

2021



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

20
21

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 vingt-neuvième rapport du médiateur pour les voyageurs ferroviaires, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021.
Pour des raisons écologiques et économiques, ce rapport n'est imprimé qu'en petit nombre. Il est aussi disponible sur notre site internet www.ombudsrail.be/fr.

Textes : équipe du service de médiation.
Photos © Mathias Seynaeve  goingsomewherebytrain, iStock, photo de groupe Sylvie Michèle.
Conception : Nick Van Hee. Impression : Drukservice Impressa, 2200 Herentals.
Éditeurs responsables : Jean-Marc Jeanfils et Cynthia Van der Linden, Boulevard Roi Albert II, 8 boîte 5, 1000 Bruxelles.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	6
1. Statistiques des plaintes	9
1.1. Volume des plaintes	10
1.2. Motifs des plaintes	15
1.3. Résultats des interventions	16
1.4. Mode d'introduction des plaintes	17
1.5. Les différentes étapes du processus de médiation	17
1.6. Canaux de communication	20
2. Transport intérieur de voyageurs	22
2.1. Chiffres	23
2.2. Notre communication avec la SNCB	23
2.3. Avant le voyage	26
2.4. Information relative au voyage	32
2.5. Les gares	34
2.6. Durant le voyage	35
2.7. Après-vente et service à la clientèle	42
3. Transport international de voyageurs	52
3.1. Chiffres	53
3.2. Avant le voyage	53
3.3. Information relative au voyage	55
3.4. Les gares	56
3.5. Durant le voyage	57
3.6. Après-vente et service à la clientèle	58
4. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen	63
4.1. Le portail www.ombudsman.be	63
4.2. Le Service de Médiation pour le Consommateur	64
4.3. TRAVEL_NET	65
4.4. Entité ADR	66
Team	68

AVANT-PROPOS

Au moment de la rédaction de ces lignes, le choc social dû au tout au distanciel, évoqué dans notre précédent avant-propos, commence à s'estomper et une activité professionnelle « normale » et humaine reprend force et vigueur.

Pourtant, 2021 a été et restera, à l'instar de 2020, bel et bien une année Covid pour Ombudsrail. En témoigne le pourcentage de plaintes directement ou indirectement en rapport avec la crise sanitaire : plus de 35% ! Avec des pics aux alentours des 40% au début de l'année ou encore près de 30% en décembre. Plus spécifiquement, vous lirez dans ce rapport les histoires vécues, douloureusement, par des voyageurs en quête de remboursement, de prolongation ou d'échange d'un ou plusieurs titres de transport, devenus inutiles quand seul l'ami Teams suffisait à vous transporter. Vous lirez aussi la suite des aventures des amendes administratives. Ce n'est une comédie pour personne, mais pour certains, c'est un drame. Pour user de références littéraires, on pourrait parler tantôt de situations kafkaïennes, tantôt de cas ubuesques. Bien sûr, la machine administrative lancée plein pot n'a pas pour but de broyer impitoyablement tous les affreux contrevenants ; bien sûr, elle n'est pas non plus dirigée par des hommes et des femmes sans cœur. Il n'empêche que, sur les dizaines et dizaines de milliers de dossiers d'irrégularités examinés chaque année par la SNCB, quelques-uns se retrouvent sur notre bureau et, parmi ces quelques-uns, il en est qui ne sont pas le fait d'horribles tricheurs multirécidivistes qu'il convient de dissuader à jamais de contrevenir aux règles ferroviaires.

C'est quelques-uns des quelques-uns, ce sont des voyageurs, comme vous ou nous, qui ont un jour oublié leur abonnement ou qui ont été victimes d'une usurpation d'identité (version ancienne du piratage d'une adresse mail ou du phishing). Alors, comme vous ou nous, ils ont pu se montrer négligents dans la gestion post-délit ou trop confiants dans leur démarche à un guichet par exemple ou que savons-nous encore. Quand ils se réveillent, c'est la gueule de bois qui les attend : les oreilles du rail n'entendent plus rien et le bolide des amendes administratives est lancé. Dans de rares cas, Ombudsrail peut brandir un linge rouge, signe de danger (et d'injustice ici), et le convoi s'arrête. Ouf, il était moins une. Malheureusement, dans d'autres cas, le moment est révolu et il faut passer à la caisse. Payer non pas pour avoir commis un délit bien peu proportionnel à la hauteur des montants réclamés, mais tout simplement pour qu'on vous.... laisse en paix. Vous avez réglé votre dette, vous êtes un bon citoyen/voyageur désormais.

La communication ou plutôt l'absence de communication interne est un point sur lequel nous aimerions mettre l'accent. Que votre demande de compensation pour retards fréquents atterrisse dans la boîte mail X plutôt que Y n'est pas un drame en soi. C'est embêtant, c'est fâcheux certes, mais vous pourrez toujours, à un moment ou l'autre, rectifier le tir. Par contre, qu'un document probant (lire « en votre faveur ») suive le même mauvais chemin et prenne les poussières au mauvais endroit... c'est nettement plus grave. Les conséquences financières pourraient s'avérer loin d'être anodines pour ce client égaré. Nous avons rencontré de telles situations en 2021. Alors, sans aller jusqu'à plaider pour la mise en place d'une sorte d'agent de liaison entre les différents départements de l'entreprise ferroviaire, nous demandons au moins une optimisation dans l'échange d'informations, qui peuvent parfois s'avérer cruciales.

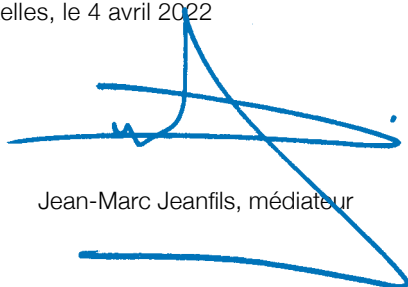
Nous nous en voudrions toutefois de ne pas terminer par une note positive. En 2021, une rencontre entre Ombudsrail et le bureau des amendes administratives de la SNCB a pu enfin se tenir et, à la faveur de celle-ci, une porte s'est entrouverte sur fond d'un dialogue constructif. Comme dans tout dialogue, c'est d'abord l'écoute qui prime et ce fut le cas. En résumé, *dura lex sed lex*, mais il y a la lettre et l'esprit de la lettre. Et le pouvoir d'équilibrer la loi n'appartient pas à Ombudsrail...

Sur le plan formel, ce rapport annuel innove. Il est désormais scindé en deux grandes parties ; l'une consacrée au transport intérieur et l'autre au transport international. Que le lecteur se rassure, la traditionnelle rubrique « Statistiques » est toujours bien là.

Enfin, nous aimerions remercier toute notre équipe, Kristof en tête sur le rédactionnel, pour sa collaboration au présent rapport. Mention spéciale à Fabienne pour la coordination générale.

Bonne lecture !

Bruxelles, le 4 avril 2022



Jean-Marc Jeanfils, médiateur



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw

1. Statistiques

🗨️	2.763	dossiers reçus
→	1.849	» à l'entreprise ferroviaire concernée
→	98	» non compétent
📄	75	» demandes d'information
✓	741	📁 nouveaux dossiers de médiation
✓	771 ¹	📁 nouvelles plaintes
+	3	📁 plaintes commencées en 2016
+	2	📁 plaintes commencées en 2017
+	7	📁 plaintes commencées en 2018
+	17	📁 plaintes commencées en 2019
+	143	📁 plaintes commencées en 2020
⚠️	943	📁 plaintes traitées en 2021

1 741 dossiers ont généré 771 plaintes

1. Statistiques des plaintes

1.1. Volume des plaintes

Au cours de l'année 2021, le médiateur a reçu 2.763 dossiers. Pour 98 d'entre eux, notre service a dû se déclarer incompétent, car ils ne concernaient pas un voyageur ferroviaire ou un utilisateur de l'infrastructure, ou étaient du ressort d'un autre collègue.

Le groupe le plus important (63 dossiers) se compose des riverains. Il s'agit de plaintes relatives aux nuisances sonores dues aux travaux d'infrastructure, aux vibrations du passage des trains, au passage de transports dangereux, aux barrières restées trop longtemps baissées, etc. Nous transmettons ces dossiers au service compétent (généralement Infrabel).

En outre, 8 dossiers étaient destinés à un collègue au sein du réseau ombudsman.be (3 dossiers pour la STIB, 1 pour l'Ombudsman flamand, 2 pour l'Ombudsman fédéral, 1 pour le Service de médiation pour le Consommateur, 1 pour Ombudsfin).

Deux plaintes étaient destinées à un membre de Travel_Net (toutes deux pour le Médiateur de la SNCF).

Enfin, 25 des plaintes pour lesquelles nous ne sommes pas compétents relèvent de la sous-catégorie "autres".

Nous avons également reçu 75 demandes d'information. Certains voyageurs se posent des questions sur leurs droits ou nous contactent parce qu'ils n'obtiennent pas de réponse ailleurs. Voici quelques exemples :

- Le personnel du train peut-il me demander ma carte d'identité ?
- Puis-je emporter mon vélo dans un bus de remplacement ?
- Le Hello Belgium Railpass sera-t-il prolongé ?
- Comment se déroule la procédure des amendes administratives ?
- Dois-je présenter un test PCR négatif pour voyager entre Bruxelles et Paris ?

Parmi les dossiers restants, 1.849 ne sont pas recevables pour le service du médiateur. Dans 86% des cas, parce que le voyageur n'a pas préalablement soumis son problème à l'entreprise ferroviaire et dans 14% des cas parce que le délai de 30 jours dont dispose l'entreprise pour répondre n'a pas encore expiré. Dans ces

Nombre de dossiers reçus

pour lesquels Ombudsrail est compétent

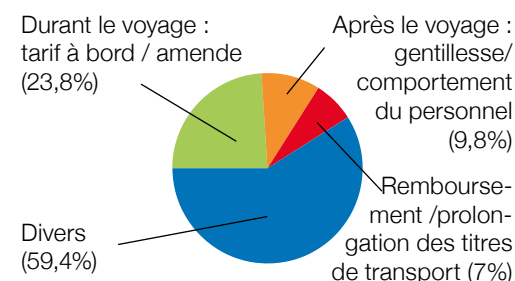
DOSSIERS	2017	2018	2019	2020	2021
Néerlandais	2.550	2.405	3.025	2.784	1.955
Français	644	556	856	684	710
Total	3.194	2.961	3.881	3.468	2.665

Parmi les dossiers restants, 1.849 ne sont pas recevables pour le service du médiateur. Dans 86% des cas, parce que le voyageur n'a pas préalablement soumis son problème à l'entreprise ferroviaire

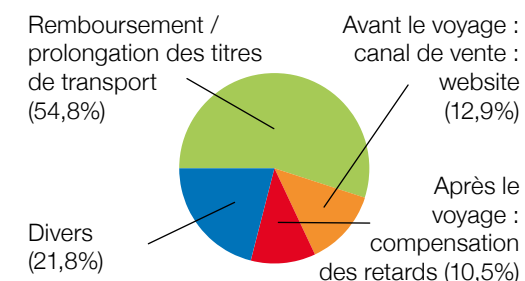
cas-là, moyennant l'accord du voyageur, nous transférons la plainte à l'entreprise concernée. Les 3 sujets les plus courants de plainte que

nous transmettons à l'entreprise ferroviaire concernée, répartis entre le transport national et international de voyageurs, sont les suivants :

Top 3 Plaintes non recevables (national)



Top 3 Plaintes non recevables (international)

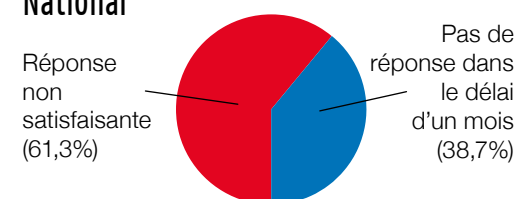


741 dossiers de médiation

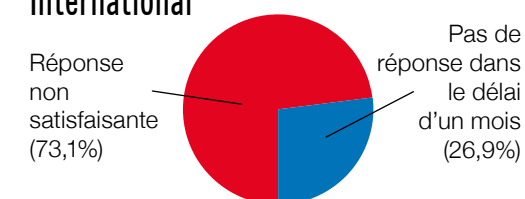
Nous avons ouvert 741 dossiers de médiation en 2021. Il s'agit de plaintes pour lesquelles nous sommes compétents et qui sont recevables pour notre service.

64,8% de ces dossiers nous parviennent parce que le plaignant a reçu une réponse dont il n'est pas satisfait ; 35,2% des plaignants viennent vers nous parce qu'ils n'ont pas reçu de réponse de l'entreprise ferroviaire dans un délai d'un mois.

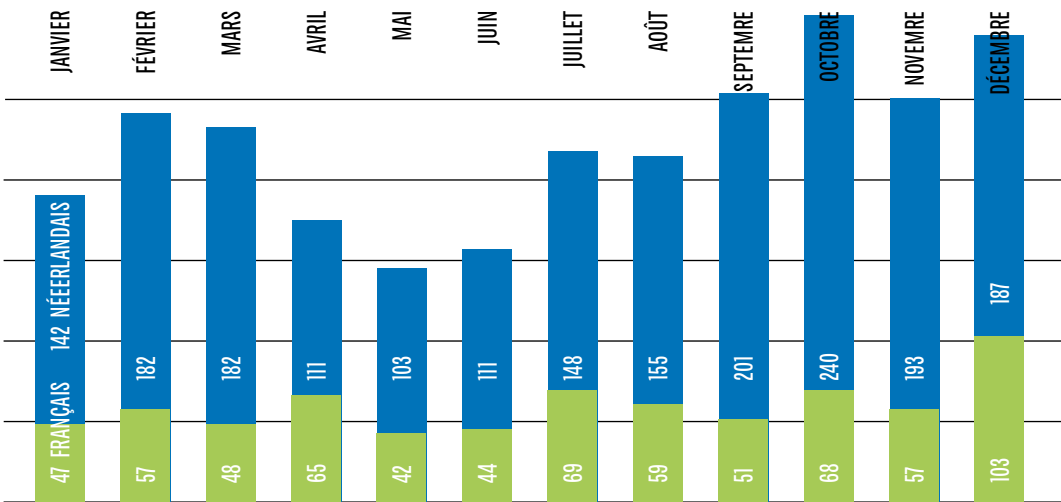
National



International



Dossiers par mois



Nombre de procédures de médiation

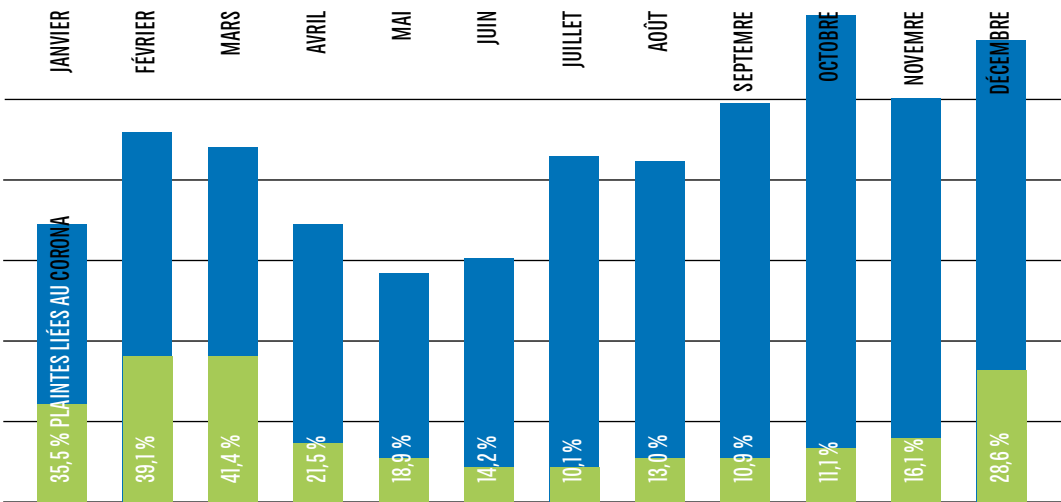
initiées ces 5 dernières années :

DOSSIERS	2017	2018	2019	2020	2021
Néerlandais	640	706	730	649	535
Français	292	237	265	248	206
Total	932	943	995	897	741

64,8% de ces dossiers nous parviennent parce que le plaignant a reçu une réponse dont il n'est pas satisfait ; 35,2% des plaignants viennent vers nous parce qu'ils n'ont pas reçu de réponse de l'entreprise ferroviaire dans un délai d'un mois.

Plaintes liées au corona

Parmi toutes les plaintes reçues en 2021, un grand nombre était encore lié à des problèmes résultant de la crise du coronavirus.



Nombre de dossiers traités en 2021

Un rapport d'activité se doit de montrer la réalité d'un service tout au long d'une année. A côté du traitement des plaintes de l'année de référence, il faut également ajouter celles des exercices précédents toujours en traitement. Au total, nous avons donc examiné 913 dossiers en 2021.

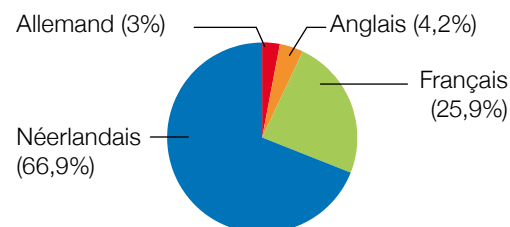
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAAL
Dossiers traités	3	2	7	17	143	741	913
Plaintes traitées	3	2	7	17	143	771	943

Certains dossiers traités comportent plusieurs motifs de plaintes (par exemple, un client est mécontent du retard subi par son train et de l'absence d'annonces y afférentes). Si l'on comptabilise ces sujets de plaintes supplémentaires, on arrive à 943 thèmes de plaintes traitées en 2021.

