

2023



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



20

23



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

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 stipule que le médiateur doit annuellement faire part de ses activités. Vous trouverez ci-après le trente et unième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2023.

Pour des raisons écologiques et économiques, ce rapport n'est imprimé qu'en petit nombre. Il est aussi disponible sur notre site internet [ww.ombudsrail.be/fr](http://ww.ombudsrail.be/fr).

Textes : équipe du service de médiation.

Photos : istockphoto (p. 1), © Mathias Seynaeve goingsomewherebytrain (p. 5, 36), © Sylvie Michèle (p. 7, 50-51), © Alexander Van Steenberge/Unsplash (p. 8, 54), © July Bernda Gonzales/Unsplash (p. 13), © Winston Tija/Unsplash (p. 18, 42-43, 44), © Shutterstock (p. 40), © Ruben Christen/Unplash (p. 48-49). Conception : Nick Van Hee. Impression : Impressa Drukservice.

Éditeurs responsables : Jean-Marc Jeanfils et Cynthia Van der Linden, Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Avant-propos</b>	<b>6</b>
<b>1. Chiffres</b>	<b>9</b>
1.1. Plaintes traitées	10
1.2. Répartition des plaintes	11
1.3. National versus international	12
1.4. Nombre de dossiers reçus depuis 1993	14
1.5. Résultats de nos interventions	14
<b>2. Canaux de communication</b>	<b>17</b>
<b>3. Analyse des plaintes et recommandations au secteur</b>	<b>19</b>
3.1. La segmentation des contrats	19
3.2. Personnes à mobilité réduite	21
3.3. Loi sur l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs (loi VAM)	24
3.4. HOTNAT ou..."Sautez dans le prochain train"	26
3.5. AJC ou..."Poursuivez votre voyage"	27
3.6. Dommages indirects	29
3.7. Amendes administratives et eBox	31
<b>4. Un tiens vaut mieux que deux tu l'auras</b>	<b>37</b>
<b>5. Nos recommandations au monde politique</b>	<b>41</b>
<b>6. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen</b>	<b>45</b>
6.1. Le réseau <a href="http://www.ombudsman.be">www.ombudsman.be</a>	45
6.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur	46
6.3. TRAVEL_NET	47
6.4. 30 ans de service de médiation	47
<b>Team</b>	<b>50</b>





# AVANT-PROPOS

En 2022, fait historique depuis 1993, Ombudsrail avait traité plus de plaintes sur le trafic international que sur le national. Bis repetita en 2023 : même si l'écart s'est résorbé (de 26 % à 8 %), Thalys, Eurostar, Deutsche Bahn et autres acteurs internationaux ont généré plus de plaintes que nos trains IC, S ou P intérieurs. Il paraît évident que la ponctualité en berne de l'année 2023 a contribué à rééquilibrer le rapport de force. L'été 2023 s'est aussi montré moins ravageur que celui de 2022 en perturbations ferroviaires au niveau international.

D'aucuns diront peut-être qu'Ombudsrail radote. Tant pis, mais il continuera néanmoins à taper sur le clou des amendes administratives. La machine lancée, rien ne l'arrête. Le système est inflexible, voire entêté. « La loi est dure, mais c'est la loi », tel est le credo de la SNCB, à la fois agent constateur et agent sanctionnateur. On pourra découvrir dans ce rapport quelques cas réels que nous avons rencontrés en 2023. Ce n'est pas de la fiction, c'est la réalité. Aucune histoire ne prête à rire ou même à en sourire ; c'est l'impuissance et l'iniquité qui prédominent le plus souvent. Nul doute que nous reparlerons encore de ce vaste dossier dans notre prochain rapport annuel.

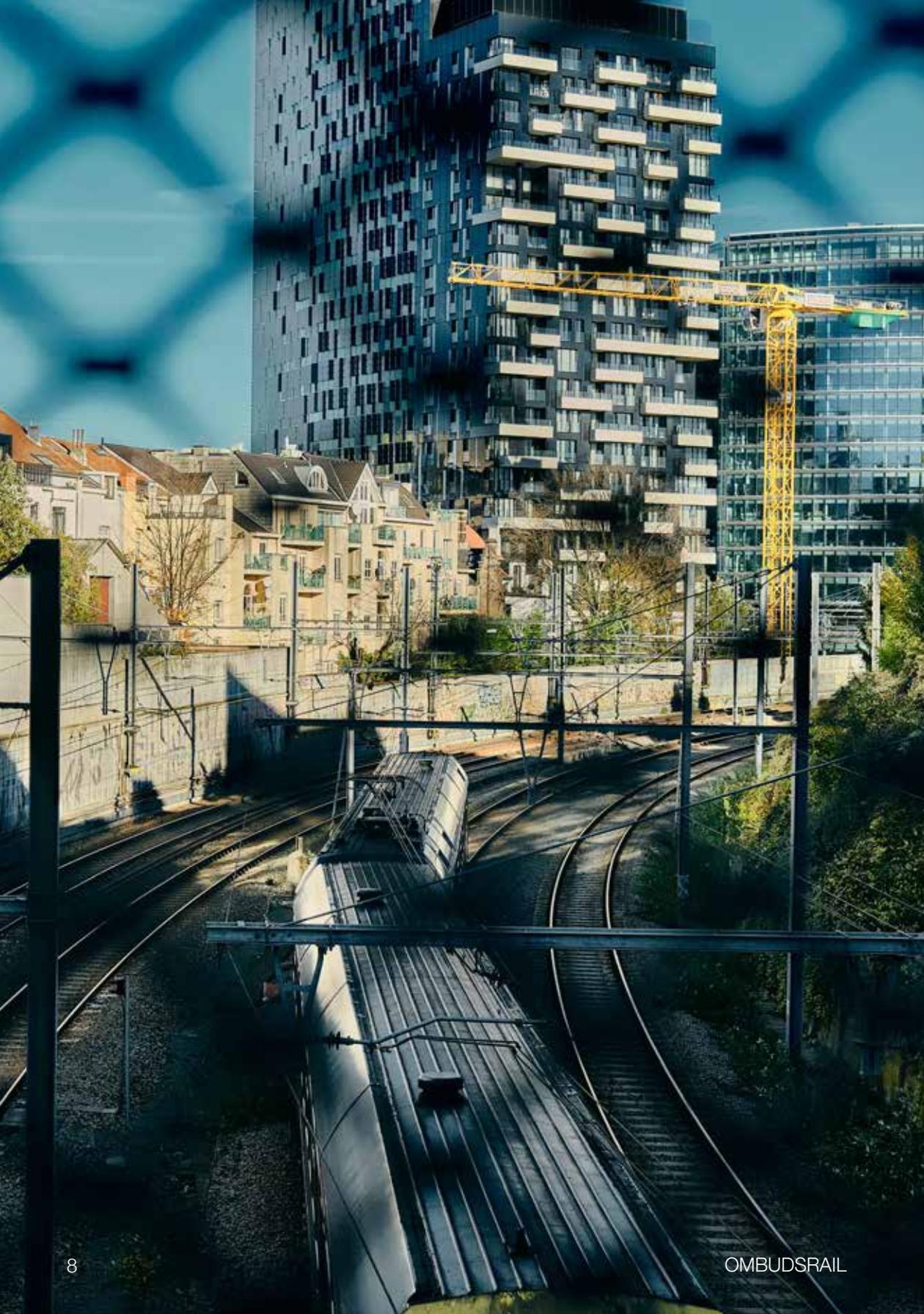
Un autre thème récurrent est la segmentation des contrats. Entré en vigueur en juin dernier le nouveau Règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, le 2021/782, en remplacement du 1371/2007, aurait pu limiter encore plus drastiquement le recours par les entreprises ferroviaires à ce principe des contrats de transport séparés ; une pratique qui a le don de frustrer considérablement le client international et qui peut avoir des conséquences financières non négligeables... pour ce dernier. Le Règlement a manqué sa cible sur ce point. Dommage !

Nous ne pouvions clôturer cet avant-propos sans un au revoir appuyé à notre collègue Brigitte Bauwens. En effet, après plus de 30 années de vie professionnelle consacrée au service de médiation et à s'occuper de clients le plus souvent mécontents, Brigitte s'apprête à prendre une retraite bien méritée. Toute l'équipe d'Ombudsrail, présente et passée, tient à lui adresser ses remerciements sincères pour tout son travail effectué. Elle lui souhaite aussi surtout une longue et paisible retraite, que ce soit dans son Hainaut natal ou dans sa Drôme d'adoption.

Bruxelles, le 25 avril 2024

Cynthia Van der Linden, ombudsman

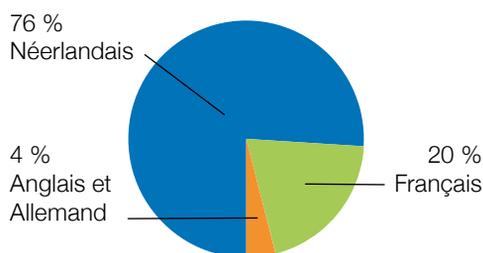
Jean-Marc Jeanfils, ombudsman



# 1. Chiffres

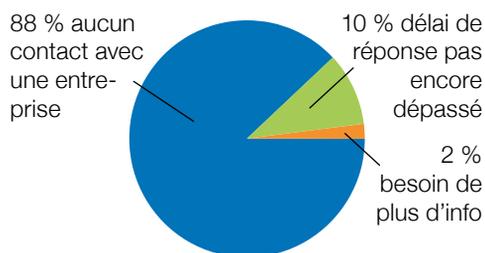
## 3.861

### prises de contact en 2023



## 2.732

### plaintes première ligne



## 1.003

### dossiers de médiation

## 2.317

### plaintes

auxquelles il faut rajouter les plaintes des années précédentes

## 87

### transmis

au service compétent :

- 47 riverains pour Infrabel ou le Médiateur fédéral,
- 10 pour un membre de Ombudsman.be,
- 8 pour un membre de TRAVEL\_NET
- ...

## 39

### questions

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

Le nombre de contacts a augmenté de 11 % en 2023 par rapport à 2022. La hausse a été particulièrement forte au cours des derniers mois de l'année avec une augmentation de plus de 80 % en novembre et décembre par rapport à la même période de l'année précédente. Une augmentation qui s'est également poursuivie au début de l'année 2024.

Cela s'explique, entre autres, par les problèmes de ponctualité. La SNCB a enregistré une ponctualité moyenne - c'est-à-dire des trains avec moins de 6 minutes de retard - de 87,5 % sur l'ensemble de l'année 2023. A titre de comparaison, elle était de 89,2 % en 2022,

de 92,6 % en 2021, pourtant année corona, et de 90,4 % en 2019, année précédant la crise corona. La ponctualité s'est encore effondrée à la fin de l'année 2023, avec un minimum historique en novembre de 82 %.

En outre, davantage de trains ont été supprimés, à savoir 46.086, ce qui donne une moyenne de 3.480 trains par mois. Le pic le plus important se situe en novembre 2023 avec 4.771 trains supprimés. Cela représente une augmentation de 4,6 % par rapport à l'année 2022, de 34,5 % par rapport à 2021 et même de 55,3 % par rapport à l'année pré-corona 2019 !

