- **Extension des toilettes PMR sur Ostende-Eupen :** La liaison utilise des rames M7 équipées de toilettes accessibles PMR. (novembre 2024)
- **Réparation des ascenseurs à Mol :** Les deux ascenseurs sont opérationnels. (mars 2025)
- **Réparation de la fuite dans l'abri de Kortenberg :** La vitre a été remplacée et l'abri est désormais étanche. (mai 2025)
- **Extension de l'offre S entre Hal et Grammont :** Depuis le 14 décembre 2025, trois

trains S par heure circulent entre ces deux gares pendant les périodes scolaires. (avril 2025)

Dossiers en cours

- **Classes de confort Nightjet :** Le système de vente de la SNCB n'est pas encore entièrement adapté ; la SNCB prévoit des ajustements, sans calendrier annoncé (août 2021).
- **Trains supprimés avec une demande d'assistance :** L'application est continuellement améliorée, mais la prise de contact manuelle reste la norme, malgré une intégration proactive promise dans l'application SNCB Assist (mars 2023).
- **Goulottes à vélos en gare de Courtrai :** Initialement prévues pour 2025. La SNCB travaille encore au développement d'un modèle approuvé par les organisations de défense des cyclistes et du secteur de l'accessibilité (mai 2024).
- **Escalator défectueux à Harelbeke :** Solution prévue fin 2027 via l'installation d'ascenseurs (mai 2024).
- **Mise en œuvre du plan genre en collaboration avec l'Institut pour l'Égalité des femmes et des hommes :** Plusieurs étapes ont déjà été franchies : réponses automatiques aux formulaires web, attestations de retard, tous les documents papier. La création d'un compte SNCB deviendra également neutre du point de vue du genre au cours de l'année 2026 (décembre 2024).
- **Numérisation de la carte Aveugles et**

Malvoyants : La SNCB étudie comment utiliser la carte MoBIB comme support (septembre 2024).

- **Nouveau système d'e-vouchers :** Le projet reste prévu, sans calendrier (novembre 2024).
- **Plateforme de vente harmonisée et accès élargi à l'historique des achats :** La SNCB a harmonisé les systèmes derrière l'application et le site web. L'historique des achats dans l'application remonte actuellement à un mois. Des développements supplémentaires sont prévus, sans calendrier (octobre 2024).
- **Indication des zones A et B du quai dans l'application SNCB :** Fonction testée dans la Lab App. En cas de résultat positif, elle sera intégrée dans l'application classique (novembre 2024).
- **Vérification de la validité d'un document d'identité via Checkdoc :** Recherche en cours (octobre 2024).

Promesses d'examen avec résultat négatif

- **Alarme silencieuse⁴ :** Depuis février 2022, la SNCB avait promis une option SMS/WhatsApp. Le projet a été retiré de la planification. Il nécessiterait une modification trop importante du fonctionnement du Security Operations Center, ce qui n'est actuellement pas réalisable.
- **Information claire sur la segmentation des contrats pour les voyages internationaux :** La SNCB ne prévoit actuellement aucun changement (mars 2025).
- **Information sur les billets Early Bird :**

Early Bird a été remplacé par le tarif Saver sur les Eurocity et Eurocity Direct. Les voyageurs ne savent pas toujours qu'ils peuvent prendre gratuitement le train suivant en cas de suppression. La SNCB annonce l'alternative la plus proche en cas d'annulation. Une communication directe par email n'est pas possible. Les voyageurs peuvent toujours contacter le personnel en gare ou le service clientèle (août 2024).

Nouvelles promesses en 2025

- **Possibilité d'annuler des billets digitaux :** Il sera possible à l'avenir d'annuler des billets achetés en ligne avant le jour du voyage, sans calendrier annoncé (avril 2025).
- **Étude d'une formule d'abonnement pour le Supplément Vélo :** Analyse prévue, sans décision à ce stade (novembre 2025).
- **Ouverture d'un nouveau parking vélos à Malines :** Sans calendrier annoncé (octobre 2025). 🚲

⁴ Voir également la p. 31 du présent rapport annuel





4. Plus forts ensemble : coopération au niveau national et européen



4.1. Le réseau www.ombudsman.be

Ombudsman.be, le réseau belge des médiateurs, réunit 29 services issus de tous les niveaux de la société : l'autorité fédérale, les Régions et Communautés, les villes et communes, ainsi que les secteurs semi-publics et régulés. L'ombudsman pour les voyageurs ferroviaires est membre du réseau depuis sa création en 1997 et siège aujourd'hui au conseil d'administration.