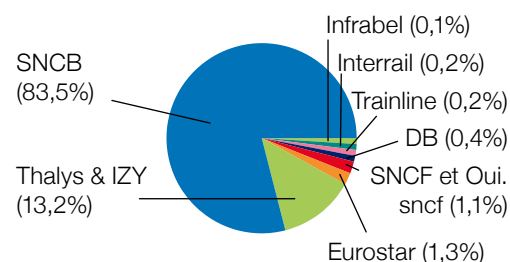
A côté du traitement des plaintes de l'année de référence, il faut également ajouter celles des exercices précédents toujours en traitement. Au total, nous avons donc examiné 913 dossiers en 2021.

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu 103.328 dossiers qui représentent plus de 108.000 personnes.

Répartition linguistique

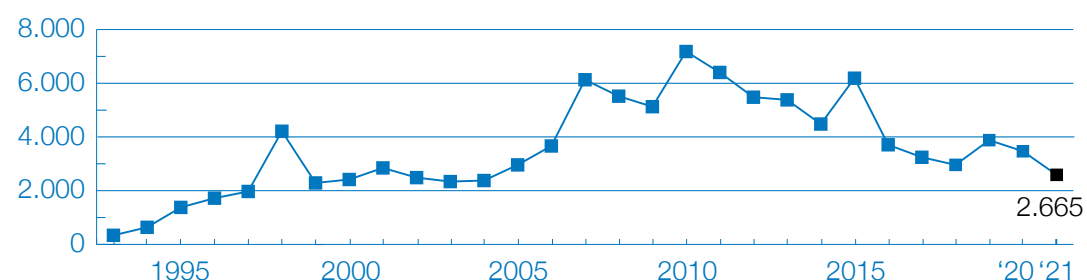


Répartition par entreprise ferroviaire



Nombre de dossiers reçus depuis 1993

Depuis la création du service de médiation en 1993, nous avons reçu 103.328 dossiers (dont plus de 83.000 en deuxième ligne) qui représentent plus de 108.000 personnes.



Nombre de dossiers ces 10 dernières années et nombre de clients concernés

ANNÉE	NOMBRE DE DOSSIERS	NOMBRE DE CLIENTS
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
2017	932	1.004
2018	943	943
2019	995	995
2020	897	900
2021	741	1.450
TOTAL	16.027	19.091

1.2. Motifs des plaintes

Nous divisons ces plaintes en 5 catégories, qui suivent les différentes étapes d'un voyage en train :

1. Avant le voyage : l'offre de trains, les horaires, les correspondances, les demandes de réservations Groupe, les demandes d'assistance PMR, les canaux de vente, les modes de paiement, le respect de la vie privée, les publicités
2. L'information : au guichet, sur le site web, via l'app, les annonces
3. Les gares : propreté, sanitaires, les parkings (vélos et autos), accessibilité, sécurité
4. Le voyage : suppressions, retards, correspondances ratées, réservations Groupe ou assistance PMR, le confort dans les trains

(prises, espaces bagages ...), les travaux et les bus de remplacement, la sécurité.

5. L'après-vente (compensation des retards, traitement des plaintes), l'attitude du personnel, assistance en cas de problème, les objets perdus, suivi des accidents

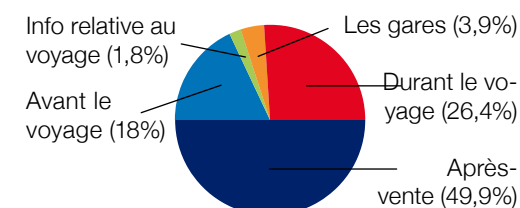
Parmi ces 943 dossiers, trois catégories sortent du lot en 2021 :

- Après le voyage : remboursement ou prolongation des titres de transport : 320 (33,9% des plaintes)
- Durant le voyage : tarifs à bord et constats d'irrégularité : 145 (15,4%)
- Après le voyage : compensations pour retards : 76 (8,1 %)

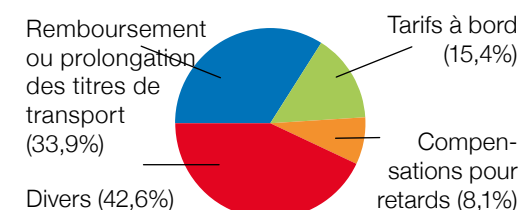
Ce top trois représente 57,4% du nombre total de plaintes.

Ces thèmes seront abordés en détail plus loin dans ce rapport.

Répartition par section de voyage

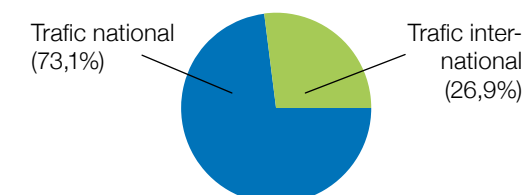


Motif des plaintes



Répartition National/International

689 des 943 sujets de plaintes concernaient le trafic national (soit 73,1%) et 254 le trafic international (soit 26,9%)

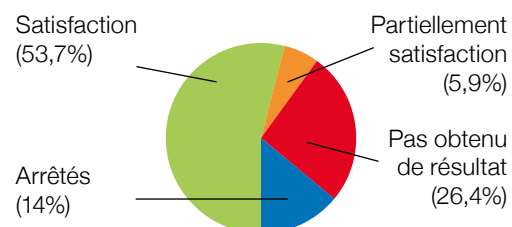


1.3. Résultats des interventions

Au 31/12/21, nous avons clôturé 648 des dossiers traités durant l'année 2021. Les 648 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 348 ont obtenu satisfaction
- 38 ont obtenu partiellement satisfaction
- 171 n'ont pas obtenu de résultat
- 91 autres dossiers ont été arrêtés par le client ou par le médiateur.

Dans 53,7% des cas, l'entreprise ferroviaire a répondu comme il se doit à la demande concrète du client ou a donné une réponse que le client considère comme acceptable. Dans 5,9% des dossiers, le client reste partiellement sur sa faim.

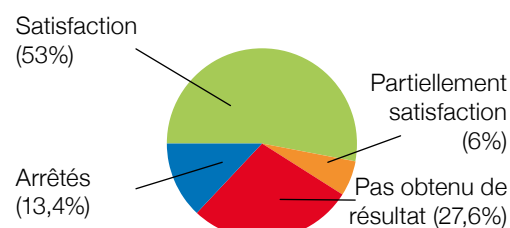


59,6% des usagers qui ont fait appel au médiateur ont ainsi obtenu totalement ou partiellement satisfaction.

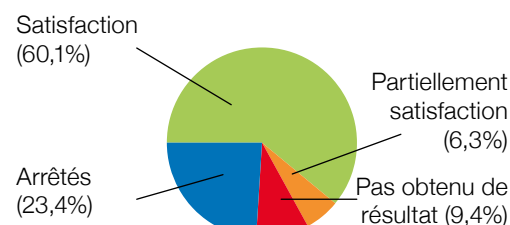
Dans 26,4% des plaintes, la médiation n'aboutit pas à un résultat car l'entreprise ferroviaire ne fait pas de concession. 14% des dossiers sont clôturés parce que le Médiateur estime que la plainte n'est pas fondée ou parce que le plaignant met fin à la procédure.

Si nous comparons - à titre indicatif - ces chiffres entre les deux entreprises ferroviaires pour lesquelles nous avons reçu le plus de dossiers, alors nous obtenons le résultat suivant :

SNCF 568 dossiers



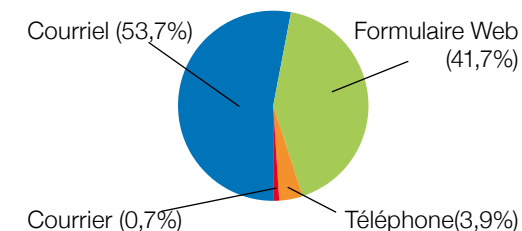
Thalys & IZY 64 dossiers



Le nombre élevé de dossiers Thalys/Izy arrêtés est frappant par rapport à l'année précédente (23,4% en 2021 contre 4,7% en 2020). Si nous les examinons en détail, nous constatons que dans la moitié de ces cas, le plaignant a mis fin à la procédure parce qu'une solution satisfaisante lui a été proposée entre-temps. Nous supposons que l'agitation due à la crise corona au sein du service clientèle de l'entreprise ferroviaire a fait que la réponse au voyageur a pris plus de temps que d'habitude, ce qui a entraîné l'introduction d'un dossier auprès du médiateur.

1.4. Mode d'introduction des plaintes

Les clients peuvent nous adresser leurs plaintes via différents canaux. Notons cependant que les visites sur place n'étaient pas autorisées durant l'année de référence, en raison de la pandémie et des mesures sanitaires en vigueur. Voici la répartition pour les dossiers traités durant l'année 2021 :



1.5. Les différentes étapes du processus de médiation

Quand le médiateur reçoit une plainte, il tend d'abord, en vertu des prescriptions légales, vers un accord amiable entre l'entreprise ferroviaire et son client. Il procède à toutes les investigations nécessaires afin d'avoir une idée la plus précise possible quant aux faits litigieux.

A cette fin, il consulte tous les documents utiles (conditions de transport, titres de transport, attestations de retard, réponses de l'entreprise ferroviaire, réservations, déclaration de l'accompagnateur de train, état d'occupation des trains, ...), rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués. Il soupèse ainsi au mieux les arguments en présence.

Le cas échéant, il contacte le plaignant afin

de lui fournir les éléments d'explication nécessaires, ce qui suffit parfois à arranger les choses et le dossier est clôturé.

S'il y a lieu, le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle l'entreprise ferroviaire doit se prononcer dans les 9 jours.

Si l'entreprise rejette un compromis, nous ré-examinons les différents arguments des deux parties et le Collège des deux médiateurs peut émettre un avis, dernière étape de la procédure. Celui-ci a aussi pour but d'éviter que les problèmes identiques ne resurgissent à l'avenir. Dans la mesure du possible, l'avis contient un certain nombre de propositions (améliorations envisageables, adaptation de la réglementation ...).

689 des 943 sujets de plaintes concernaient le trafic national (soit 73,1%) et 254 le trafic international (soit 26,9%)

Cet avis est régi tant par le contenu des textes légaux et réglementaires que par les principes d'équité et de justice.

A compter de la réception de l'avis, l'entreprise ferroviaire dispose d'un mois pour prendre position.

1.5.1 Propositions de conciliation

Dossiers avec une proposition de conciliation
Les avis sont repris plus loin dans ce rapport. A côté de ceux-ci, nous devons également signaler les dossiers qui n'ont pas dépassé le stade de la proposition de conciliation (ou compromis), soit parce que celle-ci a été acceptée, soit parce que nous avons estimé manquer d'arguments pour rédiger un avis.

Nous avons rédigé 90 propositions de conciliation relatives aux dossiers traités en 2021.

1 compromis a été adressé à la SNCF, 9 à Thalys tandis que les 80 autres concernaient la SNCB.

Evolution des avis (chiffres absolus)

AVIS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOT.
Suivis	22	18	8	18	11	5	6	5	10	5	108
Partiellement suivis	11	2	1	4	6	6	7	1	3	3	44
Rejetés	61	144	10	24	32	26	33	24	57	70	481
Total	94	164	19	46	49	37	46	30	70	78	633

Nous avons rédigé 90 propositions de conciliation relatives aux dossiers traités en 2021. 1 compromis a été adressé à la SNCF, 9 à Thalys tandis que les 80 autres concernaient la SNCB.

Outre les 24 dossiers que nous avons pu clôturer positivement après le compromis, on retrouve aussi 1 dossier pour lequel le client a reçu une réponse partiellement satisfaisante et 6 plaintes encore en traitement au moment de la rédaction du présent rapport.

Résultats

Des 62 compromis rejetés, 52 ont fait l'objet d'un avis en 2021. Des 10 dossiers restants, 7 ont été clôturés sans avis et 3 ont abouti à un avis en 2022. Cela signifie que, dans 9,9% des dossiers traités en 2021, une proposition de conciliation a été déposée.

1.5.2. Avis

Nombre de dossiers avec un avis

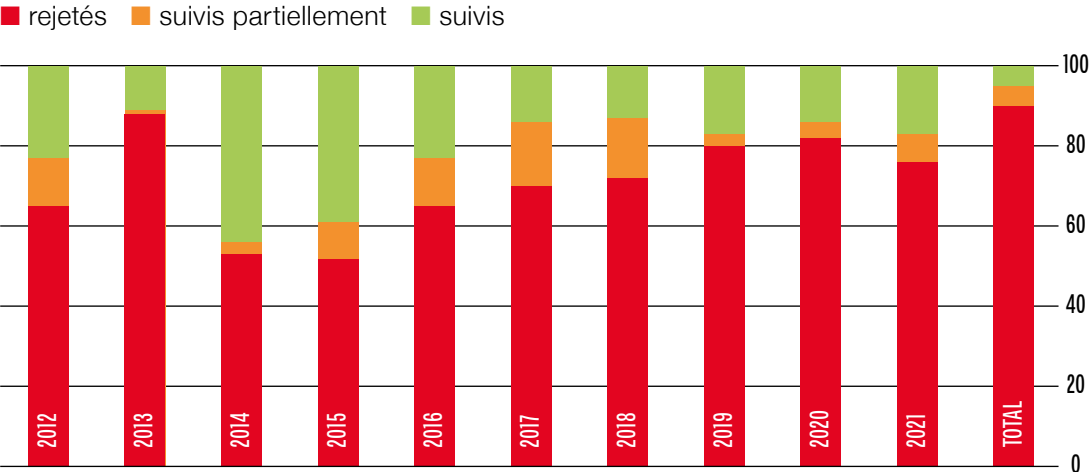
Le médiateur a émis au total 78 avis durant cette année :

- 61 ont été rendus en néerlandais ;
- 14 ont été rendus en français ;
- 3 avis ont été rendus dans des dossiers en Anglais.

Dans 9,1% des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a donc rejeté dans 90,9% des dossiers.

Evolution des avis (en pourcentage)

Le graphique montre l'évolution du nombre d'avis ces dix dernières années :



De ces 78 avis, 58 ont été précédés d'une proposition de conciliation et 20 sont allés directement à l'avis (sans proposition de conciliation). Cela signifie que dans près de 8,5% des dossiers traités en 2021 un avis a été émis.

L'un des avis a été adressé à Thalys, tandis que tous les autres l'ont été à la SNCB.

Les 78 avis se répartissent en fonction des problèmes traités :

- 66 relatifs aux titres de transport (demande de remboursement ou prolongation d'un abonnement ou d'un Pass dans le contexte de la pandémie);
- 4 relatifs à des problèmes liés aux retards et aux compensations ;
- 3 sur les Hello Belgium Railpass ;

- 2 sur les suppressions de trains ;
- 1 sur les portefeuilles électroniques ;
- 1 sur les personnes à mobilité réduite (demande d'assistance) ;
- 1 sur les annonces dans les trains.

Résultats

Fin janvier 2022, les résultats de tous les dossiers étaient connus. L'avis adressé à Thalys a été accepté. La SNCB avait fourni les réponses suivantes aux 77 avis la concernant :

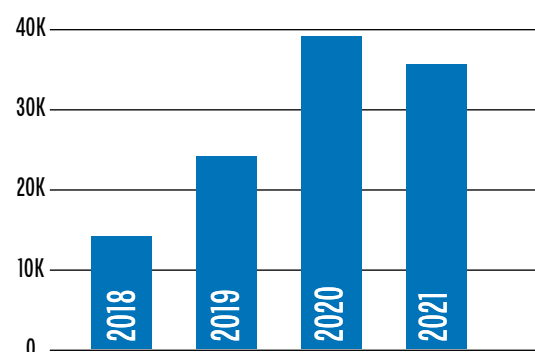
- 70 ont été rejetés,
- 3 n'ont été suivis que partiellement,
- 4 ont été suivis.

Dans 9,1% des cas, la SNCB a accepté l'avis, totalement ou partiellement. Elle l'a donc rejeté dans 90,9% des dossiers.

1.6. Canaux de communication

1.6.1. Visiteurs site web www.ombudsrail.be

Le nombre de visiteurs de notre site web a augmenté trois années de suite : de 13.920 (2018) à 24.229 (2019) et 39.159 (2020). En 2021, nous comptabilisons 35.428 visites, ce qui représente une diminution de près de 10%. Il est difficile de dire quelle en est la cause. La crise corona a peut-être eu un impact, étant donné le nombre réduit de voyageurs dans les trains. Ou peut-être que davantage de visiteurs ne nous ont pas donné la permission d'analyser leur comportement de navigation.



Le formulaire de plainte en néerlandais a été le plus visité (6 248 fois). Celui en français a reçu 1 540 visites. Il est frappant de constater que la page sur les amendes administratives est fréquemment consultée (1.542 fois en néerlandais et 1.687 fois en français).

En 2021, nous avons également publié 36 bulletins d'actualités concernant les droits des voyageurs, les dossiers que nous avons traités, des conseils intéressants pour les voyageurs, etc. L'information néerlandophone la plus lue

concernait la fin d'une règle corona, par laquelle la SNCB avait temporairement supprimé le supplément vélo (2 323 vues). Il s'agit également de la nouvelle francophone la plus populaire (410 vues).

1.6.2. Médias sociaux

Au moins une fois par semaine, nous publions un post utile sur nos médias sociaux. La crise corona et ses conséquences ont été souvent évoquées en 2021 mais le message le plus populaire sur Facebook concerne le billet Discovery de la SNCB (le successeur des B-Excursions). Avec ce post, nous avons atteint 7 309 lecteurs. Il semble également que ce soit le message qui suscite le plus d'interactions (likes, partages, réactions...). Nos publications sur Facebook ont touché 18 657 utilisateurs. Nos followers ont également partagé un de nos messages 374 fois.