## 1.1. Plaintes traitées

Sur les 3861 fois où les voyageurs ont contacté Ombudsrail en 2023, 1.003 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier médiateur. Cela signifie que le problème soulevé relevait de notre compétence et que le voyageur n'avait pas reçu de réponse ou pas de réponse satisfaisante lors de son contact avec l'entreprise ferroviaire.

Certains de ces dossiers contiennent plus

d'une plainte (par exemple, un passager est mécontent du retard de son train, mais aussi du manque d'informations). Afin d'analyser correctement toutes les problématiques, nous les enregistrons séparément. Les 1.003 dossiers de 2023 ont donné lieu à 2.317 plaintes. En ajoutant le solde de plaintes encore en suspens des années précédentes, nous arrivons à un total de 3.186 plaintes traitées.

	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Plaintes traitées	2	2	18	847	2.317	3.186

## 1.2. Répartition des plaintes

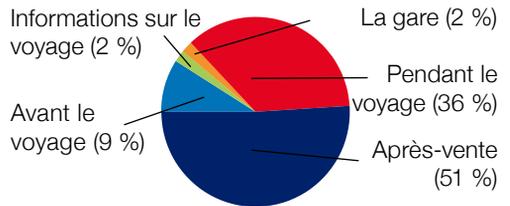
Les plaintes sont réparties en 5 catégories, qui correspondent aux différentes étapes d'un voyage en train :

1. Avant le voyage : offre de train, horaires, correspondances, demandes de réservation de groupe, demandes d'assistance pour les personnes à mobilité réduite (PMR), canaux de vente, moyens de paiement, vie privée, publicité.
2. Informations sur le voyage : au guichet, sur le site web, via l'application, annonces en gare et dans le train.
3. La gare : propreté, sanitaires, stationnement (vélos et voitures), accessibilité, sécurité.
4. Pendant le voyage : suppressions, retards, correspondances manquées, réservations

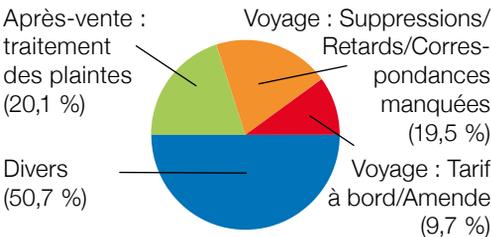
de groupes ou assistance PMR, confort dans les trains (prises, WIFI, espaces bagages...), travaux et bus de remplacement, sécurité.

5. Après-vente : compensation des retards, traitement des plaintes, attitude du personnel, assistance en cas de problème, objets perdus, suivi des accidents, dommages indirects, discrimination.

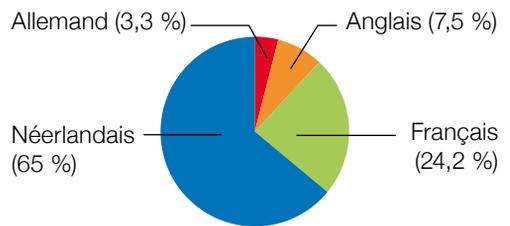
### Par catégorie de voyage



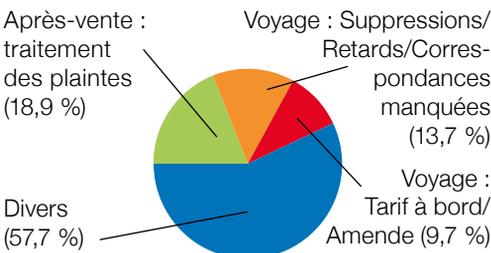
### Top 3 national + international



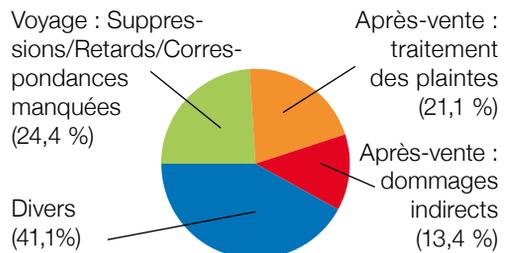
### Par langue



### Top 3 national



### Top 3 international



## Par vendeur de billets

VENDEUR DE BILLETS	PLAINTES TRAITÉES	%
SNCB	2.440	76,59 %
Thalys	495	15,54 %
SNCF	70	2,20 %
Trainline	48	1,51 %
Eurostar	34	1,07 %
DB	25	0,78 %
NS	22	0,69 %
Interrail	21	0,66 %
IZY	15	0,47 %
ÖBB	6	0,19 %
Infrabel	4	0,13 %
Olympus Mobility	3	0,09 %
RailEurope	3	0,09 %
Trenitalia	0	0,00 %
CFL	0	0,00 %
Total	3.186	100,00 %

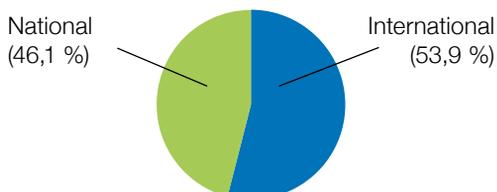
## Par transporteur

TRANSPORTEUR	PLAINTES TRAITÉES	%
SNCB	1.709	53,64 %
Thalys	760	23,85 %
SNCF	260	8,16 %
Trainline	0	0,00 %
Eurostar	85	2,67 %
DB	307	9,64 %
NS	24	0,75 %
Interrail	0	0,00 %
IZY	7	0,22 %
ÖBB	21	0,66 %
Infrabel	4	0,13 %
Olympus Mobility	0	0,00 %
RailEurope	0	0,00 %
Trenitalia	7	0,22 %
CFL	2	0,06 %
Total	3.186	100,00 %

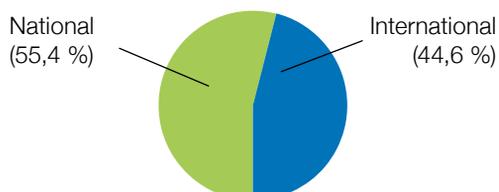
## 1.3. National versus international

Bien que les voyageurs aient introduit davantage de dossiers concernant le trafic national (55,4 %), les dossiers concernant le transport international ont donné lieu à davantage de plaintes individuelles (53,9 % du total).

### Plaintes traitées



### Dossiers traités

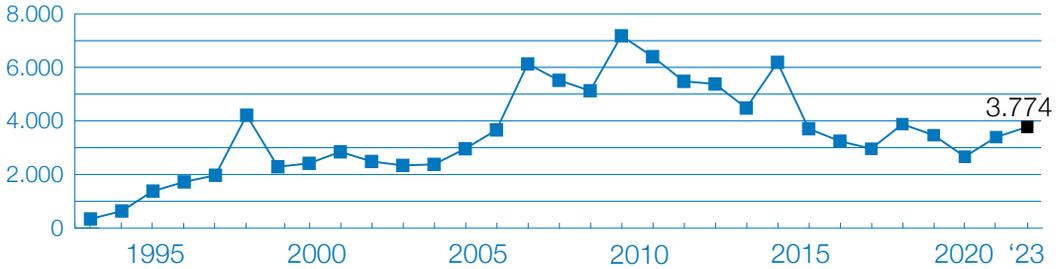




Bruxelles-Nord

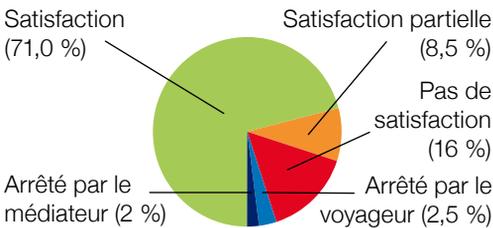
## 1.4. Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu 110.572 dossiers. Parmi ceux-ci, plus de 87.000 ont donné lieu à une médiation.



## 1.5. Résultats de nos interventions

En 2023, nous aurons traité 1.740 plaintes, avec le résultat suivant :



Dans les dossiers où nous n'avons pas pu parvenir à un règlement à l'amiable, nous examinons les arguments des différentes parties et un avis peut être émis à l'intention de l'entreprise. Dans la mesure du possible, nous y formulons des propositions d'amélioration

structurelle afin d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent.

Outre les textes légaux et réglementaires, nous sommes guidés par les principes d'équité et de justice, indissociables de toute médiation.

L'entreprise ferroviaire doit nous faire connaître sa position définitive dans un délai d'un mois et, en cas de refus, elle doit motiver sa décision de manière détaillée.

En 2023, le service de médiation a émis 60 avis. 43 ont été adressés à la SNCB, 14 à Thalys, 2 à Trainline et 1 à Eurostar.

Les avis portaient sur les sujets suivants :

- 24 sur des dommages indirects (vol manqué, frais de taxi)
- 13 sur l'application de la segmentation des contrats
- 7 sur l'annulation d'un train international et son impact sur le voyage (manque de confort ou de sièges)
- 7 sur les amendes administratives ou les constats d'irrégularité
- 3 sur les titres de transport

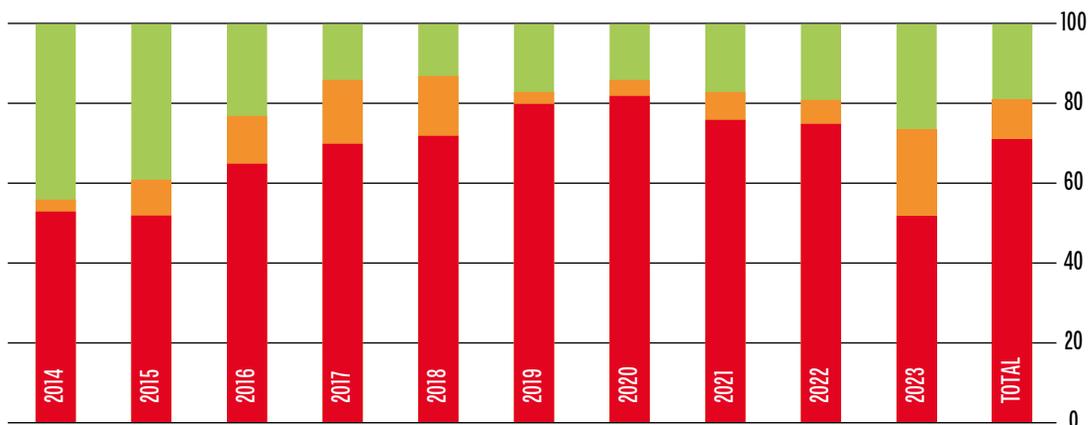
- 3 sur les compensations de retard
- 2 concernant un accident (chute d'un voyageur)
- 1 concernant un objet perdu

Les entreprises ferroviaires ont suivi ces avis :

- 16 entièrement
- 13 partiellement
- 31 pas du tout 🚩

## Evolution des avis (pourcentage)

Le graphique montre l'évolution du nombre d'avis par année civile au cours des 10 dernières années : ■ rejeté ■ partiellement accepté ■ accepté





05-04-2024 | **BILLET , PARKING , TITRE DE TRANSPORT , TARIF**

## Tarif préférentiel dans les parkings de la SNCB



28-03-2024 | **BILLET , TITRE DE TRANSPORT**

## Eco-chèques



22-03-2024 | **INSTALLATIONS SANITAIRES , TOILETTES**

## Installations sanitaires dans les gares et à bord des trains



31-01-2024 | **TARIF , PRIX , TITRE DE TRANSPORT**

Adaptation des tarifs SNCB au 01 février 2024



17-01-2024 |

Ombudsrail fermé le jeudi 18 janvier



17-01-2024 | **AMENDE**

La SNCB peut vous contacter au sujet des amendes via eBox.



