

Rapport annuel
2002

Le médiateur
auprès de la SNCB

RAPPORT ANNUEL 2002

LE MEDIATEUR
AUPRES DE LA SNCB

TABLE DES MATIERES

AVANT - PROPOS	6
PREMIERE PARTIE : INTRODUCTION	7
DEUXIEME PARTIE : STATISTIQUES DES PLAINTES	13
1. Volume des plaintes	14
2. Motifs des plaintes	18
3. Résultats des interventions	20
TROISIEME PARTIE : ANALYSE DES PLAINTES	21
1. Evolution du nombre de plaintes	22
1.1. Titres de transport	27
1.2. Qualité du service offert à la clientèle	32
1.3. Service des trains	37
1.4. Bagages, Vélos et Colis	42
1.5. Divers	45
2. Autres dossiers introduits auprès du médiateur	47

QUATRIEME PARTIE : AVIS RENDUS PAR LE MEDIATEUR	49
1. Avis - Considérations générales	50
2. Avis rendus	51
3. Examen des avis	54
CINQUIEME PARTIE : CONCLUSION	85

AVANT - PROPOS

L'article 46 de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, prévoit que le médiateur doit chaque année faire rapport de ses activités.

Vous trouverez ci-après le dixième rapport du médiateur auprès de la SNCB, qui donne un aperçu du fonctionnement de celui-ci durant la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2002.

PREMIERE PARTIE

INTRODUCTION

1er janvier 1993, 31 décembre 2002. Les services de médiation auprès de la SNCB, de La Poste et pour les Télécommunications fonctionnent depuis 10 ans.

10 ans, comme le spécifie la loi, à protéger l'utilisateur. Mais 10 ans aussi, comme nous l'avons toujours dit, à tenter dans le cadre de nos compétences d'améliorer l'image de marque de la SNCB. Ecrire ceci il y a seulement quelques années nous aurait valu remarques acerbes ou regards incrédules ... c'est selon.

Le monde ferroviaire a considérablement changé en 10 ans : le matériel, l'infrastructure en général, les gares, le personnel et, ce n'est pas le moindre, la nature de la relation entre la Société et sa clientèle. Pour le service de médiation, ce furent 10 ans de propositions constructives, d'avis souvent rejetés et parfois exhumés un peu plus tard, de coups de gueule, de coups de coeur, de coups dans l'eau, de succès et d'échecs.

Faute de clarté, nous n'avons pu mener à bien notre projet d'inclure dans notre rapport annuel un chapitre supplémentaire : le bilan critique de notre action sur une décennie avec pour miroir l'évolution du rail, particulièrement sous son aspect le plus large du service à la clientèle.

Faute de clarté ? En réalité, climat d'incertitude. Le 31 décembre 2002, le mandat des médiateurs en fonction arrivait à échéance. Au début du même mois, on ignorait tout quant à la prolongation ou non du mandat et de la procédure qui serait mise en oeuvre. Le 10 décembre, le Moniteur Belge publiait (un peu) tardivement l'appel aux candidatures pour les postes de médiateurs auprès de la SNCB. Evidemment, rien ne pouvait être décidé dans un délai si court ; situation guère motivante pour les collaborateurs du service, agents détachés de la SNCB.

La règle de continuité du service public prévalant, nous avons poursuivi notre mission et assuré comme il se doit la gestion du service.

Dans ces circonstances, il eût été hasardeux d'entreprendre la confection d'un rapport annuel, de surcroît étoffé. Nous n'avons pas souhaité prendre le risque de ne pouvoir mener à son terme ce travail. Le lecteur fidèle remarquera ainsi que c'est un rapport moins fourni que les années précédentes qui est présenté. Il comporte la présente introduction, les données statistiques concernant l'exercice 2002, une courte analyse de celles-ci, le résumé des avis et une brève conclusion. En agissant de la sorte, nous respectons néanmoins les prescriptions de l'article 46 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Dans ce cadre, il serait sain qu'une procédure précise concernant la fin des mandats soit mise en place afin que, le 31 décembre 2007, la situation des médiateurs soit clarifiée dans un sens ou dans un autre et ce, pas seulement dans leur intérêt, mais surtout dans celui du service, de ses collaborateurs et des usagers.

Ceci étant dit, 2002 a vu également d'importantes modifications au niveau du management de la SNCB (Conseil d'Administration comme Comité de Direction).

Rapidement, la nouvelle équipe dirigeante a émis le souhait (formel) de rencontrer périodiquement le service de médiation. Nous saluons comme il se doit cette initiative parce qu'il s'agit d'occasions propices à la transmission de messages. Nous pouvons profiter de ce type de débats pour faire connaître au plus haut niveau les sources de mécontentement – ponctuel ou récurrent – des usagers, leurs souhaits ou leurs aspirations en matière de confort ou d'infrastructures par exemple, et le cas échéant émettre certaines propositions. Enfin, c'est aussi l'occasion pour le service de médiation d'obtenir certains éclaircissements sur des problèmes plus globaux ou plus délicats qu'il est parfois malaisé de fournir par écrit.

Voilà un point positif. Ce qui l'est nettement moins, c'est encore l'absence du troisième contrat de gestion ; document dont nous avons souligné toute l'importance en concluant notre rapport d'activités 2001.

Pas de nouveau contrat de gestion, rien de nouveau par conséquent sur l'épineuse question des compensations pour mauvais services rendus. Répétons une fois encore que, selon nous, l'attention en ce domaine doit avant tout être consacrée aux clients fidèles victimes de retards chroniques, auxquels on continue faute de mieux à appliquer un régime discriminatoire. En dépit de la précarité de la situation financière de la SNCB, il conviendrait de ne pas négliger l'impact sur l'utilisateur d'une juste compensation.

COMMENT CONTACTER LE MEDIATEUR ?

Vous lui écrivez à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de la SNCB
Cantersteen 4
B-1000 Bruxelles
(à la gare de Bruxelles-Central)

ou vous lui adressez un fax
02/525 40 10

Vous pouvez également le contacter par téléphone

Francophones: 02/525 40 01
Néerlandophones: 02/525 40 00
Germanophones: 02/525 40 02

Par mail

Francophones: mediateur@b-rail.be
Néerlandophones: ombudsman@b-rail.be
Germanophones: ombudsman@b-rail.be

Ou vous vous présentez

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption.

L'intervention auprès du médiateur est gratuite.

DEUXIEME PARTIE

STATISTIQUES DES PLAINTES

1. VOLUME DES PLAINTES

Au cours des douze derniers mois, le médiateur a été saisi de 2.608 plaintes, dont 122 étaient irrecevables. 2.486 dossiers ont ainsi été traités.

Dans ce nombre, il faut relever 11 plaintes collectives et/ou pétitions, qui représentent un total de 450 clients ayant apporté leur signature à ces récriminations.

On peut dès lors considérer qu'en 2002, un total de 2.925 clients se sont adressés valablement au médiateur, sans tenir compte des contacts téléphoniques.

Pour des raisons pratiques, nous n'évoquerons dans ce rapport que le nombre de dossiers.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de dossiers traités.

Dossiers	1-1-98 au 31-12-98	1-1-99 au 23-12-99	24-12-99 au 31-12-00	01-01-01 au 31-12-01	01-01-02 au 31-12-02
Néerlandophones	2.512	1.537	1.565	1.916	1.604
Francophones	1.701	751	851	931	882
Total	4.213	2.288	2.416	2.847	2.486
	Rapport annuel '98	Rapport annuel '99	Rapport annuel '00	Rapport annuel '01	Rapport annuel '02

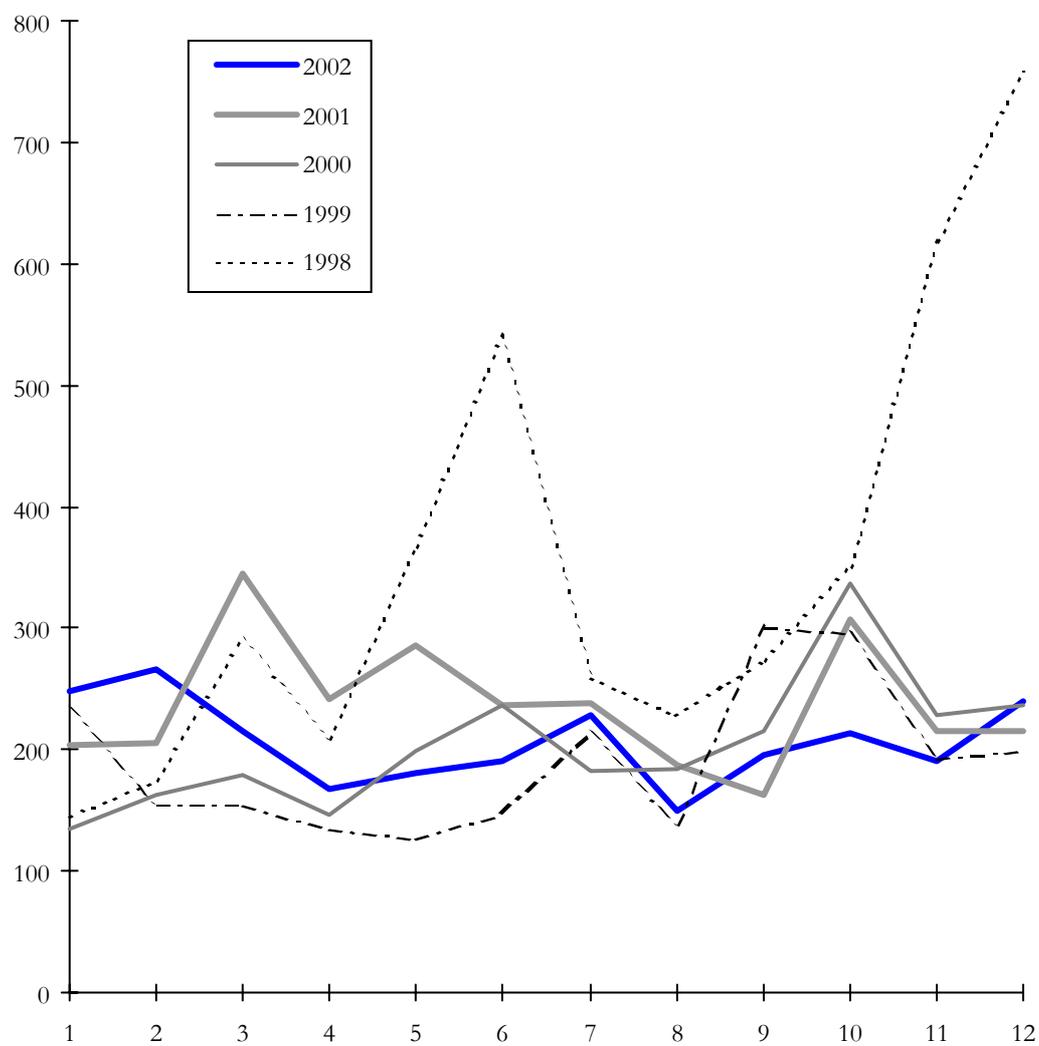
Remarque :

le nombre très élevé de plaintes pour 1998 était principalement dû aux difficultés rencontrées lors de l'introduction de la nouvelle offre train IC/IR 98 (entrée en vigueur le 4 mai 1998 et adaptée fin septembre 1998).

Le développement réel de nos activités peut se mesurer en comparant le nombre moyen de dossiers reçus chaque mois durant les précédents exercices.

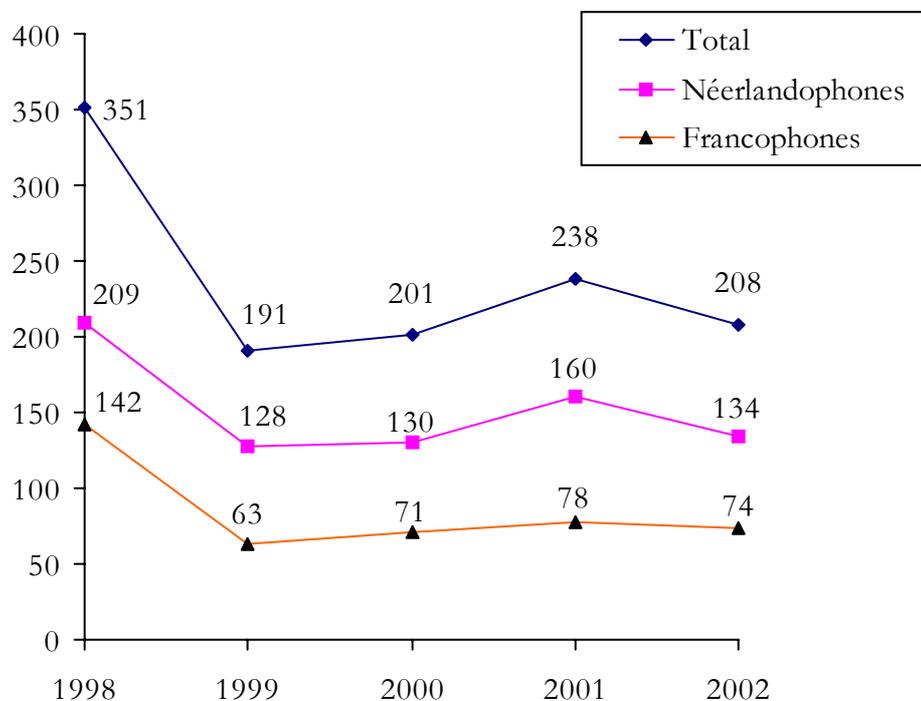
Evolution du nombre des plaintes

Nombre de plaintes par mois de 1998 à 2002



Evolution du nombre des plaintes

Moyennes mensuelles des plaintes traitées depuis 1998.



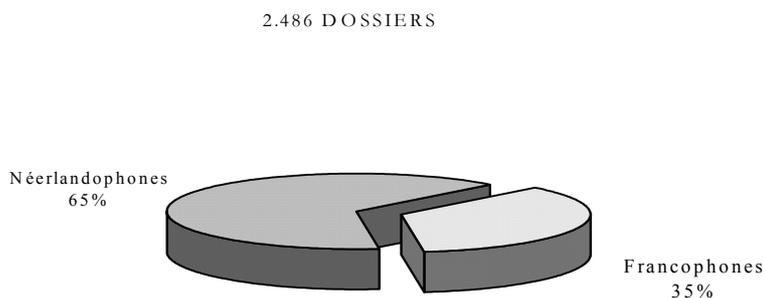
Nous rappelons que la pointe relevée en 1998 était principalement due aux problèmes liés au plan IC/IR 98 et aux protestations relatives à une augmentation éventuelle du prix des cartes train.

Les dossiers 2002

2.486 dossiers ont été traités lors de l'année écoulée.

La répartition linguistique s'établit comme suit :

- 1.604 dossiers néerlandophones (*)
- 882 dossiers francophones.



Il est bon d'ajouter que le service de médiation a été contacté par téléphone à au moins 8.000 reprises.

Le client peut réagir sur l'un ou l'autre incident, il manifeste son mécontentement par exemple sur la mauvaise information, son insuffisance ou tout simplement son absence, il fait savoir que, ce matin, il y avait une fois de plus un manque de places ou bien que le train avait (à nouveau) du retard. En outre, on constate un souhait de la clientèle d'obtenir une compensation pour les retards, une question à laquelle nous sommes en attente d'une position officielle. En 2002, il y a eu un nombre étonnant de réactions et de questions à la suite d'articles et d'annonces parus dans le journal « Metro » ; particulièrement de clients curieux sur la mise en service, longuement annoncée, des voitures à double étage. Souvent le médiateur peut apporter une aide immédiate au client, en lui fournissant les informations souhaitées ou en l'orientant vers les services compétents de la SNCB. Ainsi, après une explication ou la délivrance de renseignements utiles lors d'un entretien téléphonique, beaucoup de plaintes « annoncées » ne sont pas introduites d'une manière formelle.

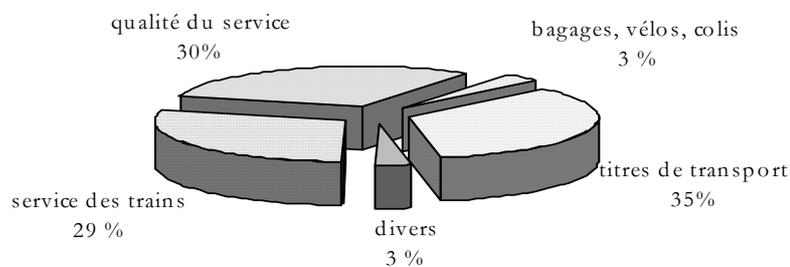
(*) Pour des raisons pratiques, les dossiers introduits dans une autre langue font partie des dossiers néerlandophones.

2. MOTIFS DES PLAINTES

Les 2.486 plaintes que nous avons reçues durant cette année ont été réparties en cinq catégories compte tenu de leur nature spécifique. Cette répartition donne un net aperçu des différents types de problèmes, tout en indiquant leur importance :

- 861 dossiers ont trait aux titres de transport ;
- 736 sont relatifs à la qualité du service offert à la clientèle ;
- 728 concernent le service des trains ;
- 84 plaintes se rapportent aux bagages, vélos et colis ;
- 77 litiges dénoncent des problèmes divers (accidents, dégâts et souillures, sécurité, concessions, ...).

Répartition par groupes



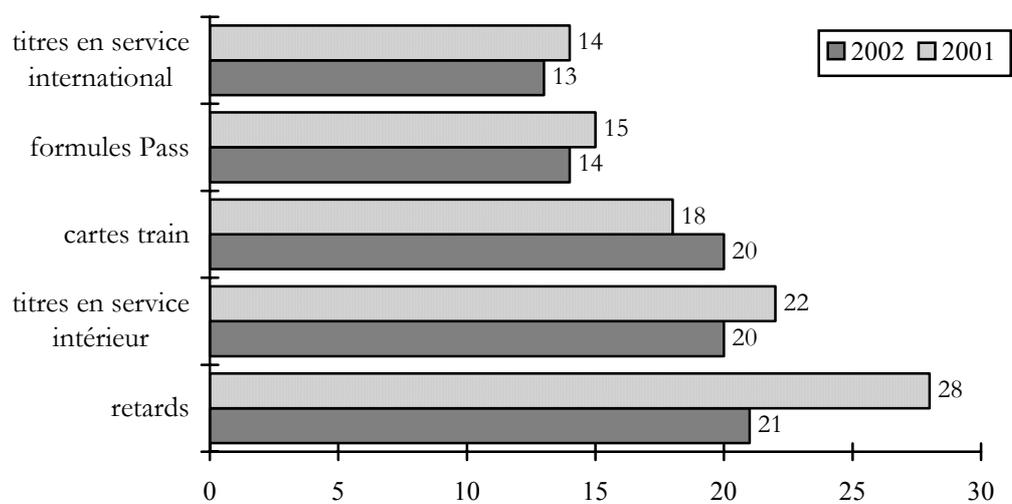
Comme dans les rapports précédents, les plaintes traitées ci-après ont été reprises dans l'ordre décroissant d'importance de chaque groupe (titres de transport, qualité du service offert à la clientèle, service des trains, ...).