Sur Twitter, nous gérons un profil néerlandophone et un profil francophone. Le tweet néerlandophone le plus populaire (1 127 vues) concerne également les vélos qui ne sont plus autorisés à monter gratuitement dans les trains. Le message le plus populaire sur la page Twitter francophone (268 vues) concerne les changements d'horaires pendant les vacances d'été.

Sur www.ombudsrail.be, vous trouverez toutes les actualités et un lien vers notre page Facebook et Twitter. 

Actualités

Pas de filtre  Filtre >



10-03-2022 | INTERRAIL, TITRE DE TRANSPORT, TARIF, INTERNATIONAL

Interrail fête ses 50 ans



24-02-2022 | RETARD, COMPENSATION

Tempête sur le rail : quels sont mes droits ?



15-02-2022 | INTERNATIONAL, TARIF, CORONAVIRUS, COVID-19

La pandémie corona et les voyages internationaux en train : un dossier sous les projecteurs



03-02-2022 | ACCESSIBILITÉ, APP

La nouvelle app SNCB fête son premier anniversaire



27-01-2022 | BILLET, TARIF, PRIX

Choisissez le bon billet au bon prix



25-01-2022 | INTERNATIONAL, CORONAVIRUS, TARIF

L'impact de la pandémie de corona sur les voyages en train (internationaux) : quelques points d'attention



13-01-2022 | BILLET, TITRE DE TRANSPORT

Ticket Vaccination gratuit pour les accompagnants de mineurs



16-12-2021 | SÉCURITÉ, SECURAIL

Numéro d'urgence Securail



03-12-2021 | RETARD, COMPENSATION

Compensation sur compte bancaire



09-12-2021 | TITRE DE TRANSPORT, BILLET

DUO Ticket et Youth Holidays



25-11-2021 | CORRESPONDANCE, INTERNATIONAL, RETARD

Montez dans le prochain train



19-11-2021 | B-PARKING, PARKING

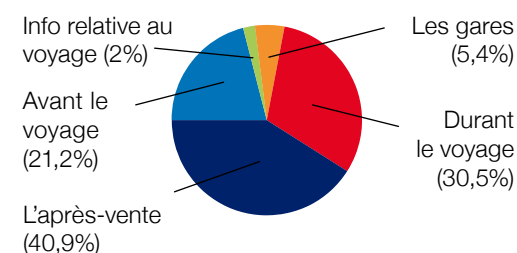
Carte 10 accès parkings voitures sur Mobib

2. Transport intérieur de voyageurs

2.1. Chiffres

Sur les 943 plaintes traitées en 2021, la majorité (73,1%) concernait le transport de voyageurs en Belgique.

Répartition par section de voyage



Le TOP 3 des sujets abordés s'établit de la manière suivante :

1. Après-vente : remboursement ou prolongation des titres de transport (24,7% des plaintes « nationales »)
2. Voyage : Tarif à bord / amende (21%)
3. Avant le voyage : offre produit : titre de transport (8,3%)

Ces catégories seront examinées en détail plus loin dans ce rapport.

1 dossier concernait Infrabel. Dans tous les autres, la SNCB était logiquement l'entreprise ferroviaire impliquée.

2.2. Notre communication avec la SNCB

Des propositions de conciliation, des avis, des suggestions d'amélioration ... notre service adresse de nombreux courriers aux entreprises ferroviaires. La finalité de ces échanges est double : obtenir un résultat satisfaisant dans un dossier particulier et, lorsque c'est possible, proposer une mesure ou une adaptation de la réglementation ou d'une procédure ... susceptible d'éviter que le même problème se répète à l'infini. On peut légitimement

se demander ce qu'il reste de tout cela une fois les dossiers refermés.

Rien que durant l'année 2021, voici nos propositions adressées aux entreprises ferroviaires dans le cadre des avis émis :

- Mettre un terme à la segmentation des contrats
- Revoir les modalités et les montants de remboursement des abonnements (SNCB)

Sur les 943 plaintes traitées en 2021, la majorité (73,1%) concernait le transport de voyageurs en Belgique.

La finalité de ces échanges est double : obtenir un résultat satisfaisant dans un dossier particulier et, lorsque c'est possible, proposer une mesure / une adaptation de la réglementation ou d'une procédure ... susceptible d'éviter que le même problème se répète à l'infini.

- Mettre à disposition des abonnés un bouton « Pause » pour suspendre temporairement l'utilisation de leur titre de transport (SNCB)
- Prolonger la date de validité des cartes Multi, au moins dans certains cas (SNCB)
- Faire débiter la validité des Pass au premier jour de leur utilisation, et non à la date d'achat
- Une gestion plus fluide et une meilleure communication dans les dossiers AirRail (Thalys)
- Élargir les possibilités d'achat avec le portefeuille électronique (SNCB)
- Améliorer la collaboration et l'échange de données entre la SNCB et les revendeurs de billets, notamment au niveau des retards
- Faciliter l'obtention de la Carte Accompagnateur gratuit pour les voyageurs qui possèdent déjà une telle carte délivrée par les NS (SNCB) et reconnaître la valeur de la European Disability Card
- Modifier l'App et le site afin qu'il ne soit plus permis d'acheter un billet A/R pour circuler dans une seule zone (SNCB)

Pour certaines de nos propositions, c'est clair : l'entreprise ferroviaire les rejette d'emblée. C'est le cas, par exemple, de l'abandon du principe de la segmentation des contrats

ou de la révision des taux de remboursement des abonnements. Pour d'autres, par contre, la situation est plus floue : l'entreprise promet d'étudier la question ou de mettre en place une mesure particulière dans un horizon relativement lointain ... L'élargissement des possibilités d'utilisation du portefeuille électronique en est une bonne illustration. Face à cette problématique, la SNCB refuse d'envisager tout assouplissement, mais nous informe qu'elle réfléchit à un nouveau système pour remplacer le support en question, afin de permettre, entre autres, une utilisation multicanale. Nous en sommes heureux ... mais nous nous montrons également fort sceptiques, car sa précédente promesse sur le sujet date de 2016 et est restée lettre morte ... Cette fois, la SNCB nous affirme être en train de développer un nouveau système (E-Vouchers), qui devrait voir le jour courant 2022. Dans un autre dossier, la SNCB a promis un nouvel outil de recherche d'informations sur les gares qui renseignerait les heures d'ouverture des guichets, sans aucune précision de date.

Pour mieux surveiller ces belles promesses, nous avons décidé de mettre en place un système de leur suivi. Nous reviendrons donc sur le sujet dans notre prochain rapport annuel.

Les choses se compliquent encore lorsque



nos recommandations concernent un service particulier dans une entreprise. Par exemple, Ombudsrail a par le passé demandé d'insister sur un aspect précis lors de la formation des accompagnateurs de train (l'accueil, la prise en charge et la communication avec les PMR). Ces remarques ont-elles seulement été transmises au service concerné par le service clientèle, notre interlocuteur privilégié au sein des chemins de fer belges ? Comment le savoir ? Nous ne sommes pas tenus informés.

En tout cas, dans le cadre des dossiers qu'Ombudsrail est amené à traiter, une chose est sûre : la communication interne, entre le service clientèle et le bureau des amendes administratives, est totalement inexistante au moins sur un point précis mais essentiel. Un

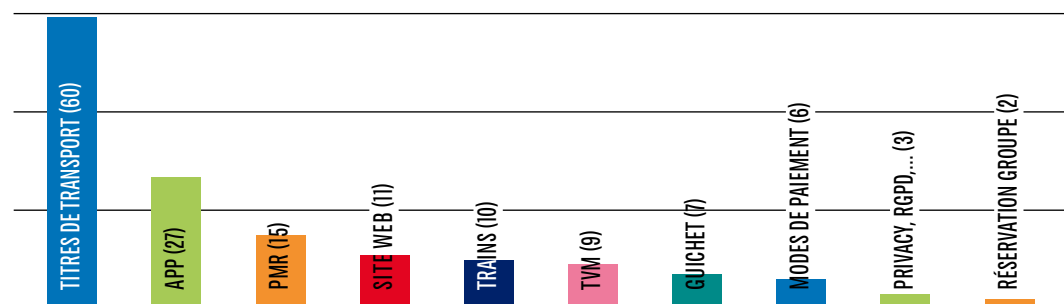
courrier qui arrive au point A au lieu du point B ne parviendra tout simplement jamais à destination. La SNCB n'a visiblement pas le réflexe de transmettre un courrier au bureau adéquat, estimant que le client « doit suivre la procédure » et n'a pas à se tromper. Nous regrettons bien entendu ce manque de flexibilité, qui peut mener à des situations absurdes où un voyageur honnête et distrait serait puni sans ménagement parce que ses moyens de défense seraient arrivés « au mauvais bureau ». Notre intervention dans ces dossiers permet d'éviter parfois le pire, fort heureusement. Mais qu'en est-il des voyageurs qui ne s'adressent pas à notre service ? Pas sûr qu'ils arrivent à se faire entendre ! 🚪

2.3. Avant le voyage

Cette catégorie regroupe les thèmes suivants : tout ce qui touche à l'offre (tant en ce qui concerne les titres de transport que l'offre de trains, de correspondances ou de services) ; les demandes de réservation Groupe ; les demandes d'assistance PMR ; les différents

canaux de vente (automate, guichet, application, site web) ; les modes de paiement et le portefeuille électronique ; la publicité ; le respect de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.

150 plaintes ···· 60 relatives aux titres de transport
····· 27 relatives à l'App



2.3.1. Hello Belgium Railpass (HBR)

Le Hello Belgium Railpass a fait son apparition à l'initiative du gouvernement fédéral. Ce pass de 12 trajets gratuits a été élaboré en concertation avec la SNCB. Grâce à lui, chaque résident belge avait droit à 2 voyages gratuits en train par mois, d'octobre 2020 à mars 2021.

Dans l'ensemble, l'opération s'est relativement bien déroulée. Nous avons cependant pointé quelques problèmes :

- Le standard téléphonique semblait parfois surchargé. Du coup, certains problèmes n'ont pas obtenu de solution ou ne l'ont obtenue que trop tardivement. Il était donc

Le Hello Belgium Railpass a fait son apparition à l'initiative du gouvernement fédéral. Grâce à lui, chaque résident belge avait droit à 2 voyages gratuits en train par mois, d'octobre 2020 à mars 2021.

particulièrement difficile pour les personnes non aguerries à l'usage des outils numériques de faire valoir leurs droits.

- La distribution du courrier n'a pas toujours été optimale. Plusieurs pass ont été perdus ou ont mis beaucoup de temps à arriver à destination. En conséquence, plusieurs demandeurs ont perdu la possibilité d'utiliser leurs premiers trajets.
- La SNCB ne verse pas de compensation pour les retards subis lors d'un voyage réalisé avec le HBR car le prix du billet est de 0 euro. Mais les expériences de voyage négatives ne font ainsi que se perpétuer. N'est-ce pas contraire à l'intention du HBR ?
- Les pass incorrectement remplis entraînent le paiement d'une surtaxe ou d'une amende. Cela peut également nuire à l'expérience de voyage.

Une analyse² du recours et du non-recours au HBR, réalisée par le Service de lutte contre la pauvreté, a retenu notre attention. Cette étude montre que 3 472 990 personnes ont demandé leur HBR, ce qui correspond à un taux de participation de 35%... et un taux de non-participation de 65%. Il est notable de constater que les personnes ayant un niveau d'éducation peu élevé, les non-Belges et les personnes à faible revenu ont été les moins nombreux à participer. Apparemment, la procédure de demande constituait un obstacle.

Nous reconnaissons que le gouvernement fédéral et la SNCB ont fait des efforts pour rendre le processus d'obtention aussi accessible que possible. Mais nous pensons que, si tous les ayants droit avaient reçu automatiquement leur pass gratuit, un plus grand nombre de citoyens auraient pu goûter au voyage en train.

2.3.2 La discrimination sur les rails

Pour terminer avec cette catégorie de plainte, signalons encore deux problématiques discriminatoires :

1) les tarifs différenciés de certains titres de transport en fonction de leur support

En effet, nous devons constater que certains Pass sont vendus moins chers sur l'application. C'est le cas des Youth Multi (55 €, mais 53 € via l'app) et des Standard Multi (2ème classe : 87 € mais 84 € via l'App ; 1ère classe : 132 € mais 129 € via l'app). Nous estimons cette

différenciation discriminatoire par rapport aux personnes les moins familiarisées avec les nouvelles technologies ou celles qui n'y ont tout simplement pas accès (les plus vulnérables socialement et économiquement, certaines catégories de PMR ...).

2) le service Côte Express

La SNCB a lancé le 3 juillet son service « Côte Express », offre complémentaire qui prévoit des trains directs vers et depuis la Côte, avec réservation et ce, durant tout l'été. Vingt trains

² <https://www.luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/211215-Non-take-upHello-Belgium-Rail-Pass-FR.pdf>

La SNCB répond qu'elle est en train de développer un nouveau système (E-Vouchers). Selon ce qui est prévu, ce système sera lié aux différents canaux de vente à partir de 2022.

directs quotidiens (10 allers le matin et 10 retours le soir) ont circulé depuis Liège-Guillemins, Bruxelles-Midi, Gand-Saint-Pierre et Anvers-Central (les 4 plus grandes gares à partir desquelles les voyageurs prennent le train pour la Côte) vers Ostende, Blankenberge, La Panne et Knokke.

L'offre peut paraître alléchante pour le voyageur lambda mais elle peut aussi être perçue comme une source de discrimination réelle envers les personnes en situation de handicap³ et les personnes les plus fragilisées d'un point de vue économique. En effet, la procédure peut poser problème : la réservation ne se fait qu'en ligne et elle est payante. En outre, la réservation de ce service Côte-Express n'est pas couplée à la réservation d'assistance pour les PMR, qui se retrouvent au final avec des difficultés supplémentaires pour organiser leur voyage.

Ces deux mesures vont par ailleurs à l'encontre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, pourtant en vigueur en Belgique depuis août 2009.

Il est primordial, pour la cohésion de notre société et l'inclusion de chacun, que la SNCB adopte le réflexe de prendre en compte l'accessibilité ainsi que les besoins des voyageurs à mobilité réduite et des personnes concernées par la fracture numérique dès la conception de tout projet. Ces deux exemples nous montrent que la route est encore longue.

³ Voir l'analyse du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées : <http://ph.belgium.be/fr/nouvelles-amp-presse/31-05-2021-plus-vite-%C3%A0-la-mer-sauf-si-vous-%C3%A0-une-personne-en-situation-de-handicap.html>

2.3.3. Avis

Portefeuille électronique

Dossier : 2021/02/050

Un voyageur ferroviaire ne peut rien acheter avec son portefeuille électronique de la SNCB car (1) il n'est pas possible de payer avec celui-ci via le site web, (2) il en va de même aux automates, (3) et à bord d'un train, (4) la SNCB ne souhaite pas verser sur son compte bancaire le montant contenu sur ce support, et (5) le guichet le plus proche sera bientôt fermé, alors que c'était le dernier endroit où ce navet- teur pouvait encore acheter un billet en utilisant son portefeuille électronique.

La SNCB confirme que le paiement au moyen du portefeuille électronique n'est possible que lors du renouvellement d'un abonnement en ligne, via un profil My SNCB, ou lors du paiement du nouvel abonnement à un guichet, sur présentation de la carte MOBIB.

Dans notre proposition de conciliation, nous demandons que la SNCB veille à ce que le portefeuille électronique puisse être utilisé comme moyen de paiement sur tous ses canaux de vente (App, site internet, automate de vente, à bord du train) et qu'elle adapte sa gamme de produits afin que le voyageur bénéficie des mêmes avantages et services, tant au guichet que numériquement. Enfin, nous proposons que la SNCB rembourse les frais supplémen-

taires lorsque le voyageur doit se rendre à un guichet plus éloigné pour acheter un produit avec le portefeuille électronique.

La SNCB répond par la négative. Elle n'envisage pas d'étendre l'usage du portefeuille électronique à d'autres canaux, ni de procéder à l'adaptation demandée de la gamme de produits. Elle présente ses excuses au voyageur pour ce désagrément. La SNCB indique également qu'elle réfléchit à un nouveau système pour remplacer le support en question, afin de permettre, entre autres, une utilisation multicanale.

Nous trouvons cette promesse vague et pas assez concrète : nous rédigeons un avis.

Déjà en 2016, après l'un de nos avis, la SNCB avait répondu qu'elle développait un nouveau site internet sur lequel il sera possible de payer les billets de train ordinaires via le portefeuille électronique. Nous faisons remarquer à la SNCB que sa promesse est restée lettre morte. C'est tout le contraire qui s'est produit : en fermant les guichets, elle a encore limité les possibilités de paiement par porte-monnaie électronique. Pourtant, les solutions sont parfois évidentes. Par exemple, sur la nouvelle SNCB App, il est possible de consulter le contenu du portefeuille électronique mais pas de l'utiliser pour un paiement.

Dans l'attente d'une solution, nous demandons également à la SNCB, lorsqu'un voyageur achète un produit SNCB en ligne, de déduire ce montant du portefeuille électronique et de le virer sur son compte bancaire. Cette approche

orientée vers le client a déjà été appliquée par la SNCB dans le passé.