22-12-2023 |

Ombudsrail vous souhaite de bonnes fêtes



22-12-2023 | **BILLET**

Winter Promo Ticket



14-12-2023 | **GROUP TICKET , CONDITIONS , VOYAGE EN GROUPE**

Group Ticket : réservation en ligne

## 2. Canaux de communication

En 2023, plus de 34.000 personnes ont visité notre site web. Le formulaire de plainte en néerlandais a été ouvert 10.067 fois et celui en français 1.549 fois, ce qui est nettement plus qu'en 2022.

Nous avons publié 37 actualités, également partagées sur nos pages X (anciennement Twitter) et Facebook. La plus populaire en néerlandais concernait les objets perdus dans le train ou dans la gare. L'article sur la nouvelle liaison par bus avec l'aéroport de Charleroi a été le plus lu par les visiteurs francophones.

Sur Facebook, le post sur la procédure HOT-NAT (Hop On The Next Available Train) a été le plus populaire. Sur X, c'est le post sur les parkings à vélos surveillés de la SNCB qui a reçu le plus d'attention.

Sur [www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be), vous trouverez toutes les actualités et un lien vers nos pages Facebook et X. 





## 3. Analyse des plaintes et recommandations au secteur

### 3.1. La segmentation des contrats

Dans notre rapport annuel 2022, nous écrivions que la segmentation des contrats (ou principe des contrats de transport séparés) était un thème constant dans nos dossiers. Malheureusement, il en a été de même en 2023.

Selon ce principe, les entreprises ferroviaires ne s'estiment responsables que de la partie de l'itinéraire du voyage qu'elles-mêmes exécutent, même si le voyageur a réservé l'ensemble de son itinéraire auprès d'un seul vendeur et dans le cadre d'une transaction unique.

La réglementation européenne stipule que les voyageurs ferroviaires ont droit à une compensation de 25 % du prix du billet s'ils subissent un retard de plus de 60 minutes. Pour un retard de plus de 120 minutes, la compensation s'élève à 50 %.

L'application du principe des contrats de transport séparés conduit à des situations qui paraissent injustes. Supposons qu'un voyageur réserve un voyage auprès de deux transporteurs différents en une seule transaction et qu'il subisse un retard d'un peu moins de 60 minutes au cours du premier trajet, effectué par le premier transporteur. Si, en conséquence, il rate sa correspondance avec le train du second transporteur et arrive à sa destination finale avec un retard de plus de 60 minutes, il ne recevra aucune compensation.

Le 7 juin 2023, le nouveau Règlement européen

2021/782 est entré en vigueur mais, fait remarquable, il ne supprime pas cette pratique frustrante pour les voyageurs ferroviaires. L'Europe a ainsi manqué une occasion unique de mieux protéger ses citoyens.

Toutefois, ce Règlement stipule que les entreprises ferroviaires doivent faire tous les efforts raisonnables pour proposer des billets directs. Les billets directs sont un ou plusieurs titres de transport qui, ensemble, constituent un contrat de transport pour des services consécutifs assurés par une ou plusieurs entreprises ferroviaires. Avec un billet direct, le voyageur ferroviaire est mieux protégé en cas de correspondance manquée, lorsqu'il a besoin d'assistance ou pour obtenir une compensation en cas de retard.

L'article 12 exige également que les entreprises ferroviaires, pour les voyages avec une ou plusieurs correspondances, informent le voyageur avant l'achat si le billet est un billet direct ou non. En outre, il stipule que tous les voyages avec des trains de correspondance vendus dans le cadre d'une transaction unique doivent être considérés comme des voyages directs. Malheureusement, le même article contient une faille. En effet, il stipule qu'un billet direct n'existe pas s'il « *est indiqué sur les billets, sur un autre document ou par voie électronique de manière à permettre au voyageur de reproduire les informations en vue de s'y référer ultérieurement, que les billets représentent des contrats*

## Le nouveau règlement de l'UE supprime la segmentation des contrats... mais laisse une faille.

*de transport distincts et si le voyageur en a été informé préalablement à l'achat* ». Les vendeurs de billets, les transporteurs et les voyagistes sont donc autorisés par l'Europe à continuer à utiliser la segmentation des contrats.

Dans un dossier (2023/06/075), nous avons pu constater que la SNCB ne respectait pas encore cette nouvelle obligation d'information que l'entreprise avait perçue différemment.

La SNCB écrit que les clients doivent expressément accepter les horaires, les prix et les conditions avant de procéder au paiement. Son site internet permet à ses clients de consulter les conditions générales. Effectivement. Mais ces conditions ne donnent que des informations générales sur la possibilité pour les voyageurs de conclure plusieurs contrats de transport. Les voyageurs doivent effectuer des fouilles poussées et consulter au final 2 pages internet supplémentaires pour obtenir une information exacte et complète. Cela ne correspond pas à ce qui est prévu par le Règlement européen.

D'un côté, la SNCB affirme que ses clients ont accès à toutes les informations nécessaires sur la segmentation des contrats lors du processus de réservation. Mais d'un autre côté, elle n'en paraît pas si sûre : depuis janvier 2024, elle souhaite que les utilisateurs de son module de réservation puissent vérifier plus facilement si les billets de train achetés constituent un contrat de transport unique ou des contrats distincts. Cela prouve à l'envi que les informations jusque-là à disposition des voyageurs

étaient peu claires et incomplètes.

### Segmentation des contrats (2023/08/212)

En raison d'un retard de train, un groupe de 20 voyageurs de Libramont manque sa correspondance à Bruxelles-Midi avec le Thalys pour Amsterdam. Les deux prochains Thalys étant complets, ils achètent - sur la suggestion d'un employé du guichet - des billets pour le prochain IC à destination d'Amsterdam. A la SNCB, qui agit comme vendeur, le groupe demande le remboursement d'un des deux trains. La SNCB considère le trajet jusqu'à Bruxelles-Midi et la partie suivante comme des contrats de transport distincts et, étant donné que le premier retard était inférieur à 60 minutes et que le train Thalys a bien circulé comme prévu, elle refuse toute compensation. La SNCB aurait demandé à Thalys un geste commercial, ce que Thalys a refusé. Dans notre médiation, nous faisons remarquer à la SNCB que le fait de manquer le Thalys suite au retard subi durant la première partie du voyage était une conséquence prévisible pour la SNCB, puisqu'elle a elle-même vendu la totalité du trajet aux voyageurs. La SNCB répond qu'elle est prête à rembourser les billets du train Benelux en guise de geste commercial.

### Fracture numérique (2023/10/029)

Avec l'aide de son fils, une voyageuse réserve un voyage international via le site de la SNCB. Le paiement est effectué, mais le billet n'est pas

délivré. La cliente appelle le numéro payant (le numéro vert ne figure que sur les titres de transport) où on lui conseille d'introduire une plainte... via le site web. Entre-temps, elle demande notre intervention. La SNCB répond qu'un numéro vert est effectivement indiqué... sur son site web. Entre-temps, la SNCB rembourse le billet et offre à la voyageuse une réduction de 15 euros... via un code numérique. Plus tard, la SNCB précise qu'elle ne mentionne plus la possibilité d'introduire une plainte sur papier au

guichet, afin que le plus grand nombre possible de personnes la contactent par voie électronique et qu'elle ne doive plus encoder et gérer des courriers papier. Cela permet à la SNCB de gagner du temps et de réduire le risque de perte. Les plaignants continuent à plaider pour un service accessible à tous, mais la mère et le fils se montrent également compréhensifs vis-à-vis des arguments de la SNCB. La voyageuse utilisera effectivement la réduction offerte et remercie la SNCB pour le geste commercial. 

## 3.2. Personnes à mobilité réduite

Les plaintes que nous recevons de la part de personnes à mobilité réduite font état de différents problèmes. Également en 2023 :

- l'assistance gratuite aux personnes à mobilité réduite de la SNCB<sup>1</sup> doit être demandée 24 h à l'avance pour 132 gares en Belgique (le délai est ramené à 3h pour des voyages sans correspondances entre 2 gares parmi les 41 plus importantes du pays). Il n'en reste pas moins de 423 gares sans aucune assistance ;
- pour qu'une assistance soit acceptée, le délai de correspondance entre 2 trains doit être de minimum 15 minutes. Cette mesure peut se comprendre pour certaines catégories de personnes (celles qui se déplacent en fauteuil roulant par exemple en comptant le temps nécessaire pour se déplacer dans la gare en utilisant les ascenseurs et pour manipuler les passerelles...) mais pas pour d'autres catégories (les malvoyants par exemple) ;
- les annonces sonores dans les trains ne sont pas systématiques, ce qui gênent les personnes malvoyantes ;
- lors d'une grève, les assistances PMR sont refusées : le service garanti n'existe donc pas pour les PMR, ce qui paraît discriminatoire ;
- certains guichetiers en international ignorent encore que les frais de dossiers ne sont pas dus en cas d'achat de billets PMR ;
- les assistances réservées ne se passent pas toujours comme prévu : grossièreté de certains membres du personnel, absence de personnel pour débarquer, bornes d'assistances défectueuses, etc. ;

<sup>1</sup> Les listes complètes se trouvent sur le site internet de la SNCB : <https://www.belgiantrain.be/fr/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility>

- la plupart des scooters de mobilité dans le commerce sont de dimensions supérieures à celles acceptées à bord des trains.

Pour les problèmes individuels, la SNCB présente ses excuses, contextualise les problèmes rencontrés et promet de tout mettre en œuvre pour que cela ne se reproduise plus.

En ce qui concerne les problèmes de fond, la SNCB reconnaît qu'une meilleure accessibilité du réseau ferroviaire est primordiale mais que celle-ci constitue un défi sociétal que la SNCB ne peut relever seule. La patate chaude est ainsi renvoyée vers Infrabel pour les questions d'infrastructure (notamment la hauteur des quais) et l'Etat fédéral pour la problématique budgétaire.

Selon les critères de la SNCB, une gare est « *intégralement accessible* » lorsque les quais sont rehaussés à 76 cm, qu'ils sont équipés de guidages podotactiles, qu'ils sont accessibles par des rampes d'accès ou par des ascenseurs, et qu'il y a au minimum 1 automate de vente de billets accessible lui aussi. En 2023, la SNCB comptabilise 89 gares « *intégralement accessibles* », sur un total de 555 gares et points d'arrêt.

Cependant, la définition de gare intégralement accessible ne prend pas en compte l'embarquement et le débarquement dans le train pour les voyageurs se déplaçant en fauteuil roulant. Or, sans assistance, ces personnes

ne peuvent accéder au train.