Top cinq toutes catégories confondues

Voici les catégories qui obtiennent le plus grand nombre de récriminations :

- retards :	253
- titres en service intérieur :	244
- cartes train :	239
- formules Pass :	165
- titres en service international :	157

Nombre mensuel moyen des plaintes du top cinq

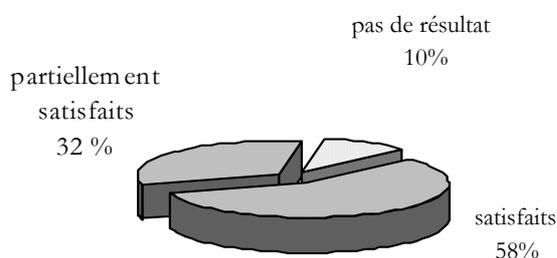


3. RESULTATS DES INTERVENTIONS

Sur les 2.486 dossiers introduits auprès du médiateur, 472 étaient toujours en traitement fin décembre 2001.

Les 2.014 plaintes clôturées ont connu le résultat suivant :

- 1.169 clients ont obtenu satisfaction ;
- 641 ont obtenu partiellement satisfaction ;
- 204 dossiers n'ont pas obtenu de résultat.



90 % des usagers qui ont fait appel au médiateur ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction auprès de la SNCB.

Cela montre que la majorité des plaintes introduites étaient fondées et ont été considérées comme telles par la SNCB.

Il est important de préciser que si une réponse donne satisfaction à un client, cela ne signifie pas pour autant que le problème sous-jacent a été résolu.

Prenons par exemple le problème d'un retard qui provoque fréquemment pour un client une rupture de correspondance : ce n'est pas parce que la SNCB donne une explication valable quant à l'établissement ou non d'un délai d'attente, à son élargissement ou non, ou encore fournit les causes du retard que le problème est résolu. Le client sait que le dysfonctionnement est connu et que la volonté de la SNCB de le résoudre dans la mesure de ses possibilités est là.

Lorsque la SNCB promet en plus du reste une amélioration dans un certain délai et que celui-ci n'est pas respecté, elle risque de se voir confrontée à une nouvelle plainte de ce client qui avait pourtant obtenu «satisfaction».

Dans 10 % des cas, la médiation n'a abouti à aucun résultat, soit parce que la SNCB ne pouvait en aucune manière répondre à la requête (légitime) du client, soit parce que la procédure a été interrompue en concertation entre les parties.

TROISIEME PARTIE

ANALYSE DES PLAINTES

1. EVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

Les plaintes sont regroupées en cinq grandes catégories présentées par ordre décroissant en fonction du nombre de dossiers introduits pour chacune d'entre elles. Ces cinq catégories sont : les « titres de transport », la « qualité du service offert à la clientèle », le « service des trains », les « bagages, vélos et colis » et les « divers ».

Chaque catégorie est à son tour divisée en plusieurs sous-rubriques.

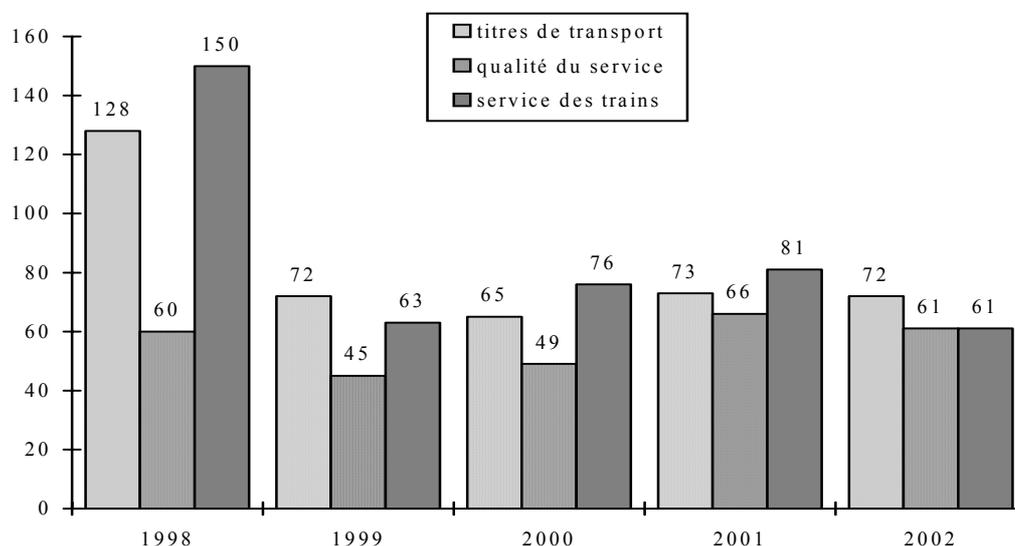
Evolution des principales catégories de plaintes

Les « titres de transport » affichaient une moyenne mensuelle de 128 plaintes en 1998, 72 en 1999, 65 en 2000, 73 en 2001 et 72 en 2002.

La moyenne mensuelle des plaintes ayant trait à la « qualité du service offert à la clientèle » était de 60 dossiers en 1998, pour 45 en 1999, 49 en 2000, 66 en 2001 et 61 en 2002.

Pour la catégorie « service des trains », la moyenne mensuelle était de 150 en 1998, 63 en 1999, 76 en 2000, 81 en 2001 et 61 en 2002.

Graphique par moyenne mensuelle



En 1998, l'évolution des catégories « service des trains » et « titres de transport » est due, d'une part, à la répercussion de la mise en place du plan IC/IR 98 et, d'autre part, aux protestations liées à la tarification des cartes train.

Groupe titres de transport : évolution des catégories les plus importantes

Les « titres de transport » en service intérieur ont réalisé une moyenne de 13 dossiers en 1998, pour grimper à 15 en 1999, à 17 en 2000, 22 en 2001 et 20 en 2002.

Les « cartes train » connaissent toujours leur lot de récriminations avec une moyenne mensuelle de 87 en 1998, 25 en 1999, 18 en 2000 et en 2001 et enfin 20 dossiers en 2002.

Les « formules Pass » affichaient une moyenne de 12 dossiers en 98, en 99 cette moyenne est revenue à 11 dossiers puis 10 en 2000, 15 en 2001 et 14 en 2002.

Graphique par moyenne mensuelle



La pointe de 1998 est due à la protestation de la clientèle qui fustigeait l'augmentation du prix des cartes train.

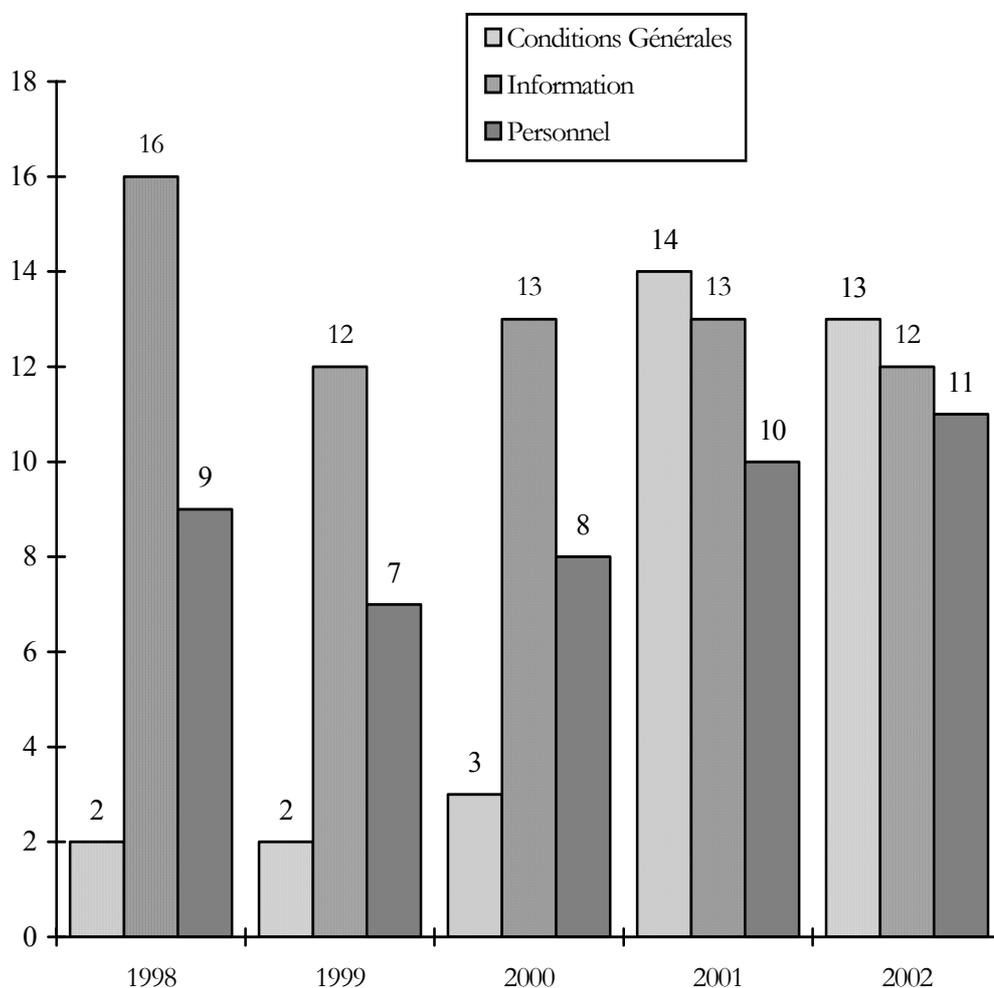
Groupe qualité du service offert à la clientèle : évolution des catégories les plus importantes

La rubrique « Conditions Générales » affichait une moyenne de 2 dossiers en 1998 et 1999, 3 dossiers en 2000 pour atteindre 14 dossiers en 2001 et 13 en 2002.

L'« Information » a fait l'objet d'une moyenne mensuelle de 16 dossiers en 1998, 12 en 1999, 13 en 2000 et 2001 et 12 en 2002.

La rubrique « Personnel » présentait une moyenne mensuelle de 9 dossiers en 1998. Elle est passée à 7 dossiers en 1999, 8 en 2000, 10 en 2001 et enfin 11 en 2002.

Graphique par moyenne mensuelle



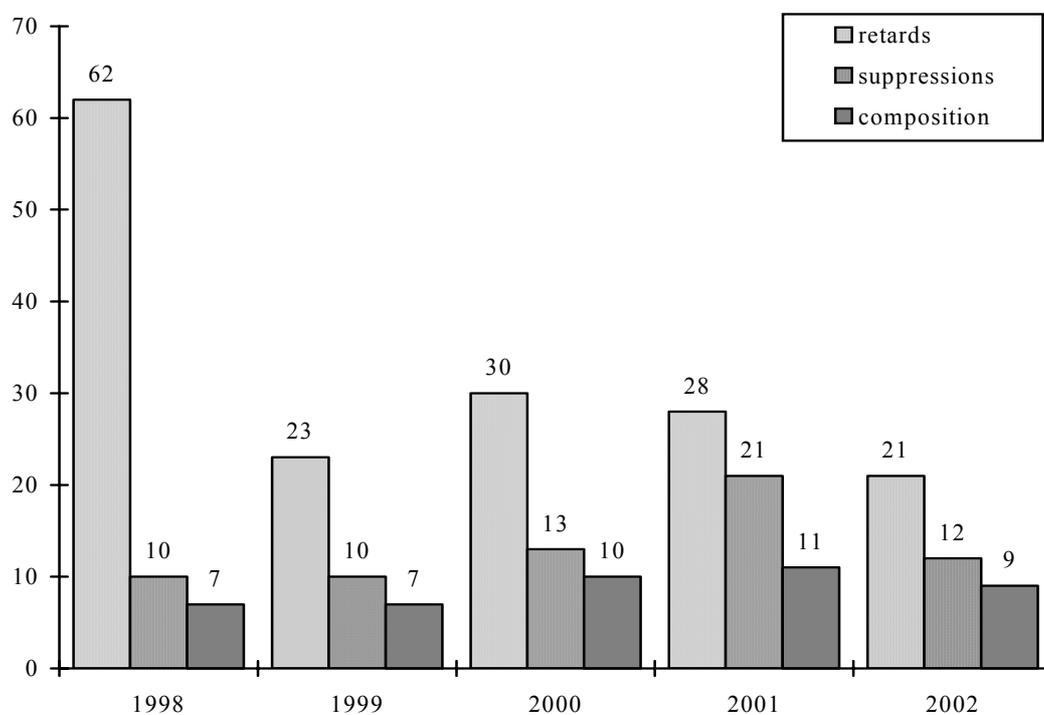
Groupe Service des trains : évolution des catégories les plus importantes

La moyenne mensuelle pour les « retards » était de 62 dossiers en 1998, 23 en 1999, 30 en 2000, 28 en 2001 et 21 en 2002.

La rubrique « suppressions » qui connaissait une moyenne mensuelle de 10 dossiers en 1998 et 1999 atteignait 13 dossiers par mois en 2000, 21 en 2001 et 12 en 2002.

La moyenne mensuelle de la « composition » qui était de 7 dossiers en 1998 et 1999, passait à 10 dossiers en 2000, 11 en 2001 et 9 en 2002.

Graphique par moyenne mensuelle



Remarquez la pointe élevée des « retards » en 1998, année du plan IC/IR 98, et sa diminution en 1999.

Evolution des plaintes par catégorie

A partir des groupes de plaintes les plus importantes, nous avons établi un tableau récapitulatif reprenant le nombre le plus élevé de dossiers introduits pour chaque année.

catégorie	Rapport annuel 1998 (1)	Rapport annuel 1999 (2)	Rapport annuel 2000 (3)	Rapport annuel 2001 (1)	Rapport annuel 2002 (1)
retards	749	281	356	337	253
information	190	148	161	153	139
titres de transport en service intérieur	156	178	208	264	244
service à la clientèle	190	95	127	176	127
titres de transport en service international	155	148	164	163	157
formules Pass	138	134	122	174	165
cartes train	1.039	295	217	221	239
Conditions Générales	24	22	32	172	153
suppressions de trains	122	117	155	249	150
offre train	648	173	165	95	102
composition des trains	88	87	121	133	113
personnel	105	80	98	116	133

(1) période du 1er janvier au 31 décembre

(2) période du 1er janvier au 23 décembre 1999

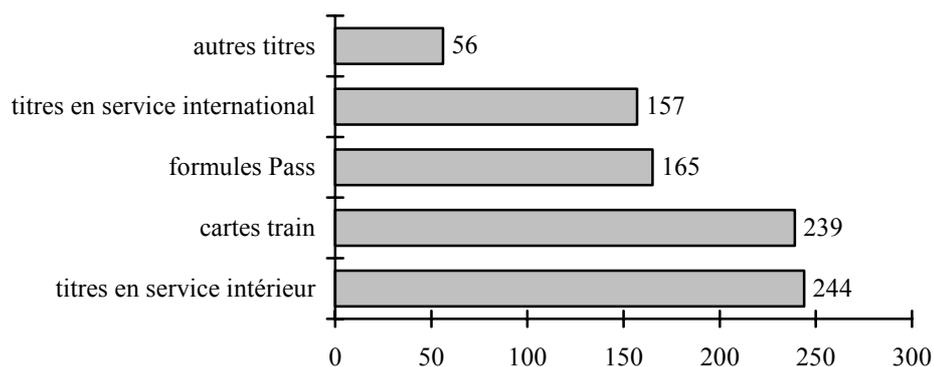
(3) période du 24 décembre 1999 au 31 décembre 2000

1.1. TITRES DE TRANSPORT

Avec 861 dossiers, soit 35% du nombre de plaintes, le groupe reprenant les titres de transport arrive à la première place. Cela concerne notamment les :

- problèmes lors de l'achat ou de l'utilisation de ceux-ci ;
- cartes train ;
- titres de transport internationaux ;
- formules Pass.

Plaintes par catégorie



En 2002, il y a environ autant de dossiers pour les titres de transport en service intérieur (244) que pour les cartes train (239). Il y en a moins pour les titres de transport en service international (157) et pour les divers Pass (165).

Evidemment, au sens strict, les cartes train sont des titres de transport en service intérieur. Vu leur régime particulier sur de nombreux points, nous les avons toujours traitées séparément.

Les plaintes des catégories « Cartes train », « Titres de transport en service international » et « Divers Pass » sont assez stéréotypées tandis que les causes de mécontentement concernant les **Titres de transport en service intérieur** sont assez différentes.

Malgré la variété de ces dernières, quelques subdivisions sont possibles. Un nombre important de plaintes porte sur les cartes de réduction. Souvent, les clients sont de bonne foi mais, démunis du document, ils ne peuvent attester leur droit. Parfois, des voyageurs présentent une carte périmée alors qu'ils peuvent bénéficier de la réduction ou ils montrent sans le savoir celle d'un membre de la famille. Une octogénaire a même donné son livret de mariage à l'accompagnateur en pensant qu'il ouvrait le droit à la réduction « Familles Nombreuses ».

En pareilles circonstances, les directives sont plus souples depuis quelques années : les clients peuvent montrer leur carte de réduction dans une gare endéans les 14 jours calendrier. Le paiement des frais administratifs (6,20 euros) clôture le dossier.

A ce sujet, un problème peut encore subsister. Dans certaines circonstances (comme un séjour à l'étranger), il arrive qu'un client ne puisse se présenter en temps utile dans une gare ou encore qu'il reçoive une invitation à payer, en plus du voyage, un supplément forfaitaire de 50 euros (25 pour les jeunes de moins de 18 ans) bien qu'il ait fourni le document.

Régulièrement, des contestations surgissent lorsque le voyageur n'a pas prévenu l'accompagnateur lors de l'embarquement. Les clients sans titre de transport peuvent en effet acheter celui-ci dans le train. Ils doivent en aviser le personnel de bord. S'ils partent d'une gare sans guichet (ou avec un point de vente fermé à ce moment-là), ils peuvent acheter leur billet sans supplément. Si le client entame son déplacement dans une gare pourvue d'un point de vente, et qu'il en avise l'accompagnateur du train, il acquitte le prix du voyage et un droit de confection de 2,30 euros. S'il ne prévient pas lors de l'embarquement, il doit payer immédiatement le prix du trajet, augmenté d'un montant de 12,50 euros. Si tel n'est pas le cas, ce dernier passe à 50 euros (25 euros pour les moins de 18 ans) et doit être réglé dans un délai de 14 jours calendrier.

Quoique prévenir l'accompagnateur du train soit un principe clair, il n'en demeure pas moins que son application ne va pas toujours de soi. Par exemple, il arrive qu'aux heures de pointe, un train soit particulièrement long ou que sur un quai en courbe, on distingue malaisément le personnel du train ou encore que ce dernier n'aperçoive pas le signe du bras ou l'interprète erronément, ...

Les billets délivrés sont aussi source de litiges. L'acheteur ne reçoit pas le titre de transport demandé : soit un billet « simple » au lieu d'un « aller/retour », soit une réduction ou une formule de voyage inadaptée, soit le prix incorrect d'une B-Excursion (billet assorti de l'accès à un événement ou à une exposition) dont le client compare à tort le prix des différentes zones de départ. Ces B-Excursions peuvent aussi être à l'origine de problèmes relatifs aux prestations annexes, qui ne répondent pas totalement aux informations initiales (par exemple, heures d'ouverture d'un musée réduites, ...).