La SNCB répond qu'elle est en train de développer un nouveau système (E-Vouchers). Selon ce qui est prévu, ce système sera lié aux différents canaux de vente à partir de 2022. De plus, la SNCB transfère l'entière responsabilité du montant du portefeuille électronique du voyageur sur son compte bancaire, ce qui constitue un geste commercial exceptionnel.

Carte Accompagnateur gratuit (PMR)

Dossier : 2021/04/273

Un voyageur ferroviaire qui vit juste de l'autre côté de la frontière néerlandaise souffre de problèmes médicaux qui entraînent une invalidité. Pour suivre son traitement, le voyageur utilise régulièrement les transports publics en Belgique pour se déplacer de gare belge en gare belge.

Le concubin du patient demande une carte (belge) Accompagnateur gratuit. Mais la SNCB refuse : cela n'est possible que pour les résidents belges. Pour les titulaires d'une carte Accompagnateur délivrée par les OV néerlandais, comme c'est le cas ici, voyager gratuitement en tant qu'accompagnateur sur le réseau ferroviaire belge est possible mais, pour ce faire, les NS (Chemins de fer néerlandais) doivent émettre un billet à 0 € pour chaque trajet.

Nous pensons que les voyageurs qui disposent d'une carte Accompagnateur délivrée par un autre État membre de l'UE devraient avoir la



Nous pensons que les voyageurs qui disposent d'une carte Accompagnateur délivrée par un autre État membre de l'UE devraient avoir la possibilité de voyager avec un accompagnateur gratuit sur le réseau ferroviaire belge sans formalités administratives supplémentaires.

possibilité de voyager avec un accompagnateur gratuit sur le réseau ferroviaire belge sans formalités administratives supplémentaires. Dans notre compromis, nous proposons donc que la SNCB reconnaisse ces cartes et cesse d'exiger des tickets supplémentaires, tel le billet NS à 0 euro. La SNCB répond qu'elle n'a pas l'intention d'autoriser la libre circulation sur son réseau sur base de la seule carte Accompagnateur délivrée par les OV.

Ce rejet du compromis est décevant car il n'avance aucun contre-argument. Nous rédigeons donc un avis.

Les NS nous confirme qu'ils n'émettent pas de billets à 0 € pour les trajets en Belgique. Un examen plus approfondi révèle également qu'il s'agit d'un problème ancien sur lequel règne un grand flou. Non seulement le système actuel est peu convivial pour les clients mais il nous semble également violer la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. L'idée clé de ce texte est que les personnes handicapées doivent pouvoir participer pleinement à tous les aspects de la vie quotidienne, sans obstacles supplémentaires. En outre, un handicap, y compris le besoin d'accompagnement, ne s'arrête pas à une frontière nationale. Notre avis demande à la SNCB de ne pas se contenter de reconnaître

les cartes Accompagnateur des autres États membres de l'UE mais également d'envisager la carte européenne d'invalidité (European Disability Card) comme une solution possible.

La SNCB répond qu'elle s'appuie sur la réglementation internationale, à savoir les conditions spéciales de transport international (SCIC). Ces règles stipulent qu'un passager à mobilité réduite doit acheter un billet à 0 € pour son compagnon dans le pays qui a délivré sa carte. La SNCB admet que ces règles ne sont pas idéales. Elle réexaminera la question en 2022 et tentera de trouver une solution avec les Pays-Bas.

Pour être complets, nous aimerions ajouter ceci : d'après une réponse à une question écrite de l'Assemblée interparlementaire du Benelux, il apparaît non seulement que la SNCB est prête à examiner en concertation avec les groupes d'intérêt si la carte européenne d'invalidité peut jouer un rôle dans les transports publics mais aussi que les NS refusent d'utiliser cette carte. Une solution ne semble donc pas prête à être trouvée prochainement. 🚿

2.4. Information relative au voyage

On retrouve ici les différents canaux de communication et d'information : guichet (2 plaintes), site web (1), application (2), annonces en gare (5) et dans les trains (3), ainsi que les problèmes liés à une information qui ne serait pas disponible pour les PMR (1).

2.4.1. Nouvelle App SNCB

Au lancement de la nouvelle application SNCB, les critiques ont été nombreuses. En effet, toutes les informations disponibles dans l'ancienne App n'étaient pas encore visibles dans la nouvelle. Ainsi, il a fallu, par exemple, attendre la mise à jour de novembre pour enfin retrouver tous les trains au départ et à l'arrivée dans les gares. Mais cette nouvelle version ne satisfait pas encore tout le monde. Les détails sur le matériel utilisé et la composition exacte des trains ne sont toujours pas connus. Pourtant, permettre aux voyageurs de connaître à l'avance la position de la voiture 1ère classe ou celle disponible pour les vélos pourrait accélérer l'embarquement et, in fine, éviter certains retards.

La nouvelle App ne fait pas non plus l'unanimité parmi les utilisateurs PMR. Elle n'est pas suffisamment accessible et ne répond pas aux normes internationales d'accessibilité numériques, pourtant rendues obligatoires depuis le 23/09/2020 en Belgique⁴.

Pour en terminer avec l'application, signalons qu'elle ne renseigne pas dans tous les cas le

tarif le plus avantageux pour le voyageur, qui pourrait se retrouver au final avec un titre de transport trop cher.

2.4.2. Avis

Voyager à l'intérieur d'une zone

Dossier : 2021/05/005

Un client achète un billet aller-retour pour effectuer un voyage aller-retour dans la même zone. L'accompagnateur de train l'informe qu'un billet simple suffit pour voyager toute la journée dans une zone donnée. Si c'est vrai, pourquoi la SNCB ne le mentionne-t-elle pas sur son application et son site web, se demande le voyageur.

La SNCB confirme que les dires de l'accompagnateur sont corrects. Les préposés aux guichets communiquent cette information aux voyageurs et, sur les automates, seule l'option "voyage simple" est disponible si les gares de départ et d'arrivée se situent dans la même zone. La SNCB admet toutefois qu'il est possible d'acheter des billets aller-retour dans la même zone via l'application ou le site web. Selon la SNCB, la suppression de cette option absurde ne serait pas techniquement réalisable à l'heure actuelle.

Dans notre compromis, nous demandons à la SNCB d'adapter son site internet et son application au modèle de ses distributeurs de billets, afin que seuls des billets simples puissent être

La nouvelle app ne fait pas non plus l'unanimité parmi les utilisateurs PMR

achetés pour voyager dans une même zone. Il faudrait qu'apparaisse un message pour expliquer que ce billet unique peut être utilisé tout au long de la journée comme un laissez-passer dans la zone. Mais la SNCB répète que cela n'est techniquement pas possible, car "cela nécessiterait un changement via un développement supplémentaire, ce qui n'est pas prévu actuellement". Le client peut toutefois se faire rembourser la moitié du billet sur simple demande.

Un voyageur doit être correctement informé de l'option de voyage la moins chère, c'est pourquoi nous émettons un avis. La législation européenne impose aux entreprises ferroviaires d'informer leurs passagers du tarif le plus bas. De plus, lors de la conception de la plate-forme de vente, la SNCB aurait pu prévoir ce problème (technique) et ainsi l'éviter. Combien de passagers de train paient maintenant deux fois le prix de leur voyage à cause de l'inaction de la SNCB ? Notre avis lui demande avec insistance de procéder aux adaptations nécessaires dans son application et sur son site web.

Une fois de plus, la SNCB répète qu'il n'est pas techniquement possible aujourd'hui d'interdire la vente via l'appli et le site internet d'un billet retour dans la même zone. Le voyageur se verra alors rembourser la moitié du prix du billet. 🚿

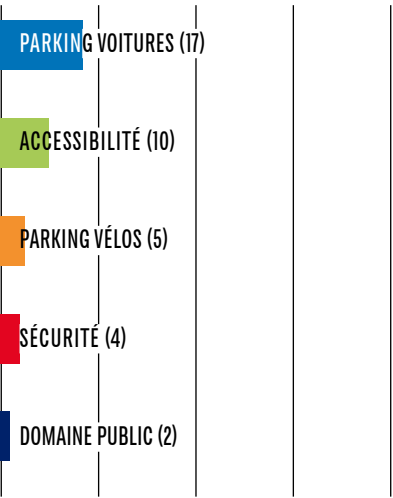
⁴ L'Accessibilité des infrastructures et des équipements de la sncb pour les personnes en situation de handicap Recommandation n°82 - Février 2021



2.5. Les gares

Les plaintes de cette catégorie traitent de la propreté des gares et leur accessibilité mais aussi la présence/disponibilité/état des sanitaires, la gare en tant que domaine public et les parkings (voitures et vélos).

Nous avons reçu 38 plaintes sur ce thème.



Les plaintes les plus courantes portent sur le tarif préférentiel dans les parkings autos, tarif non accordé en raison d'une borne défectueuse ou tout simplement parce que les voyageurs ne connaissaient pas la procédure à suivre. Les bornes de lecture à l'entrée/

Le mauvais état ou la totale non disponibilité des ascenseurs et escaliers roulants dans les gares peuvent engendrer de lourdes conséquences pour les personnes moins valides ou celles qui se déplacent par exemple avec une poussette.

sortie des parkings ne sont pas sans défaut non plus et plusieurs voyageurs y sont restés coincés en raison d'une erreur de lecture de leur carte 10 accès.

D'une manière générale, les parkings devenus payants ne réjouissent pas les voyageurs. En échange, ils attendent au moins des parkings de qualité et n'hésitent pas à se plaindre lorsque ce n'est pas le cas.

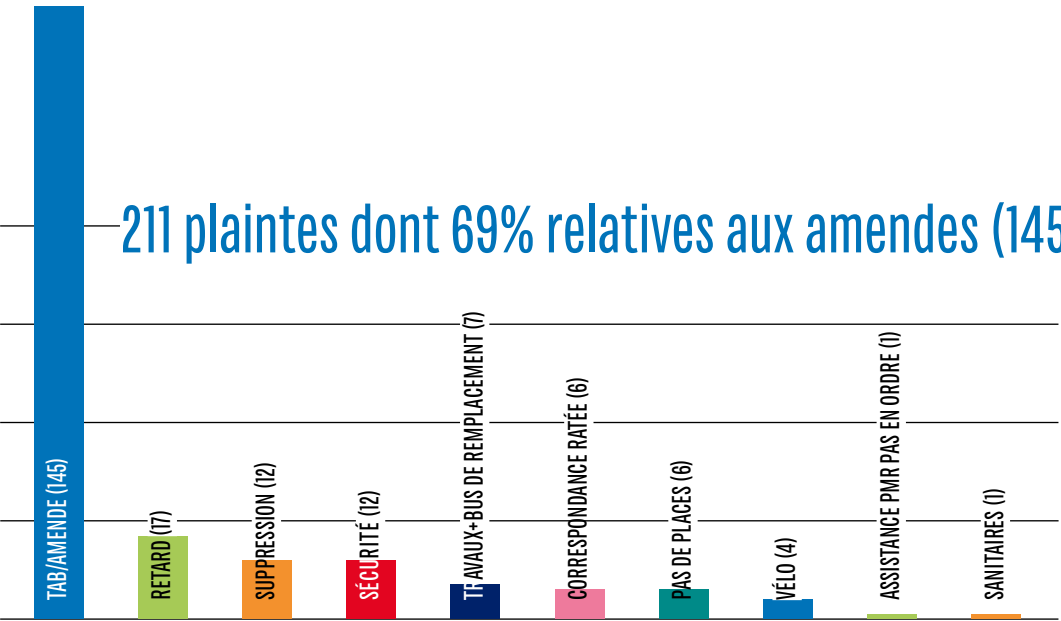
Le mauvais état ou la totale non disponibilité des ascenseurs et escaliers roulants dans les gares peuvent engendrer de lourdes conséquences pour les personnes moins valides ou celles qui se déplacent par exemple avec une poussette. Un voyageur PMR est même resté coincé trois quarts d'heure sur un quai battu par les vents glaciaux de l'hiver en attendant une assistance PMR qui a tardé car demandée en dernière minute (à sa décharge, le voyageur ne pouvait pas prévoir que les escaliers roulants seraient en panne).

Durant l'année 2021, nous avons également reçu quelques plaintes liées à des mesures sanitaires « corona » non respectées dans les gares, principalement lorsque les voyageurs attendent en masse sur les quais. 🧑

2.6. Durant le voyage

Les suppressions, retards et correspondances ratées ; les réservations Groupe ; les problèmes rencontrés par les PMR; le confort lors du voyage (manque de places assises, pas de

prises ni de Wifi, espace bagages, propreté des trains et sanitaires embarqués) ; la sécurité lors du voyage ; les travaux et les bus de remplacement ; les amendes et le Tarif à bord.



2.6.1. Les amendes administratives : un labyrinthe sans issue ?

Les discussions entamées dès 2019 et l'entrée en vigueur de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer se sont poursuivies cette année encore avec la SNCB. En effet, il était important de trouver une manière acceptable de fonctionner pour défendre au mieux certains voyageurs malheureux. Il a ainsi été possible de dégager un schéma clair qui nous permette d'intervenir dans certains cas et de faire valoir les droits des voyageurs. Voici en résumé le schéma valable pour les infractions

- aux titres de transport :
- Durant toute la phase amiable (le traitement par le service clientèle de la SNCB), notre intervention revêt un caractère suspensif. Le service clientèle peut proposer un geste commercial et en revenir, par exemple, au Tarif à bord.
 - Dès que l'amende administrative est communiquée au client (par la voie du service juridique), notre action n'est plus suspensive. Le client voyageur est encore invi-

té une dernière fois à payer 75 euros ou d'introduire une contestation dans les 30 jours.

- Sans paiement, sans défense ou si le l'objection est rejetée, l'amende administrative est confirmée et devient un titre exécutoire. Le montant peut varier de 250 à 500 € (en fonction de la récidive ou non), outre d'éventuels frais d'huissier. Notre intervention ne pourra avoir effet qu'en présence d' « arguments massue » qui n'auraient pas été pris en compte auparavant ou si nous parvenons à mettre au jour une faute commise par l'entreprise au cours de la procédure.

Le voyageur ne peut faire appel de cette amende administrative confirmée qu'en engageant lui-même une procédure devant le tribunal de police.

Vous l'avez compris, depuis cette loi de 2018, les voyageurs pris en défaut doivent veiller à respecter scrupuleusement la procédure mise en place par la SNCB, véritable carcan dont il est bien difficile de se défaire.

Voici quelques exemples pour illustrer comment un dossier peut tourner à la catastrophe.

Cas vécu 1

Un client oublie son abonnement. Il se présente le jour-même à un guichet pour prouver qu'il est en ordre. Malheureusement, la SNCB n'a pas enregistré ce passage au guichet et la simple régularisation s'est transformée en une amende administrative de 250€ car, il est vrai, le client pensant avoir fait ce qu'il fallait et persuadé d'être désormais en ordre, n'a répondu à aucun courrier de la SNCB. Après notre intervention, la SNCB a accepté d'annuler l'amende mais pas les frais réclamés par l'huissier, soit 543,05€ !

Cas vécu 2

Une cliente reçoit un peu plus d'un an après les faits un rappel pour une irrégularité. Elle se souvient que pendant cette période, elle a un jour oublié son abonnement mais qu'elle s'était présentée en gare pour se régulariser. La SNCB n'a pas enregistré son passage et elle-même ne dispose d'aucune preuve pour en attester. Elle explique la situation au service « irrégularités » qui lui répond que le délai est dépassé et que son dossier se trouve désormais entre les mains du bureau des amendes administratives.

La cliente part du principe qu'elle dispose

d'un argument valable avec un abonnement valide au moment des faits, Pensant que son argumentation allait tout de même être prise en compte, elle n'introduit pas de recours auprès du tribunal de police mais s'adresse à notre service. Malheureusement, l'amende administrative avait déjà été confirmée et le dossier transmis à l'huissier de justice. La cliente a fini par payer plus de 400 euros.

Cas vécu 3

L'abonné est victime d'une usurpation d'identité. Il envoie les preuves à la SNCB mais malheureusement pas au bon service. Le service clientèle n'a pas transmis les documents au bureau des amendes administratives. Les huissiers sont déjà à sa porte lorsqu'il nous contacte. Notre intervention a permis de résoudre ce litige sur le fil.

Cas vécu 4

Un client a reçu une amende pour absence de titre de transport. Il dit n'avoir jamais reçu les courriers de la SNCB. Il faut souligner ici que le fait de ne pas aller chercher les recommandés envoyés par le bureau des amendes administratives ne change rien au déroulement de la procédure. Il n'a de toute façon fait aucune démarche pour se régulariser. Il reçoit un courrier de Modero avec la somme de 299,34€ à payer. Il demande un plan de paiement qui est accepté mais ne reçoit pas le courrier. Le montant passe à 466,27€. Modero répond que le client aurait dû commencer à payer même sans le plan de paiement.

Cas vécu 5

Une cliente n'a pas réussi à acheter un ticket via l'application et ce, à plusieurs reprises. Elle s'est présentée à l'accompagnateur qui n'a pas voulu lui vendre un billet sans Tarif à bord ». Un constat a donc été émis. Elle a écrit au service des irrégularités et a reçu un accusé de réception spécifiant que « le délai de paiement est suspendu dans l'attente de la réponse de leur service ». Elle n'a donc pas payé. Elle n'a jamais reçu de réponse du service des irrégularités. Par contre, un courrier des amendes administratives lui est adressé ; qui plus est en néerlandais, langue qu'elle ne parle pas. Comme la cliente n'a pas introduit de recours auprès du tribunal de police, son dossier a été transmis à l'huissier de justice . Elle a demandé l'assistance d'un avocat qui a requis les pièces du dossier. Elle a entretemps réglé les frais d'huissier de 468.54€ pour éviter l'escalade.