En prenant en compte l'offre d'assistance, il n'existerait que 26 gares intégralement accessibles en Belgique pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, soit 5 %<sup>2</sup> !

Le nouveau contrat de service public contenant les accords et objectifs pour la période 2023-2032 met l'accent sur l'augmentation du nombre de gares et de trains accessibles de manière autonome (aussi aux fauteuils roulants cette fois), ce qui implique notamment un accès aux quais par ascenseurs ou plans inclinés, une hauteur de quai compatible avec le matériel qui s'y arrête, du matériel adapté... L'objectif est de rendre 176 gares accessibles de manière autonome d'ici fin 2032. Ce texte fondamental prévoit encore bien d'autres mesures, parmi lesquelles :

- une information voyageurs accessible à tous au travers de canaux adaptés, en ce compris aux PMR et aux personnes en situation de handicap (physique, cognitif, sensoriel) ;
- lors de l'acquisition du nouveau matériel roulant, la SNCB s'engage à prévoir au moins une voiture aménagée pour les PMR pour chaque composition de train ;
- l'assistance dans les gares est étendue et optimisée pendant la durée du contrat (en clair, le nombre de gares où l'assistance est proposée doit augmenter) ;
- une formation spécifique pour le personnel en contact avec les clients dans le but de

<sup>2</sup> Recommandation n°82 (février 2021) rédigée par UNIA et le CAWab : « L'accessibilité des infrastructures et des équipements de la SNCB pour les personnes en situation de handicap ». La mise à jour des chiffres a été réalisée en 2023 par le CAWab.

## Les utilisateurs de fauteuils roulants ne sont pas pris en compte par la SNCB dans l'évaluation de l'accessibilité d'une gare.

répondre adéquatement aux besoins des PMR et des personnes en situation de handicap.

Le cadre réglementaire ne s'arrête bien entendu pas à ce seul contrat de service public. Citons également (liste non exhaustive) :

- la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (entrée en vigueur en 2009) : en ratifiant ce texte, la Belgique s'est engagée à prendre toutes les mesures appropriées pour améliorer l'accessibilité des transports publics et permettre aux personnes handicapées de les utiliser de manière autonome ;
- le Règlement 782/2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (entré en vigueur le 7 juin 2023)
- la Loi anti-discrimination (loi fédérale du 10 mai 2007) : introduit la notion d' « *aménagements raisonnables* », c'est-à-dire des « *mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée* » (art. 4-12°). Cette loi stipule clairement que le refus de mettre en place des aménagements raisonnables pour les personnes avec un handicap constitue une discrimination.

La SNCB peut bien tenter de diluer ses

responsabilités, il n'en reste pas moins que plusieurs éléments restent dans ses seules mains:

- le matériel roulant : trop de matériel roulant reste inaccessible aux PMR ;
- l'assistance offerte aux PMR et PSH : à défaut de gares et de matériel qui permettent un accès totalement autonome aux PMR et PSH, l'assistance devrait être disponible dans toutes les gares. C'est bien le minimum en matière d'aménagement raisonnable, d'après nous. Pourtant, même le contrat de service public n'oblige pas la SNCB à atteindre cet objectif. Soit. Mais cela ne dispense en rien l'entreprise ferroviaire de son obligation légale de fournir des aménagements raisonnables. Elle devrait donc être dans l'obligation de proposer une alternative à l'absence d'assistance. Pourquoi pas une course en taxi jusqu'à la gare la plus proche avec assistance ? Sans frais pour le client, bien entendu. Rappelons également que, en l'absence d'assistance réservée à l'avance, les accompagnateurs de train sont « *autorisés* » à aider les personnes à mobilité réduite au moment de l'embarquement et du débarquement mais sur base uniquement de leur propre bonne volonté, même si la hauteur de quai est adéquate et que le train est équipé d'une rampe d'accès... ;
- l'organisation de cette assistance n'est pas toujours optimale : ici aussi, il incombe à la SNCB de tout mettre en œuvre pour qu'aucune personne en situation de handicap ou à mobilité réduite ne soit « *oubliée* » dans un train, lui faisant ainsi rater sa gare

d'arrivée ou que la personne en charge de l'assistance n'ait pas pu attendre un train en retard et ait été envoyée accomplir une autre mission, laissant le requérant sans aide ou qu'une borne d'assistance soit défectueuse ;

- l'information à tous les voyageurs est une obligation légale qui relève également de la responsabilité de la SNCB : les annonces sonores dans les trains et les gares ne sont pas optionnelles ! Dans le même ordre d'idée, les applications SNCB devraient renseigner systématiquement le matériel

utilisé, la localisation des places PMR, des voitures de première classe...

- le bon fonctionnement des ascenseurs et autres escaliers roulants est un autre point essentiel dont la SNCB a la charge. Or nous constatons à regret qu'il faut parfois des semaines, voire des mois, avant que certaines réparations ne soient effectuées ;
- les bornes d'assistance à disposition des PMR (et sur lesquelles elles doivent par exemple signaler leur présence) sont elles aussi parfois hors service. À d'autres moments, personne n'y répond... 

### 3.3. Loi sur l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs (loi VAM)

Notre service est régulièrement interpellé par des voyageurs victimes d'un accident, à l'intérieur du train (chute, par exemple, à la suite d'une décélération non prévue ou un peu appuyée), ou au moment d'embarquer ou de débarquer.

Invariablement, la SNCB, qui est son propre assureur, procédera à une enquête pour déterminer si sa responsabilité est engagée ou non. L'indemnisation éventuelle dépendra des conclusions de ces investigations.

Pourtant, parmi l'arsenal juridique dont notre pays peut se targuer, on trouve la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs (dite loi VAM). Son article 29bis

prévoit l'indemnisation automatique des usagers faibles en cas d'accidents de la circulation. Au départ, seules les victimes d'accidents de la route étaient concernées. Mais une modification, entrée en vigueur le 3 mars 2001, a étendu le système d'indemnisation aux accidents dans lesquels sont impliqués des véhicules sur rails.

Qu'entend-on par « *indemnisation automatique des victimes* » ?

- 1) le propriétaire du véhicule sur rails impliqué dans l'accident indemnise la victime dès que le véhicule automoteur couvert en assurance est impliqué dans un accident de la circulation ;
- 2°) l'indemnisation de la victime se fera sans qu'il soit nécessaire de rechercher et, a fortiori, de prouver la faute de l'assuré.

## Une indemnisation suite à une chute à la montée ou descente du train ? Vous devrez tenter votre chance au tribunal !

Cela peut paraître limpide et à l'avantage des victimes. Sauf que...

Le texte évoque un « *accident de la circulation* ». Et c'est là que le bât blesse ! En effet, cette notion n'étant pas définie par la loi, chaque partie peut saisir le tribunal et lui demander d'apprécier selon les faits qui lui sont soumis. Et ce n'est pas tout : la loi soulève encore un nombre important de questions. Par exemple : est-ce que l'on peut parler d'un accident de la circulation lorsqu'un train est à l'arrêt ? ; et si le train circule en site propre ? ; qu'en est-il si l'accident se produit sur un terrain non public ? ; la loi s'applique-t-elle également aux passagers du rail, ou uniquement aux piétons ? etc. Autant de questions débattues dans les cours et tribunaux.

Et voilà qui complique la procédure. Alors que l'indemnisation est censée se faire de manière automatique, il faut tout de même en passer devant un juge pour savoir si la loi VAM s'applique ou pas.

En vertu de celle-ci, la SNCB devrait indemniser automatiquement les victimes d'accidents : tant le voyageur qui rate une marche à l'embarquement et qui se casse la jambe que celui qui chute au moment du freinage et qui se démet l'épaule, ou celui dont les lunettes tombent et se brisent lorsque le train rate un aiguillage... Telle aurait été l'intention du législateur. Mais, à la décharge de la SNCB, qui refuse de procéder à cette indemnisation automatique, on peut se demander pourquoi ce législateur n'a pas

prévu d'enveloppe budgétaire pour faire face à ces charges financières nouvelles.

A l'heure actuelle, d'après une réponse reçue dans un dossier traité, la SNCB conteste l'application indiscriminée de cette loi car elle estime qu'un voyageur n'est pas un « *usager faible* » dont la protection contre les accidents de la circulation justifierait de s'affranchir du contrat de transport, puisque ce dernier le protège déjà en prévoyant une présomption de responsabilité à charge du transporteur en cas de dommage corporel survenant pendant l'exécution du contrat.

Au final, on le voit, cette loi, qui devait simplifier l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation, a eu l'effet inverse : les questions sont toujours aussi nombreuses et les victimes attendent toujours bien trop longtemps le résultat des démarches judiciaires nécessaires.

Comment en sortir ? Le législateur pourrait revoir le texte en profondeur afin d'en clarifier les termes. La SNCB, de son côté, pour faire face à la charge financière que l'indemnisation automatique des victimes pourrait représenter (si elle commençait à l'appliquer), devrait à cet effet contracter une assurance ordinaire « Responsabilité civile » ou réclamer à son bras financier, l'Etat, les fonds nécessaires pour faire face à ces responsabilités.

Ce n'est qu'à ce prix que les victimes se sentiront réellement entendues et les dommages reconnus réparés. 

## 3.4. HOTNAT ou ... “Sautez dans le prochain train”

La procédure HOTNAT (Hop On The Next Available Train) permet aux voyageurs qui manquent leur correspondance avec un train à grande vitesse de l’alliance Railteam de pouvoir prendre sans frais supplémentaires le prochain train à grande vitesse de cette même alliance qui peut les emmener à destination. Evidemment, le train de remplacement prévu doit encore disposer d’une capacité suffisante et une place assise n’est pas garantie dans ce processus.

L’Alliance Railteam est composée des membres suivants : DB, SNCF, SNCB, Eurostar (Thalys), NS International, ÖBB, SBB et TGV Lyria. Dans un dossier (2022/09/9451), nous avons appris que OUIGO ne fait pas partie de cette alliance, alors que c’est une filiale de la SNCF.

Peu de voyageurs et de membres du personnel ferroviaire semblent connaître la procédure HOTNAT. Les voyageurs bloqués, ne sachant pas quoi faire et ne recevant pas les bonnes informations, achètent alors inutilement de nouveaux billets. S’ils demandent ensuite un remboursement, celui-ci leur est souvent refusé. Ainsi, nous avons résolu un cas (2022/11/462) en demandant simplement à Thalys pourquoi la procédure HOTNAT n’avait pas été appliquée : ils ont rapidement remboursé le billet supplémentaire acheté inutilement.

Un autre cas (2023/03/076) illustre à quel point l’application de HOTNAT peut être laborieuse. Le voyageur achète à la SNCB un trajet ICE de Bruxelles à Cologne. Mais le train est annulé et,

sur les conseils du personnel de la DB, le voyageur acquiert, toujours auprès de la SNCB, un billet pour le prochain train Thalys (112 euros). Si HOTNAT avait été immédiatement appliquée, le voyageur n’aurait pas dû racheter de billet supplémentaire. Il en demande donc le remboursement. Mais la SNCB ne se laisse pas convaincre de faire plus que de rembourser le billet ICE (80 euros) non utilisé, plus un bon d’une valeur de 25 % du même billet (20 euros).