Une catégorie un peu à part concerne les déplacements ferroviaires de personnes pour lesquels interviennent ensuite un service social, un centre psychiatrique ou d'accueil. Généralement, on tient compte de la situation spécifique de ces voyageurs et on élabore une solution globale.

Les plus jeunes sont parfois ingénieux pour que leurs parents n'aient pas connaissance du formulaire jaune « C 170 - Constat d'irrégularité voyageurs » qu'ils avaient reçu (qu'on peut clôturer dans une gare endéans les 14 jours calendrier). L'affaire éclate quand la SNCB exige le montant - entre-temps revu à la hausse - à payer ou qu'elle transmet l'affaire au Parquet.

Les dossiers « C 170 », c'est-à-dire les situations irrégulières qui ne trouvent pas de conclusion immédiate dans le train, sont en général traités raisonnablement : si à la base une erreur est imputable à la SNCB elle-même, un règlement est proposé sans frais supplémentaires. Par contre, si le client est fautif mais qu'il peut faire valoir des circonstances atténuantes, la SNCB peut se limiter à réclamer 6,20 euros de frais administratifs.

Les **cartes train** aussi entraînent leur lot de problèmes spécifiques. Environ un quart des problèmes résultent de l'oubli par le client de son abonnement. L'entreprise ferroviaire tolère, comme il est prévu dans la réglementation, deux oublis sur une période d'un an.

Si le voyageur dépasse ce seuil et qu'il possède effectivement une carte train en ordre de validité, il paie les frais administratifs afférents.

Quelques cas sont relatifs à des Railflex inutilisés à cause d'une maladie. La société de transport rembourse les voyages non effectués, déduction faite des frais administratifs.

Quelques abonnés, faute de trouver une place assise en 2e classe, s'installent en 1re.

S'il s'avère que le train était fortement occupé, la SNCB rappelle les Conditions Générales en cette matière, précise que des titulaires d'abonnements de 1re se plaignent également de ne pas disposer de places suffisantes et requiert le prix du surclassement, augmenté des frais administratifs.

Plus de la moitié des dossiers concernant les **formules Pass** sont relatifs à des titres de transport incorrectement complétés.

Dans la majorité des cas - lorsque la bonne foi du voyageur n'est pas mise en question - l'entreprise ferroviaire ne réclame que le prix du trajet, augmenté des frais administratifs.

Près d'un quart des requêtes des clients sont consécutives à un déplacement en dehors des heures liées à l'emploi du Pass.

Quand l'infraction n'est pas flagrante, la société de transport adopte la même attitude que ci-dessus.

Les plaintes sur les **titres de transport en service international** portent sur les trains internationaux classiques, les TGV, les Thalys et les Eurostar.

En 2003, l'offre dans la première catégorie sera progressivement et fortement réduite ; les auto-trains, pourtant un produit prisé malgré son prix assez élevé, disparaîtra d'ailleurs.

En premier lieu, les plaignants demandent davantage de clarté sur les tarifications établies à des prix de marché par les sociétés de transport et sur la disponibilité des formules de voyage les plus économiques.

En effet, ceux-ci sont étonnés de ne pouvoir acquérir les billets financièrement les plus intéressants alors qu'ils commandent ceux-ci dès l'ouverture des réservations.

Les entreprises ferroviaires indiquent bien que ces titres de transport existent en quantité limitée et ne sont d'ailleurs pas proposés dans tous les trains à grande vitesse. Toutefois, les acheteurs potentiels ne connaissent d'avance pas les trains et les dates où l'offre de ces billets est de facto fortement réduite ou inexistante. Cette décision n'est prise qu'au dernier moment par la SNCF.

Parfois, des voyageurs n'ont pu effectuer le déplacement prévu à cause d'une maladie, d'un accident, d'une hospitalisation, etc. Bien qu'en possession d'un titre de transport non échangeable ou non remboursable, ils sollicitaient néanmoins la restitution du montant payé.

Dans la plupart des situations, la SNCB a fait preuve de compréhension si les faits étaient incontestables et a remboursé partiellement la somme investie.

Puis, des clients évoquent les problèmes relatifs à la combinaison des billets en service intérieur (généralement à tarif réduit) avec ceux en service international, par exemple un titre « Senior » assorti d'un parcours sur un réseau voisin. Si cette manière de faire n'est pas interdite, la SNCB ne la recommande cependant pas pour des raisons assez abstraites, à savoir qu'un parcours vers l'étranger est considéré comme international dans sa globalité.

Quelques plaintes concernent des billets perdus par les acheteurs. En pareilles circonstances, la société de transport regrette de ne pouvoir intervenir en faveur de ceux-ci.

D'autres formules de voyage incitent à déposer plainte ...

Un tiers des affaires ont trait aux billets Bonus, cadeau, réquisitoires, ...

Plus d'un quart des demandes émanent de voyageurs, munis de billets « Senior », se déplaçant en dehors des heures imposées. Comme la plupart des irrégularités résultent d'une méconnaissance des conditions d'utilisation, la SNCB met fin au différend par le paiement des frais administratifs.

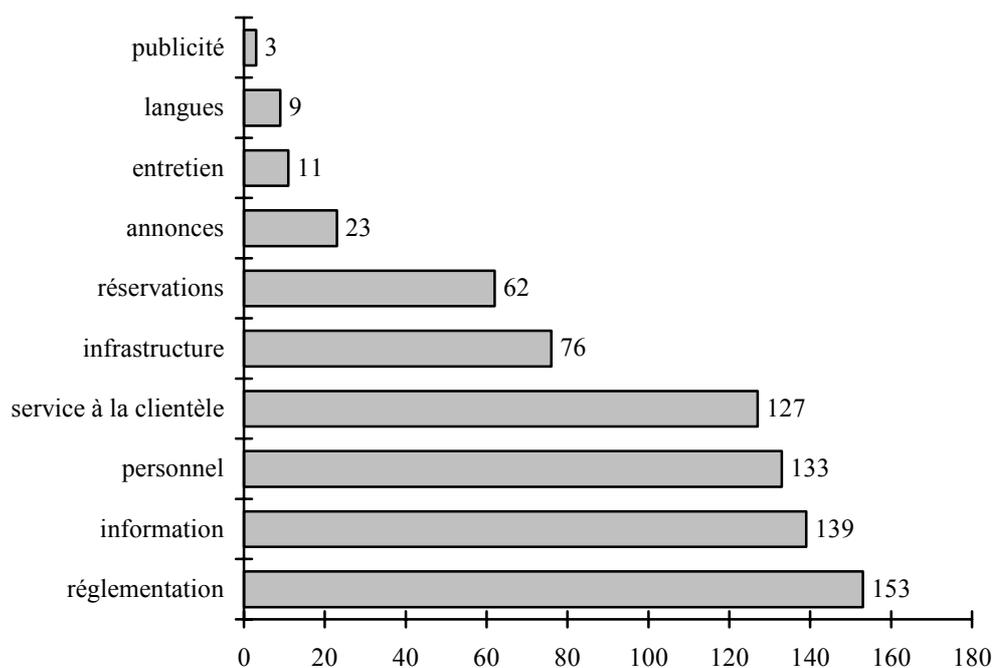
1.2. QUALITE DU SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE

L'an dernier, le client a estimé dans 736 cas que la qualité du service avait été insuffisante au point de devoir faire appel au médiateur.

Ce groupe représente 30 % du total des plaintes.

Pour ce qui est du volume des plaintes, la qualité du service à la clientèle arrive en deuxième position.

Plaintes par catégorie



Il ne suffit pas seulement à la SNCB d'offrir à sa clientèle un déplacement techniquement correct (une offre train convenable, une ponctualité acceptable, l'assurance de correspondances) avec un titre de transport adéquat (conditions d'utilisation, prix).

Le sentiment général de confort et de satisfaction des clients peut se mesurer entre autres à un certain nombre de paramètres qui sont repris dans la rubrique « Qualité du service offert à la clientèle ».

Le client compte sur une **prestation de service** performante à tous les échelons de l'entreprise : un accueil orienté vers la clientèle dans un milieu agréable par un personnel correct et compétent, relation dans laquelle on tient compte dans la mesure du possible de ses souhaits spécifiques, même lorsqu'un imprévu surgit.

Aussi bien avant que durant le voyage, le client veut une **information** délivrée à temps, complète et correcte sur les produits et services offerts, les modifications éventuelles ainsi que les possibilités de combinaisons avec les autres moyens de transport publics ou non.

Il souhaite obtenir une information pertinente et mise à jour aussi bien du personnel, que via les divers canaux audiovisuels dont dispose la SNCB ainsi que par les médias et Internet.

Il attend que la SNCB soit facilement accessible pour lui fournir l'information qu'il désire, de préférence de façon lisible et compréhensible.

Dans les enquêtes de qualité effectuées chaque trimestre par la SNCB, les meilleurs scores vont souvent au **personnel**. La plupart des contacts entre le client et l'entreprise s'opèrent aux guichets et aux comptoirs d'information ou via les employés des gares et les accompagnateurs de train. Notons aussi que l'information et la vente par téléphone gagnent constamment en importance.

Le client attend, à juste titre, une prestation de service de qualité. Le personnel joue un rôle primordial et doit, en fonction des circonstances, rester aimable avec le client et agir de façon efficace.

Le degré de difficulté de cette mission ne doit pas être sous-estimé. Ainsi, le personnel en contact quotidien avec le public n'est pas seulement confronté à la trop grande diversité des produits ; il est aussi face à un client qui accepte de moins en moins une **réglementation** (Conditions Générales et règlements internes) orientée unilatéralement dans le (prétendu) intérêt de l'entreprise. Il exige effectivement que l'on tienne compte de ses attentes et que les règles soient conformes au cadre que le législateur a créé, comme la loi sur les pratiques du commerce.

Le client attend une **infrastructure** solide, adaptée et bien entretenue : pas seulement des gares et des points d'arrêt fonctionnels et bien équipés mais aussi des trains confortables, des parkings dignes de ce nom et des installations pour vélos sécurisées. Il attend que cette infrastructure soit facilement accessible (aussi pour les moins valides) et surtout parfaitement entretenue et nettoyée régulièrement.

Si le client et la SNCB partagent la même volonté face à ces attentes, dans la pratique cela ne se vérifie pas toujours. Dans 736 dossiers, un des aspects de la qualité du service offert à la clientèle a été l'objet direct d'une plainte : à côté, d'autres plaintes figurant dans d'autres groupes abordent régulièrement et indirectement la qualité du service offert.

L'information et les annonces peuvent être erronées, incomplètes, équivoques et/ou obsolètes, parfois il n'y a pas d'information ou le fournisseur de celle-ci est inaccessible. C'est gênant et ennuyant : le client est quelquefois abandonné à son sort ; il peut se retrouver involontairement dans un mauvais train ; il ignore ce qui se passe ; il risque de manquer un rendez-vous. Dans beaucoup de cas, le client subit des dégâts directs : il paie trop, il ne reçoit pas son dû, une correspondance prévisible ou promise ne se fait pas. Cela entraîne une certaine perte de temps (de travail) ou bien le voyageur n'arrive pas (à temps) à destination et doit supporter des frais supplémentaires pour un transport de substitution.

Aussi bien sur le plan de la communication interne que celle établie pour et avec le client, la SNCB fournit pourtant de sérieux efforts tant pour améliorer les aspects techniques de la distribution de l'information que pour former son personnel à une attitude attentive qui va de pair avec une fonction à grande visibilité au sein de la société.

Face à l'un ou l'autre problème, la SNCB présente habituellement ses excuses. Suivant le degré de désagrément subi par le client, elle y ajoute ou pas une compensation commerciale (bon de valeur ou billet « cadeau ») ou en cas de différence de prix (par exemple quand une formule B-Excursion était plus avantageuse que la somme payée séparément ou quand une des composantes de l'excursion n'était pas disponible), celle-ci est directement remboursée. La demande de remboursement des frais de taxi, quant à elle, est analysée au cas par cas.

La SNCB veut aussi s'adapter aux innovations techniques : ainsi elle souhaiterait à terme mentionner les retards sur les tableaux et les écrans des quais et en plus, dans les points d'arrêt, y faire apparaître les annonces. La SNCB aspire à une plus grande complémentarité entre les communications auditive et visuelle. En ce qui concerne la distribution d'informations dans les points d'arrêt non gardés, il existe toujours un plan d'équipement, sujet que nous avons abordé dans nos précédents rapports.

Le client n'hésite pas aussi à dénoncer un nombre de défaillances techniques tant au matériel qu'aux infrastructures des gares. Le client peut très bien comprendre par exemple qu'une porte de train ne fonctionne pas, qu'une lampe soit défectueuse, qu'un terminal de vente soit hors service ou qu'il y ait un affaissement sur un quai, qu'un escalator soit mis hors d'usage mais il n'accepte pas que la réparation peine à être entreprise ; il est aussi indisposé quand il est confronté à un mauvais entretien ou à un nettoyage bâclé.

Le client a également sérieusement critiqué le matériel hors d'âge qui compose certains trains de nuit classiques dont le chauffage ou le système de refroidissement ne fonctionne pas ou de façon insuffisante, dont l'éclairage intérieur est hors service et/ou dont les installations sanitaires sont inutilisables. La SNCB reconnaît sa responsabilité, présente ses excuses et rembourse facilement certains suppléments.

Par ailleurs, des clients ont dénoncé le manque d'accessibilité des trains (hauteurs des quais, rampe mobile pour les personnes à mobilité réduite), des gares (parkings payants ou non, accès des gares dans les villes) ou des quais (manque d'escalators et d'ascenseurs).

Une organisation inefficace et peu orientée vers la clientèle et certaines procédures souvent trop lourdes sont inacceptables pour le client : de longues files d'attente aux guichets, des distributeurs automatiques qui ne délivrent pas de billet, une signalétique imprécise, des lacunes au niveau de la sécurité dans les dépôts de vélos, des problèmes de barrières dans les parkings payants, une composition souvent changeante et/ou parfois illogique des trains.

Pour de tels problèmes, le médiateur connaît un succès variable : il n'est pas toujours facile d'accorder les violons et ce que le client perçoit comme logique peut se heurter au sein de la SNCB à des façons de faire rigides. La SNCB opte trop souvent par commodité pour des solutions qui ne privilégient pas nécessairement le client.

Tous ces aspects de prestations de service exigent une intervention humaine et par conséquent le personnel se sent souvent le bouc émissaire. La vérité nous oblige à mentionner que le client nous livre aussi des opinions positives. Les baromètres de qualité de la SNCB sont d'ailleurs très clairs sur ce point.

La SNCB investit énormément dans la formation du personnel : dans ce contexte, l'attention est tout autant attirée sur les compétences techniques que sur la communication.

L'examen des plaintes concernant le personnel est une affaire délicate. Le changement de culture de l'entreprise progresse lentement dans le sens d'une approche constructive : tirer les leçons de ses erreurs, au lieu du vieux « sanctionner » sans accompagner le personnel dans la recherche d'une bonne attitude à adopter. Ceci exige temps, moyens et efforts permanents.

Il convient de souligner également que le client n'est pas toujours blanc comme neige.

Ainsi, la perception de la position d'un membre du personnel dépendra des circonstances entourant le fait. Un exemple classique : un accompagnateur de train qui constate une irrégularité liée à un titre de transport et qui exige le supplément prévu ou inflige une amende, sera souvent ressenti par le client comme une attitude peu commerciale.

L'expérience nous apprend qu'une grande partie de l'amertume peut disparaître si on explique clairement le pourquoi des choses ou le fondement des interdictions. Pour autant que ce soit encore nécessaire de le répéter, il est prouvé qu'à travers des dossiers similaires, une communication efficace et orientée vers le client peut prévenir beaucoup de problèmes.

La réglementation de la SNCB est trop souvent perçue comme un jargon administratif, souvent inaccessible et dont la logique nous échappe. Ce qui n'est pas de nature, même en cas de communication adéquate, à susciter la compréhension du client. Certaines règles sont alors ressenties par celui-ci comme des tracasseries.

Souvenons-nous des péripéties concernant l'obligation du port de la muselière. Les plaintes des clients allant dans le même sens ont fini par interpeller la société qui a consulté les instances concernées - dont le médiateur - pour que la situation antérieure soit plus ou moins rétablie ; une certaine ambiguïté persistant.

Dans un autre domaine, comment voulez-vous expliquer au client muni d'un titre de transport de deuxième classe qu'il est obligé de rester debout et parfois encaqué sur une plate-forme surchargée tandis qu'il reste des places disponibles en première classe ? Si le client a l'audace de s'y rendre, il risque de rencontrer un accompagnateur qui le renvoie en seconde classe ou qui exige un supplément ou inflige une amende. L'accompagnateur de train peut aussi être dans une situation difficile, coincé entre le client qui a payé le surclassement et un autre qui, avec l'autorisation du personnel de bord, occupe une place en première classe avec un billet moins cher.

Il y a eu aussi le bon valeur (10% du prix de la validation mensuelle de la carte train) offert aux titulaires de cartes train en compensation des désagréments consécutifs aux arrêts de travail des 15, 16 et 17 octobre 2001. A ce sujet, la SNCB s'est cramponnée à la stricte application des conditions d'utilisation ; tous les arguments et l'avis du médiateur ont été vains (voir la partie « avis »).

Enfin reviennent comme chaque année les problèmes de **réservations**.

Nous avons reçu assez bien de plaintes concernant les voyages de groupes (scolaires) en service intérieur pour lesquels les places dans le train n'ont finalement pas été retenues, ce qui perturbe évidemment ce type d'organisation. La SNCB a facilement remboursé une partie des sommes engagées.

Parfois une réservation n'est pas (ou plus) possible, tout simplement parce qu'il n'y a pas de places disponibles dans le train demandé ou parce que le groupe est trop grand. Dans pareils cas, le médiateur a apporté son aide afin de trouver une solution de remplacement (un autre train ou la scission du groupe).

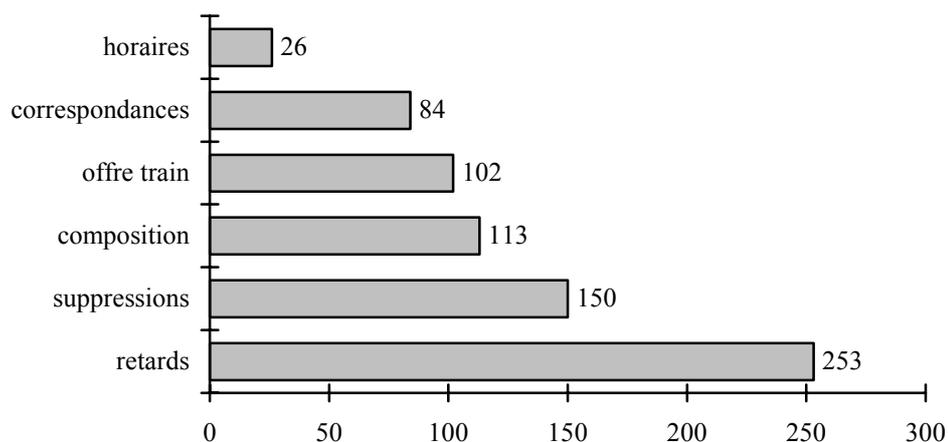
En trafic international, le client inconditionnel du ski a rencontré les difficultés habituelles pour obtenir une place dans les trains « neige » durant les vacances de carnaval : une fois encore, la demande importante a dépassé de loin une offre limitée.