Cas vécu 6

Un client a semble-t-il embarqué après le signal de départ du train. Il ne s'en est pas rendu compte et est allé s'asseoir. L'accompagnateur a tiré le signal d'alarme et s'est rendu auprès du client pour lui demander de descendre du train, ce qu'il a refusé. L'accompagnateur a alors appelé Sécurail. Le client a reçu deux amendes administratives auxquelles est venue s'ajouter une note de frais d'Infrabel d'un montant de 540€ (pour les deux trains partiellement supprimés). Notre intervention a été vaine car c'était la parole du client contre celle de l'accompagnateur. Direction le tribunal de police où le juge a conclu

L'abonné est victime d'une usurpation d'identité. Il envoie les preuves à la SNCB mais malheureusement pas au bon service. Le service clientèle n'a pas transmis les documents au bureau des amendes administratives.

qu'il était interdit d'infliger deux amendes pour un seul fait (ici les deux amendes faisaient référence au même article de loi). De plus, il a souligné que le doute devait toujours bénéficier au client. Les deux amendes ont été annulées. Infrabel a également classé le dossier sans suite.

Cas vécu 7

Une dame nous contacte car de nombreux courriers concernant plus de 80 amendes sont arrivés au nom de son frère. Celui-ci est incapable mentalement de gérer la situation. Elle nous indique qu'il s'agit d'une usurpation d'identité. Après l'envoi de pièces justificatives (PV de police, historique de carte d'identité,...), le service « irrégularités » et le service « recouvrement » classent sans suite les dossiers ouverts chez eux. Il reste 5 dossiers auprès du bureau des amendes administratives. Ce même bureau indique à l'intéressé qu'ils ne peuvent classer les dossiers car d'autres documents d'identité auraient été présentés lors du contrôle. Malgré nos demandes et celles de la sœur de l'intéressé, nous n'avons pas réussi à savoir quels étaient ces fameux autres documents. Nous conseillons donc à la plaignante d'introduire un recours auprès du tribunal de police, même si elle ne dispose pas

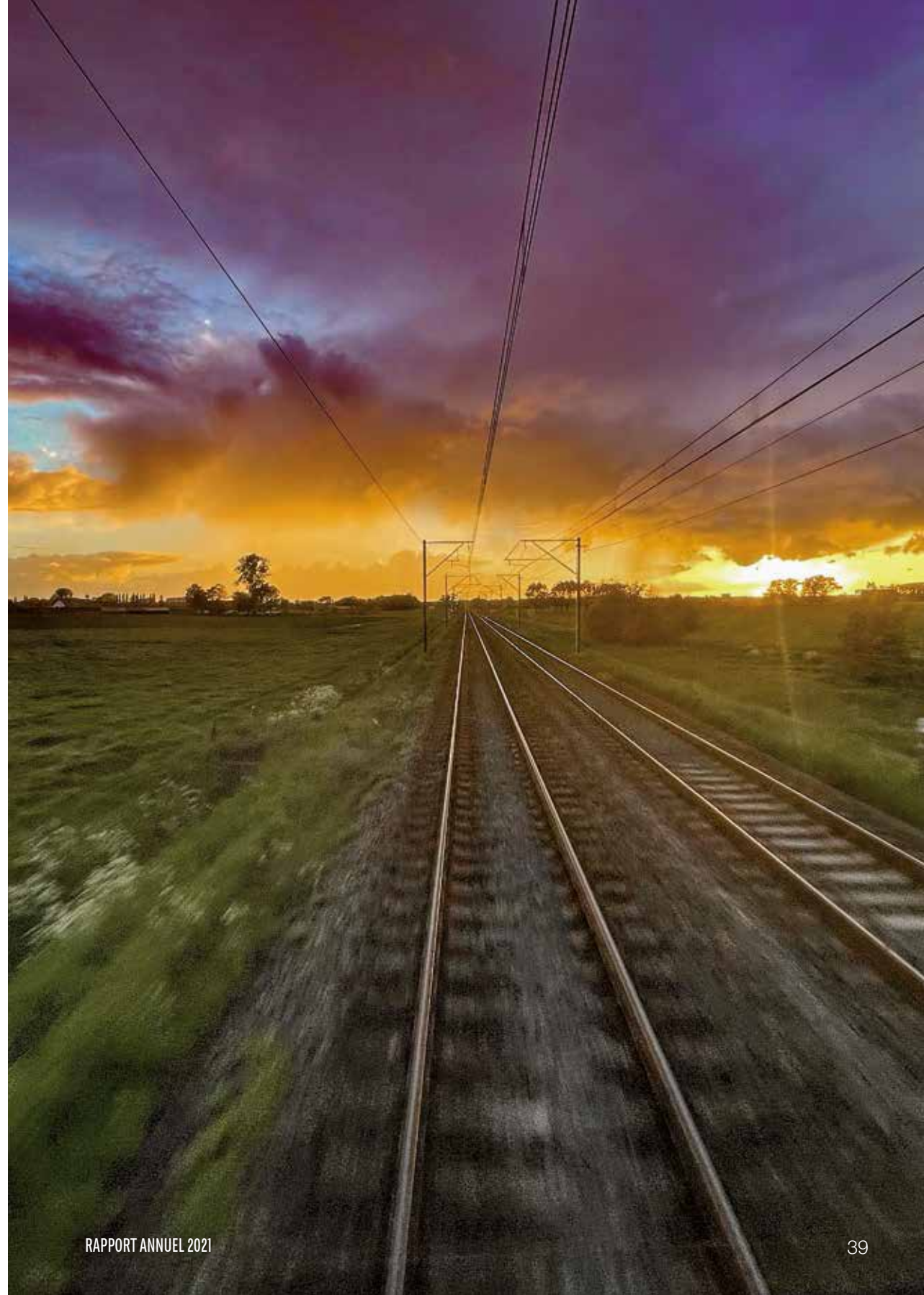
de toutes les pièces utiles. Au final, le juge a demandé à la SNCB de clôturer les dossiers et l'a condamnée à rembourser les frais d'introduction de dossier (5*20€) et les 250€ de frais de procédure.

Ces quelques exemples illustrent à merveille toute la problématique créée par la loi du 27 avril 2018.

La SNCB voudrait faire croire, par une subtile procédure interne (à savoir faire intervenir deux services différents dans la procédure, le service clientèle et le service juridique) que l'indépendance de traitement est garantie. Mais en vérité, la SNCB se retrouve juge et partie. Elle décide de tout : fixe les règles, détermine la procédure, poursuit et punit ... Alors, répétons-le encore et encore : lorsque l'on concentre autant de pouvoirs dans les mains d'une seule entreprise, il faut veiller, a minima, à ce que les voyageurs puissent facilement et dans tous les cas avoir recours à un système de règlement extrajudiciaire des conflits tel Ombudsrail, sous peine de mettre à mal les droits de la défense.

C'est pourquoi nous continuons à plaider pour une adaptation de la loi de 2018, qui suspend l'intervention de notre service dans la phase

La SNCB voudrait faire croire, par une subtile procédure interne (à savoir faire intervenir deux services différents dans la procédure, le service clientèle et le service juridique) que l'indépendance de traitement est garantie. Mais en vérité, la SNCB se retrouve juge et partie.



des amendes administratives, afin que nous puissions mener une enquête approfondie lorsque les voyageurs ferroviaires demandent notre intervention. En attendant, sur base de notre expérience dans les dossiers relatifs aux amendes et de notre dialogue avec la SNCB, nous voyons également des possibilités d'amélioration immédiate. En voici un aperçu :

- Que l'accompagnateur note systématiquement la raison de la création du constat pour faciliter la gestion de la réclamation. Par exemple, en cas d'oubli d'abonnement, il est très important que l'accompagnateur de train encode « oubli abonnement » lors de la création de l'irrégularité. Le service clientèle, fort de cette information, pourra ainsi vérifier la validité du titre de transport en question et clôturer le dossier.
- Qu'un document soit toujours remis au client qui se présente au guichet pour se régulariser. Sur ce document devraient figurer toutes les données utiles de l'irrégularité, la confirmation de la clôture, la date et aussi la mention que le document doit être conservé pendant 5 ans.
- Qu'une plus grande flexibilité/communication existe entre les services qui gèrent les irrégularités/les amendes administratives. Pour beaucoup de clients, ces départements sont une seule et même entité, la SNCB. Peu ont conscience qu'écrire au mauvais service revient à ne pas avoir écrit du tout. Une transmission des courriers et une prise en considération de ceux-ci, même s'ils ne sont pas arrivés dans le bon bureau, contribueraient à une approche plus humaine de situations déjà délicates.

Compte tenu de notre capacité d'intervention limitée, nous ne pouvons pas appliquer la procédure de médiation normale dans les dossiers concernant les amendes administratives. Par conséquent, nous n'avons pas pu clôturer ces plaintes par un avis, ce qui n'enlève rien aux recommandations politiques répétées que nous publions dans nos rapports annuels.

2.6.2. Avis

App externes

Dossier : 2021/01/526

Opérateur : SNCB

Une cliente achète un billet de train via l'application KBC. Elle veut prendre le dernier train de la journée. En attendant sur le quai, la voyageuse remarque que le train est signalé comme étant un bus. Elle part à la recherche du bus de remplacement mais ne le trouve pas. Elle prend donc un taxi et demande ensuite à la SNCB le remboursement de ses frais.

En raison de travaux, le train a été remplacé par un bus qui, selon la SNCB, a bien roulé. La SNCB souligne que son simulateur d'itinéraire, tant sur son site internet que sur l'application, mentionnait cet horaire adapté. Les écrans d'information sur le quai l'indiquaient également. L'emplacement du départ du bus était signalé sur les affiches relatives aux travaux en gare. En outre, les voyageurs ont été avertis via l'application SNCB. Mais d'après l'entreprise ferroviaire, ce message n'était probablement pas visible dans l'application KBC.

Cette voyageuse a demandé des informations sur son voyage (horaire) via l'appli KBC et devrait donc recevoir des informations correctes concernant, notamment, les horaires ou les retards (y compris les travaux), quod non. Nous recommandons donc à la SNCB de partager l'horaire en temps réel avec tous les tiers concernés.

Si celle-ci avait indiqué lors du processus d'achat qu'un bus de remplacement était en circulation, ce dossier n'aurait pas existé. Nous regrettons que les adaptations d'horaires SNCB ne soient pas encore visibles dans les applications tierces (ce projet ne démarrera pas avant 2022 au plus tôt). La SNCB ne fait donc pas assez d'efforts pour informer et aider les clients. Dans notre proposition de conciliation, nous demandons que la SNCB prenne en charge les frais de taxi.

La SNCB répond que toute personne qui travaille avec une application externe en accepte les conditions d'utilisation (et renvoie le client vers le helpdesk de KBC). Même si la SNCB reconnaît que les nombreuses applications externes devraient mieux fonctionner ensemble, afin que toutes les informations circulent de manière efficace, elle estime cependant avoir suffisamment informé ses clients et rejette donc notre proposition.

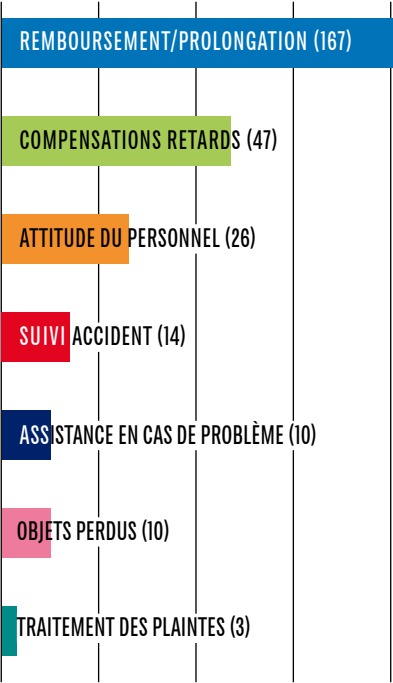
Par ailleurs, Olympus Mobility (la plateforme de mobilité derrière l'application KBC) nous a informés qu'elle n'est pas capable de vérifier si l'horaire a été modifié dans l'application KBC à l'époque, ni si elle a averti les voyageurs des travaux et de l'horaire modifié. De plus, selon elle, la SNCB ne transmet pas les modifications d'horaires à des tiers. Enfin, Olympus Mobility semble également ne pas

non plus vouloir dédommager la cliente dans cette affaire.

Notre avis déplore que la collaboration avec les tiers se focalise sur la vente des billets, sans se soucier de l'information aux voyageurs. Pourtant, la réglementation européenne stipule que les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets doivent fournir certaines informations à leurs clients. Cette voyageuse a demandé des informations sur son voyage (horaire) via l'application KBC et devrait donc recevoir des renseignements correctes concernant, notamment, les horaires ou les retards (y compris les travaux), quod non. Nous recommandons donc à la SNCB de partager l'horaire en temps réel avec tous les tiers concernés. En outre, dans ce cas précis, nous souhaitons que la SNCB rembourse les frais de taxi.

La SNCB répond qu'elle met ses « données ouvertes » (open data) à la disposition de toute partie qui en fait la demande, conformément aux dispositions légales. Elle ne se considère en aucun cas responsable du fonctionnement et de la qualité des applications tierces, et ne souhaite donc pas rembourser les frais de taxi. Enfin, elle conseille aux voyageurs de toujours utiliser le planificateur d'itinéraire de la SNCB. 🚿

2.7. Après-vente et service à la clientèle



Cette rubrique regroupe les thèmes suivants : attitude du personnel ; assistance en cas de problème ; les objets perdus ; le suivi des accidents ; l'après-vente (compensation des retards, remboursement/prolongation des titres de transport et le traitement des plaintes).

2.7.1. Les titres de transport intérieurs par temps de corona

Pendant la crise corona, deux grands groupes de plaintes concernant les titres de transport de la SNCF sont apparus. D'une part, les demandes de remboursement d'abonnements temporairement inutilisés et, d'autre part, les différentes cartes de voyage, les «Multis», qui n'ont pas été (totalement) utilisés et dont la validité a expiré. Dans les deux cas, la SNCF a systématiquement refusé de les prolonger ou de les rembourser (partiellement). Nous avons déjà décrit ce phénomène dans notre rapport annuel 2020 (pages 39 à 42) mais 2021 n'a fait que confirmer notre analyse.

Abonnements

En 2021, nous avons traité 27 plaintes rece-

vables concernant le renouvellement ou le remboursement d'un abonnement SNCF. A côté des 12 dossiers déjà introduits en 2020, nous en avons ouverts 15 nouveaux. Les élèves et étudiants qui ont acheté un nouvel abonnement annuel en septembre 2020 forment le groupe le plus important (9). Les autres plaintes proviennent de navetteurs (6). Il est probable qu'en 2021, un nombre important de voyageurs ferroviaires n'auront pas renouvelé leur abonnement : cela entraînera une diminution en terme de chiffres absolus.

La SNCF peut bien prétendre que son système de remboursement des abonnements est équilibré, nos constatations montrent le contraire : le voyageur est désavantagé. Voici

Pendant la crise corona, deux grands groupes de plaintes concernant les titres de transport de la SNCF sont apparus. D'une part, les demandes de remboursement d'abonnements temporairement inutilisés et, d'autre part, les «Multis», qui n'ont pas été (totalement) utilisés et dont la validité a expiré.

quelques exemples :

- Un remboursement intégral n'est possible qu'avant la première date de validité ou, lorsque le nouvel abonnement commence immédiatement, dans les trente minutes suivant l'achat au guichet ou à l'automate. Dans tous les autres cas, la SNCF ne l'autorise pas.
- En cas de remboursement partiel, la différence entre la durée restante de l'abonnement et le montant du remboursement est trop importante. Dès le premier jour, par exemple, un abonnement annuel SNCF perd déjà 30% de sa valeur, et dès le début du huitième mois, plus aucun remboursement n'est possible.
- Les remboursements rétroactifs ne sont possibles que sur présentation d'un certificat de maladie interdisant au voyageur de quitter son domicile. Le télétravail et la fermeture obligatoire des écoles ne sont pas acceptés par la SNCF comme motifs d'un tel remboursement.
- Contrairement aux NS, par exemple, la SNCF n'offre pas à ses abonnés la possibilité de mettre leur abonnement de train sur pause.

Cette année encore, la SNCF s'en est tenue à ses conditions actuelles. Elle affirme que ses conditions de remboursement constituent un système équilibré permettant au voyageur de récupérer une partie de son argent. Elle n'en-

visage donc pas de réformer ces règles et rejette également l'idée d'un bouton pause. La quasi-totalité des dossiers ont ainsi été clôturés sans résultat satisfaisant, même après l'émission d'un avis.

La SNCF a toutefois lancé un projet pilote en 2021 avec des abonnements plus flexibles, en réponse à l'augmentation du télétravail. Même si ce nouveau produit n'apportera probablement pas de réponse à tous les problèmes que nous évoquons ici, le fait que la SNCF mène ces recherches constitue en soi un pas en avant.

Cartes multi-voyages

En 2021, nous avons également traité 80 plaintes concernant des demandes de prolongation ou de remboursement de cartes Multis. A côté des 15 plaintes déjà initiées en 2020, nous avons ouvert 65 nouveaux dossiers, dont la majorité (46) sont arrivés au cours des trois premiers mois de 2021. Ce n'est pas par hasard, puisque c'est la période pendant laquelle les cartes achetées juste avant le début de la crise Corona ont expiré. Ces nouveaux dossiers concernent aussi bien les Multis pour les voyages d'agrément (34) que pour les voyages professionnels (31).