Dans un autre dossier (2023/02/130), on apprend de Thalys que le principe HOTNAT ne s’appliquerait que dans certaines gares : « Amsterdam-Central, Bruxelles, Cologne et Paris ». Dans un courrier ultérieur, Amsterdam-Central semble soudain avoir disparu de cette liste. Quid ?

Nous avons cherché sur plusieurs sites Internet de plus amples informations sur les gares HOTNAT et nous avons constaté que les informations sont soit inexistantes, soit pratiquement impossibles à trouver pour un profane. La plupart des sites indiquent laconiquement : « *départ de la même gare que la correspondance initialement prévue* » (indiquant les gares de Paris). Nous n’avons trouvé qu’un seul site, celui de Trainline, qui liste un certain nombre de gares, et cette liste diffère de celle d’Eurostar (Thalys).

Il aura fallu plus d’un an pour que Thalys nous fournisse la liste officielle des gares dans lesquelles la procédure HOTNAT est d’applica-

## HOTNAT et AJC : connus des signataires, pas des voyageurs ferroviaires.

tion. Et Amsterdam-Central en fait bel et bien partie !

HOTNAT n'est malheureusement aujourd'hui guère plus qu'un accord privé qui n'existe et n'est visible que pour les signataires eux-mêmes. Comme ces textes ne sont pas publics, ils peuvent être modifiés à volonté en

fonction des intérêts des entreprises ferroviaires impliquées à ce moment-là. Nous proposons de clarifier la procédure et de tout communiquer ouvertement afin que cela ne reste pas de belles paroles. Ce faisant, nous appelons tous les membres de l'Alliance Railteam à adopter largement le principe HOTNAT. 

### 3.5. AJC ou ... "Poursuivez votre voyage"

L'AJC (Agreement on Journey Continuation) est un accord entre 15 entreprises ferroviaires européennes qui permet aux voyageurs ferroviaires internationaux de prendre le prochain train disponible, sans frais supplémentaires, s'ils manquent leur correspondance. Cependant, l'application de l'AJC est un geste commercial et n'est donc pas un droit que le passager peut revendiquer. L'AJC est cependant compatible avec les autres accords entre les entreprises participantes, tels que HOTNAT ou d'éventuels accords bilatéraux.

Ces 15 entreprises ferroviaires sont : BLS (Suisse), CD (République tchèque), CFL (Luxembourg), DB (Allemagne), DSB (Danemark), SNCB (Belgique), NS (Pays-Bas), ÖBB (Autriche), Renfe (Espagne), SJ (Suède), SBB/CFF/FFS (Suisse), SNCF (France), SZ (Slovénie),

Trenitalia (Italie) et ZSSK (Slovaquie). A noter qu'Eurostar n'a pas signé cet accord.

Pour bénéficier du principe AJC, le voyageur doit, lors de la réservation, prévoir suffisamment de temps pour effectuer la correspondance finalement manquée. Comme pour HOTNAT, il n'y a pas de garantie de place assise.

L'AJC n'empêche pas non plus les entreprises ferroviaires de continuer à considérer les différentes correspondances d'un voyage comme des contrats de transport distincts, ce que l'on appelle la segmentation des contrats<sup>3</sup>. Pour calculer le montant de l'indemnisation en cas de retard, elles ne prennent alors en compte que les retards individuels par vendeur et par transporteur, et non le retard total subi par le voyageur. Résultat : les entreprises ferroviaires

<sup>3</sup> Voir page 19 de ce rapport.

doivent payer moins de compensation à leurs voyageurs. L'AJC a échoué à changer cette situation : dommage !

La procédure à suivre pour l'AJC est à peu près la même pour toutes les entreprises. Le voyageur demande une attestation (dont la forme peut varier d'une entreprise à l'autre) au personnel autorisé. Il peut s'agir de contrôleurs de billets, de chefs de train, de personnel de gare, de vendeurs ou de personnel d'assistance spéciale. Le personnel fournit au voyageur des informations sur la poursuite du voyage et les conditions applicables. Il est possible qu'un voyageur se retrouve à bord d'un train du même transporteur.

Comme pour HOTNAT, peu de voyageurs semblent connaître l'AJC. Nous invitons donc les signataires à communiquer davantage sur leur initiative.

## **Correspondance internationale manquée (2023/11/237)**

Le voyageur achète à la SNCB un trajet Lille-Vérone avec correspondance à Lyon et Milan. Or, le train entre Lyon et Milan est supprimé. Le

voyageur doit suivre un itinéraire alternatif avec des correspondances à Genève et Zurich et achète pour cela des billets supplémentaires. Pour le tronçon entre Milan et Vérone, le voyageur doit également payer un supplément. Au total, on parle d'un surcoût de plus de 100 euros, que le voyageur demande à la SNCB de lui rembourser. Comme il n'a pas acheté les billets supplémentaires auprès de la SNCB (mais auprès de la SNCF et de Trenitalia), la SNCB refuse de les rembourser. En outre, elle se réfère également à la segmentation des contrats. Cependant, elle souhaite compenser le billet non utilisé entre Lyon et Milan (plus de 100 euros). Dans un avis, nous soutenons que le voyage Lille-Vérone a été acheté en une seule fois et doit donc être considéré comme un voyage unique. Ce faisant, nous demandons non seulement le remboursement des billets supplémentaires mais aussi une compensation pour le retard subi (encore près de 100 euros). La SNCB maintient sa position et ne rembourse que le billet original entre Lyon et Milan. Même si cela signifie que le voyageur reçoit un montant proche de ce qu'il avait demandé initialement, nous estimons qu'il avait également droit à la compensation du retard. 🇵🇧

## 3.6. Dommages indirects

Lorsque les retards ou les suppressions de trains causent aux voyageurs un préjudice financier supplémentaire, on parle de dommages indirects. L'application de la segmentation des contrats peut également coûter cher aux voyageurs. Prenons l'exemple de ceux qui ont réservé un voyage en train international auprès de plusieurs transporteurs différents. S'ils manquent une correspondance à la suite d'un retard, ils auront peut-être besoin de nouveaux billets pour atteindre leur destination finale à bord d'un autre train.

Ainsi, dans un dossier (2023/04/112), un voyageur a manqué la correspondance d'un train intérieur avec un Thalys. Bien qu'il ait acheté un billet Connection auprès de la SNCB (c'est-à-dire un billet pour une correspondance d'un train national vers un train international), la SNCB a refusé d'intervenir pour le dommage indirect subi, en l'occurrence le prix d'un nouveau billet de train international acheté auprès de la SNCB.

Le recours à la segmentation des contrats et le paiement de frais supplémentaires pour poursuivre le voyage sont des pratiques qui vont à l'encontre de l'esprit du Règlement européen 2021/782, qui prône l'utilisation de billets directs. Malheureusement, il y a la lettre de la loi et l'esprit de la loi.

Les demandes d'indemnisation des dommages indirects causés par les retards des trains (tels que les vols manqués, les frais de taxi ou les réservations d'hôtel et autres réservations manquées) sont rejetées par les différentes entreprises ferroviaires (sauf exception). Leurs conditions de transport le précisent d'ailleurs.

Mais nous ne sommes toujours pas d'accord. En effet, les entreprises ferroviaires doivent également respecter le droit belge. Nous attirons leur attention sur diverses dispositions du Règlement européen, du Code civil belge, du Code de Droit économique et l'utilisation abusive d'une clause d'exonération. En général, nous ne recevons pas de réaction sur le fond de cette argumentation et la réponse se limite au Règlement européen qui prévoit une compensation pour les trains retardés ou supprimés.

Dans deux dossiers (2023/06/387 et 2023/07/188) dans lesquels nous avons émis un avis, la SNCB a répondu que les articles du Code civil mentionnés n'ont qu'un caractère supplétif et que les dispositions contractuelles s'en écartent (en ne prévoyant pas d'indemnisation supplémentaire pour les dommages indirects ou accessoires). Ombudsrail estime que la clause libératoire de la SNCB affaiblit le contrat de transport, ce que le Code civil interdit explicitement. Si cette interdiction était

**Un vol raté à cause de perturbations ferroviaires ? La SNCB ne se considère en aucun cas responsable.**

supplétive (et qu'il était donc possible d'y déroger par des dispositions contractuelles), cette disposition n'aurait pas de raison d'être. Pour l'instant, nous n'avons pas reçu d'éclaircissement à ce sujet de la part de la SNCB.

### **Dommages consécutifs à l'annulation d'un train (2022/07/088)**

Un train Eurostar annulé - sa modification n'est plus possible - cause un préjudice d'environ 400 euros (billets de train non utilisés, séjour à l'hôtel réservé plus billets d'entrée pour un spectacle). Eurostar reconnaît que la modification via le site web n'était pas possible à l'époque en raison d'un problème technique et qu'un nouveau système téléphonique a été installé au même moment, le rendant également injoignable. En fin de compte, Eurostar rembourse les billets. Mais pour les frais restants, elle renvoie à l'assurance du client (qui ne couvre pas ces frais). Nous faisons savoir à Eurostar que nous ne sommes pas d'accord car c'est elle, et non le client, qui a causé les dégâts. Lorsqu'Eurostar invoque une clause d'exonération dans ses conditions de transport, nous invoquons le droit économique belge (le groupe Eurostar est une société de droit belge). Là encore, Eurostar rejette la demande parce qu'elle fournit ses services par l'intermédiaire d'Eurostar International Limited, qui est régie par le droit anglais. Lorsque nous citons ensuite le régime d'assistance du règlement européen 1371/2007 et que nous nous référons à une décision rendue par le médiateur ferroviaire britannique à la suite d'un cas similaire, Eurostar rembourse

tous les frais au passager.

### **Les articles 16 et 17 du Règlement européen 1371/2007 et l'interprétation de Thalys (2022/10/360)**

Thalys annule un train et le voyageur est reporté sur un train Thalys dont l'horaire de départ est décalé de 40 minutes par rapport à celui du premier train. En fait, il s'agit d'un retard, estime le voyageur, qui adresse à Thalys une demande d'indemnisation (le client demande 1000 miles sur le compte thalystheworld ou des bons d'achat d'une valeur de 20 % du prix du billet). Thalys précise que lorsqu'un train est annulé, ses voyageurs ont le choix entre un remboursement intégral ou une nouvelle réservation gratuite. Dans un avis, nous faisons remarquer à Thalys que la législation européenne, en son article 16 du RE 1371/2007, permet également aux voyageurs d'un train annulé de choisir de poursuivre leur voyage à une date ultérieure. Ce voyageur aurait donc pu monter dans le second train avec son billet d'origine, sans procéder à une nouvelle réservation. De plus, l'article 17 prévoit que le voyageur ne perd pas son droit à l'indemnisation en agissant de la sorte. Un retard de 40 minutes donne droit à une indemnisation de 25 % du prix du billet, ce que nous demandons à Thalys. Dans un premier temps, Thalys rejette notre avis sans autre explication. Devant nos demandes répétées, il renvoie le dossier. Finalement, le voyageur recevra tout de même des bons d'achat d'une valeur de 20 % du prix du billet, comme il l'avait demandé initialement. 