1.3. SERVICE DES TRAINS

Avec 728 dossiers, soit 29% du nombre total de plaintes, le groupe reprenant le service des trains arrive à la seconde place. Ces plaintes ont notamment pour objet :

- la régularité du trafic ferroviaire (retards, ruptures de correspondance, suppressions et incidents techniques à répétition) ;
- le manque de place dans certains trains ;
- la limitation de l'offre ferroviaire pendant les périodes de vacances ;
- l'horaire sur certaines lignes à problèmes.

Plaintes par catégorie

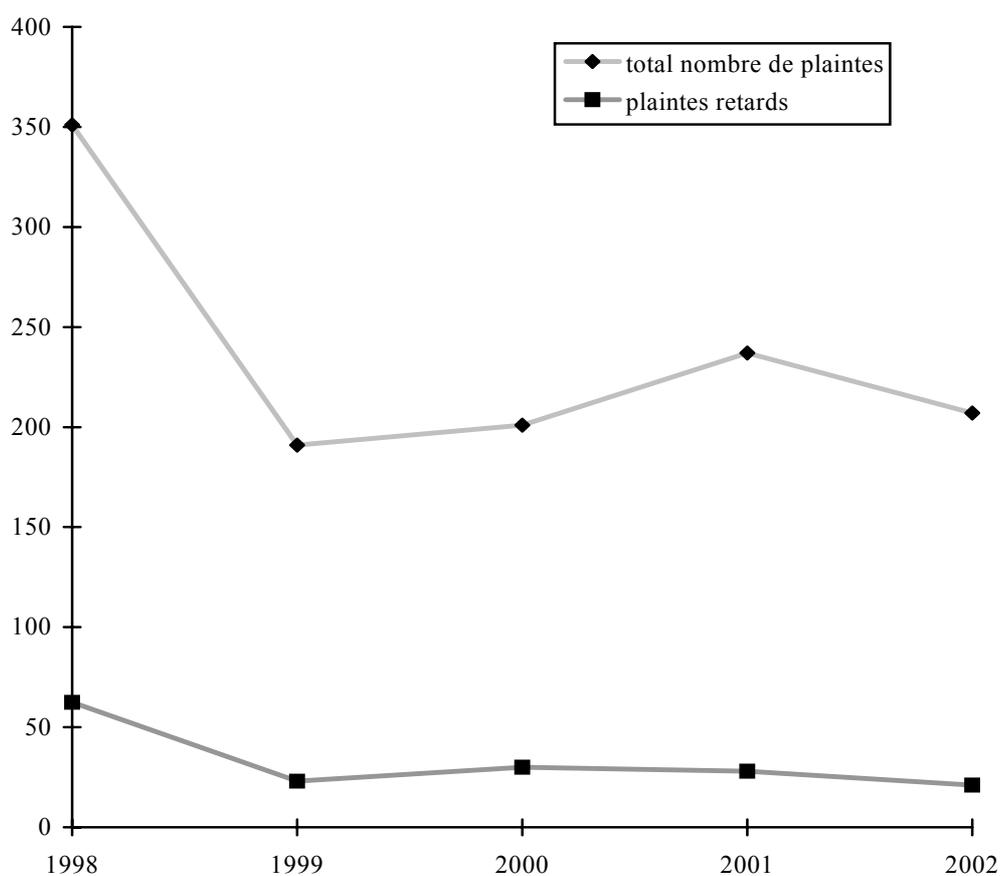


Par rapport au nombre total de plaintes reçues en 2002, la catégorie « retards » représente 10,2% pour 11,8% en 2001.

Par rapport à l'ensemble des plaintes reçues pour le service des trains, la catégorie « retards » représente 34,8% contre 34,9% l'année précédente.

Evolution du nombre de plaintes en ce qui concerne « les retards »

Moyenne mensuelle	1998	1999	2000	2001	2002
Total nombre de plaintes	351	191	201	237	207
Plaintes retards	62	23	30	28	21



Le client attache beaucoup d'importance à la ponctualité des trains. C'est ce que nous constatons lors de chaque évaluation ou lors de conversations avec les utilisateurs.

A l'analyse de ce groupe « Service des Trains », force est de constater de nouveau que le leader incontestable, même si la tendance va à l'amélioration, reste les **retards**. Cette catégorie est également la plus importante par rapport au nombre total de plaintes reçues (253 dossiers, soit 10,2 %).

Les raisons diffèrent peu d'année en année et les motifs traditionnels reviennent invariablement. Travaux, pannes techniques aux engins de traction, bris de caténaires, encombrement dans la jonction « Nord/Midi », lignes surchargées, accidents de personnes, etc.

Beaucoup de clients souhaitent connaître les raisons exactes des retards et, de plus, ils réclament une compensation pour les désagréments occasionnés. Dans le nouveau Contrat de Gestion (qui en principe devait entrer en vigueur au 1er janvier 2002), un système de compensation en cas de retards devrait être instauré. Ce Contrat de Gestion est pour le moment au point mort.

Cependant, nous sommes conscients que la Société met tout en œuvre pour réduire au mieux les retards et que des cellules de travail observent attentivement toutes les causes à l'origine des perturbations.

L'effort doit être poursuivi sans relâche afin d'atteindre les objectifs de régularité prévus.

L'incendie de la cabine de signalisation de Linkebeek a également provoqué de nombreux retards.

Vient ensuite la **suppression des trains**, notamment ressentie cette année en raison des travaux effectués sur la ligne 108 entre La Louvière Sud et Binche entre le 18 février et le 24 août 2002. Ceux-ci ont fortement handicapé les usagers du train P 8741 supprimé durant cette période.

Des mouvements sociaux partiels survenus du 15 au 17 janvier, le 15 février, le 15 mars et le 15 mai ont engendré la colère des usagers abandonnés à leur sort.

Enfin, la traditionnelle adaptation des horaires durant les fêtes de fin d'année qui voit réduire le nombre de trains P a également amené son lot de mécontents.

Bien que la situation ne puisse être comparée à celle de 2001, l'offre train ayant été maintenue à un certain niveau, quelques problèmes se sont néanmoins présentés. A posteriori, l'examen de ceux-ci ont montré qu'ils étaient dus à une communication interne défailante. La SNCB s'est engagée à remédier à la situation en vue de l'adaptation de fin 2003.

La suppression de trains laisse, pour les voyageurs, souvent un sentiment amer. Ils se sentent abandonnés, certainement en cas de communication inadéquate, et doivent chercher eux-mêmes une solution. Cette dernière peut être soit le bus, le tram ou encore le taxi. Ceci entraîne des frais supplémentaires qui ne sont pas toujours restitués au client par la SNCB. Les remboursements se produisent seulement quand il s'avère que la SNCB

est à l'origine des suppressions et quand le client n'a pu atteindre son point de destination.

Les 150 plaintes qui sont reprises dans cette catégorie ont trait véritablement à la **composition des trains**. Au travers de ces plaintes, il apparaît que certains trains – surtout dans les pointes matinales et vespérales – ont une composition insuffisante. Cela a pour effet qu'il y a un manque de places assises dans ces trains. La mise en service progressive des trains à double étage résoudra à terme une partie de ces problèmes. Mais vu l'accroissement du nombre de voyageurs et la mise en service retardée de ces voitures, il est certain, à circonstances inchangées, que le problème de capacité – à court ou à moyen terme – ne sera pas intégralement résolu.

La composition des trains peut changer pour plusieurs raisons. Par exemple à cause d'un matériel défectueux ou utilisé à d'autres fins durant les vacances scolaires. Ceci renforce encore le constat de manque de places assises ou de capacité « limite » opéré en composition normale. De ce fait, les titulaires de titres de transport de seconde classe n'ont parfois d'autre choix que d'occuper les premières classes. Cette situation provoque des conflits avec le personnel d'accompagnement (seul autorisé à décider du déclassement) aboutissant à la création de constats d'irrégularités et à des dépôts de réclamations. Certains utilisateurs de première classe trouvent également saumâtre de voir investir leurs compartiments, voire leurs places, par des personnes n'ayant pas payé pour pouvoir prétendre à cette occupation.

La répartition des compartiments « fumeurs/non fumeurs » de certains trains plus anciens ne réjouissent pas les « antitabac ». Le nouveau matériel qui apparaît peu à peu sur le réseau tend à une drastique diminution des places « fumeurs ».

Quelques réclamations ont également eu trait à l'occupation par des groupes ayant réservé à bord de trains de pointe.

Tous les trains qui sont quotidiennement mis à la disposition des voyageurs sont répertoriés dans notre rapport d'activités sous la rubrique **offre train**. Nous avons reçu 102 plaintes de ce type en 2002. Celles-ci avaient trait principalement à la demande d'augmentation de l'offre. Les voyageurs estiment que sur certains trajets, il n'y a pas assez de trains et que trop peu de convois font arrêt à leur point d'embarquement, etc. Suite à la mise en service des voitures à double étage sur certaines lignes, il sera possible de rencontrer le souhait des voyageurs : faire circuler des trains supplémentaires.

Mais ce ne sera pas toujours possible, car durant les heures de pointes presque tous les sillons disponibles sont utilisés.

Que ce soit au 15 juin ou au 15 décembre, l'adaptation des horaires entraîne le mécontentement de nombreux usagers qui déplorent la modification de l'heure de circulation des trains qu'il empruntent. Certains se voient obligés de modifier leurs habitudes ou encore d'allonger leur temps de parcours suite à une diminution de l'offre. Les clients réclament alors que la SNCB rétablisse la situation antérieure ou encore augmente la fréquence des convois pour répondre au manque de places assises aux heures de pointe.

Arrivent ensuite les problèmes des **correspondances**. Un exemple flagrant lors de l'année écoulée : les travaux en gare de Namur qui se sont déroulés de juin à décembre 2002 ont causé plusieurs ruptures de correspondances entre les trains venant de Dinant et ceux partant vers Bruxelles, ainsi qu'au retour. Si le convoi venant de Bruxelles avait quelques minutes de retard, la correspondance pour Dinant ne disposant que d'un faible délai d'attente était partie. Cette situation a entraîné des conflits entre les usagers et le personnel de la gare. L'allongement des délais d'attente a finalement permis de réduire les ruptures de correspondances.

Certaines correspondances « train-bus » sont systématiquement compromises lors des retards de trains. La communication entre les agents présents dans les gares et les conducteurs de bus doit encore être renforcée : annoncer à temps un retard de train peut éviter au voyageur pas mal d'inconvénients.

A côté des cas évoqués ci-dessus, on peut aussi distinguer quelques décisions positives. Parfois la SNCB modifie les horaires de certains trains afin d'assurer une correspondance ou augmente le délai d'attente d'un convoi.

Dans quelques dossiers, le client demande que la correspondance à Bruxelles-Midi ou à Bruxelles-Nord soit assurée. Ceci n'est techniquement pas possible durant les heures de pointe. L'exploitation de la jonction Nord-Midi ne permet pas que les correspondances soient assurées. La tenue, plus longue, à quai de certains trains entraîne le retard d'autres. Ceci avec les répercussions que l'on devine sur la régularité du trafic et encore de nouveaux retards.

Enfin, les **horaires** ont fait l'objet de quelques récriminations. Nous avons pu constater que les indications données par Ari au client peuvent parfois le mettre dans une situation litigieuse. En effet, certains horaires invitaient le client à s'éloigner de son point de départ pour y repasser ensuite, ce qui n'est pas autorisé par la réglementation.

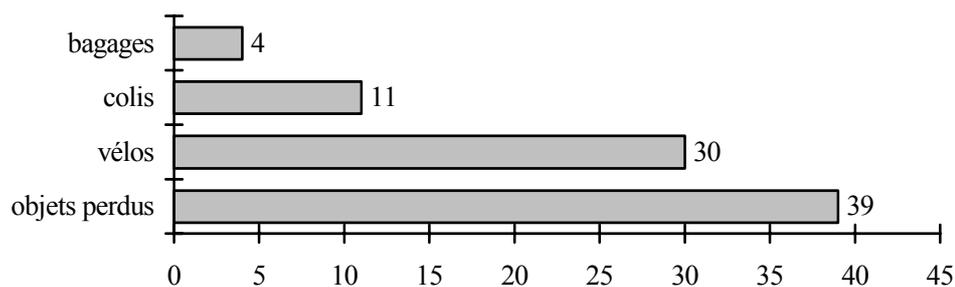
Les horaires remis à la clientèle par les agents d'information des gares ont également montré quelques lacunes quant à leur exactitude, ce qui compromettait le bon déroulement du voyage du client et aboutissait au dépôt d'une plainte.

1.4. BAGAGES, VELOS ET COLIS

Cette année, nous avons été saisis de 84 plaintes (3%). Celles-ci avaient pour objet :

- des problèmes lors de l'acheminement de vélos ;
- les objets perdus ou oubliés à bord des trains ;
- les colis ;
- la perte ou l'avarie de bagages.

Plaintes par catégorie



En 2002, le nombre de plaintes de ce groupe est inférieur à celui de 2001 (84 au lieu de 115), soit 3,4% du nombre total des plaintes au lieu de 4,0% en 2001.

La baisse se marque dans chacune des quatre subdivisions de cette catégorie : bagages proprement dits, colis, vélos et objets perdus.

En 2002, les **objets perdus** comptent 39 dossiers.

Nombre d'entre eux ont trait à des objets perdus que la SNCB a trouvés dans un premier temps, mais qui se sont de nouveau évanouis dans la nature. Parfois, la société de transport ne dépose pas ces biens dans la gare choisie par le client. Les objets se trouvent alors normalement dans le Dépôt Central affecté à cet usage.

En 2002, comme elle l'avait d'ailleurs annoncé, elle a modifié la lourde procédure de recherche et de traitement des objets perdus.

Cette façon de faire remaniée est encore quelque peu archaïque et nécessite toujours pas mal de paperasseries.

Nous rappelons que la recherche d'un objet perdu à l'aide, par exemple du courrier électronique, d'Internet ou de l'Intranet de l'entreprise ferroviaire pourrait s'effectuer plus facilement.

Il est à noter que lors de cette nouvelle procédure, la SNCB mentionne que conformément à la loi du 28 février 1860, elle a pour mission d'organiser un service « Objets Trouvés ». Précédemment, elle a toujours considéré la recherche des objets perdus comme une faveur accordée au client.

En 2002, il y eut 30 plaintes dans la catégorie **Vélos**.

Les clients y faisaient part des difficultés à emmener leurs engins dans le train, à entreposer ceux-ci dans les gares et, dans une moindre mesure, à louer des cycles dans certaines gares touristiques dans le cadre des formules B-Excursion.

Les voyageurs déplorent notamment le manque de places affectées au transport des vélos dans les trains et le prix (trop élevé) d'une carte vélo (4,20 euros).

Pour un certain nombre de raisons pratiques, le transporteur ferroviaire n'est pas partisan du transport des vélos à une grande échelle. En effet, le matériel roulant n'est pas adapté au transport en masse des cycles et l'embarquement et le débarquement de ceux-ci exigent du temps et augmentent le risque de retards, ...

La conception de voitures pour agrandir les emplacements destinés au transport des vélos est très coûteuse et diminue le nombre de places assises, qui sont déjà trop rares sur certains trains.

Comme le nombre d'emplacements pour cycles est très limité (en fonction des trains et du type de matériel), les clients sont invités à prendre contact, quelques jours avant leur voyage, avec la gare de départ pour obtenir les informations nécessaires sur les trains les mieux appropriés et sur le nombre d'emplacements qui y sont disponibles.

Bien qu'elle ne promeuve pas les voyages en train en compagnie d'un vélo, la Société de transport a pourvu le dernier matériel roulant mis en circulation (double étage) d'une voiture multifonctionnelle, permettant d'accueillir davantage de cycles.

Durant la saison estivale, elle s'efforce aussi d'adapter plusieurs trains au transport de vélos en enlevant des sièges.

Suite à cette politique, il n'y a pas d'abonnement ou de tarif spécial pour le transport de cycles en fonction de la distance parcourue. Une tarification avantageuse est inutile puisque la formule train + vélo n'est pas stimulée.

Toutefois, la SNCB a supprimé le droit de confection, acquitté par le cycliste qui s'embarque dans un point d'arrêt non gardé et qui achète la carte vélo dans le train.

Un certain nombre de plaintes portent sur le dépôt des vélos dans les gares.

Dans la plupart des installations, le parcage est gratuit. Dans d'autres, il est payant et géré par l'entreprise ferroviaire ou par des concessionnaires.

La SNCB est alors très favorable à ce service extra-ferroviaire en faveur des navetteurs qui combinent vélo et rail.

D'autres plaintes sont relatives à la sécurité des emplacements pour vélos gratuits : disparition ou détérioration de l'engin au retour.

Afin de permettre aux clients de laisser leur vélo en sécurité, les Chemins de Fer ont équipé certaines gares de râteliers où le voyageur attache son vélo et feront de même dans d'autres stations.

Ils ont aussi décidé d'installer rapidement dans de nombreuses installations des cagibis à vélos. La solution à ces problèmes n'est pas aisée à trouver. Une étude approfondie et une approche intégrale (et non cas par cas) s'imposent. Le vélo peut jouer un grand rôle dans le concept global de mobilité, surtout en milieu urbain. La SNCB est disposée à examiner la problématique sous tous ses aspects, notamment aussi du point de vue du confort et de la sécurité du parcage des cycles dans les stations. Affaire à suivre donc !

11 plaintes sur le transport des **colis** sont enregistrées. Il s'agit, entre autres, des frais supplémentaires imputés, à tort, par ABX en fonction des destinations lors de la livraison (pour des envois ne provenant pas de la CEE et pour d'autres contre remboursement). Il y a également des colis non présentés à l'adresse indiquée parce qu'ils sont perdus ou ceux qui s'égarèrent durant le retour à l'expéditeur.

En 2002, le Centre Européen du Consommateur nous a transmis un dossier relatif à un bagage perdu dans l'incendie de Bruxelles-Nord en février 2001.

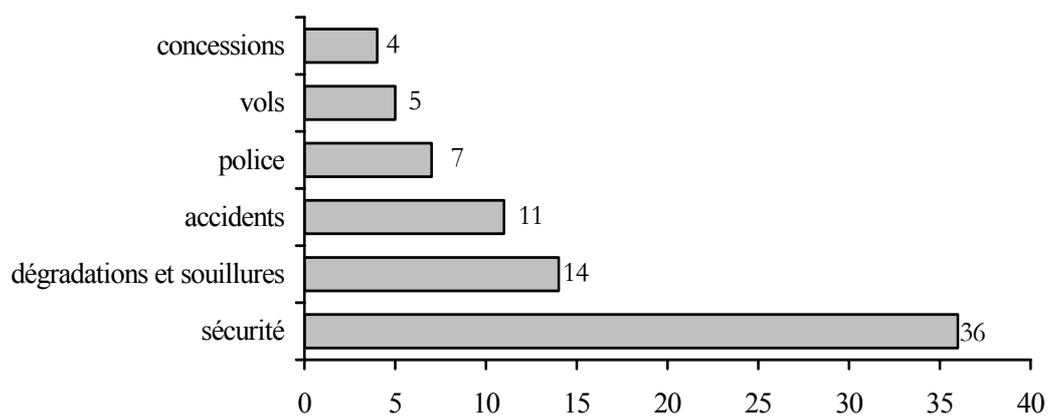
L'évaluation des préjudices dans cette affaire des bagages mis en dépôt est terminée, à l'exception d'un dossier. Les clients acceptent la compensation proposée par la SNCB. Les plaintes relatives aux vélos déposés à la consigne sont encore à l'examen, excepté quelques-unes qui sont traitées par l'intermédiaire de la compagnie d'assurances du client.