11 des 80 dossiers ont été fermés prématurément. Cela se produit à la demande du client ou parce que la médiation semble inappropriée (le

voyageur ne réagit plus ou le Multi a été acheté après que la crise eut éclaté).

A 6 reprises, nous avons pu clôturer le dossier avec une solution satisfaisante. Il s'agit de cas dans lesquels la SNCB avait demandé le titre de transport et l'avait gardé en sa possession pendant une période inutilement longue durant la période de validité. Comme la SNCB avait également refusé une prolongation de ces cartes, les voyageurs concernés avaient perdu des possibilités d'utiliser la carte de voyage. La SNCB l'a reconnu et a remboursé les trajets non utilisés.

Dans 63 cas, malgré nos efforts, il n'y a pas eu de résultat satisfaisant pour le voyageur.

Pourtant, ici encore, nous constatons que les conditions de remboursement des Multis sont loin d'être équilibrées :

- Seules les cartes totalement inutilisées, achetées au guichet ou à l'automate, peuvent être remboursées au guichet dans les 30 minutes suivant l'achat.
- Pourquoi les cartes Multis expirent-elles presque toujours un an après la date d'achat et non un an après leur première utilisation ? Actuellement, ce n'est le cas que pour les cartes achetées via la Ligue des Familles mais pas pour celles achetées directement auprès de la SNCB.
- Pourquoi les cartes totalement inutilisées ne sont-elles pas remboursées en toutes circonstances ?
- Pourquoi le canal de vente (automate de vente, guichet, en ligne, etc.) détermine-t-il les conditions applicables ?

Au surplus, la Carte de 10 voyages simples constitue un cas particulier. Il ne s'agit en fait que d'une liasse de 10 billets standard pour le même trajet. Cependant, cette carte n'est pas soumise aux conditions de remboursement des billets standard. Lorsqu'ils sont achetés à un guichet ou à un distributeur, ils sont remboursables au guichet jusqu'à trente minutes après l'achat ou jusqu'à la veille du voyage. Avec 10 billets simples, vous disposez de 10 chances de remboursement alors qu'avec une Carte de 10 voyages simples ou une carte Multi, vous n'en avez qu'une seule. Avec cette Carte de 10 voyages simples, le voyageur paie autant (que 10 voyages simples achetés individuellement) pour des possibilités de remboursement moindres.

Rajoutons que les conditions du produit ne disent rien sur la prolongation de la période de validité des Multis. La SNCB considère que 12 mois (6 mois pour les Local Multis) sont suffisants pour exécuter les trajets. Contrairement à la SNCB, les passagers considèrent la crise sanitaire comme une raison suffisante pour une prolongation exceptionnelle. En 2020, la SNCB y a répondu de manière limitée en prolongeant les cartes de transport, dont la date d'expiration était postérieure au 13 mars 2020, jusqu'au 30 juin 2020. Mais il n'y a eu aucune prolongation en 2021. Compte tenu des recommandations ou de l'obligation de télétravail, de l'enseignement à distance et d'autres mesures, un geste supplémentaire nous semblait une demande raisonnable. Prolonger toutes les cartes de voyage de 15 semaines, plutôt que de les prolonger toutes jusqu'à une date prédéfinie nous aurait semblé plus équitable, non ?

2.7.2. Avis

Obtenir le remboursement d'un Multi par temps de corona

Dossiers : 2020/12/445, 2020/12/492, 2021/01/094, 2021/01/111, 2021/01/122, 2021/01/163, 2021/01/206, 2021/01/231, 2021/01/251, 2021/01/276, 2021/01/281, 2021/01/307, 2021/01/404, 2021/01/546, 2021/02/032, 2021/02/075, 2021/02/092, 2021/02/105, 2021/02/113, 2021/02/142, 2021/02/165, 2021/02/171, 2021/02/172, 2021/02/179, 2021/02/185, 2021/02/273, 2021/02/347, 2021/02/354, 2021/02/439, 2021/02/488, 2021/03/018, 2021/03/050, 2021/03/076, 2021/03/080, 2021/03/087, 2021/03/092, 2021/03/097, 2021/03/122, 2021/03/123, 2021/03/134, 2021/03/194, 2021/03/272, 2021/03/325, 2021/04/036, 2021/04/069, 2021/04/295, 2021/05/097, 2021/07/312, 2021/08/011, 2021/09/118, 2021/09/184, 2021/09/210 et 2021/10/041

En 2021 encore, la politique de la SNCB concernant les cartes Multi est d'en refuser le remboursement ou l'échange. En outre, ses conditions de transport restent muettes sur les prolongations de validité. Nous avons émis pas moins de 53 avis en 2021 sur ce sujet mais, pas une seule fois, la SNCB n'a dérogé à ses

conditions de transport. Voici quelques-unes de ces plaintes :

- Un résident belge travaille en Italie. Le voyageur achète un Multi 10 trajets identiques début 2020 pour faire la navette entre son domicile et l'aéroport de Bruxelles-Zaventem. Au début de la crise corona, le client voit tous ses vols déjà réservés annulés, puis son employeur lui annonce qu'il devra travailler à la maison pendant un certain temps. Huit voyages passent à la trappe.
- En décembre 2019, une employée achète plusieurs Standard Multi pour elle et ses collègues. Ils doivent être utilisés pour des cours de recyclage. La pandémie éclate et au total 36 voyages restent inutilisés.
- Lorsqu'un patient à risque a demandé le remboursement de six voyages non utilisés sur un Standard Multi, la SNCB a fourni sa réponse habituelle. Le client considère que celle-ci n'est pas conforme au plaidoyer du gouvernement d'éviter tout déplacement inutile.
- Début 2020, un voyageur achète un Standard Multi en gare de Bruxelles Aéroport-Zaventem. Un an plus tard, le client demande le remboursement du titre de transport non utilisé : durant la crise, il est resté bloqué à l'étranger.

En 2021 encore, la politique de la SNCB concernant les cartes Multi est d'en refuser le remboursement ou l'échange. En outre, ses conditions de transport restent muettes sur les prolongations de validité. Nous avons émis pas moins de 53 avis en 2021 sur ce sujet mais, pas une seule fois, la SNCB n'a dérogé à ses conditions.

- Une école dispose d'un stock de Multi. Suite au passage à l'enseignement à distance, qui entraîne l'annulation des voyages scolaires, quatre Youth Multi et un Standard Multi vont arriver à échéance. Après avoir cherché en vain une personne prête à acheter les billets, l'école s'est adressée à la SNCB pour obtenir une prolongation de validité ou un remboursement. Les 26 trajets non utilisés représentent une valeur de 186,90 euros.
- Un employé du secteur culturel achète fin 2019 un Standard Multi pour ses déplacements professionnels. Comme le voyageur ne pouvait guère se rendre au travail en raison des mesures corona, sept des dix voyages sont restés inutilisés.

Obtenir le remboursement d'un abonnement en période de corona

Dossiers : 2020/12/402, 2020/12/480, 2021/01/030, 2021/01/177, 2021/01/416, 2021/02/112, 2021/02/220, 2021/03/078, 2021/06/237, 2021/09/134 et 2021/09/198

A la page 47 de notre rapport annuel 2020, nous écrivions : « Le recours massif au travail à domicile, l'école à la maison et malheureusement aussi le chômage ont généré des questions sur les remboursements et les prolongations d'abonnements. De manière systématique, la SNCB refuse les demandes de prolongation (elle ne dispose d'ailleurs d'aucune procédure de prolongation de validité) et, en cas de demande de remboursement, les navetteurs sont confrontés à des conditions qu'ils jugent non équitables. Par exemple, les

abonnements annuels ne sont plus remboursés à partir du huitième mois, lorsqu'il ne reste pas moins d'un tiers de la période de validité. Ce n'est pas différent avec les abonnements trimestriels : après deux mois, le navetteur ne peut rien récupérer. Et pour les abonnements mensuels, dès leur période de validité entamée, aucun remboursement n'est envisageable. En outre, les pourcentages du prix remboursé par la SNCB diminuent rapidement à chaque mois entamé. Afin de déterminer si un mois a commencé ou non, la SNCB prend toujours en compte la date de réception de la demande et non le moment, souvent antérieur, où l'abonnement est devenu inutile pour le voyageur (l'incertitude liée à la crise corona joue toujours au désavantage du voyageur). De plus, la SNCB facture 10 euros de frais administratifs pour tout remboursement ». Hélas, 2021 n'a apporté aucun changement.

Voici quelques-uns des 11 dossiers pour lesquels nous avons émis un avis en 2021 :

- Un employé d'un cabinet de kinésithérapie renouvelle son abonnement annuel début février 2020. À la mi-mars, le lockdown devient réalité et le cabinet doit fermer. Lorsque le voyageur demande le remboursement de son abonnement, la SNCB n'est prête à rembourser que 288 euros sur 720 euros (soit 40%).
- Un étudiant achète un abonnement annuel pour faire la navette entre son domicile et le campus (1 692 euros). Cependant, à la fin du mois d'octobre 2020, l'université adopte l'enseignement à distance. Lorsque l'étudiant demande un remboursement partiel en juin 2021, la SNCB ne lui propose pas un

Et comme l'an dernier aussi, la SNCB est restée inflexible après chaque avis de 2021 et a refusé d'adapter ses conditions de transport, qui lui sont avantageuses.

seul euro de remboursement.

- Un parent achète deux abonnements annuels pour son enfant étudiant, un pour l'année scolaire 2019-2020 et un pour 2020-2021. Fin juin 2021, le parent demande une compensation, sous quelque forme que ce soit. En raison de la crise corona, les deux abonnements n'ont pu être utilisés ensemble que pendant 8 mois, au lieu des 24 mois prévus. Ici encore, la SNCB ne veut rien rembourser.

Comme en 2020, un argument revient systématiquement dans nos avis : « Nous avons comparé les conditions de remboursement de la SNCB avec celles de la STIB et du TEC. Ces entreprises de transport utilisent toutes deux une méthode de calcul similaire pour les remboursements, souvent plus avantageuse pour le voyageur. De plus, De Lijn permet à ses clients de suspendre la durée de leurs abonnements. Nos avis réclament à la SNCB des remboursements plus élevés dans les dossiers concernés (rétroactifs ou non), des conditions générales de remboursement des abonnements plus favorables (type STIB et TEC) et la possibilité de suspendre les abonnements ». Et comme l'an dernier aussi, la SNCB est restée inflexible après chaque avis de 2021 et a refusé d'adapter ses conditions de transport, qui lui sont avantageuses.

Hello Belgium Railpass

Dossiers : 2020/12/413, 2021/01/003,

2021/01/359 et 2021/01/527

Un premier voyageur introduit correctement et à temps sa demande pour le Hello Belgium Railpass mais ne le reçoit pas. La SNCB nous informe que la demande a été refusée en raison d'un problème avec le numéro national. Lorsque la SNCB envoie finalement le titre de transport, les premiers trajets ont expiré.

Un deuxième citoyen n'a pas non plus reçu son HBR, pourtant demandé correctement et dans les délais. Cette fois, la SNCB indique qu'un problème technique en est la cause. Le voyageur reçoit un duplicata mais, ici aussi, les premiers trajets gratuits ont déjà expiré.

Un couple introduit ses demandes en août mais ne reçoit ses HBR qu'en décembre. Par conséquent, ils ne peuvent plus profiter des voyages des mois d'octobre et novembre, et ils attendent une compensation.

Tous ces voyageurs se voient répondre par la SNCB qu'un titre de transport gratuit ne donne droit à aucune forme de compensation. Nous pensons que ces citoyens sont dans leurs droits et nous proposons un compromis dans les trois cas : nous demandons que les candidats malheureux puissent tout de même effectuer les trajets gratuits manqués. Par trois fois, la SNCB réitère sa position et rejette notre proposition.

Dans les trois cas, nous émettons un avis dans lequel nous faisons remarquer à la SNCB

Nous estimons que la SNCB ne doit pas interpréter la loi plus strictement qu'elle ne l'est. Nous demandons à nouveau la délivrance du HBR au client. La SNCB accepte

qu'elle a reçu un financement supplémentaire (100 millions d'euros) de la part du gouvernement pour permettre à chaque Belge d'effectuer 12 voyages gratuits. Nous pensons qu'à trois reprises, la SNCB n'a pas respecté son obligation. Les demandeurs ont fait tout le nécessaire pour obtenir le HBR mais n'ont pas eu la chance de pouvoir utiliser les premiers trajets. Nos avis demandent donc à la SNCB de dédommager ces voyageurs en leur offrant autant de billets de train gratuits qu'il y a de trajets manqués. La SNCB accepte : chaque voyageur reçoit quatre billets standard gratuits.

Un quatrième voyageur, de nationalité française, s'est vu refuser un HBR parce qu'il ne serait inscrit ni au registre de la population, ni au registre des étrangers ni au registre du protocole CEE (EEG-protocol). Cependant, le service d'assistance téléphonique informe le demandeur qu'il a bien droit au HBR parce qu'il dispose d'un numéro de registre national. Le HBR se faisant attendre, le voyageur s'est plaint à la SNCB, en joignant une copie de sa «carte d'identité» (carte E) et un certificat de résidence principale de sa commune, qui indique qu'il est inscrit au registre des étrangers depuis plusieurs mois.

La SNCB répond qu'elle a bien envoyé un HBR au voyageur mais que celui-ci serait revenu en raison d'une adresse incorrecte, alors que cette adresse correspond à celle fournie par le plaignant. La SNCB ne veut pas envoyer de duplicata. Elle souligne également qu'une carte E n'est pas la même chose qu'une carte d'iden-

tité. La SNCB demande une preuve que le demandeur habite en Belgique.

Dans notre compromis, nous signalons à la SNCB qu'elle dispose déjà de l'attestation de résidence principale : cela prouve que le demandeur vit effectivement en Belgique et, selon nous, c'est suffisant. C'est pourquoi nous insistons pour que le voyageur reçoive tout de même son HBR. La SNCB rejette notre proposition, arguant que le demandeur ne dispose actuellement que d'un droit de séjour limité en Belgique et n'est donc pas considéré comme un résident de longue durée dans notre pays.

Nous émettons un avis et répétons que la législation n'impose que deux conditions, à savoir être inscrit au registre des étrangers et avoir un lieu de résidence en Belgique. Nous estimons que la SNCB ne doit pas interpréter la loi plus strictement qu'elle ne l'est. Nous demandons à nouveau la délivrance du HBR au client. La SNCB accepte : elle envoie le titre de transport gratuit, ainsi que dix billets standard gratuits pour compenser autant de trajets manqués entre-temps.

Trains supprimés en raison de la crise Corona

Dossier : 2021/01/287

Un navetteur possède un abonnement annuel Visé-Bruxelles. Cependant, d'avril 2020 à août 2020, ses deux trains P ont été supprimés.



Les trains pour lesquels le client avait acheté l'abonnement ne circulaient pas. Notre avis demande la compensation des retards, conformément aux conditions de transport. Cependant, la SNCB campe sur ses positions et refuse toute compensation.

Pour arriver quand même à l'heure au travail, le voyageur doit prendre sa voiture jusqu'à la gare de Liège-Guillemins, puis un train pour Bruxelles. Le navetteur demande une participation aux frais supplémentaires (utilisation de la voiture plus parking), ce que la SNCB refuse. Selon la SNCB, les voyageurs se sont vus proposer des alternatives et des solutions et en ont été régulièrement informés via différents canaux d'information. De plus, les deux trains P du client ne roulent de toute façon pas pendant les mois de juillet et août.

Lorsque le client a conclu le contrat de transport avec la SNCB, les deux trains P faisaient partie de l'horaire. De manière unilatérale et contre la volonté du voyageur, la SNCB les a supprimés, ce qui a allongé le temps de parcours effectif de ce client. Par conséquent, à titre de compromis, nous proposons que la SNCB compense les retards réels subis en avril, mai et juin 2020. La SNCB répond que pour garantir la composition maximale des trains en pleine crise corona, il était nécessaire d'annuler certains trains P. D'autres trains pouvaient amener le voyageur jusqu'à sa destination. C'est ainsi qu'elle a rejeté notre proposition.

Le problème reste que les modifications apportées par la SNCB à l'horaire ne correspondent pas à ce que le client avait en tête lors de la conclusion du contrat de transport. Certains trains ont circulé, d'autres pas. Les trains pour lesquels le client avait acheté l'abonnement ne circulaient pas. Notre avis demande

la compensation des retards, conformément aux conditions de transport. Cependant, la SNCB campe sur ses positions et refuse toute compensation.

Obtenir le remboursement d'un surclassement en période de corona

Dossier : 2021/01/330

Un abonné achète une carte de surclassement de dix trajets au début du mois de mars 2020. Avec la crise, le client doit travailler à la maison et la carte reste inutilisée. La SNCB refuse le remboursement car, selon ses conditions, une telle carte totalement inutilisée n'est remboursable qu'au guichet et dans les 30 minutes suivant son achat (au guichet ou au distributeur).

Ce délai nous semble déséquilibré, au désavantage des clients. Nous regrettons que la SNCB fasse preuve de si peu de loyauté envers les détenteurs d'abonnements, qui sont ses clients fidèles. Dans notre proposition de conciliation, nous demandons le remboursement de la carte en question. Mais la SNCB ne veut rien entendre. Elle insiste sur ses conditions de remboursement, faisant valoir que depuis le début de la crise, elle a tout mis en oeuvre pour permettre la poursuite du trafic ferroviaire dans de bonnes conditions sanitaires et pour maintenir une offre de trains normale.