## 3.7. Amendes administratives et eBox

La loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018 limite le rôle que nous pouvons jouer dans les dossiers d'amendes administratives. L'article 53 dit : « *La médiation ne suspend pas la procédure relative à l'imposition d'une amende administrative au voyageur ou à l'usager.* » Cela signifie que le Bureau des amendes administratives de la SNCB ne reconnaît tou-

jours pas pleinement notre pouvoir de médiation dans ces dossiers. Enfin, la non-suspension de nos interventions est pernicieuse pour les usagers verbalisés.

Un nouveau phénomène a fait son apparition en 2023 : les amendes administratives envoyées dans les eBox des citoyens. La loi

### De la constatation à l'amende administrative : la procédure

Lorsqu'un voyageur n'a pas de titre de transport valable et qu'il ne veut ou ne peut pas en acheter un auprès de l'accompagnateur, ce dernier procède à une « *constatation* ». Il s'agit d'une proposition de règlement à l'amiable (ou régularisation) d'un montant de 90 euros. Le voyageur peut trouver cette information grâce au code QR figurant sur la petite carte bleue de régularisation.

Le voyageur paie la régularisation dans les 14 jours ou introduit une réclamation auprès du service clientèle de la SNCB. Si le voyageur ne fait rien, la SNCB lui envoie un rappel. Si cette dernière rejette la contestation ou si le voyageur ne réagit pas, elle transmet le dossier à son Bureau des amendes administratives.

Elle envoie au voyageur une lettre recommandée (si possible via l'eBox) l'informant de l'imminence d'une amende de 250 euros (500 euros en cas de récidive dans l'année). Le voyageur peut introduire une réclamation écrite dans les 30 jours. S'il ne le fait pas ou si sa contestation est rejetée, le voyageur recevra une deuxième lettre recommandée confirmant l'amende.

Il peut alors encore introduire une réclamation auprès du tribunal de police compétent dans un délai de trente jours.

Passé ce délai, la SNCB transmet le dossier à l'huissier de justice qui se chargera du recouvrement. Cela peut entraîner des frais supplémentaires. Un recours juridique n'est alors plus possible et l'huissier peut, par exemple, procéder à une saisie et à une vente publique.

## L'eBox a surpris plus d'un voyageur. Heureusement le législateur l'a remarqué.

précitée exige que certaines communications se fassent par lettre recommandée. Il s'agit non seulement des lettres de la SNCB, mais aussi des contestations des voyageurs. Toutefois, dans la pratique, la SNCB offre également aux voyageurs la possibilité d'introduire leur défense par courrier postal ou électronique.

L'article 7 de la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages via eBox stipule : « L'échange électronique de messages via l'eBox produit les mêmes effets juridiques que l'échange sur supports non électroniques et cet échange est censé satisfaire à une éventuelle obligation d'utiliser un envoi recommandé que ce soit ou non avec accusé de réception. »

L'envoi de lettres recommandées par l'eBox peut être légale, mais nous constatons que dans la pratique, cela pose des problèmes. Il semble que tout le monde ne soit pas en mesure d'évaluer correctement les conséquences possibles de son consentement. En effet, certains voyageurs laissent passer le délai pour se défendre parce qu'ils n'ont pas activé la notification par courriel et n'ont pas non plus vérifié leur eBox. Lorsqu'un voyageur sanctionné par une amende n'est pas conscient de l'activation de son eBox, il y a risque d'escalade.

D'ailleurs, le législateur lui-même a pris conscience de ce problème et a précisé la loi entre-temps<sup>4</sup>. A l'heure où nous écrivons

ces lignes, les nouvelles dispositions ne demandent plus qu'un arrêté délibéré en Conseil des Ministres pour être d'application. Dans l'exposé des motifs, on peut lire : « Avec la loi du 27 février 2019 relative à l'échange électronique de messages par le biais de l'eBox, un cadre légal est créé pour les échanges électroniques de messages via eBox. Suite à un certain nombre d'incidents liés à des citoyens ne se souvenant pas d'avoir activé une eBox ou à des citoyens oubliant de consulter leur eBox, la loi a inclus que le Roi prendra un certain nombre de mesures pour prévenir ces désagréments. »

Les amendes de circulation n'arrivent pas seulement dans l'eBox activée, elles sont toujours suivies d'une lettre. Ce n'est pas le cas de la SNCB. Pourquoi la SNCB est-elle plus stricte que le SPF Justice ? Nous estimons que cette différence de traitement entre les automobilistes et les voyageurs ferroviaires ne peut pas passer le test du principe d'égalité.

Avec ou sans eBox, lorsque la SNCB traite des amendes administratives, les choses peuvent mal tourner. Voici un florilège de cas vécus :

### Une amende payée finit tout de même chez l'huissier (2023/01/131)

Un voyageur paie une régularisation de 75 euros dans le délai imparti. Pourtant, le montant de l'amende administrative s'élève encore à 500 euros et la SNCB fait appel à l'huissier

<sup>4</sup> [https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2023122526&table\\_name=loi](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2023122526&table_name=loi)

de justice Modero. Lorsque le Bureau des amendes administratives examine le dossier de plus près dans le cadre de notre médiation, il ne peut que constater son erreur. Non seulement le voyageur a bien payé la régularisation, mais la SNCB n'aurait jamais dû confier le dossier à l'huissier. Sur ce, la SNCB clôt l'affaire.

### **Amende sur base d'un agenda scolaire inexistant (2023/01/358)**

Un mineur est invité à payer une amende émise à Bruxelles-Central. L'identité du jeune aurait été établie sur la base d'un agenda scolaire avec photographie. Tout au long de la procédure, les dysfonctionnements se sont multipliés :

- l'élève possède un abonnement pour une ligne sur laquelle Bruxelles-Central ne se trouve pas ;
- son école ne travaille pas avec un agenda papier mais avec Smartschool ;
- la légitimité d'un agenda scolaire en tant que document d'identification est plutôt douteuse ;
- les premières lettres semblent avoir été envoyées à l'école et non à l'adresse personnelle de l'élève.

L'élève présente sa propre défense mais la SNCB ne veut rien entendre. Ce n'est qu'après notre intervention que le Bureau des amendes administratives annule cette décision empreinte de plusieurs erreurs de procédure.

### **Amende sur base d'une identification verbale (2023/07/062)**

Un citoyen reçoit une amende de la SNCB alors que l'identité aurait été établie verbalement par l'accompagnateur de train. La personne verbalisée soupçonne un ancien ami d'enfance d'usurper son identité. La SNCB n'est apparemment pas impressionnée par cette déclaration et fait appel à un huissier de justice. Nous reprochons à la SNCB qu'une déclaration orale seule (sans preuve d'identité, ni même le moindre bout de papier) suffise à poursuivre quelqu'un. Vous avez dit mépris pour l'Etat de droit ? Dans un avis, nous demandons donc à la SNCB de supprimer cette amende. Le Bureau des amendes administratives rejette notre avis, allant jusqu'à qualifier notre intervention d'entrave à son fonctionnement.

### **Comme un diable sorti d'une (e-)boîte (2023/06/358)**

Soudain, un citoyen reçoit une lettre de Modero parce qu'une dette serait ouverte auprès de la SNCB. Comme aucun autre courrier ne l'en avait préalablement avisé, ce voyageur est très surpris. Une enquête auprès du Bureau des amendes administratives révèle que lorsqu'il veut envoyer un document à une eBox, il ne le fait qu'après que le SPF BOSA eut confirmé que l'eBox est activée. Dans ce dossier, la SNCB a reçu une réponse positive à ce sujet, bien que ce citoyen n'en ait pas eu connaissance. Notre médiation n'apporte malheureusement pas grand-chose. Voici la justification

de la SNCB : « *Lorsqu'une personne active son eBox, elle donne son consentement éclairé et explicite à recevoir de la correspondance numérique. La possibilité d'être averti par mail de l'arrivée d'une nouvelle correspondance est offerte. Etant donné que l'eBox est régie par la loi fédérale sur l'échange de messages électroniques, la SNCB se réserve le droit d'utiliser ce canal de communication officiel.* »

## Misère numérique (2023/07/048)

Un voyageur veut acheter un billet via l'application SNCB. Le processus de paiement ne se déroule pas comme prévu et le client ne reçoit pas de confirmation de paiement. Comme il ne peut pas présenter un titre de transport valable à l'accompagnateur, une régularisation est effectuée. Des semaines plus tard, le voyageur ouvre l'eBox et voit une lettre de la SNCB avec une facture de 250 euros. Comme l'application ne fonctionnait pas à l'époque, le client conteste cette amende. Il n'avait pas l'intention de voyager sans payer et a suivi la procédure correctement dans ce cas, sauf que la communication via l'eBox a été découverte trop tard. En fin de compte, le client devra bien payer l'amende de 250 euros.

## Misère humaine (2023/09/126)

Un événement tragique au sein de la famille a laissé un parent et son enfant complètement désemparés. Au bout d'un certain temps, le grand-père constate que son petit-fils emprunte le train sans payer et que le parent

ignore les rappels de paiement. Le grand-père accueille l'enfant chez lui et tente tant bien que mal d'apurer ses dettes envers la SNCB. Cependant, il lui est difficile d'obtenir un aperçu de toutes les amendes car les rappels précédents sont arrivés à l'ancienne adresse du parent. Compte tenu des circonstances, on ne peut pas compter sur la coopération de celui-ci. Le fait que les amendes soient à des stades différents ne facilite guère les choses. Certaines amendes non détectées conduisent même à l'intervention d'un huissier chez le grand-parent pour dresser un inventaire avant saisie. Néanmoins, nous parvenons finalement à dresser une liste complète de toutes les amendes. Dans ce dossier, le grand-père paie toutes les amendes dès qu'il en a connaissance. Il s'agit de milliers d'euros. La SNCB n'a fait preuve ici d'aucune empathie.

## Misère humaine - partie 2 (2023/07/068)

Un passager est verbalisé à plusieurs reprises pour avoir voyagé sans titre de transport. Comme il a commis plus de neuf infractions de ce type sur une période de 12 mois, il est convoqué devant le tribunal, comme le prévoit la loi, pour toutes les amendes qui suivent. Le juge estime que « *sans domicile fixe depuis des années, il n'a pas vu son enfant depuis longtemps. Il a repris sa vie en main et a repris contact avec son enfant. Par conséquent, le tribunal considère qu'il est socialement beaucoup plus important qu'il puisse utiliser ses ressources limitées pour payer les pensions alimentaires et les frais liés à l'entretien et à*

*l'éducation de l'enfant* ». Se référant à ce jugement, nous demandons à la SNCB, dans un avis, d'annuler les amendes de la période précédente. Le Bureau des amendes administratives s'y refuse et le législateur n'a pas non plus prévu dans la loi sur la police des chemins de fer la possibilité d'appliquer le jugement de la juridiction supérieure aux premières infractions. Vous avez dit équité ?