1.5. DIVERS

Les 77 plaintes (3%) classées sous cette rubrique concernent surtout :

- des problèmes liés à la sécurité ;
- les dégradations et souillures ;
- des accidents survenus à des clients dans les installations de la SNCB.

Plaintes par catégorie



En 2002, un certain nombre de clients se plaignirent de s'être trouvés coincés entre les portes du train parce que l'accompagnateur avait déjà donné le signal de départ et fermé les portes alors qu'ils descendaient.

S'il s'agit de voyages en groupe et d'excursions scolaires, ceci peut créer non seulement des situations dangereuses, mais semer la panique lorsque des compagnons de voyage ou des enfants partent ou restent sur place sans encadrement.

La SNCB doit donc veiller à éviter pareilles dérives de la part de son personnel d'accompagnement, à attirer son attention dans ce domaine et à rappeler les instructions au sujet du départ des trains.

Les accompagnateurs de train sont également invités à indiquer aux groupes l'endroit où ils peuvent monter à bord ou descendre du train et à s'assurer de leur cohésion avant de donner le signal de départ.

Il arrive aussi que des clients introduisent une plainte parce que le personnel du train leur a interdit l'accès à la voiture par l'unique porte encore ouverte (où se tient l'accompagnateur) du train sur le point de démarrer. Ces voyageurs ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent s'embarquer alors qu'une porte n'est pas fermée et que le convoi stationne encore.

Quand le personnel d'accompagnement n'aperçoit plus de voyageurs, montant ou descendant, il commande la fermeture de toutes les portes (excepté celle par laquelle il doit accéder au train). Sur le quai, il contrôle celle-ci. Si tout est en ordre, il fait savoir au conducteur qu'il a fait le nécessaire pour que le train puisse démarrer. Dans la plupart des gares, il utilise le système IOT (Indicateur Opérations Terminées) placé sur le quai. Ce dispositif consiste en un boîtier et en une installation lumineuse (une lampe rouge entourée de six blanches). La lampe rouge s'allume quand le personnel actionne l'IOT. Après 10 secondes (7 pour la jonction Nord-Midi), elle s'éteint et les autres s'éclairent à condition que le signal de départ soit au passage. À ce moment-là, le conducteur peut partir en toute sécurité. Cet intervalle de temps est nécessaire pour permettre à l'accompagnateur de se rendre du boîtier au train. À partir du moment où cet agent a pris place dans le convoi, il surveille l'unique porte encore ouverte et s'y tient jusqu'à la mise en marche du train. La situation reste dangereuse jusqu'au départ réel du train et provoque souvent des conflits entre les clients et les collaborateurs de la SNCB. Le voyageur estime qu'il a encore le temps de monter tandis que l'accompagnateur doit l'en empêcher pour des raisons de sécurité. En effet, le convoi peut à tout moment se mettre en mouvement.

2. AUTRES DOSSIERS INTRODUIIS AUPRES DU MEDIATEUR

A la création du service de médiation auprès de la SNCB, le législateur a clairement défini une des missions de ses membres : « examiner toutes les plaintes des usagers ayant trait aux activités de l'entreprise publique » (article 43 § 3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques).

Les plaintes de personnes n'agissant pas en tant qu'usagers ne sont pas considérées comme recevables. Pour l'année 2002, on en dénombre 122 (81 néerlandophones et 41 francophones).

Il s'agit surtout de plaintes liées à des troubles de voisinage, à des nuisances sonores provoquées par des travaux d'infrastructure, etc.

Ces dossiers sont transmis pour examen aux services compétents.

Les plaintes anonymes sont également considérées comme irrecevables, comme c'est d'ailleurs le cas pour toutes celles qui ne répondent pas aux critères légaux (spécifiés dans les arrêtés royaux des 9 octobre 1992 et 5 avril 1995 relatifs au service de médiation dans certaines entreprises autonomes).

QUATRIEME PARTIE

AVIS RENDUS PAR LE MEDIATEUR

1. AVIS - CONSIDERATIONS GENERALES

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le médiateur tente de trouver un compromis pour résoudre le différend opposant la SNCB 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 (rapport d'accident, état d'occupation des trains, billets, bulletins de réservation, documents d'accompagnement des bagages...), rencontre au besoin les agents concernés ou connaissant particulièrement bien les problèmes évoqués.

Le cas échéant, il contacte le plaignant afin de lui fournir les éléments d'explication nécessaires, ce qui suffit parfois à arranger les choses.

Le médiateur, au terme de ces démarches, prépare une proposition de conciliation sur laquelle la SNCB doit se prononcer dans les 9 jours. A défaut, la conciliation est réputée acceptée.

Si la SNCB rejette un compromis que le client aurait été susceptible d'accepter, le médiateur réexamine les différents arguments des deux parties et émet un avis.

Cet avis est régi par le principe de l'équité et explique les éléments matériels sur lesquels se base le dossier.

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

2. AVIS RENDUS

NOMBRE

Le médiateur a émis 53 avis durant cette année :

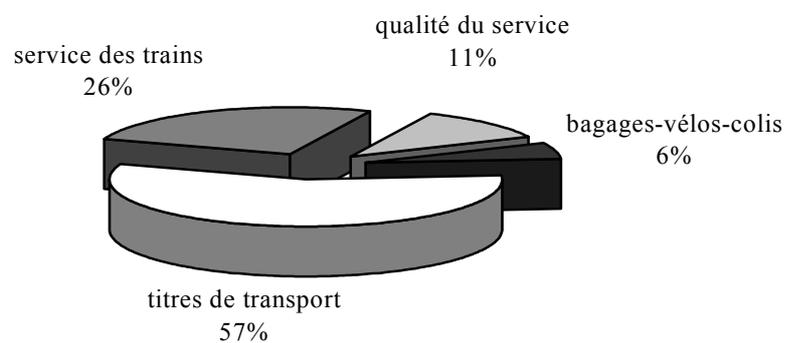
- 37 avis ont été rendus en néerlandais ;
- 16 avis ont été rendus en français.

La SNCB a fourni sa position pour chacun d'entre eux.

Les 53 avis ont été répartis en quatre catégories en fonction des problèmes traités :

- 30 avis avaient trait aux titres de transport ;
- 14 étaient relatifs au service des trains ;
- 6 concernaient la qualité du service ;
- 3 cas concernaient la rubrique « Bagages - Vélos - Colis ».

Classement des avis par groupe

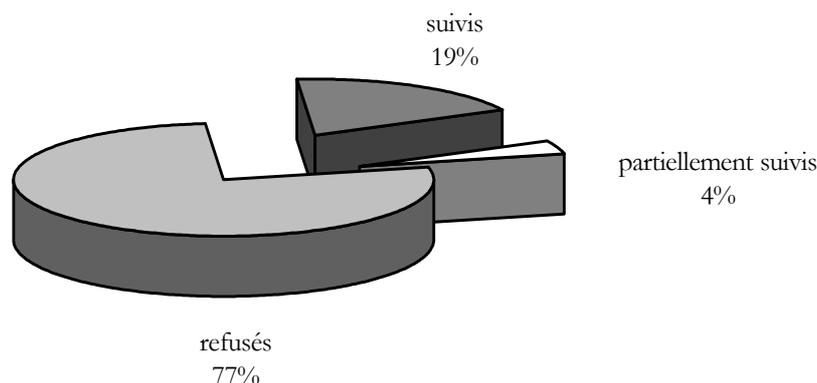


Les divers groupes sont traités ci-après selon l'ordre de classement des avis rendus.

RESULTAT

Sur les 53 avis, 41 n'ont pas été suivis par la SNCB, 10 ont été suivis et 2 partiellement suivis.

Comme l'indique le graphique ci-dessous, dans 23% des dossiers, la SNCB a suivi ou partiellement suivi l'avis du médiateur ; elle a refusé de le faire dans 77% des autres cas.



Lors de la publication du précédent rapport, 2 avis étaient toujours en traitement. Les résultats font état d'un avis partiellement accepté (2001/1969 – information) et d'un avis refusé (2001/1686 – correspondances).

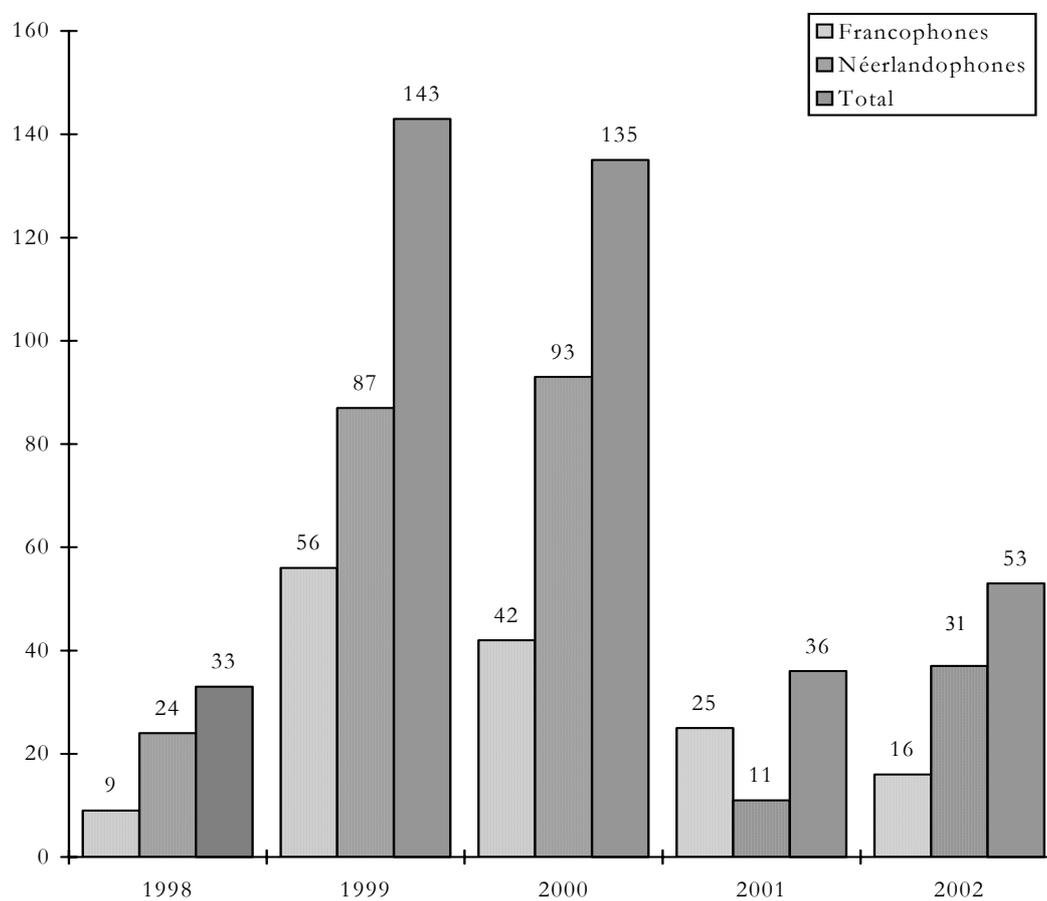
Plus des trois quarts des avis émis par le médiateur n'ont pas été suivis par la SNCB. C'est beaucoup, mais il faut nuancer. Un avis est émis lorsque la phase de médiation n'a pas donné un résultat satisfaisant. En outre, il convient d'ajouter que la SNCB se contente parfois de rappeler les arguments déjà avancés sans prendre en considération les éléments supplémentaires du médiateur. Ou alors, elle persiste à ne pas réagir aux arguments développés dans le processus de médiation.

Dans bien des cas, la SNCB adopte une position de principe plutôt défensive. L'élément positif est qu'en interne – malgré le rejet d'un avis – un débat sur les problématiques abordées dans celui-ci est initié avec pour conséquence l'adoption d'une attitude plus nuancée.

Enfin, il n'est pas rare qu'une partie des avis rejetés soit ultérieurement revue par la SNCB lorsqu'elle modifie les Conditions Générales ou sa réglementation interne ; ou encore lorsque de nouveaux produits sont créés, comme récemment la carte Campus.

Evolution des avis

Le graphique montre l'évolution du nombre d'avis par année calendrier



3. EXAMEN DES AVIS

1. TITRES DE TRANSPORT

1.1. CARTES TRAIN

2001/2479, 2002/0200, 2002/0201, 2002/0206, 2002/0209, 2002/0215, 2002/0218, 2002/0221, 2002/0292, 2002/0329, 2002/0335, 2002/0370, 2002/0381, 2002/0421, 2002/0505, 2002/0663, 2002/0708, 2002/0718, 2002/0741, 2002/0794, 2002/0863, 2002/1393, 2202/1780, 2002/1815, 2002/1829

Les 15, 16 et 17 octobre 2001, des arrêts de travail ont eu lieu sur le réseau ferroviaire. En compensation des désagréments consécutifs à ces mouvements, la SNCB offrait à ses abonnés un bon d'achat. Le montant de ce dernier était de 10% du prix d'une validation mensuelle de leur carte train et était valable jusqu'au 30 juin 2002. Dans ces circonstances, les voyageurs, qui ne devaient renouveler leur abonnement annuel qu'après cette date, ne pouvaient profiter du bon valeur octroyé par la société de transport.

Dans sa réponse, celle-ci confirme cette limite dans le temps et affirme qu'elle ne peut prolonger l'échéance de l'offre pour des raisons comptables.

Elle précise que le client peut utiliser ce bon pour acheter n'importe quel titre de transport du service intérieur d'une valeur au moins équivalente ou qu'il peut l'offrir, s'il le désire, à une tierce personne.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur attire l'attention de la SNCB sur le fait que cette décision de laisser tomber une partie de ses fidèles clients jure avec la définition d'*assurance Qualité* que le General Quality Team a donnée dans la brochure *La Qualité à la SNCB*.

Si le prestataire de services justifie sa position en avançant des *raisons comptables*, il est censé aussi connaître l'existence de *solutions comptables*.

Le médiateur invite la société de transport à donner aux clients la possibilité d'utiliser leur bon valeur lors du renouvellement de leur abonnement, après le 30 juin 2002.

La SNCB refuse cette proposition de conciliation en donnant les arguments suivants :

- le bon valeur est un cadeau octroyé aux abonnés parce que les Conditions Générales ne prévoient pas de remboursement ou d'indemnisation en leur faveur lors de mouvements sociaux ;
- le client a toute liberté d'accepter, de refuser ce cadeau ou de le céder à une personne de son choix ;
- l'entreprise désire poser un geste de bonne volonté pour retrouver la confiance de la clientèle ;

- elle n'a jamais eu pour objectif unique la prolongation des cartes train grâce au bon cadeau ;
- elle est soumise à des prescriptions légales et des délais, en matière de comptabilité et de récupération de la TVA, impératifs en ces circonstances.

Dans son avis, le médiateur sollicite, encore une fois, l'allongement par la SNCB de la période de validité du bon valeur.

La société de transport ne se range pas à cet avis pour le motif suivant : reporter la date d'échéance du bon serait contraire aux dispositions légales concernant la récupération de la TVA, et créerait une discrimination entre les plaignants et les autres abonnés.

Le médiateur déduit de cette discussion que l'entreprise ferroviaire méconnaît de nouveau la notion de *client fidèle* : l'abonné annuel reste à l'écart de pareilles actions (cf les avis concernant la compensation unique offerte pour les désagréments causés par le plan IC/IR98 – Rapport annuel 2000).

2002/0613 Une cliente détient une carte train mensuelle de Zottegem à Gand-Saint-Pierre. Bien qu'elle ne doive renouveler celle-ci que le lundi 4 mars 2002, elle le fait déjà le vendredi 1er mars.

Elle tombe malade le lundi (grippe). Le médecin lui prescrit de rester à la maison durant toute la semaine. La voyageuse ne peut donc utiliser son abonnement.

Quand elle reprend le chemin du travail, le lundi 11 mars 2002, elle demande à la SNCB de compenser les déplacements qu'elle n'a pas effectués. L'agent de vente lui répond qu'elle aurait dû agir beaucoup plus tôt. La cliente est étonnée de cette réponse : comment aurait-elle pu le faire alors qu'elle était alitée ?

La société de transport rétorque qu'elle ne peut rembourser, car cette personne n'a pas annulé son billet de validation dans une station.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur précise que la voyageuse ne devait valider sa carte train à nouveau que le 4 mars, mais en prit l'initiative le 1er mars, comme le préconise d'ailleurs l'entreprise ferroviaire. La cliente est donc pénalisée d'avoir opéré anticipativement. Si elle n'avait pas procédé de cette façon, elle aurait économisé une semaine d'abonnement, du 4 au 8 mars.

En outre, le certificat médical atteste une incapacité de travail et par conséquent, l'impossibilité de se déplacer.

Le médiateur propose en même temps à la SNCB de restituer un montant équivalant aux jours de non utilisation de la carte train.

La société de transport refuse cette conciliation pour les motifs suivants. Les modalités de remboursement des cartes train stipulent qu'un remboursement d'une validation

mensuelle n'est plus possible à partir de 22 jours d'utilisation potentielle. La retenue sur cette restitution est alors de 100%.

Même si elle ne tient pas compte du fait que la cliente n'a pas résilié le billet de validation, elle ne peut satisfaire la demande vu que la période de non utilisation couvre 5 jours.

La période de non utilisation se situe au début de celle de validité. En cas d'annulation avant le premier jour de validité d'un billet acheté anticipativement, la SNCB ne requiert que les frais administratifs. Le client doit donc acquérir un nouveau billet de validation au moment où il reprend le travail. Dans cette optique, le nombre de jours d'utilisation possible après la période d'annulation ne joue aucun rôle.

Dans son avis, le médiateur met en évidence qu'il n'est pas question du nombre de jours d'utilisation possible, par la voyageuse, de son abonnement, mais bien des cinq journées (du 4 au 8 mars) pendant lesquelles celle-ci n'a pas fait usage de son titre de transport à cause d'une maladie.

Cette personne était à la fois une cliente fidèle (elle faisait la navette depuis 15 ans entre Zottegem et Gand) et exemplaire (elle renouvelait sa carte train quelques jours à l'avance). La SNCB ne lui est donc pas reconnaissante de son attitude : elle ne compense pas les 5 jours de déplacements qu'elle n'a pas effectués.

La première réponse qu'elle fournit ne fait pas mention de l'impossibilité de rembourser 22 jours d'utilisation éventuelle. Elle y justifie seulement son refus de compenser par le fait que la voyageuse n'a pas annulé son billet de validation.

Le médiateur invite la société de transport à se montrer plus commerciale et lui conseille d'indemniser les cinq jours de trajets que la cliente n'a pas effectués, à raison de 2,03 euros par journée (63 euros : 31 jours), soit 10,15 euros en tout.

L'entreprise ferroviaire rejette l'avis.