Nous dénonçons l'attitude inflexible de la SNCB dans un avis. Pour de nombreux

clients, le but de leur achat a disparu lorsque le travail à domicile s'est imposé. De plus, ce client a une attitude flexible : il demande uniquement le remboursement de la carte de surclassement, et non de l'abonnement de train. En outre, nous le répétons, les conditions sont déséquilibrées. Par exemple, le délai durant lequel un client peut demander un remboursement est déraisonnable. Notre avis demande à la SNCB de revoir ses conditions de remboursement. En réponse, la SNCB répète qu'elle a tout fait pour offrir un service de train aussi normal que possible, dans les meilleures conditions sanitaires. Elle maintient ses conditions de remboursement et refuse toute autre forme de compensation.

Demande de remboursement pour cause de maladie (pas le corona)

Dossier : 2021/02/074

Un fidèle navetteur souffre de problèmes de santé, ce qui fait que la validation de son abonnement trimestriel reste inutilisée au cours du dernier mois. Le client achète ensuite un nouvel abonnement trimestriel mais ses problèmes de santé reviennent peu après, ce qui fait que cet abonnement demeure dans un tiroir pendant deux bons mois. Entre-temps, ce voyageur retrouve heureusement sa santé. Mais la SNCB ne veut rien rembourser car les

certificats médicaux indiquent qu'il était autorisé à quitter son domicile.

Si un médecin estime que l'état de santé d'un patient peut s'améliorer en quittant la maison, qui est la SNCB pour le contredire ? En outre, la SNCB n'enregistre pas systématiquement toutes les cartes MOBIB dans le train. Au moment du contrôle, certains accompagnateurs de train scannent les cartes, d'autres pas. Cela signifie que la SNCB fait en réalité peser sur ses abonnés la charge de la preuve qu'aucun voyage n'a eu lieu. En outre, la SNCB ne dispose d'aucun système permettant aux voyageurs de mettre leur abonnement sur « pause », ce qui aurait pu être pratique dans ce cas précis. Par conséquent, dans notre proposition de compromis, nous demandons à la SNCB de rembourser les parties non utilisées de l'abonnement. La SNCB refuse, qualifiant ses règles de remboursement de système équilibré.

Nous ne partageons pas cette opinion. C'est pourquoi notre avis demande à la SNCB de créer un système qui permette à ses abonnés de suspendre temporairement la durée de leur abonnement (le fameux bouton pause). De même, un système de remboursement sur le modèle de la STIB ou du TEC, nous semble un pas en avant. La SNCB ne nous suit pas et qualifie à nouveau ses propres règles de remboursement d'équilibrées. 🚶

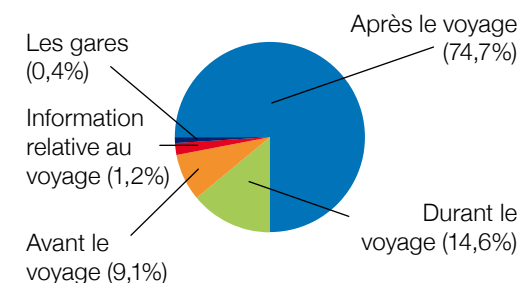
167 dossiers relatifs à des demandes de remboursement ou de prolongation ... La SNCB ne nous suit pas et qualifie à nouveau ses propres règles de remboursement d'équilibrées.

3. Transport international de voyageurs

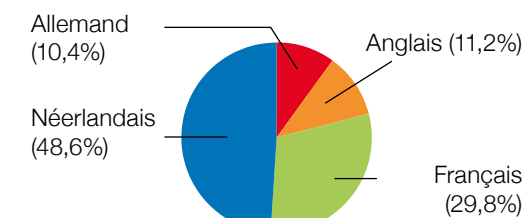
3.1. Chiffres

Sur le total de 943 plaintes traitées en 2021, 26,9% concernent le trafic ferroviaire international.
En voici la répartition par section de voyage :

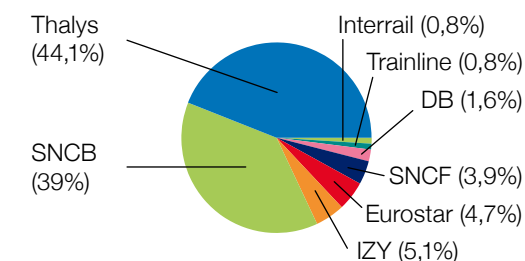
Répartition par section de voyage



Répartition par langue



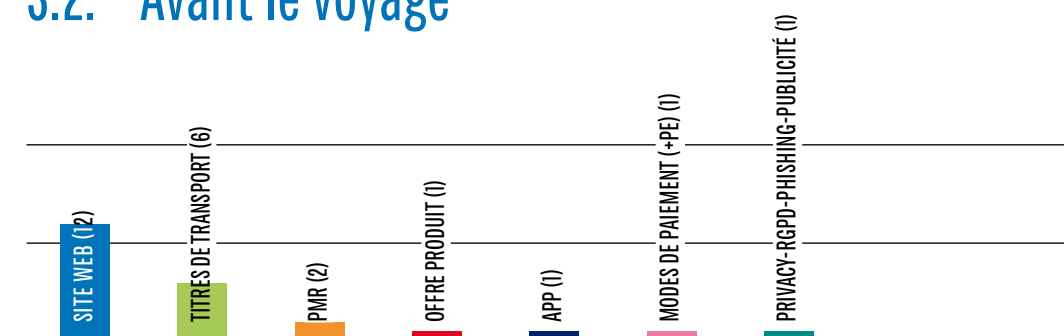
Répartition par entreprise ferroviaire



Les 3 types de plaintes les plus courantes sont

1. Après-vente : remboursement ou prolongation des billets (59,1%),
2. Après-vente : compensation pour les retards (11,4%),
3. Pendant le voyage : trains annulés (7,5%)

3.2. Avant le voyage



La SNCB a carrément conseillé au voyageur d'acheter à l'avenir les billets PMR et Accompagnateur sur le site de la SNCF ... quel progrès !

Le Covid, encore lui, a entraîné pas mal de confusion quant aux conditions d'échange et de remboursement des billets. A la décharge des entreprises ferroviaires, la situation sanitaire évoluait rapidement et elles ont dû faire face à de nombreux changements. Au début de la pandémie, lorsque tout le monde a été pris de court, les entreprises ferroviaires ont fait preuve de flexibilité et ont autorisé les échanges et remboursements de tous les billets, quelles que furent leurs conditions tarifaires.

Mais la pandémie s'est inscrite dans le temps et les entreprises ont commencé à changer leur fusil d'épaule, estimant que, désormais, chacun était bien conscient que les mesures sanitaires pouvaient être modifiées à tout moment et que de nouvelles restrictions de voyages pouvaient voir le jour. Certains voyageurs ont été surpris par certaines décisions inflexibles.

La plupart du temps, il faut bien l'avouer, les règles d'échange et de remboursement étaient bel et bien annoncées par les entreprises ferroviaires. La plupart du temps, oui, mais pas toujours. Ainsi, Thalys, au début de la pandémie, avait simplement conseillé aux voyageurs désireux de procéder à un échange de leurs billets de ne pas se précipiter : cet échange pouvait se faire « plus tard ». Lorsque les voyageurs ont franchi le pas et ont voulu concrètement échanger leurs billets « plus tard », Thalys leur a répondu que le dé-

lai était désormais dépassé : ils auraient dû réagir avant le 30 avril 2021. Il se trouve que cette date n'avait malheureusement pas été communiquée aux premiers voyageurs touchés par les reports de voyage, Thalys elle-même ignorant à l'époque la marche qu'elle allait suivre dans les semaines et les mois à venir.

Les procédures d'achat en ligne ne se déroulent pas non plus toujours sans encombre. Une mauvaise connexion internet, une coupure du WIFI au plus mauvais moment, un bug de l'application bancaire, un plantage du serveur mail ... les embûches potentielles ne manquent pas. Parfois, le voyageur pressé ne peut attendre un mail de confirmation qui tarde à arriver et ne vérifie pas non plus ses opérations bancaires enregistrées. Il recommence toute la procédure, finalise son (second) achat et, patatra, reçoit alors à ce moment-là sa commande en double : son premier achat avait bel et bien été enregistré et traité. Lorsque le voyageur demande le remboursement de la commande surnuméraire, les entreprises répondent dans un premier temps que les billets ne sont échangeables et remboursables qu'en fonction de leurs règles tarifaires. Les plus commerciales finiront pas proposer un remboursement sous forme de bons valeur. Dans cette problématique, on ne peut que regretter que les entreprises ferroviaires n'alertent pas les voyageurs trop empressés de l'existence d'une réservation identique.

Les nouvelles technologies, le développement des applications ... la digitalisation en général amènent des facilités mais aussi des frustrations. Tout ne va pas de soi et certaines personnes ont besoin d'aide pour manipuler les automates, par exemple, et trouver le billet pour leur destination. Mais qui est présent pour aider ces personnes à l'heure où les gares perdent leurs guichets ? Ici encore, les personnes les moins familiarisées avec les nouveaux outils, les plus précarisées et certaines catégories de PMR sont clairement discriminées. Ces voyageurs-là n'ont d'autre choix que de se déplacer jusqu'à une gare qui dispose d'un guichet de vente de billets internationaux ou d'appeler un numéro, bien souvent surtaxé. C'est le cas notamment pour

les voyageurs Thalys qui doivent réserver une place pour un fauteuil roulant. Cette réservation ne peut se faire en ligne et la seule possibilité est de contacter un numéro 070 (surtaxé donc). Cette pratique est pourtant totalement contraire à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, en vigueur en Belgique depuis août 2009, rappelons-le.

La SNCB International a développé un nouveau système de vente. Faut-il s'en réjouir alors que les tarifs PMR et Accompagnateur ne sont désormais plus disponibles en ligne ? La SNCB a carrément conseillé au voyageur d'acheter à l'avenir les billets PMR et Accompagnateur sur le site de la SNCF ... quel progrès !

3.3. Information relative au voyage

Parfois, une information donnée avec une bonne intention peut mener à une situation désagréable. Une voyageuse reçoit un SMS de Thalys : son train est retardé de 30 minutes. Elle en tient compte pour organiser son arrivée en gare. Lorsqu'elle se présente sur le quai, son train est déjà parti ! Le train

avait rattrapé son retard ! S'il est possible de prévenir les voyageurs d'un retard, il doit être tout aussi possible de les informer du fait que ce même retard a été résorbé. Suite à notre intervention, Thalys rembourse le billet non utilisé et intervient dans les frais de taxi via des e-vouchers.

S'il est possible de prévenir les voyageurs d'un retard, il doit être tout aussi possible de les informer du fait que ce même retard a été résorbé. Suite à notre intervention, Thalys rembourse le billet non utilisé et intervient dans les frais de taxi via des e-vouchers.



3.4. Les gares

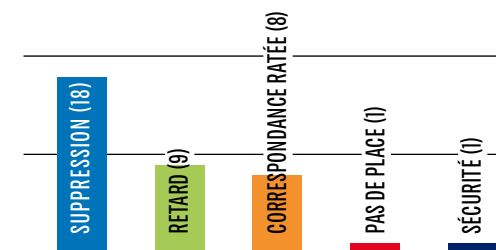
La seule plainte traitée dans cette catégorie concernait un problème d'accessibilité dans une gare des Pays-Bas. Les deux voyageurs avaient acheté leurs billets à la SNCB. Les codes-barres présents sur leurs titres de transport n'ont pas été reconnus par le

lecteur qui gère l'ouverture des portails de sortie et ils ont dû demander de l'aide pour quitter le quai. L'enquête menée à la suite de notre intervention n'a pas permis de spécifier l'origine du problème.

Nous estimons que la SNCB n'a pas respecté son obligation d'information (telle que prévue par la législation européenne). Les entreprises ferroviaires doivent fournir aux voyageurs des informations concernant, par exemple, les horaires, l'itinéraire le plus rapide et les activités susceptibles de perturber ou de retarder les services.

En outre, pour nous, un voyageur ne devrait jamais être victime d'un bras de fer entre deux entreprises.

3.5. Durant le voyage



informations concernant, par exemple, les horaires, l'itinéraire le plus rapide et les activités susceptibles de perturber ou de retarder les services. Nulle part la SNCB n'a mis en garde ce client. Ainsi, le voyageur a été forcé de choisir entre un dommage évident, sous la forme d'un vol manqué, et prendre un taxi. Par conséquent, à titre de compromis, nous proposons que la SNCB rembourse les frais de taxi. La SNCB ne nous suit pas car, selon elle, il n'aurait pas été possible d'avertir le client. En effet, elle n'a pas reçu à temps les informations nécessaires de ses collègues luxembourgeois des CFL.

Avis : Train international annulé

Dossier : 2021/09/006

Vendeur : SNCB

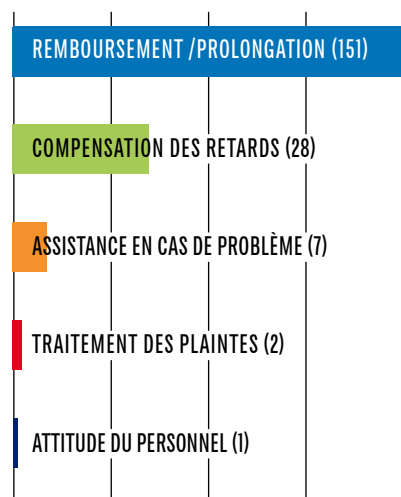
Transporteur : SNCB

Nous sommes le 30 juillet 2021 : les conséquences des inondations se font encore sentir. Voyager de Luxembourg à Bruxelles Aéroport-Zaventem s'avère difficile pour un voyageur étranger. Le train prévu ne circule pas et, en empruntant l'itinéraire alternatif, avec de nombreux changements, le vol prévu sera manqué. Le voyageur décide donc de prendre un taxi à Arlon (475,5 euros). Il demande le remboursement des frais de taxi mais la SNCB ne veut rembourser que le billet de train.

Nous estimons que la SNCB n'a pas respecté son obligation d'information (telle que prévue par la législation européenne). Les entreprises ferroviaires doivent fournir aux voyageurs des

Nous ne sommes pas d'accord avec cet argument : le voyageur n'a de relation contractuelle qu'avec la SNCB, et non avec les CFL. En outre, pour nous, un voyageur ne devrait jamais être victime d'un bras de fer entre deux entreprises. De plus, les problèmes se sont produits exclusivement sur le réseau belge. Comment dès lors la coopération des CFL peut-elle être nécessaire pour que la SNCB se conforme à son devoir d'information ? Ce voyageur a subi un préjudice évitable (les frais de taxi). Notre avis demande à la SNCB de le compenser. La SNCB estime qu'en remboursant le billet de train, elle a suivi les règles européennes mais comprend que ce n'est pas une solution satisfaisante pour le voyageur. Par conséquent, celui-ci reçoit une compensation supplémentaire (250 euros).

3.6. Après-vente et service à la clientèle



3.6.1. Les voyages internationaux au temps du coronavirus

En matière de trafic ferroviaire international, la crise du coronavirus s'est traduite par un plus grand nombre de demandes de remboursement de voyages réservés. Les entreprises ferroviaires ont généralement fait preuve de flexibilité et ont assoupli leurs conditions d'échange et de remboursement. Mais la pandémie fut longue et imprévisible, ce qui a entraîné de multiples modifications de ces conditions. En outre, les différences de mesures d'un pays à l'autre ont été synonymes de différences entre les entreprises ferroviaires.

Thalys a fait preuve d'une certaine compréhension envers les clients touchés par les restrictions de voyage. Ses voyageurs pouvaient, si les conditions tarifaires le permettaient, échanger leurs billets sans frais. Tout d'abord, les voyageurs ont pu reporter gratuitement leurs réservations effectuées entre le 10 mars et le 29 août 2020. Ensuite, Thalys a proposé un nouvel assouplissement : l'échange de toutes les réservations effectuées entre le 9 mars 2021 et la fin de l'année 2021. Cet échange était gratuit, sauf pour certaines formules tarifaires, pour lesquelles le client s'est vu imposer un coût de 5 euros par billet. Toute différence de prix entre l'ancien et le nouveau billet restait à charge du voyageur. En outre, l'échange devait être effectué avant l'heure de départ initiale. Les remboursements étaient également possibles, si les conditions tarifaires le permettaient et s'il était demandé par le biais du point d'achat initial.

Toutefois, au début de la pandémie, Thalys reçoit plus d'appels téléphoniques des voyageurs touchés qu'elle ne peut en gérer et est donc peu joignable par téléphone. C'est dans ces circonstances que Thalys demande à certains clients de les recontacter ultérieurement, sans

Toutefois, au début de la pandémie, Thalys reçoit plus d'appels téléphoniques des voyageurs touchés qu'elle ne peut en gérer et est donc peu joignable par téléphone. C'est dans ces circonstances que Thalys demande à certains clients de les recontacter ultérieurement, sans préciser de délai.

préciser de délai. Sans autre précision, ces voyageurs ne savent pas qu'il est préférable de demander des bons. Un échange doit être effectué dans un délai d'un an à compter de la date de voyage d'origine. Mais ces clients n'en ont pas été informés non plus, ce qui a entraîné des mauvaises surprises par la suite. Les voyageurs qui, en revanche, avaient demandé des bons à Thalys ont pu bénéficier d'une prolongation automatique de ces bons jusqu'à fin 2021.

La Deutsche Bahn est encore plus accommodante envers ses voyageurs : l'annulation de billets dans le cadre des mesures corona est possible sans frais. Même si le client annule le voyage parce qu'un hôtel réservé est mis en quarantaine, DB souhaite rembourser les billets de train.

Eurostar envoie de sa propre initiative des bons à ses clients, dont il prolonge ultérieurement la validité. Mais en procédant de la sorte, les voyageurs Eurostar ratent la possibilité d'un remboursement en espèces.