Au cours des trente dernières années, ces services de médiation ont été créés pour offrir aux citoyens et aux consommateurs une instance indépendante chargée d'examiner leurs plaintes et de veiller au respect de leurs droits légaux. Ensemble, ils traitent chaque année plus de 100.000 plaintes portant sur des sujets très variés, allant de problèmes avec des fournisseurs d'accès à internet à des questions relatives aux allocations sociales ou à des primes refusées.

Le réseau a pour objectif d'accroître la visibilité des médiateurs, d'améliorer l'accès à leurs services, de renforcer la collaboration et de favoriser le partage de connaissances et d'expériences.

Le 9 octobre 2025, à l'occasion de la Journée internationale du Médiateur, le réseau a lancé

un nouveau site web. Ce portail aide les citoyens à identifier plus rapidement le médiateur compétent.

Tous les médiateurs du réseau travaillent de manière indépendante et impartiale. Ils traitent gratuitement les plaintes des citoyens et des consommateurs. Outre les dossiers individuels, ils examinent également des problèmes structurels. Lorsqu'il apparaît que de nombreuses personnes rencontrent la même difficulté, les services de médiation formulent des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des entreprises et des autorités.

Plus d'informations sont disponibles sur www.ombudsman.be.



Service de Médiation pour le Consommateur

4.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur

Le Service fédéral de Médiation pour le Consommateur, opérationnel depuis le 1er juin 2015, exerce trois missions légales essentielles :

- 1. Information** - Informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier en matière de règlement extrajudiciaire des litiges.
- 2. Orientation** - Transmettre les demandes de médiation au service de médiation ou à l'entité compétente.
- 3. Traitement** - Traiter lui-même les dossiers de médiation lorsqu'aucun médiateur sectoriel ou aucune entité qualifiée n'est compétente.

L'ombudsman pour les voyageurs ferroviaires fait partie du Comité de direction du Service de Médiation pour le Consommateur, aux côtés des médiateurs pour les télécommunications, le secteur postal, l'énergie, les services financiers et les assurances. La présidence du Comité de direction est actuellement assurée par l'ombudsman pour les voyageurs ferroviaires.

Pour un règlement des litiges fluide, efficace et accessible, consommateurs et entreprises peuvent s'adresser à 13 entités qualifiées, dont 10 services de médiation sectoriels.

Chaque entité traite les plaintes de manière indépendante, impartiale et dans un champ de compétence clairement défini. Les dossiers qui ne relèvent d'aucune compétence sectorielle sont pris en charge directement par le Service de Médiation pour le Consommateur.

Comme le montre également ce rapport annuel, la grande majorité des consommateurs trouvent sans difficulté le chemin vers le médiateur compétent. Les services de médiation des secteurs régulés - assurances, énergie, services financiers, télécommunications, voyageurs ferroviaires et services postaux - jouent, avec le Service de Médiation pour le Consommateur, un rôle déterminant. Chaque année ils traitent ensemble plus de 80.000 dossiers.

Perspectives

L'année 2026 s'annonce importante pour le Service de Médiation pour le Consommateur. Dans son memorandum de 2024, le Comité de direction plaide pour :

- une entité de médiation propre à chaque secteur économique majeur,
- un renforcement du Service de Médiation pour le Consommateur,
- une obligation légale de collaboration pour les entreprises,



4.3. TRAVEL_NET

Le 10 novembre 2017, 13 entités ADR de 11 États membres de l'Union européenne ont lancé TRAVEL_NET avec le soutien de la Commission européenne. Ombudsrail a rejoint ce réseau en mars 2018. Aujourd'hui, TRAVEL_NET a plus que doublé et compte 27 dispositifs ADR provenant de 18 pays.