En cas de résiliation de la validation d'un abonnement, le pourcentage de retenue est proportionnel au nombre de jours de détention du billet par le titulaire, augmenté des frais administratifs (3,80 euros). La SNCB considère l'avis comme contraire aux conditions de remboursement actuelles et aux Conditions Générales.

Elle ne partage pas l'idée d'un remboursement prorata temporis à cause des conséquences désastreuses pour la vente des billets à plein tarif. Elle cite l'exemple du voyageur qui achète un billet de validation d'une semaine et qui en demande le remboursement après un jour d'utilisation possible. Même après la perception des frais administratifs, le prélèvement prorata temporis (1/7 du prix du billet de validation) sera inférieur au prix plein d'un billet « aller/retour » d'une journée.

Agir de la sorte dans ce dossier ouvrirait la porte à un remboursement de tous les abonnés qui n'emploient pas leur carte train durant le week-end et qui, en principe, y auraient droit.

2002/0964 Le 5 février 2002, une cliente, cycliste, est victime d'un grave accident : renversée par une voiture, elle est hospitalisée et est finalement incapable de travailler

pendant trois mois. Durant cette période, elle ne peut donc utiliser sa carte train annuelle. Complètement rétablie, elle reprend le travail et demande alors si la SNCB peut prolonger son abonnement de trois mois (durée de l'incapacité de travail).

Lorsqu'il transmet la plainte à la SNCB, le médiateur fait clairement remarquer que l'état de santé de la cliente après l'accident resta longtemps précaire. Dans ces circonstances, l'inutilité de sa carte train (validée pour 1 an) était le cadet de ses soucis.

En première instance, l'entreprise ferroviaire refuse un quelconque remboursement sur base des Conditions Générales (art. 23, § 4b : « un billet de validation d'une Carte Train ... , qui est restitué pendant sa période de validité, est remboursé dans une gare sous déduction ... »). Elle rejette également une prolongation de trois mois de la période de validité pour des "raisons techniques".

La cliente réagit comme suit :

Je ne dois certainement pas vous convaincre que l'abonnement SNCB n'a pas une importance primordiale quand on se trouve très esquinée dans un hôpital.

J'admets qu'on doit respecter certaines règles en vue de combattre les abus. Vu qu'il s'agit d'un problème de fond et qu'existent les preuves nécessaires à l'appui, je ne peux être d'accord avec la décision telle qu'elle est libellée dans votre lettre.

Dans sa nouvelle réponse, la SNCB indique qu'elle ne peut que maintenir sa position :

Celle-ci repose sur un principe général et clair : l'annulation du billet de validation pendant la période de validité, qui constitue la preuve irréfutable de non utilisation. Avec un certificat médical, il faut tenir compte du moment où l'annulation a eu lieu durant la période de validité. Quand vous annulez le billet de validation pendant la maladie et au cours de la période de validité, ce que des tiers peuvent faire, et que celui-ci et le certificat médical nous parviennent quelques jours après, nous comprenons que le client ne peut annuler immédiatement son billet de validation et nous considérons que le premier jour de non utilisation concorde avec le début du congé de maladie.

Nous ne pouvons qu'insister une fois de plus sur l'annulation du billet de validation durant la période de validité, seule condition pour un éventuel remboursement en fonction du nombre de jours d'utilisation possible, ainsi qu'il est mentionné explicitement sur le document joint au billet de validation.

Nous désirons maintenir cette condition sine qua non afin d'adopter une attitude unique et impartiale envers tous les abonnés.

Le médiateur constate que cette réponse de la société de transport manque de tact. En conséquence, la cliente n'accepte pas cette réponse et insiste pour que les choses n'en restent pas là.

Le médiateur conçoit que le souci d'écartier la fraude inspire le point de vue de l'entreprise ferroviaire dans de pareils dossiers. Mais il trouve que le rejet des arguments de la cliente témoigne, soit d'une méfiance profonde envers quelqu'un qui voyage en train depuis environ 25 ans, soit d'une rigueur sans fondement. Le médiateur pense que la SNCB n'examine pas de près la situation vécue par autrui : la cliente hospitalisée est plongée dans une situation très stressante pour elle-même et pour son compagnon. Une carte train inutilisable est le moindre des soucis des proches. Cependant, l'entreprise

ferroviaire croit qu'à ce moment-là, quelqu'un devait avoir en tête d'annuler le billet de validation de la carte train.

En marge, le médiateur fait remarquer que, même si un tiers avait eu l'idée d'annuler le billet de validation, la cliente n'aurait reçu qu'une aumône en retour. La société de transport perd de vue qu'il s'agit d'un cas de force majeure et d'une abonnée de longue date.

Il est clair que la SNCB fait fi de ces arguments de poids et se cramponne aveuglément à ses Conditions Générales. C'est la raison pour laquelle le médiateur propose dans sa conciliation une prolongation de 3 mois de la carte train ou le remboursement équivalant à une validation de 3 mois, déduction éventuelle faite des frais administratifs.

Dans sa réponse, l'entreprise ferroviaire se montre disposée à faire une concession, sous réserve de principe. Elle ne peut prolonger la carte train de 3 mois. Elle veut toutefois être raisonnable sur le plan tarifaire, *en rapport avec le prix avantageux d'un abonnement annuel. Ces clients ne paient qu'environ 9 fois le tarif mensuel. Il est donc difficile d'arriver à un compromis sur le remboursement du prix d'une validation pour 3 mois.*

En effet, cela signifierait que nous accorderions encore un avantage plus élevé. Nous sommes décidés à restituer un montant de 87,77 euros, égal à la validation annuelle, diminuée du prix équivalant à la période d'utilisation du 27 août 2001 au 4 février 2002 et du 1er mai 2002 au 26 août 2002, établi sur base de 3 X 3 mois, soit 1.227,06 euros). L'intervalle d'incapacité du 5 février 2002 au 30 avril 2002 est arrondi à 3 mois.

Selon le médiateur, ce premier calcul montre bien que la SNCB se fourvoie dans sa politique tarifaire et tient à ce sujet un double langage. Cette dernière se base sur le fait que les titulaires d'une carte train annuelle ne sont redevables que d'à peu près 9 fois du prix d'une validation mensuelle. Cet argument tombe à coup sûr quand on envisage un remboursement prorata temporis (par ex. 3/12 du montant d'un abonnement annuel) car, d'après la société de transport, le client bénéficie, par conséquent, de toutes façons de 3 mois « gratuits ». À ce propos, le médiateur donne un exemple :

« Supposons que vous obtenez une réduction de 25% lors de l'achat de 12 bouteilles de vin. Postérieurement, vous constatez que 4 d'entre elles sont impropres à la consommation. Quand vous restituez celles-ci, le fournisseur ne consent qu'au remplacement d'une bouteille parce qu'il considère les trois autres comme faisant partie du lot gratuit... »

La société de transport tient ce raisonnement : lors d'une validation sur un long terme, le prix moyen du voyage demeure constant durant les 9 premiers mois. Ensuite, les déplacements deviennent gratuits... (?).

Le médiateur profite de l'occasion pour conseiller à l'entreprise ferroviaire de réexaminer globalement les principes appliqués en cas de remboursement des cartes train partiellement inutilisées, et de nuancer plus finement son approche actuelle.

Ainsi il suggère de distinguer les situations suivantes :

- 1) Les clients qui doivent rompre leur relation commerciale (parfois de longue date) avec la SNCB en cas de force majeure durant un intervalle de temps limité, mais veulent le poursuivre sans préjudice.

Pour cette catégorie d'acheteurs, le médiateur propose que la société de transport examine la possibilité de suspendre la validité de l'abonnement durant la période d'incapacité et de prolonger celui-ci d'une durée équivalente. L'entreprise ferroviaire peut aussi éventuellement effectuer un remboursement prorata temporis.

- 2) Les voyageurs qui ne peuvent poursuivre leur relation commerciale avec la société de transport en cas de force majeure.

Pour ceux-ci, le médiateur projette de s'en tenir au calcul actuel du remboursement de la partie inutilisée. Toutefois, il module cette façon de faire : le tableau de remboursement en vigueur actuellement (très défavorable aux clients) n'est pas suivi, et la restitution du prix des parties inutilisées du mois se fait prorata temporis.

- 3) Les consommateurs qui renoncent, pour des raisons personnelles, à employer leur carte train. À l'égard de ces derniers, les présentes règles de remboursement peuvent subsister.

Le médiateur laisse bien sûr toute latitude à l'entreprise ferroviaire de comptabiliser des frais administratifs d'un montant de 3,80 euros. Il attire aussi l'attention sur le nombre très limité de clients qui se trouvent dans les situations décrites en 1) et 2). D'une part, les conséquences financières en seront donc extrêmement faibles pour la SNCB. D'autre part, les clients *fidèles*, auront alors une image plus positive de la société de transport.

En conclusion, le médiateur croit que la SNCB manifesterait pleinement sa bonne volonté d'améliorer le processus de remboursement actuel grâce aux principes définis ci-dessus. Elle prolongerait de 3 mois l'abonnement actuel de la cliente ou lui restituerait un montant égal à 3/12 du prix de la validation annuelle.

La société de transport se range en grande partie à l'avis du médiateur : elle accepte le remboursement que celui-ci avait sollicité. Elle s'engage à dorénavant examiner les dossiers de même nature avec un esprit plus ouvert.

2002/1198 Un client renouvelle sa carte train quelques jours avant son échéance. A cause d'un problème de santé, il est hospitalisé. De retour à son domicile pour sa convalescence, il demande à un proche d'introduire auprès de la SNCB la demande de remboursement partiel de son abonnement. La société de transport refuse, car le voyageur n'a pas agi dès son impossibilité de se déplacer.

Le médiateur soumet une conciliation à l'entreprise ferroviaire. Il y attire l'attention sur l'hospitalisation inopinée du client, qui n'avait pas pour souci premier de se munir de sa carte train dans un endroit où il ne pouvait l'utiliser. D'abord, le voyageur ne savait profiter de son titre de transport car il était à l'hôpital. Ensuite chez lui, il n'en disposait plus à cause de son immobilisation.

La SNCB refuse la conciliation sur base de sa réglementation générale, qui prescrit de demander le remboursement dès le début de la maladie.

Elle affirme en outre que le titulaire possédait encore sa carte train puisqu'il sollicitait le remboursement d'une période intermédiaire de celle-ci.

Le médiateur émet un avis. Il y développe les éléments suivants :

- Le certificat médical indique que le patient est totalement incapable de travailler et de se déplacer.
- La demande de remboursement a été déposée dès le retour du client en sa maison.
- Le terme « disposer » a plusieurs acceptions. Si « avoir la possession de » en est une, il peut aussi signifier « avoir l'usage », « jouir de ».

Or, le titulaire ne pouvait répondre à ces derniers critères.

- De plus, le collaborateur de la société de transport a voulu se montrer compréhensif face à la situation du client, a enregistré la demande de remboursement mais n'a pas repris l'abonnement vu que celui-ci était utilisable ultérieurement.

Ce geste a donc mis involontairement le voyageur en porte-à-faux avec la réglementation.

La SNCB rejette l'avis en avançant les Conditions générales pour le transport des voyageurs, que ceux-ci sont tenus de suivre.

1.2. TITRES EN SERVICE INTERIEUR

2001/1979 Le 3 août 2001, une cliente veut se rendre de Bruxelles-Central à Genk ; par manque de temps, elle décide d'acheter son billet dans le train. Elle sait qu'elle doit en aviser l'accompagnateur avant de monter à bord et, en outre, acquitter un droit de confection de 2,30 euros.

Elle ne trouve pas le collaborateur de la SNCB sur le quai, ni dans l'automotrice (type Break, sans intercommunication entre les voitures) où elle a pris place.

L'accompagnateur contrôle les titres de transport seulement après Landen. Il ne tient pas compte des explications de la voyageuse et exige un supplément de 12,50 euros. La cliente ne dispose pas de la somme nécessaire pour payer le billet dans le train. L'agent de la société de transport complète un C 170 (constat d'irrégularité) avec la mention : *refuse de payer*.

Selon l'entreprise ferroviaire, la voyageuse avait l'occasion de prévenir le personnel d'accompagnement :

- au moment du constat, le train avait quitté Bruxelles-Central depuis plus de 50 minutes et avait desservi 4 gares ;
- si la cliente estimait que sa tentative d'aviser l'accompagnateur lors de l'embarquement s'avérait vaine, elle pouvait de nouveau tenter de contacter celui-ci pendant le trajet et, à coup sûr, durant les arrêts ;
- elle se serait montrée agressive envers l'agent du train.

La SNCB maintient ses exigences de 55 euros.

Dans sa conciliation, le médiateur attire l'attention sur certains faits. La cliente ne pouvait imaginer qu'elle ne serait pas contrôlée sur un tel parcours : voyager sans billet n'était pas envisageable. En outre, les quais à Bruxelles-Central sont en courbe et il est malaisé de distinguer l'accompagnateur pour solliciter un titre de transport.

Le médiateur suggère à la société de transport de régulariser la cliente comme si elle avait prévenu le chef de bord, et de lui réclamer le prix du trajet, augmenté de la taxe de confection de 2,30 euros.

L'entreprise ferroviaire n'exclut pas que la cliente ne pouvait trouver le personnel de contrôle avant le départ, à cause d'un contretemps et de la configuration des quais ; elle accepte que la voyageuse avait l'intention d'informer l'accompagnateur mais qu'elle ne pouvait aller à sa rencontre faute de pouvoir passer d'une voiture à l'autre. Il lui paraît étrange qu'une personne fasse de son mieux pour être en règle mais n'y parvienne pas, après avoir attendu le contrôle pendant près de 50 minutes : « *Est-il utopique de s'attendre à ce que le client prenne plus d'initiatives ? Bien évidemment... !* » (dixit la SNCB).

Compte tenu des arguments du médiateur et de l'absence d'autre infraction à charge de la voyageuse, la société de transport consent à clôturer le dossier après le paiement du prix

du déplacement et des frais administratifs (6,20 euros), supplément minimum dans ce cas d'irrégularité.

Pour les motifs suivants :

- la cliente désirait prévenir le chef de train avant de monter à bord du train ;
- elle n'a pas réussi à le faire sur le quai pour des raisons indépendantes de sa volonté ;
- elle s'est aussi mise à la recherche d'un agent dans le train ;
- l'entreprise ferroviaire reconnaît les efforts de la voyageuse ;
- elle ne conteste pas par conséquent la bonne foi de celle-ci ;
- l'accord ainsi conclu serait équitable ;

le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à mettre un terme à l'affaire après le paiement du billet et de la taxe de confection (2,30 euros).

La SNCB refuse l'avis et maintient les frais administratifs.

1.2. TITRES DE TRANSPORT EN SERVICE INTERNATIONAL

2002/0449 Une cliente désire acquérir les formules de voyage les plus intéressantes, en Thalys à destination de Paris, pour elle-même et un adolescent.

Comme celles-ci ne sont pas disponibles pour passer un week-end sur place, elle demande au vendeur de trouver une autre date, avec aller/retour dans la même journée.

Le guichetier parvient à réserver des tarifs avantageux qui correspondent respectivement au tarif MINI et ENFANT (jeune de moins de 12 ans).

Comme la cliente est agent des postes et que, de ce fait, elle dispose de billets gratuits en service intérieur ou qu'elle bénéficie d'une forte réduction, elle présume que ceci est aussi le cas pour le transport en service international. Elle ne se préoccupe pas du montant demandé.

La voyageuse acquitte la somme, correspondant toutes proportions gardées, à celle qu'elle paie lorsqu'elle se déplace seule dans la même catégorie de trains.

Lors du contrôle, l'accompagnateur constate que le compagnon de voyage de la cliente est muni d'un billet « enfant ». Il délivre alors un billet au barème train et invite la voyageuse à acheter un billet pour le retour.

La SNCB consent à rembourser le billet « enfant » inutilisé.

La cliente, qui s'estime victime d'un malentendu lors de l'achat, désire récupérer la différence entre les billets "jeune" qu'elle aurait pu obtenir et ce qu'elle a, en définitive, réellement acquitté.

Le médiateur propose une conciliation où il évoque le quiproquo qui s'est certainement produit lors de la transaction commerciale, rendue complexe par la recherche de jours et de trains à des tarifs préférentiels.

La société de transport refuse celle-ci. Aucun élément, dit-elle, ne prouve que son agent se soit trompé lors de la confection des titres de transport.

De plus, elle ajoute que l'acheteur doit vérifier la conformité des billets à sa requête.

Le médiateur émet un avis où il précise notamment que si aucun élément ne prouve l'erreur du préposé à la vente, l'inverse est également pertinent.

Il sollicite donc de la part de l'entreprise ferroviaire l'octroi à la cliente d'un bon valeur équivalant à la moitié de la différence entre ce que celle-ci a déboursé et ce qu'elle aurait payé conformément à la situation des voyageurs.

La SNCB accepte cet avis.

2. SERVICE DES TRAINS

2.1. OFFRE TRAIN

2001/2880, 2001/2912, 2001/2938, 2001/2984, 2001/2993, 2001/2996, 2001/3013, 2002/0008, 2002/0013, 2002/0028, 2002/0190

Les 24 et 31 décembre 2001, la SNCB fit rouler les trains suivant le service du dimanche. Ces jours-là, sur certaines lignes telles que Anvers/Boom/Puurs, Quévy/Mons et la ligne 26 Halle/Malines, il n'y eut aucun train.

Sur d'autres relations, l'offre fut fortement réduite : pas de trains P et de nombreuses suppressions du premier et/ou du dernier train(s) de la journée. Beaucoup de convois furent donc suroccupés.

Les voyageurs désapprouvèrent cette décision : en tant qu'abonnés, ils payaient anticipativement un service qui ne fut pas du tout fourni ou dont la qualité ne fut pas à la hauteur de la somme déboursée.

La SNCB motiva cette mesure comme suit : *durant la période de fin d'année, il y a moins de voyageurs sur les trains que les autres jours. C'est pourquoi le service des trains dominical fut instauré, les 24 et 31 décembre 2001. La société de transport annonça cette mesure par différents canaux d'information. Si l'on se base sur les Conditions Générales, l'abonné ne peut prétendre à un dédommagement en cas de modification du service des trains.*

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur fit remarquer que l'article 13 du contrat de gestion enjoint l'entreprise ferroviaire d'assurer, les jours ouvrables, un service minimum sur toutes lignes IC, IR et L et dans tous les points desservis.

Les 24 et 31 décembre ne sont pas des dimanches et encore moins des jours de fête : les jours fériés légaux ne sont pas fixés par la SNCB mais par le législateur (loi du 4 janvier 1974 et A.R. du 18 avril 1974).

La société de transport a finalement décidé de ne pas offrir les prestations auxquelles les clients avaient droit et pour lesquelles ils avaient bourse déliée.

Le médiateur suggéra à l'entreprise ferroviaire d'accorder une compensation équivalant au trajet et à la classe de l'abonnement des voyageurs.

La SNCB refusa cette conciliation pour les raisons suivantes :

- les 24 et 31 décembre 2001 ne sont pas, à ses yeux, des jours ouvrables ordinaires ;
- l'adaptation du service des trains était connue depuis juin 2001.