Une autre problématique des voyages internationaux en train est le manque de vision commune et de coopération entre les différentes entreprises ferroviaires. Nous reconnaissons que des initiatives sont prises pour faciliter la réservation de voyages internationaux. Malheureusement, il faut aussi noter que l'assistance et le SAV sont généralement moins fluides, surtout lorsque différents transporteurs sont

impliqués. L'un estime que l'assistance devrait être proposée par le transporteur, tandis que l'autre soutient que le vendeur devrait s'en porter garant. Ils sont d'accord sur une chose : la responsabilité ne leur incombe pas. De plus, un voyageur bloqué n'est pas toujours au courant de ses droits, ce qui ne fait que rendre la situation plus pénible.

Pourtant, les choses bougent. Railteam, un partenariat entre DB, Eurostar, SNCB, NS, ÖBB, SBB, SNCF et Thalys, a créé HOTNAT (Hop On The Next Available Train). Sur leur site Internet railteam.eu, ils décrivent ce système comme suit : « Avec HOTNAT, les voyageurs peuvent facilement prendre le prochain train à grande vitesse depuis la gare de correspondance, en cas de retard ou d'annulation d'un train à grande vitesse de l'Alliance Railteam. Ce service est gratuit, mais les conditions suivantes s'appliquent : la correspondance manquée doit être établie entre deux trains à grande vitesses de l'Alliance Railteam. Le service HOTNAT est uniquement disponible au départ de la même gare que la correspondance initialement prévue. Le service HOTNAT est d'application en cas de retard et d'annulation de trains. L'approbation de ce service se fait sous réserve de disponibilité de places à bord de chaque train. Les places ne sont pas garanties. » Toutefois, dans le domaine de la fourniture d'informations, des améliorations sont encore possibles. En effet, les employés de ces entreprises ferroviaires ne sont pas toujours au courant de l'existence

Eurostar envoie de sa propre initiative des bons à ses clients, dont il prolonge ultérieurement la validité.

de ce service ou n'informent pas les voyageurs en cas de problème, ce qui peut conduire à proposer inutilement aux voyageurs bloqués l'achat d'un nouveau billet plus cher.

Il reste donc nécessaire d'établir des accords clairs et uniformes entre le transporteur, le vendeur et le voyageur.

3.6.2. Avis

Segmentation des contrats

Dossier : 2021/01/390

Vendeur : SNCB

Transporteur : SNCF

Un voyageur réserve auprès de la SNCB un voyage de Wohlen (Suisse), via Bâle et Strasbourg, à Bruxelles (219,10 €). Cependant, le train de Bâle à Strasbourg est annulé. Bloqué à Bâle, le voyageur est invité à se rendre à Mulhouse et à y demander un billet de remplacement pour Bruxelles. Mais comme il n'y a pas de train direct entre Strasbourg et Bruxelles, le voyage se poursuit via Marne-la-Vallée. Il s'en est fallu de peu, mais le client a finalement atteint Bruxelles le jour même, avec un retard de plus de cinq heures.

Pour ce retard monstre, la SNCB offre une compensation égale au prix du billet de Bâle

à Strasbourg (27,10 euros). Ce faisant, elle invoque le principe de contrats de transport séparés, également appelé segmentation des contrats (voir la page 26 de notre rapport annuel 2019 pour plus de précisions). Mais à notre avis, rien dans la réglementation européenne ne permet aux entreprises ferroviaires d'appliquer la segmentation des contrats. Par conséquent, ce client devrait recevoir une compensation pour le prix total de sa réservation, indique-t-on dans notre proposition de conciliation. En réponse, la SNCB renvoie à ses conditions de transport, qui stipulent qu'un billet représente un seul contrat de transport, rejetant ainsi la compensation intégrale.

Toutefois, les conditions de transport de la SNCB ne s'appliquent qu'aux transports effectués par la SNCB. Le tronçon de Wohlen à Bâle était exploité par les CFF. Le tronçon de Bâle à Bruxelles était exploité par la SNCF. À notre avis, ne pas compenser pleinement ce retard va à l'encontre des intentions que le législateur a mises dans la législation européenne applicable ici. Par conséquent, notre avis demande à la SNCB d'abandonner le principe de la segmentation des contrats et d'accorder au client une compensation basée sur le prix total de la réservation. Cependant, la SNCB se cache à nouveau derrière le principe des contrats de transport séparés, laissant le client avec une mini-compensation pour un retard géant.

Mais à notre avis, rien dans la réglementation européenne ne permet aux entreprises ferroviaires d'appliquer la segmentation des contrats. Par conséquent, cette cliente devrait recevoir une compensation pour le prix total de sa réservation

Thalys a déclaré qu'elle étudiait en interne les moyens d'améliorer la communication sur les retards ou les suppressions dans les dossiers AirRail. Thalys a convenu avec KLM qu'à partir de maintenant Thalys sera notre seul point de contact.

AirRail

Dossier : 2021/01/588

Vendeur : Thalys

Transporteur : Thalys

Le propriétaire d'une agence de voyage vend 4 billets AirRail, une combinaison du Thalys et d'un vol de la compagnie aérienne KLM. Les 4 voyageurs veulent se rendre d'Anvers-Central à l'aéroport de Schiphol. Cependant, leur train Thalys est annulé et ils n'arrivent à destination qu'en prenant un taxi (300 euros). L'un des passagers contacte KLM, qui rembourse les frais de taxi. Mais le problème ne s'arrête pas là. Pour obtenir une compensation pour le train annulé, l'agent de voyage doit s'adresser à Thalys. Ils se heurtent à trois problèmes : l'absence de numéro de dossier Thalys, le fait que le système ne reconnaisse pas AirRail comme un type de billet et le manque de clarté quant au montant de l'indemnisation.

Nous avons rencontré de nombreuses difficultés au cours de notre médiation. L'entreprise ferroviaire (notre compétence) et la compagnie aérienne (qui ne relève pas de notre compétence) ont conclu des accords mutuels concernant le traitement des dossiers de plainte : KLM traite les demandes de remboursement sur la trajectoire vers Schiphol et Thalys traite les demandes pour les voyages en train au départ de Schiphol. Thalys répond toujours à nos questions et à nos commentaires. Chez

KLM, en revanche, le silence règne, ce qui est assez agaçant car Thalys nous y renvoie à chaque fois. La seule réponse que nous recevons de KLM (en un an et demi d'efforts) est qu'elle n'est pas prête à répondre à nos questions. Mais si KLM ne souhaite pas coopérer, alors Thalys devrait nous fournir toutes les informations que nous demandons.

Au final, nous remettons à Thalys un quadruple avis :

1. Thalys devrait rendre les informations sur AirRail plus facilement disponibles. Un lien sur le site web semble être le minimum.
2. Thalys et KLM doivent informer clairement les passagers de la procédure à suivre en cas de problème. Qui doivent-ils contacter ? Quelles sont les options ?
3. Thalys et KLM doivent revoir la façon dont ils traitent les demandes de compensation et fournir un point de demande unique. Une explication claire du mode de calcul de la compensation est également nécessaire.
4. Thalys doit nous apporter des réponses fondées dans les futurs dossiers AirRail.

Thalys a déclaré qu'elle étudiait en interne les moyens d'améliorer la communication sur les retards ou les suppressions dans les dossiers AirRail. Thalys a convenu avec KLM qu'à partir de maintenant Thalys sera notre seul point de contact. Si nous avons besoin de l'avis de KLM, Thalys servira d'intermédiaire. 🚂

4. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen

4. Plus forts ensemble : la médiation au niveau national et européen

4.1. Le portail www.ombudsman.be

La CPMO (Consultation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans) réunit 30 médiateurs issus de 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 de la CPMO 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 des droits qui leur ont été 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.

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

En 2021, les médiateurs ont traité ensemble 91 096 dossiers.

Au cours de l'année écoulée, la CPMO a commandé une enquête sur la connaissance et l'expérience de la population belge en matière de médiation.

Les résultats montrent que 64% de la population déclare connaître l'existence de la médiation. Mais seul un tiers de la population déclare savoir ce que fait un médiateur avec précision. Il existe également un clivage entre les générations, les personnes âgées de 55 ans et plus (89%) ayant une idée plus claire de la fonction.

21% de la population a contacté au moins une fois un médiateur. Enfin, 64% des répondants ayant eu recours à un médiateur se sont déclarés satisfaits des solutions et des réponses reçues relatives à leur(s) problème(s).

Pour en savoir plus sur le réseau, nous vous invitons à consulter le site 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 (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 ADR⁵ 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 compétent. Par exemple, les médiateurs des secteurs régulés (Assurances, Énergie, Banques, Télécommunications, Voyageurs ferroviaires et Services postaux) reçoivent plus de 45 000 dossiers chaque année. Les consommateurs et entreprises qui ne savent pas vers qui se tourner peuvent s'adresser au SMC, qui constitue le chaînon manquant du système de règlement extrajudiciaire des litiges en Belgique.

Les consommateurs peuvent introduire leur plainte via le formulaire en ligne disponible sur www.mediationconsommateur.be.

... la grande majorité des consommateurs se dirigent directement vers le service de médiation compétent. Par exemple, les médiateurs des secteurs régulés (Assurances, Énergie, Banques, Télécommunications, Voyageurs ferroviaires et Services postaux) reçoivent plus de 45 000 dossiers chaque année.

⁵ ADR : Alternative Dispute Resolution ou règlement extrajudiciaire de litiges



4.3. 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.

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 2021, le réseau a encore dû s'appuyer sur des ateliers en ligne en raison de la pandémie de corona. Mais cela n'a pas empêché les membres de TRAVEL_NET de se rencontrer en ligne en janvier, mai, octobre et novembre 2021. Durant ces réunions, des informations utiles ont été échangées sur l'impact de la pandémie sur les voyageurs et les usagers des transports publics dans les différents États membres européens. La Direction générale Mobilité et Transport a aussi profité de l'un de ces ateliers en ligne pour présenter la stratégie de la Commission européenne pour une mobilité durable :

Une mobilité équitable suppose également une protection des passagers et de leurs droits. Les

annulations massives survenues au cours de la pandémie de COVID-19 ont montré l'importance des règles en vigueur à l'échelle de l'UE ainsi que du caractère uniforme de leur mise en œuvre et du contrôle de leur application. L'UE doit venir en aide aux passagers lorsque des opérateurs de transport font faillite ou traversent une crise aiguë de liquidité, comme c'est le cas dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les passagers immobilisés doivent être rapatriés et leurs billets doivent être remboursés en cas d'annulation par le transporteur. La Commission examine les options relatives à d'éventuels moyens de protéger les passagers contre de tels événements et les avantages qu'offriraient de tels moyens, et présentera, s'il y a lieu, des propositions législatives.

Les droits des passagers de l'UE devraient être mieux mis en œuvre, plus clairs tant pour les transporteurs que pour les passagers, offrir une assistance adéquate, un remboursement, une éventuelle indemnisation en cas de perturbation, et prévoir des sanctions appropriées si les règles ne sont pas correctement appliquées. La Commission examinera les possibilités d'avancer sur la voie d'un cadre multimodal des droits des passagers qui sera simplifié, plus cohérent et harmonisé, et les avantages qu'offriraient de telles possibilités.

Ces ambitions européennes sont, bien entendu, suivies avec intérêt par les médiateurs et les entités ADR qualifiées actifs dans le secteur des voyages et des transports dans les différents pays membres de l'UE.

Entre-temps, les pourparlers sur la modification des statuts de notre service ont repris avec le cabinet du ministre compétent et nous réitérons notre espoir de pouvoir conclure notre prochaine rapport annuel avec l'heureuse annonce qu'en 2022 la nouvelle entité ADR, appelée Ombudsrail, aura vu le jour.

4.4. Entité-ADR

Depuis que notre demande a été rejetée en 2015 par le SPF Economie, nous répétons dans chaque rapport annuel l'appel chaleureux à nos décideurs politiques de créer les conditions qui peuvent faire du Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires une entité ADR reconnue. Nous l'avons formulé ainsi dans notre rapport 2019 :

Le fait qu'Ombudsrail ne soit toujours pas reconnu comme une entité ADR qualifiée constitue depuis longtemps un obstacle à ces partenariats. Pour rappel, lors de l'entrée en vigueur du Livre XVI "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" dans le Code de droit économique, il a été décidé que les services de médiation existants institués par la loi devaient également passer par la procédure de qualification.

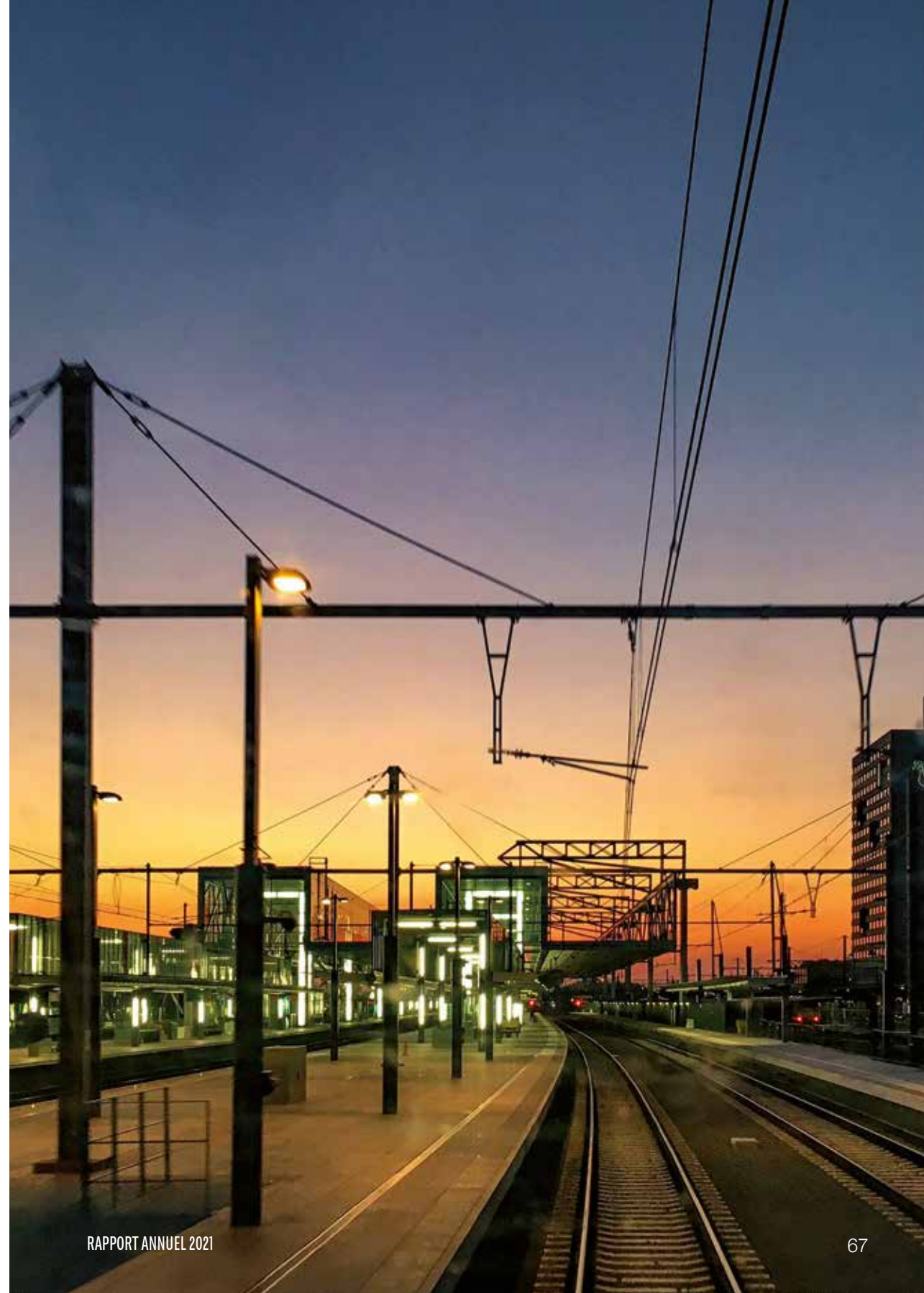
La situation spécifique du service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, qui fait partie du SPF Mobilité en tant qu'organisme autonome depuis 2010 et n'a pas de financement propre du secteur ferroviaire, a conduit l'organisme de reconnaissance, en l'occurrence le SPF Economie, à décider qu'Ombudsrail ne répondait pas aux critères d'indépendance énoncés dans la législation susmentionnée.

La loi qui devrait faire de notre service un organisme totalement indépendant avec son propre financement et des garanties d'indépendance suffisantes dans le chef des médiateurs n'a pas encore été finalisée.

Cela a pour conséquence que notre service n'existe en fait pas pour la Commission européenne, que nous ne sommes pas mentionnés sur la plateforme ODR⁶ ni dans la liste des organismes de résolution des litiges reconnus sur le site Internet de la Commission et que nous ne pouvons pas compter - contrairement aux autres membres - sur une contribution financière pour participer aux ateliers TRAVEL_NET.

Entre-temps, les pourparlers sur la modification des statuts de notre service ont repris avec le cabinet du ministre compétent et nous réitérons notre espoir de pouvoir conclure notre prochaine rapport annuel avec l'heureuse annonce qu'en 2022 la nouvelle entité ADR, appelée Ombudsrail, aura vu le jour. 🚆

⁶ ODR: Online Dispute Resolution



TEAM



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

[illegible]



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



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_FR



0800 25 095

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



Fax 02 221 04 29



Une visite en nos bureaux est possible sur rendez-vous

L'intervention du service de médiation est gratuite

WWW.OMBUDSRAIL.BE