### **Quatre pour le prix d'une ! (2023/03/298)**

Un usager du passage sous-voies de la gare de Louvain - qui n'est pas un voyageur - s'estime victime d'un traitement raciste de la part d'un employé de Securail et nous demande de procéder à une médiation. Selon lui, ce passant se déplaçait en scooter, ce qui est interdit à cet endroit. Il lui aurait proposé à l'usager d'en descendre, ce que l'usager n'aurait pas fait. Ce dernier aurait ensuite refusé de s'identifier, ce que la police aurait fait. Il aurait ensuite tenté de poursuivre son trajet et aurait proféré des insultes à l'encontre de l'employé de Securail. Il encourt quatre amendes, dont trois sont confirmées par le Bureau des amendes administratives (conduite d'un scooter, non-respect des instructions du personnel de sécurité et refus de s'identifier). Deux autres membres de Securail confirment la version de leur collègue. Cependant, l'usager du tunnel demande, à plusieurs reprises et depuis le début, à voir les images de la caméra, mais le Bureau des amendes administratives refuse de nous les présenter, en invoquant la loi sur la protection de la vie privée. Contraints, nous

acceptons donc deux amendes et nous nous concentrons sur celle pour refus de s'identifier, qui nous semble injustifiée. En effet, le passage sous-voies en question est accessible non seulement aux voyageurs mais aussi aux autres usagers. Rien n'obligeait donc, à notre avis, cet utilisateur à se faire identifier par Securail. Dans un avis, nous demandons donc l'annulation de cette amende. Le Bureau des amendes administratives a refusé de suivre notre avis, arguant que le contrevenant n'avait réagi qu'après l'intervention d'un huissier.

### **Contrôle des billets sur un quai (2023/03/140)**

Pour accéder au quai, le voyageur doit présenter son billet à un agent de Securail, ce qui, selon le voyageur, ne serait pas légal. Notre enquête montre qu'il n'y a pas de base juridique très solide pour cette manière de procéder. Toutefois, Securail confirme que ses agents n'ont pas pour instruction de refuser l'accès aux quais aux voyageurs qui n'ont pas de titre de transport valable. Dont acte. 



## 4. Un tiens vaut mieux que deux tu l'auras

Lorsqu'une entreprise s'engage à régler un problème, nous assurons le suivi. Ainsi, 21 actions promises sont toujours en cours : 18 pour la SNCB, 2 pour Thalys et 1 pour Trainline.

8 d'entre elles ont été entièrement respectées :

- 1) La carte Accompagnateur gratuit de la SNCB est acceptée sur le réseau néerlandais depuis octobre 2023 (rappelons que la SNCB acceptait déjà celle des transports publics néerlandais – l'OV-begeleiderskaart – depuis le 11 décembre 2022).
- 2) Le nouvel outil de réservation pour les groupes annoncé par la SNCB pour le second semestre 2022 a finalement été lancé en octobre 2023.
- 3) En août 2022, la SNCB annonce que les navetteurs pourront introduire et enregistrer leurs retards de train (d'au moins 30 minutes) dans leur compte MySNCB. La réalisation verra le jour en 2023.
- 4) Depuis novembre 2022, la SNCB étudiait la possibilité de pouvoir demander un temps de correspondances plus long, à Paris, entre deux gares internationales (fixé à 40 minutes par défaut). Depuis 2023, il est possible de demander un délai plus long (jusqu'à 90 minutes). Toutefois, l'option semble ne pas toujours fonctionner de manière optimale.
- 5) L'outil de recherche des gares disponible sur le site SNCB a bien été mis à jour. Par contre, au moment de rédiger ces lignes, nous devons déplorer plusieurs erreurs dans les heures communiquées d'ouverture des guichets.
- 6) Une cliente avait tardé à procéder au paiement d'une réservation qui combinait un billet Connection et un billet Eurostar... Lorsqu'elle a finalisé l'achat, seul restait le billet Connection dans le panier : le billet Eurostar avait disparu. La SNCB voulait étudier la possibilité de prévenir ses clients lorsqu'une commande est annulée dans ces cas de figure. Nous avons récemment reproduit la situation décrite. Désormais, il semblerait que tout le panier soit vidé passé un certain délai .
- 7) En janvier 2023, Thalys reconnaissait que l'information concernant la procédure HOTNAT était peu accessible sur son site web. Depuis la fusion Thalys-Eurostar, le nouveau site commun permet de retrouver plus facilement cette information, via la rubrique « Aide – que faire si je manque ma correspondance suite à un retard ou une annulation ? ».
- 8) L'automate de vente de la gare de Duinbergen était placé en plein soleil, ce qui rendait l'écran illisible. La SNCB a rapidement procédé à la modification d'implantation demandée.

Trainline n'a tenu son engagement qu'à moitié. Dans notre rapport précédent, nous avons mentionné que Trainline disposait de deux sites internet en français et les informations que l'on y trouvait étaient discordantes, d'une part, et ne respectaient pas la réglementation européenne en matière d'information des

voyageurs, d'autre part. Entre-temps, le site [support.thetrainline.com](http://support.thetrainline.com) a été remodelé : le règlement 2021/782 y est cette fois mentionné et les droits des voyageurs détaillés. Par contre, le site [aide.trainline.fr](http://aide.trainline.fr) n'est, lui, toujours pas complet

La mise en œuvre des améliorations promises suivantes est actuellement en suspens :

- 1) La classe de voyage choisie pour les parcours en Nightjet (train de nuit des chemins de fer autrichiens ÖBB) n'apparaît pas clairement. La SNCB a pourtant transmis notre remarque en août 2021 aux services concernés.
- 2) Chez Thalys, lorsque vous souhaitez échanger votre voyage avec un train saisonnier (ex. TGV Neige ou Soleil), l'échange n'était possible qu'avec un autre train saisonnier, ce qui n'était pas indiqué dans les conditions tarifaires. Le site post-fusion Thalys-Eurostar n'est toujours pas plus clair à ce sujet.
- 3) Les dossiers liés à des amendes administratives mettent parfois en exergue des litiges liés à la prise d'identité (qui peut faire quoi et dans quelles circonstances précises ?). La SNCB est toujours en train d'étudier la possibilité de détailler cette procédure à l'usage des contrevenants et des voyageurs en général.
- 4) En avril 2022, la SNCB promet une solution permanente concernant les barrières de sécurité placées sur certains quais à Anvers-Central depuis les attentats de 2016. Aucune évolution en 2023. Nous avons récemment appris que les barrières resteront en place jusqu'à nouvel ordre.
- 5) En décembre 2022, la SNCB annonçait que, dès l'automne 2024, les voyages en groupes sur les parcours intérieurs d'un train IC international (sur la ligne Amsterdam-Bruxelles par exemple) pourront être réservés. On attend.
- 6) En mars 2023, la SNCB nous parlait de la nouvelle App PMR, qui permettra de prévenir le voyageur ayant requis une assistance de la suppression de son train et ainsi agir proactivement en lui proposant une alternative. Ici aussi, on attend.
- 7) En cas d'achat à bord du train ou de constat d'irrégularité, le voyageur reçoit de l'accompagnateur un ticket bleu. Il n'est pas évident de connaître les données qu'il contient. En juillet 2023, la SNCB annonçait la mise en place d'un groupe de travail « *pour revoir le contenu du ticket RFID, ainsi que pour mieux mettre à la disposition des voyageurs les informations traitées (par exemple, le voyageur trouvera toutes les informations relatives à sa régularisation via le code QR)* ». Début 2024, ne parlez plus de Ticket bleu mais bien de « *Carte émise dans le train* ». Cette carte peut contenir un titre de transport, un « *C170 – demande de régularisation* » ou un « *C6 - demande de remboursement d'un ticket/justification concernant les tickets utilisés* ». Elle se présente sous la forme d'un ticket cartonné sur lequel figure un code QR et une série de 9 chiffres. Le personnel d'accompagnement de train y lie le titre de transport, C6 ou C170. Le contenu peut être consulté ou imprimé aux guichets des gares, aux automates de vente et via le site de la SNCB. Bref, rien

n'a changé : le voyageur qui reçoit cette carte ne peut pas vérifier sur-le-champ le contenu du document.

- 8) La SNCB s'était engagée à mieux informer les clients qui voyagent avec un Standard Multi vers l'aéroport de Zaventem de la nécessité d'acheter un Supplément Brussels Airport. Dans l'app SNCB, il faut cliquer 2 fois sur « *Plus d'infos* ». Ce n'est toujours pas clair !
- 9) Un voyageur PMR ayant demandé une assistance n'a pas été débarqué dans la bonne gare. Dans sa réponse, la SNCB évoque le développement d'une application qui lui permettrait « *d'assurer un meilleur suivi quant à la localisation des PMR* » afin de pouvoir suivre en temps réel les prises en charge en cours d'exécution.
- 10) La gare de Heist souffre d'un problème d'accessibilité pour les personnes se déplaçant avec un buggy ou en fauteuil roulant. En janvier 2021, la SNCB annonçait des travaux durant l'été 2022. Ils ont d'abord été postposés à la mi-2023, mais en décembre 2023, aucuns travaux n'avaient encore été exécutés.
- 11) En avril 2023, la SNCB prévoit d'installer des plans de gare à des endroits stratégiques indiquant tous les ascenseurs et escaliers roulants, ainsi qu'une information claire renvoyant vers un autre ascenseur disponible en cas de panne. 



## 5. Nos recommandations au monde politique

Nous l'avons vu<sup>5</sup>, **la loi VAM**, qui devait simplifier l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation, n'a pas eu l'effet escompté : les questions restent trop nombreuses et les victimes toujours forcées d'attendre bien trop longtemps le résultat de démarches judiciaires, malgré tout nécessaires.

Nous invitons donc le législateur à revoir le texte en profondeur afin d'en clarifier les termes et que le recours à la Justice devienne l'exception.

**Les amendes administratives** restent une pierre d'achoppement. Les conséquences financières dans ces dossiers peuvent être importantes.

La loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018, qui a instauré le système des amendes administratives, a également limité le rôle d'Ombudsrail dans ces mêmes dossiers. Pourtant, en 5 ans, notre service a mis le doigt sur plusieurs « *erreurs* » (de procédure par exemple), mais aussi sur des amendes infligées à tort et sur des dossiers qui n'auraient jamais dû en arriver au stade de l'amende administrative. Ces dossiers à eux seuls (dont les plus marquants sont repris dans nos rapports annuels) justifieraient la décision

d'accroître le rôle que pourrait jouer notre service.

Rendre notre intervention suspensive dans tous les cas permettrait d'éviter le transfert de certains dossiers à l'huissier de justice. Quand on sait que, même en cas d'erreur avérée et reconnue de la part du Bureau des amendes administratives, les frais d'huissier ne sont (quasi) jamais supprimés ; on ne parle pas d'un détail. La parole est au législateur.