Le médiateur développa les arguments suivants dans son avis :

- les 24 et 31 décembre 2001 ne sont ni samedis, ni dimanches ni jours fériés ;
- ces jours ne sont effectivement pas davantage des jours ouvrables *ordinaires*, de sorte que l'offre peut parfaitement être adaptée ;
- la société de transport aurait cependant dû tenir compte de l'obligation d'assurer un service minimal les jours ouvrables, conformément au contrat de gestion ;
- le fait que l'entreprise ferroviaire s'évertua à se couvrir préalablement au moyen de l'annonce de cette mesure dans diverses publications ne modifie pas la nature du problème. Il ne suffit pas de faire auparavant des annonces partout pour être en conformité avec la loi et pouvoir agir impunément ;
- le service minimal prescrit par le contrat de gestion ne fut pas presté sur les lignes fréquentées par les clients ;
- les voyageurs avaient déjà payé ce service.

Le médiateur invite la SNCB à offrir à chaque client deux billets de compensation, valables sur le même trajet et dans la même classe que leur abonnement.

La société de transport réagit comme suit à l'avis :

- les voyageurs qui n'ont pu, les 24 et 31 décembre 2001, effectuer le trajet figurant en tout ou en partie sur leur carte train, ou qui ont pu prouver leur préjudice (un client ne pouvait emprunter un train parce que celui-ci était indubitablement suroccupé, et le parcours suivant passait une heure plus tard) reçoivent les deux billets de compensation ;
- les clients qui, aux mêmes dates, ont pu se déplacer sur l'itinéraire prévu bien que les trains fussent moins fréquents, ne bénéficient pas du dédommagement.

2.2. RETARDS

2001/2302 Le 29/09, une cliente souhaite se déplacer de Leuven à Halle, en transitant par Bruxelles, avec le train IC 527 (heure de départ : 05h19). On annonce un retard de 30 minutes à celui-ci. Comme le train suivant (IC 528) ne lui permet pas d'atteindre à temps son lieu de travail (elle doit impérativement être présente à 07h00), la voyageuse contacte son père pour qu'il la conduise en auto à Halle. Elle demande qui remboursera les frais encourus.

La SNCB fait savoir que le train de 05h19 à Leuven est parti à 05h48 faute du conducteur prévu, tombé inopinément malade. La société de transport se trouve impuissante face à de telles situations imprévues. Les Conditions Générales stipulent qu'un abonné ne peut prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement en cas d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains.

Le médiateur estime que la cliente ne peut être victime de la maladie d'un collaborateur de l'entreprise ferroviaire et demande accessoirement si la SNCB a envisagé, en pareilles circonstances, les mesures nécessaires à prendre pour que le train parte à l'heure ou avec un minimum de retard.

Celle-ci explique que, dans de telles situations, elle étudie les possibilités de puiser dans le personnel de réserve ou d'adapter les services. Le remplacement d'un conducteur est aujourd'hui très difficile à cause d'un manque d'agents.

Dans sa conciliation, le médiateur peut comprendre que la société de transport soit démunie face à une maladie imprévue, de surcroît d'un conducteur. Il souligne cependant que celle-ci doit prévoir ce genre d'incidents et résoudre rapidement et efficacement de tels problèmes avec le minimum d'inconvénients pour le voyageur. Le médiateur considère l'argument de pénurie d'agents comme sans fondement : la cliente ne peut être dupe d'un problème d'organisation, interne à la société de transport. On comprend aisément que la voyageuse ne pouvait arriver en retard à son travail (ce qui se serait produit si elle avait attendu le train), avec les conséquences qu'elle aurait subies (perte de salaire). Un parent l'a conduite en voiture à destination pour qu'elle y parvienne à temps. Il en découla des frais supplémentaires.

L'entreprise ferroviaire doit offrir à la cliente une indemnisation raisonnable, en rapport avec le coût qu'elle a supporté à cause de la SNCB.

Celle-ci rejette la conciliation. Elle s'en tient à l'article 23 des Conditions Générales, qui n'accorde pas de remboursement ou d'indemnisation à un abonné. Malgré de nombreuses campagnes de recrutement de conducteurs et d'autres collaborateurs, il y a toujours pénurie dans ce cadre et dans d'autres. Bien que la société de transport veuille résoudre ces problèmes, elle peut très difficilement remplacer le personnel défaillant.

Le médiateur pense que la cliente n'a que faire de cet argument de l'entreprise ferroviaire. Celle-ci organise le service des trains et a conclu un contrat de gestion. La manière de gérer le roulement des conducteurs n'est pas du ressort de la voyageuse, qui souhaite

profiter de l'offre de la SNCB. En conséquence, soit celle-ci doit résoudre efficacement ce problème pour limiter au maximum le temps perdu par la cliente et les désagréments qui s'ensuivent. Soit elle doit prendre en charge le coût du moyen de transport que la voyageuse a dû choisir parce que le prestataire de services n'a pu faire face à une situation inattendue.

Le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à offrir à la cliente un dédommagement équivalant aux frais supplémentaires qu'elle a supportés.

La SNCB réitère son point de vue, basé sur une clause d'exclusion des Conditions Générales, selon laquelle un abonné ne peut prétendre à un remboursement ou à une indemnisation en cas de perturbation du service des trains.

Un conducteur peut toujours tomber malade à l'improviste, et, au bout du compte, le train arrive à destination, certes avec retard.

Dans pareilles situations, la société de transport prend toujours les mesures appropriées pour limiter, autant que possible, les inconvénients affectant le transport ferroviaire et la clientèle.

Elle regrette de ne pouvoir accéder à la demande de compensation de la cliente.

2002/0641 Un client habitant à Vierves/Viroin travaille à temps partiel à Tournai. Pour s'y rendre, il emprunte un bus de Vierves/Viroin jusqu'à la gare de Mariembourg et là, un train à destination de Tournai avec correspondances à Charleroi et La Louvière tant à l'aller qu'au retour.

Pour ses déplacements ferroviaires, il utilise une carte Railflex. Mais celle-ci n'étant pas combinable avec un autre mode de transport, le client doit acheter des cartes « bus » pour ses trajets « gare/domicile ».

Le 22 février 2002, le plaignant a subi une rupture de correspondance en gare de Mariembourg entre les divers trains qu'il emprunte et le dernier bus de la journée le ramenant à son domicile. N'ayant pas d'autre solution, il a dû recourir au service d'un taxi (25 euros).

La SNCB a bien reconnu que le train IR 3937 avait été retardé par l'avarie survenue à un autre convoi et que les correspondances n'avaient pas été assurées et ce, afin d'éviter des retards en cascade et des désagréments pour les autres clients. Toutefois, elle refusait d'indemniser le client.

La conciliation émise par le médiateur qui visait à récupérer les frais de taxi a été refusée par la seule évocation des Conditions générales, qui ne prévoient pas d'indemnisation en cas de retard, de suppression ou d'interruption dans le trafic ferroviaire.

Dans l'avis, le médiateur a fait remarquer à la SNCB que le client doit être considéré comme un utilisateur des transports publics dans sa globalité, à savoir en l'espèce « train/bus », et qu'il ne peut être satisfait de manquement dans le service à assurer à la

clientèle par une de ces deux sociétés de transport. Le recours à un taxi a été nécessaire car une des deux sociétés n'a pu tenir ses engagements.

Il a ajouté que, dans ce cas, la SNCB a échoué dans une de ses démarches Qualité, à savoir la ponctualité, et qu'à ce titre elle doit prendre en charge les clients dont la destination dépasse l'itinéraire d'un train et leur permettre de continuer leur déplacement en taxi. Ces pratiques sont courantes dans d'autres gares qui n'hésitent pas à réquisitionner un taxi pour assurer le retour de la clientèle concernée.

Le médiateur insistait sur le fait qu'il ne fait pas une généralité quant à l'indemnisation systématique en cas de correspondances manquées, mais qu'il s'agissait ici d'un cas bien particulier sur lequel une attention tout aussi particulière était requise de la part de la SNCB. Il réclamait donc à nouveau les frais de taxi et *in fine* il demandait que la Société examine la possibilité de combiner la carte Railflex avec le transport bus qu'il soit STIB, TEC ou De Lijn.

La SNCB refuse l'avis en arguant du fait qu'elle a assuré ses obligations de transporteur en amenant le client à la destination reprise sur son titre de transport.

Elle n'envisage pas de combiner la carte Railflex avec un transport complémentaire « bus ».

Comprenant toutefois les déboires du client, elle lui offre, à titre commercial, un billet cadeau.

2.3. SUPPRESSIONS

2002/1027 Le 24 avril 2002, une cliente veut se rendre de Kapellen à Bruxelles. Quand elle désire acheter un billet, le vendeur l'informe que des problèmes techniques empêchent la circulation des trains sur la ligne Kapellen/Anvers.

Celui-ci répond négativement à la voyageuse qui demande si un autobus de substitution est prévu.

La cliente prend sa voiture jusque Berchem/Anvers où elle emprunte le train vers sa destination finale. Le soir, elle reprend son auto dans le parking de la gare de Berchem et en acquitte les frais (11,20 euros).

Ce jour-là, une grue d'un entrepreneur privé a endommagé les câbles électriques de signalisation entre Anvers-Est et Anvers-Schijnpoort. Il en résulta une sérieuse perturbation du trafic ferroviaire sur la ligne 12 (Anvers/Essen), notamment une interruption complète des circulations de 09h30 à 10h30.

Comme le service des trains put reprendre rapidement, il n'y eut pas de mise en marche d'autobus de remplacement, longue à instaurer. En effet, De Lijn ne peut immédiatement mettre à disposition des véhicules et des chauffeurs.

La SNCB n'était aucunement responsable de ce retard et n'est donc pas, dans ce cas, tenue d'accorder une compensation.

Le médiateur renvoie à un dossier de 1998 où la SNCB s'exprima en la matière. Dans de telles affaires, la société de transport peut inclure dans sa demande globale de récupération, établie à charge d'un tiers, le préjudice subi par les clients.

Pour rétablir la relation de confiance entre la voyageuse et l'entreprise ferroviaire, le médiateur propose la conciliation suivante :

« La SNCB joint à sa demande, à charge de tiers, les 11,20 euros, montant du parcage que la cliente a dû acquitter à cause de l'interruption du service des trains, le 24 avril 2002, et restitue cette somme à l'intéressée ».

Dans leur réponse, les Chemins de Fer font remarquer que la procédure de dédommagement sera examinée dans le troisième contrat de gestion. De plus, il n'est pas certain que les retards en cas de force majeure seront pris en considération en vue d'une indemnisation.

Selon elle, la voyageuse n'a pas subi de dommages et il n'est pas question de lui accorder une compensation financière. Selon la SNCB, elle ne peut pas davantage se faire rembourser des dépenses imprévues « imaginaires » auprès de l'entreprise, civilement responsable, qui a provoqué la rupture de l'alimentation électrique.

On peut difficilement soutenir que la voyageuse n'a pas subi de dommages. Elle a parcouru l'itinéraire Essen/Anvers-Berchem en auto, et a laissé celle-ci dans le parking.

Le vendeur de la gare d'Essen lui a judicieusement conseillé d'agir de la sorte afin qu'elle ne perde pas inutilement du temps.

La société de transport a indiqué qu'en pareilles circonstances, elle peut inclure dans sa demande, l'évaluation du préjudice de la cliente. Le médiateur est quelque peu ébahi que la SNCB néglige ce principe, alors qu'elle en a tenu compte jadis dans un autre dossier, et fait état d'un impossible recours d'indemnisation à l'entrepreneur responsable.

Le médiateur ne peut donc que désapprouver cette prise de position infondée de l'entreprise ferroviaire et il l'invite à remplir ses obligations.

En outre, la société de transport renvoie assez étrangement à des dispositions futures qui, selon elle, ne sont pas encore définies. D'autre part, elle nie les pratiques en vigueur qu'elle mentionne elle-même.

En conséquence, le médiateur émet l'avis suivant :

« Dans sa requête en dommages et intérêts à charge de tiers, la SNCB intègre 11,20 euros, montant des frais de parcage de la cliente, consécutifs à l'interruption du trafic ferroviaire, le 24 avril 2002, et restitue cette somme à l'intéressée ».

Dans sa réponse, la société de transport répète que le client, sur base de l'article 58 § 2 des Conditions Générales, n'a pas subi de dommages qui lui sont imputables. En cas de retard, le voyageur n'a droit à une compensation que si la faute avérée incombe bien à l'entreprise ferroviaire. Dans la présente affaire, un tiers est responsable du retard.

En ce qui concerne le dossier auquel le médiateur se réfère pour la prise en charge des dommages du clients, la SNCB réplique qu'il s'agissait d'un dossier de principe dans lequel la SNCB s'était engagée, occasionnellement et sous certaines conditions, à élaborer un accord amiable avec l'entrepreneur en cause.

Les Chemins de Fer font aussi remarquer que les clients disposent d'autres moyens pour défendre leurs intérêts vis-à-vis de sous-traitants du secteur privé.

3. QUALITE DU SERVICE A LA CLIENTELE

3.1. INFORMATION

2001/2690 Le 3 novembre, un client part de Gand-St-Pierre dans l'IC 419 (départ : 10h22), avec changement à Bruxelles-Midi pour emprunter le train desservant l'aéroport national. Il doit prendre le vol de 12h35 vers Montréal. À Bruxelles-Midi, il demande à une collaboratrice de la SNCB à quelle voie il doit se rendre. Son interlocutrice lui annonce la suppression des deux premiers parcours suivants et qu'un train partira probablement à 11h20. Pour être certain d'arriver à temps, le voyageur prend place dans un taxi et demande le remboursement de ses frais (34,70 euros).

La société de transport précise qu'une rupture des caténaires à Schaerbeek, la veille au soir, a encore perturbé le trafic ferroviaire dans la matinée du samedi 3/11. La clientèle de Bruxelles-Midi a reçu, en temps utile, les informations nécessaires sur les trains partant à 10h58 et à 11h12 vers l'aéroport. Ceux-ci sont partis, légèrement en retard, de la voie habituelle et sont parvenus à destination peu après l'heure prévue, à cause d'un détournement local. Rien ne permet de supposer que le personnel ait fourni un renseignement inexact au client. L'entreprise ferroviaire ne répond pas favorablement à la requête du voyageur parce qu'il avait largement le temps de changer de train.

Celui-ci avait acheté un billet Gand/Bruxelles-Aéroport-National avec l'intention d'effectuer le trajet complet par le rail et n'imaginait pas devoir faire appel à un taxi à la gare de correspondance.

Il avait donc un motif de prendre cette décision malgré les annonces par haut-parleurs et par vidéo-moniteurs.

En fait, il s'est adressé, vers 10h50, à une collaboratrice de la SNCB sur le quai, munie d'un document imprimé où deux trains étaient barrés. Celle-ci ne pouvait l'assurer que le premier train suivant partirait à 11h20. Dans sa réponse, la société de transport dit que cette information est fausse.

Le client n'aurait eu aucune raison de prendre un taxi si l'agent de l'entreprise ferroviaire l'avait correctement renseigné. Peu coutumier des déplacements en train, il a pris contact avec une collaboratrice expérimentée de la SNCB, susceptible de lui fournir des renseignements fiables.

Dans sa conciliation, le médiateur invite la société de transport à rembourser le prix du taxi au voyageur.

L'entreprise ferroviaire maintient sa position : le client pouvait atteindre sa destination en train, le 3 novembre.

Entre 10h50 et 11h20, les parcours vers l'aéroport national n'étaient pas supprimés.

Le départ des trains était communiqué, à temps et avec précision, à la clientèle par différents canaux. La SNCB regrette de ne pouvoir accepter la proposition du médiateur. Elle est cependant disposée à rembourser le trajet non effectué, Bruxelles/Bruxelles-National-Aéroport.

Le médiateur admet que le client aurait pu prendre la correspondance pour l'aéroport, à 10h58, soit à 11h12. Or, le client n'a pas reçu cette information. Une sous-chef de gare lui a fait part de la suppression des deux trains en correspondance et de la circulation problématique de celui de 11h20, éléments qui figuraient sur un feuillet imprimé en sa possession.

Selon l'entreprise ferroviaire, le client disposait de différentes sources d'information. Il en a utilisé une : une représentante qualifiée de la SNCB. Un choix judicieux, vu qu'il n'avait pas l'habitude de voyager en train : cette interlocutrice ne pouvait que l'aider. La société de transport insinue qu'il aurait dû mettre en doute le renseignement fourni. Pourquoi se serait-il méfié ?

Fort de cette communication, le voyageur s'est rendu en taxi à l'aéroport pour ne pas rater son avion vers Montréal.

Dans son avis, le médiateur enjoint la SNCB de compenser les frais de taxi du client.

Dans ce dossier, les Chemins de Fer répondent qu'ils ne peuvent déroger aux principes régissant les correspondances manquées et n'accèdent pas à la requête de remboursement du coût du taxi.

Toutefois, pour conserver la confiance du voyageur, ils lui offrent un billet cadeau.

2002/1768 Le 30 août, un client attend l'IC 1843 à destination d'Aalter. Comme le train n'arrive pas, il estime que l'information laisse à désirer. D'abord inexistante, elle devient inexacte.

La SNCB fournit des éclaircissements sur l'origine du retard (heurt d'une personne entre Saint-Nicolas et Lokeren). Elle admet que :

- les clients vers Aalter ne disposaient pas d'une solution de remplacement parce que la société de transport sous-estimait le retard probable ;
- l'information aurait pu être « un peu plus » correcte.

Dans sa proposition de conciliation à l'entreprise ferroviaire, le médiateur demande :

- la présentation d'excuses au voyageur pour les inconvénients consécutifs à la communication défailante ;
- la sensibilisation du personnel d'information à la fourniture de renseignements fiables et des mesures pour éviter pareilles situations ;
- une compensation pour le client pour son retour tardif à la maison (1h20) à cause des erreurs d'appréciation de la SNCB.

Dans sa réponse, cette dernière regrette les désagréments, dus à un accident de personne, subis par le voyageur et présente ses excuses.

Pour mieux gérer pareille situation, les Chemins de Fer ont élaboré le projet « Information Real Time (IRT) » afin que tous les cheminots informent de concert la clientèle. Des groupes de travail examinent les différents aspects de ce problème et s'efforcent d'améliorer la qualité de la communication avec les voyageurs.

Vu qu'elle met tout en oeuvre pour offrir la possibilité à des clients désemparés de poursuivre leur voyage, la société de transport ne peut accorder de dédommagement. En outre, un abonné ne peut prétendre à un remboursement ou à une indemnisation en cas d'arrêt, d'empêchement, de changement ou de retard dans le service des trains (article 23 des Conditions Générales).

Le médiateur constate que la SNCB ne fournit qu'une réponse vague et générale concernant la sensibilisation de ses collaborateurs à la diffusion des informations nécessaires : l'émission d'un projet Information Real Time.

L'entreprise ferroviaire n'accorde pas de compensation pour les inconvénients encourus et invoque les Conditions Générales. Dans son avis, le médiateur précise qu'il ne requiert pas une indemnisation pour le retard ou le contretemps en eux-mêmes mais bien, dans un premier temps, pour le manque d'informations et ensuite, pour les renseignements erronés fournis.

Il invite la SNCB à commenter le projet IRT et à préciser clairement comment elle compte concrétiser, le mieux possible, la diffusion des informations utiles en cas de perturbations. De plus, il demande, de nouveau, un dédommagement pour les déboires consécutifs à la communication déficiente.