TRAVEL_NET a pour objectif de faciliter, renforcer et améliorer la résolution extrajudiciaire des litiges (ADR) dans le secteur du voyage et du transport. Cela se concrétise par :

- 1.** Le partage de dossiers transfrontaliers
- 2.** L'échange de connaissances et de bonnes pratiques
- 3.** La promotion de l'ADR au sein du secteur

Lors de la 14^e réunion plénière de TRAVEL_NET, organisée à Barcelone en mai 2025, l'attention s'est concentrée sur deux actions concrètes destinées à renforcer la place des voyageurs et à améliorer l'efficacité des ADR:

1. Recommandation sur la participation obligatoire à l'ADR

TRAVEL_NET a adopté une recommandation claire plaçant pour **la participation obligatoire des compagnies aériennes et des organisateurs de voyages aux procédures ADR**. Cette mesure vise à remédier au faible taux de participation

- et une implication structurelle dans les initiatives réglementaires pertinentes.

En 2025, une étape importante a été franchie : les autorités ont annoncé la création d'une chambre sectorielle spécifique pour les litiges dans le domaine de la construction - depuis des années le principal sujet de plaintes - au sein du Service de Médiation pour le Consommateur. Conjointement, il a été décidé d'augmenter le personnel et les moyens, ainsi que de modifier la loi afin d'ancrer l'obligation de coopération des entreprises dans le cadre des litiges extrajudiciaires.

Ces réformes entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2027. Les membres du Comité de direction sont étroitement associés à leur mise en œuvre.

Grâce à ces réformes et à une collaboration sectorielle toujours plus efficace, le Service de Médiation pour le Consommateur est mieux armé que jamais pour soutenir consommateurs et entreprises de manière efficace, accessible et fiable. Une évolution bénéfique pour toutes les parties concernées.

Plus d'informations
www.mediationconsommateur.be.

4.4. Rail Ombudsman UK

observé dans plusieurs États membres et s'inscrit dans les révisions en cours du règlement sur les droits des passagers aériens et de la directive sur les voyages à forfait.

2. Proposition de clarification du Règlement 2021/782 (rail)

Une note détaillée, regroupant questions et zones d'ombre concernant l'application du **règlement sur les droits des passagers ferroviaires**, a également été approuvée. L'objectif est que la Commission européenne élabore des lignes directrices interprétatives afin d'offrir davantage de clarté aux voyageurs et aux instances ADR, notamment en matière de correspondances, de réacheminement, d'hébergement nécessaire et de traitement des plaintes.

Ces deux actions traduisent la volonté commune du réseau de renforcer la protection des voyageurs dans les contextes ferroviaire, aérien et des voyages à forfait, et de porter au niveau européen les difficultés pratiques rencontrées quotidiennement par les instances ADR.

Plus d'informations :
www.travelnet-adr.eu

Ombudsrail continue de renforcer sa collaboration internationale. Depuis 2024, l'ombudsman siège au **Passenger Advisory Panel du UK Rail Ombudsman**. Ce panel a été créé pour conseiller et soutenir la direction du UK Rail Ombudsman dans la réalisation de ses objectifs, avec une attention particulière portée aux thématiques qui ont le plus d'impact pour les voyageurs. Le panel joue un rôle essentiel en apportant des informations issues de la pratique, notamment sur l'accessibilité et les besoins des voyageurs en situation de handicap, afin de favoriser **une amélioration continue dans le secteur ferroviaire**.

Par ailleurs, le Rail Ombudsman s'appuie sur ce panel pour recueillir et analyser des avis d'utilisateurs, de manière à ce que les objectifs politiques et les trajectoires d'amélioration soient mieux alignés sur les expériences réelles des voyageurs.

Pour Ombudsrail, cette participation constitue une opportunité unique d'échanger des connaissances, de suivre les évolutions internationales et de renforcer son propre fonctionnement conformément aux bonnes pratiques observées au niveau européen.

www.railombudsman.org 





De gauche à droite : Vanessa Vermeiren, Ruben Demey, Charles-Henri Brouck, Annelies Couck, Jean-Marc Jeanfils, Christophe Asselman, Cynthia Van der Linden, Mathias De Vos, Ludovine Delvaux. Manquantes : Kristof Goossens.

[illegible][illegible]



Médiateur pour les voyageurs ferroviaires
Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 Ombudsrail

 @Ombudsrail_FR



0800 25 095 (intérieur)

+32 2 221 04 11 (depuis l'étranger)

Du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption



Français : plaintes@ombudsrail.be

Néerlandais : klachten@ombudsrail.be

Allemand : beschwerden@ombudsrail.be

Anglais : complaints@ombudsrail.be



Une visite en nos bureaux est possible sur rendez-vous

L'intervention du service de médiation est gratuite

WWW.OMBUDSRAIL.BE