En adoptant cette loi, le législateur a confié un pouvoir conséquent dans les mains d'une seule personne au sein, respectivement, de la SNCB et d'Infrabel, le fameux « *agent sanctionnateur* ». Notons que celui-ci, qui se devrait d'exercer son autorité dans la plus parfaite indépendance, dépend directement du service juridique de la SNCB elle-même. Evoquer l'indépendance devient difficile dans ces circonstances. La seule instance de recours prévue par la loi sur la police des chemins de fer est le tribunal de police. Et encore ! Le juge saisi ne peut même pas réduire une amende administrative à un montant inférieur au montant fixé par la loi pour tenir compte de circonstances atténuantes, ni accorder une suspension du prononcé, ni accorder un sursis (alors que le juge pénal jouit de ces

**Même si la SNCB reconnaît son erreur, les frais d'huissier restent (presque) toujours à charge du voyageur.**

<sup>5</sup> Voir page 24 de ce rapport



facultés pour des faits infractionnels similaires ou identiques). Il ne peut que confirmer, ou pas, une amende administrative. En outre, il peut arriver que certaines de ses décisions soient interprétées quelque peu librement par la SNCB<sup>6</sup>.

Un voyageur ferroviaire sanctionné ne peut pas non plus obtenir de plan de paiement lorsque son dossier est traité par le Bureau des amendes administratives. Pourquoi ? Pourquoi ce voyageur doit-il attendre que son dossier soit transmis à un huissier de justice (et donc que les frais explosent) alors qu'un automobiliste (a priori beaucoup plus dangereux pour la collectivité) peut payer en plusieurs fois son amende routière dès le début de la procédure ? Il reviendrait ici aussi

au législateur à remettre de l'ordre dans ces sanctions à deux niveaux.

Les contrôles d'identité posent, eux aussi, régulièrement problème, surtout quand la SNCB accepte un agenda scolaire comme pièce d'identité, ou qu'un contrôle se fait de manière orale, avec une consultation des données du Registre national des personnes physiques alors même que la loi sur la fonction de police ne fait nullement mention de ce type de contrôle. Et lorsque ce dossier en arrive au stade de l'avis car la SNCB n'a jamais répondu de manière satisfaisante à nos interrogations liées à la validité de ce contrôle, l'agent sanctionnateur se contente de faire remarquer que nous adressons « *un avis au mépris d'une décision prise de manière conforme*

<sup>6</sup> Voir page 39 du Rapport annuel 2022.



*au prescrit de la loi sur la police des chemins de fer » (sic) et que notre « attitude persistante constitue, d'une part, un obstacle au traitement quotidien des plaintes et, d'autre part, une résistance au pouvoir décisionnel » dont l'agent est investi (re-sic). Oui, oui, adresser un avis devient un crime de lèse-majesté...*

Rappelons enfin que le système des amendes administratives a été mis en place avec des objectifs précis :

1. alléger la charge de travail des entreprises publiques concernées ainsi que des Parquets ;
2. faire disparaître le sentiment d'impunité et, in fine, faire diminuer le nombre de voyageurs sans titre de transport valable ;
3. augmenter la sécurité dans les gares et à bord des trains (comprenez, faire

diminuer les cas d'agressions à l'encontre du personnel de bord).

Personne ne semble avoir mis ces objectifs à l'épreuve des résultats obtenus. Encore une fois, il serait temps que le législateur prenne les mesures nécessaires pour vérifier que le pouvoir qu'il a accordé ne fasse pas l'objet d'abus, dont les seules victimes sont, après analyse, des citoyens de bonne foi. 🇫🇷



## 6. Plus forts ensemble : coopération au niveau national et européen



### 6.1. Le réseau [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)



Ombudsman.be, le réseau belge des services de médiation, réunit 30 médiateurs actifs dans tous les domaines de la société : l'État fédéral, les Régions, les Communautés, les Villes et Communes, les secteurs semi-publics et régulés. Le Médiateur ferroviaire est membre du réseau depuis sa création en 1997.

Ces services de médiation ont été créés au cours des 30 dernières années afin que les citoyens/consommateurs puissent faire appel à une autorité indépendante pour examiner leurs plaintes et vérifier qu'ils bénéficient bien des droits accordés par le législateur.

Ce réseau a pour objectif de mieux faire connaître les médiateurs, de les rendre plus accessibles au public, de renforcer leur collaboration et d'assurer l'échange de connaissances et d'expériences.

En octobre 2023, par exemple, il a organisé un véritable OmbudsTour dans 11 villes sous le slogan « *Il y a toujours un médiateur pour vous aider* ». Les visiteurs ont ainsi pu faire connaissance de manière ludique avec les médiateurs et des sessions d'information ont été organisées pour les parties prenantes (CPAS, police, partenaires sociaux...) afin qu'elles puissent elles aussi montrer aux citoyens le chemin vers les services des médiateurs.

Tous les médiateurs du réseau sont indépendants et neutres. Ils examinent les plaintes qui leur sont soumises par les citoyens et les consommateurs ; leur intervention est gratuite. Ombudsman.be renvoie vers le bon médiateur, celui qui pourra chercher une solution au problème.

En vue des élections de 2024, Ombudsman.be a rédigé un mémorandum à l'intention de la future équipe dirigeante. Le document se concentre sur le soutien aux citoyens pour faire valoir leurs droits et leur accès aux services (de l'ombudsman) et propose les recommandations suivantes :

1. Garantir et renforcer l'accès aux droits ;
2. Assurer l'accessibilité aux services publics et privés ;
3. Considérer l'accès à l'internet comme un besoin essentiel ;
4. Garantir une fonction de médiation à tous les niveaux de pouvoirs ;
5. Garantir le statut et l'indépendance des ombudsmans.

Pour en savoir, nous vous invitons à consulter le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).



## Service de Médiation pour le Consommateur

### 6.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur

Le Service fédéral de Médiation pour le Consommateur (SMC), opérationnel depuis le 1er juin 2015, a une triple mission : informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations en ce qui concerne le règlement à l'amiable des litiges ; transmettre les demandes de médiation auprès du service de médiation ou de l'entité compétents ; et le traitement des dossiers pour lesquels aucun autre médiateur ou entité ne sont compétents.

Les deux médiateurs ferroviaires siègent, avec leurs collègues médiateurs pour les télécommunications, les services postaux, l'énergie, les services financiers et les assurances, au sein de son Comité de direction.

Les consommateurs et les entreprises qui souhaitent résoudre un conflit de manière rapide, peu coûteuse et accessible peuvent faire appel à 15 entités qualifiées à cette fin, dont 10 médiateurs. Chaque service agit comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur. Les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence d'un médiateur spécifique ou d'une entité ADR<sup>7</sup> sont traitées par le SMC.

Comme le montre entre autres ce rapport annuel, la grande majorité des consommateurs se

dirigent directement vers le service de médiation ad hoc.

Ensemble, les médiateurs des secteurs régulés (Assurances, Énergie, Banques, Télécommunications, Voyageurs ferroviaires et Services postaux) et le Service de Médiation pour le Consommateur apportent une plus-value. En 2023, ils ont reçu plus de 80.000 dossiers.

Afin de donner une assise encore plus large au travail des médiateurs et de mieux le faire connaître au public, les médiateurs sectoriels ont rédigé un mémorandum comportant 4 points d'intérêt :

- chaque grand secteur économique dispose de sa propre entité qualifiée,
- les citoyens ont droit à un service de médiation pour le consommateur fort,
- l'obligation pour les entreprises de coopérer à la résolution extrajudiciaire des litiges protège les citoyens,
- les médiateurs et les entités qualifiées sont impliqués dans les initiatives réglementaires affectant leurs services.

Le mémorandum complet est consultable à l'adresse suivante :

**[www.mediationconsommateur.be/fr](http://www.mediationconsommateur.be/fr)**

<sup>7</sup> ADR: Alternative Dispute Resolution ou règlement extrajudiciaire de litiges



## 6.3. TRAVEL\_NET

Le 10 novembre 2017, 13 entités ADR de 11 États membres européens 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 avec 27 entités ADR issues de 18 pays.

TRAVEL\_NET vise à faciliter, renforcer et améliorer les ADR de haute qualité dans le secteur des voyages et des transports; surtout grâce

- 1) au partage des dossiers (transfrontaliers) ;
- 2) au partage des connaissances et l'échange des meilleures pratiques ;
- 3) et la promotion de l'ADR.

En octobre 2023, le réseau s'est réuni à Sofia. Il a notamment été décidé de créer une page WIKI TRAVEL\_NET sur le portail web de la Commission européenne. Cela permettra d'échanger des informations et des bonnes pratiques encore plus facilement. En outre, le rôle possible de l'intelligence artificielle dans la médiation a été discuté et les membres ont aussi convenu d'étudier l'opportunité d'un site web TRAVEL\_NET.



## 6.4. 30 ans de service de médiation

Par la loi du 21 mars 1991, ont été créés au sein des entreprises publiques économiques, qu'étaient la Régie des Postes (aujourd'hui bpost), la Régie des Télégraphes et Téléphones (aujourd'hui Proximus) et la Société Nationale des Chemins de Fer Belges, un service de médiation chargé des questions relatives aux usagers.

Ces médiateurs ont été désignés par le législateur pour veiller à ce que les citoyens continuent à bénéficier d'un accès fluide, qualitatif et garanti aux services de base de ces secteurs, qui constituent en effet des missions d'intérêt public.

Dès que ces services sont devenus opérationnels en 1993, les usagers ont disposé, pour la première fois, d'une instance de recours indépendante à laquelle ils pouvaient s'adresser lorsqu'ils ne se faisaient pas entendre auprès de l'entreprise publique.

La société a considérablement évolué au cours des 30 dernières années : certaines entreprises publiques opèrent désormais sur un marché concurrentiel et parfois même international, et les services se sont entre-temps

fortement numérisés. Les médiateurs sont également confrontés à de nouvelles évolutions et à de nouveaux défis, mais leurs missions restent : trouver une solution à l'amiable pour chaque dossier individuel soumis par un citoyen, rendre visibles les problèmes structurels et, sur cette base, formuler des recommandations afin d'optimiser les services fournis par le secteur.

Nous avons célébré ce 30e anniversaire le 15 juin 2023 avec nos collègues des services de médiation pour les télécommunications et pour le secteur postal et des colis, donnant ainsi le coup d'envoi de 30 prochaines années d'un ferme travail de médiation. 🚂









De gauche à droite : Ludovine Delvaux, Mathias De Vos, Brigitte Bauwens, Jean-Marc Jeanfils, Fabienne Roggen, Cynthia Van der Linden, Christophe Asselman, Kristof Goossens, Ruben Demey, Annelies Van Vossel. Manquante : Sonia Denis.



Médiateur pour les voyageurs ferroviaires  
Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles  
(près de la gare de Bruxelles-Nord)



[www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be)

 @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](mailto:plaintes@ombudsrail.be)

Néerlandais : [klachten@ombudsrail.be](mailto:klachten@ombudsrail.be)

Allemand : [beschwerden@ombudsrail.be](mailto:beschwerden@ombudsrail.be)

Anglais : [complaints@ombudsrail.be](mailto:complaints@ombudsrail.be)



Une visite en nos bureaux est possible sur rendez-vous

L'intervention du service de médiation est gratuite

[WWW.OMBUDSRAIL.BE](http://WWW.OMBUDSRAIL.BE)