L'entreprise ferroviaire se range à l'avis, détaille le projet IRT et offre un billet cadeau au client.

2002/1901 Un groupe désire faire une excursion d'un jour, le 12 septembre, au Zoo d'Anvers. Le 9 septembre, le client prend contact avec la SNCB et reçoit les informations suivantes : on peut obtenir un billet de groupe à partir de 15 participants, et il n'est pas nécessaire de réserver à l'avance (13,50 euros par personne). Quand les voyageurs arrivent le jour prévu, à la station, ils ne peuvent avoir le titre de transport collectif parce qu'ils ne l'avaient pas commandé au préalable. Ils doivent acquérir 15 billets individuels au prix de 19,10 euros. Le client demande le remboursement de la différence (84 euros).

La SNCB répond que son collaborateur a donné une information erronée et offre deux bons de compensation d'une valeur de 12,50 euros chacun.

Le médiateur constate que le préjudice consécutif au renseignement inexact est plus grand que l'estimation de la société de transport. Si le client avait reçu des informations correctes au téléphone, il aurait pu reporter le voyage à une date ultérieure. De cette façon, il aurait pu contacter l'agence commerciale en vue de la réservation et épargner

ainsi 84 euros. Dans sa proposition de conciliation, le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à compenser aussi les 59 euros, correspondant à la différence entre les 84 euros, payés en plus, par les voyageurs et les 25 euros déjà accordés.

Dans sa réponse, la SNCB estime non fondée l'argumentation selon laquelle le groupe pouvait différer son déplacement. En effet, dit-elle, l'acheteur avait déjà, le 9 septembre, manifesté l'intention de partir le 12 septembre et la réorganisation d'un voyage de 15 personnes n'était pas évident.

En outre, les Chemins de Fer ont offert une compensation substantielle au client sans présentation des titres de transport achetés.

Ils regrettent de rejeter la conciliation et de ne pas indemniser davantage.

Le médiateur argue que le client aurait payé 84 euros en moins s'il avait possédé des informations correctes. Le prix de l'excursion était un facteur déterminant puisque le demandeur s'enquêrait d'une éventuelle réduction lors de sa démarche. De plus, différer une petite excursion de 15 personnes ne paraissait pas un obstacle insurmontable car il n'y avait pas d'autres réservations à modifier.

La SNCB répète que le client a reçu un dédommagement sans avoir fourni les billets utilisés.

Le médiateur réclame donc ceux-ci, les transmet à la société de transport et, dans son avis, sollicite le remboursement des 59 euros restants.

L'entreprise ferroviaire accepte.

3.2. SERVICE A LA CLIENTELE

2002/0467 Le 14 février 2002, un client désire emprunter le train P 7210 de 06h55 à destination d'Anvers-Central, où il a une correspondance vers Mortsels. À cause de la suppression du premier parcours pour des raisons techniques, les voyageurs sont invités à prendre place dans le train de 07h34 en direction de Bruxelles-Manage via Lier.

Le client doit ainsi attendre 39 minutes dans sa gare de départ. Il en profite pour demander une attestation de retard (C 281) au vendeur.

Celui-ci refuse, lui dit de s'adresser à la station de Mortsels alors que le voyageur lui fait remarquer qu'il n'y a pas de personnel à cet endroit.

Finalement, à Lier, il reçoit ce document où est mentionné un retard de 40 minutes au train P 7210.

L'enquête révèle que le train P 7210 a été supprimé le 14 février 2002.

Cette fausse information fournie par la gare de Lier pouvait attirer de sérieux ennuis au client. En effet, celui-ci va remettre à son employeur l'attestation, indiquant un retard de 40 minutes à un train, en fait, supprimé.

Le voyageur devait obtenir lors de son départ, à sa simple demande, la confirmation écrite de l'absence ce jour-là d'un train P 7210. Qui était mieux placé que cette station pour satisfaire le client ?

De toute façon, pour quelles raisons, en cas de suppressions ou de retards importants (attente du train suivant ou correspondance ratée), la gare de départ ne fournit-elle pas l'attestation requise ? Le cas échéant, on peut y ajouter l'heure du prochain train dans la direction voulue par le voyageur (par ex. : le train de 07h25 vers Wetteren a un retard d'au moins 15'. Train suivant : 07h59).

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur demande qu'en cas de retards importants ou de suppressions de trains, le personnel des guichets dans la station de départ, sur simple demande du client, lui délivre une attestation.

La SNCB répond que, pour diverses raisons, seules les gares de fin de parcours des voyageurs peuvent fournir ces documents.

Elle conteste les arguments du médiateur.

Dans son avis, ce dernier montre que la délivrance d'une attestation de retard à la demande du client peut souvent s'avérer nécessaire.

Le voyageur qui se rend au travail en train noue une relation de confiance, en tant que travailleur, avec son employeur. Celui-ci escompte de son personnel une justification en cas d'arrivée tardive.

L'entreprise ferroviaire renvoie à son site internet, à une gare ou à son service commercial pour l'obtention d'une attestation de retard. Elle crée ainsi un surcroît de travail administratif et une certaine irritation chez l'employeur.

Le médiateur désire surtout mettre l'accent sur l'impact commercial qu'aurait sa proposition sur les voyageurs.

C'est un souhait légitime de la part du client de faire preuve de sa bonne foi envers son employeur grâce à une attestation de retard, remise dans la gare de départ.

Si le train a 25 minutes de retard ou ne roule pas à ce moment-là, le préposé de la station adopte une attitude positive en fournissant une information exacte.

Le voyageur garde toute latitude de solliciter un document supplémentaire dans la station d'arrivée.

L'objectif n'est pas d'édicter de nouvelles règles. Il s'agit plutôt de bien évaluer une situation et de confirmer une situation réelle dans l'intérêt des relations professionnelles du client.

Le médiateur émet un avis en fonction de ces éléments en demandant que le personnel de la gare de départ atteste par écrit les retards significatifs ou suppressions de trains.

La SNCB rejette celui-ci en répétant les mêmes arguments.

Néanmoins, les collaborateurs de la société de transport sont invités à appliquer, ultérieurement, la procédure prévue avec plus de souplesse.

3.3. PERSONNEL

2002/1957 Une cliente bruxelloise est mécontente du comportement d'un agent de vente lorsqu'elle lui a demandé une carte de réduction VIPO :

- ce vendeur refusa initialement les documents délivrés par la mutuelle bien que ceux-ci fussent tout à fait en ordre ;
- il se montra arrogant ;
- la carte fut rédigée à tort en français.

La SNCB expliqua le fonctionnement du service de vente et présenta ses excuses pour les désagréments subis par la cliente.

Cependant, elle exagère : elle tente de persuader la cliente que le desservant francophone du guichet ignorait la possibilité de délivrer les cartes VIPO dans les deux langues nationales, aussi bien par une mutualité que par la SNCB. En outre, cet agent recevra prochainement une formation complémentaire.

Et la cliente doit s'en contenter...

Entre-temps, la cliente est encore en possession d'une carte de réduction VIPO libellée en français. Aux yeux de médiateur, la SNCB agirait judicieusement en corrigeant, à bref délai, celle-ci, sans frais et sans autres ennuis pour la cliente.

Pour renouer des liens de confiance entre cette dernière et le prestataire de services, le médiateur propose la conciliation suivante : la SNCB échange gratuitement la carte de réduction VIPO et offre, en un geste commercial, une juste compensation pour les désagréments subis.

Dans sa réponse, la société de transport présente de nouveau ses excuses pour le service que le vendeur n'a pas fourni immédiatement et pour les erreurs qu'il a commises.

Toutefois, elle ne peut accorder une quelconque compensation pour les inconvénients supportés car la cliente peut encore bénéficier des avantages liés à sa carte bien que celle-ci soit rédigée en français.

Si elle le souhaite, elle peut aussi échanger gratuitement sa carte VIPO à la gare de Bruxelles-Nord et en obtenir une complétée en néerlandais.

Comme l'entreprise ferroviaire n'a pas assuré un service complet à cette personne et n'a pas respecté les lois linguistiques en vigueur, que la cliente doit assumer des frais supplémentaires de renouvellement du document (déplacements et nouvelle photo), le médiateur émet un avis. Il y demande, à titre commercial, une indemnisation équitable de la situation vécue.

La SNCB offre un billet cadeau de 2e classe en dédommagement.

3.4. CONDITIONS GENERALES

2001/2889 Le 11 décembre 2001, le fils d'un client, voyage avec une carte Ozone de Malines-Nekkerspoel à Epepegem via Vilvoorde. Il reçoit une amende car il suit un itinéraire interdit (entre Vilvoorde et Epepegem) et se voit confisquer son titre de transport.

Le client affirme que celui-ci a agi de la sorte car le site internet de la SNCB l'y autorisait.

Dans sa réponse, la société de transport commente ses Conditions Générales : ce voyageur se déplaçait de Malines vers Vilvoorde pour parcourir, ensuite, le même chemin en sens inverse jusqu'à Epepegem. L'accompagnateur de train a donc dressé un constat d'irrégularité C 170.

L'entreprise ferroviaire accepte de réduire le supplément forfaitaire de 24,79 euros à 6,20 euros, *supplément minimum exigé pour le traitement d'un dossier C 170*, et de compenser la valeur restante de la carte Ozone retirée.

Depuis le 7 janvier 2002, le fils du client utilise une carte train de Malines à Vilvoorde, qui, selon la SNCB, est la meilleure solution car cette formule autorise chaque itinéraire sur le trajet mentionné.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur attire l'attention sur le fait que d'après *l'Indicateur officiel en service intérieur*, Epepegem, Vilvoorde et Malines se situent à la fois sur les lignes 25 et 26.

Il ressort de la disposition *itinéraire tarifé* que le calcul de la plus courte distance se base sur la ligne 25, ce qui est important pour l'interprétation des Conditions Générales en la matière (articles 21 § 2 et 3 - itinéraire autorisé).

La société de transport n'a pas tout à fait raison quand elle affirme que l'intéressé effectuait un trajet qu'il empruntait ultérieurement dans le sens opposé vers Epepegem. En effet, l'IR 3334 emprunte la ligne 25 tandis que le L 3561 ne parcourt pas cette dernière mais, au contraire, la ligne 26.

Il en est de même pour la remarque de l'entreprise ferroviaire sur l'abonnement Vilvoorde/Malines. Au sens strict des Conditions Générales, l'itinéraire ne peut commencer ou s'interrompre qu'à bord d'un train de la ligne 25 (itinéraire tarifé). Le voyageur risque donc de se trouver dans la même situation, qui était à l'origine du constat C 170 du 11 décembre 2001.

On peut conclure de tout cela que le cas des lignes ferroviaires entre Bruxelles/Vilvoorde et Malines est compliqué : pour un cheminot chevronné, et encore plus pour un client *ordinaire*.

Le médiateur suggère à la SNCB de ne pas réclamer des frais administratifs et d'examiner, en outre, la possibilité d'harmoniser, dans ce domaine, les Conditions Générales avec la réalité sur le terrain.

La société de transport refuse la conciliation comme suit :

- le voyageur avait également modifié la carte Ozone et l'utilisait sur un parcours qu'il n'avait pas payé ;
- avec une carte train Vilvoorde/Mechelen, le client peut entreprendre son voyage à partir d'Eppegem : cette gare figure en tout cas sur l'itinéraire tarifé, via la ligne 25 ou la 26 ;
- la notion « itinéraire à suivre » n'est pas ou ne paraît pas toujours simple. Des dispositions légales sont bien sûr nécessaires pour prévenir les abus. Toutefois chaque situation spécifique ne peut faire l'objet d'une réglementation particulière. Cette matière n'en serait encore que plus obscure ;
- un remaniement profond de celle-ci en abandonnant le principe de facturer l'itinéraire le plus court serait défavorable aux clients.

Dans son avis, le médiateur formule une remarque à l'égard de l'entreprise ferroviaire. Celle-ci, dans sa réponse du 15 janvier 2002, a affirmé qu'elle ne tiendrait pas compte, dans le traitement de l'affaire, de l'inscription probable à l'encre effaçable sur la carte Ozone et, de surcroît, de la correction apparente de la date. Or, elle avance ces éléments dans son rejet de la conciliation. Le constat d'irrégularité portait sur un éventuel problème, relatif à l'itinéraire suivi par le voyageur, de sorte qu'elle envisageait finalement de s'en tenir à cet aspect des choses.

Quand la SNCB fait son exposé sur la numérotation des lignes et la circulation des trains entre Eppegem et Mechelen, elle déborde en fait le cadre des Conditions Générales, un cadre qu'elle ne souhaite pas quitter aujourd'hui pour des raisons de principe, comme elle l'a exprimé dans le dernier alinéa de sa réponse...

Le transporteur promulgue les Conditions Générales. Par conséquent, le rédacteur de ces textes doit en rendre la forme claire, compréhensible et sans équivoque, surtout quand le fond n'est ou ne paraît pas très accessible.

Les dispositions sur « l'itinéraire à suivre » ne répondent pas suffisamment à ces exigences.

La société de transport rétorque qu'elle ne peut concevoir une réglementation adaptée à chaque situation distincte. Elle reconnaît donc que les Conditions Générales ne portent pas sur tous les cas particuliers (comme dans le présent dossier ?). A ce sujet, le législateur s'exprime clairement dans la loi sur les pratiques du commerce :

- les clauses écrites doivent être rédigées sans ambiguïté (art. 31 § 3, 2e alinéa) ;
- si un doute subsiste, prévaut l'interprétation favorable au consommateur (art. 31 § 4, 2e alinéa).

L'abandon du principe de l'itinéraire le plus court à facturer modifierait fondamentalement les Conditions Générales. Se ferait-il nécessairement au détriment des clients ? Du moins apparaît-il clairement que cette disposition n'est pas en faveur de

ceux-ci quand la SNCB leur fait payer un service dont ils n'ont finalement pas besoin, comme ici le trajet Epegem/Vilvoorde de l'abonnement.

En outre, on ne peut perdre de vue que, le 11 décembre 2001, le voyageur désirait seulement aller le plus vite possible de Malines-Nekkerspoel à Epegem. Il était prêt à en payer le prix sans intention de frauder.

Le médiateur invite l'entreprise ferroviaire à ne pas réclamer les frais administratifs et à harmoniser certains principes des Conditions Générales et la réalité du terrain.

Les Chemins de Fer rejettent l'avis pour les motifs suivants :

- le prix des billets est établi suivant l'itinéraire le plus court qui, la plupart du temps, est le plus rapide ;
- une dérogation à cette règle entraînerait une augmentation du montant d'un titre de transport ;
- le moyen d'éviter des abus est de maintenir le principe d'itinéraire obligé, qui enjoint de ne pas dépasser une gare pour y revenir ensuite.

4. BAGAGES, VELOS ET COLIS

4.1. OBJETS PERDUS

2001/0807 Dans sa précipitation, un client oublie son ordinateur portable dans le train Diest/Hasselt. Il prévient immédiatement les gares de Hasselt, Louvain et Diest. Cette dernière l'avise, peu de temps après, qu'un accompagnateur de train a trouvé son bien. Elle l'invite à contacter Louvain où le collaborateur de la SNCB devrait le déposer. Dans cette station, il apprend qu'on n'y a pas remis l'ordinateur. L'agent de la société de transport a abandonné celui-ci sur le quai. L'appareil a disparu.

Le voyageur ne comprend pas qu'on ait abandonné celui-ci de cette façon et désire savoir ce qui s'est passé.

De l'enquête de l'entreprise ferroviaire, il ressort que l'accompagnateur du train avait informé la gare de Louvain de la découverte d'un objet perdu et avait sollicité la présence de quelqu'un sur le quai 8 pour prendre celui-ci. À l'arrivée à Louvain, il vit un ouvrier se dirigeant vers lui et supposa que celui-ci venait prendre l'ordinateur. Il lui fit signe, déposa le colis sur un banc et partit. L'agent envoyé par le sous-chef de gare ne trouva plus l'appareil sur le quai. La SNCB déplore cet incident mais assure que l'accompagnateur de train a agi de bonne foi. La SNCB lui a rappelé qu'il doit remettre l'objet perdu en mains propres.

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur accentue qu'il est inconcevable d'abandonner comme ça un objet sur un quai. La société avance l'argument que l'accompagnateur du train n'était pas au courant de la nature du colis. Ce n'est pas une raison pour agir de la sorte car n'importe qui peut emporter celui-ci. Comme l'objet peut être de grande valeur, il convient justement de le remettre personnellement à un autre agent de la SNCB.

Le médiateur invite donc la société de transport à assumer la faute commise et ses conséquences, et à dédommager équitablement le client.

L'entreprise ferroviaire ne veut pas indemniser le voyageur de quelque manière que ce soit pour les motifs suivants.

D'abord, il n'y a pas de convention écrite de mise en dépôt entre les deux parties : le voyageur doit surveiller lui-même ses bagages à main qu'il peut emporter gratuitement dans le train, le transporteur n'en est pas responsable.

Ensuite, d'après le Code Civil, si le client estime que la responsabilité de l'entreprise ferroviaire est engagée dans la perte ou le vol de son bien, et s'il prétend à un dédommagement, il doit apporter trois preuves : l'erreur d'un collaborateur précis de la SNCB, le préjudice subi, le rapport de cause à effet entre la faute et la perte de l'objet.

Le dossier ne comporte aucun élément probant : à sa connaissance, la société de transport n'a enregistré aucune déclaration de perte.

Dans son avis, le médiateur renvoie au Code Civil et indique qu'un collaborateur de la société de transport a commis une faute durant la gestion de l'objet : celui-ci a disparu lors de sa transmission d'un agent de la SNCB à un autre. Comme l'affaire n'a pas connu une issue heureuse, que le client en a subi des dommages, les Chemins de Fer doivent dédommager le voyageur.

Grâce à une facture libellée au nom de son employeur, le client peut déterminer la valeur du matériel égaré.

Le médiateur invite la SNCB à reconnaître sa responsabilité et à indemniser complètement le voyageur.

La société de transport ne souscrit aucunement à l'avis émis : le montant réclamé dans le cadre des lois en matière de gestion ne répond pas aux conditions posées, il doit donc être déclaré sans fondement et la responsabilité civile n'est pas établie.

2001/0418 Un client oublie son téléphone portable et en fait la déclaration à sa descente du train à Gand-Saint-Pierre. Immédiatement après, il compose son propre numéro. Il aurait reçu une réponse de l'accompagnateur du train qui aurait trouvé l'appareil entre-temps et le remettrait ensuite dans une gare. Après coup, on ne retrouve pourtant pas l'objet.

Dans son avis, le médiateur se réfère aux dispositions du Code Civil sur la gestion. Les Chemins de Fer refusent celui-ci.

Ils rappellent aussi que les clients ne peuvent faire valoir aucun droit en matière d'objets perdus.

2001/2159 Un client prend place dans un train, annoncé erronément. Quand il s'en rend compte, il le quitte en toute hâte et y oublie un étui, contenant sa carte de réduction et sa carte de dix voyages.

Un accompagnateur trouve l'ensemble. Plus tard, on perd la trace de l'objet dans la gare convenue pour le dépôt.

Dans sa réponse, la SNCB confirme le récit du voyageur : son collaborateur a bien découvert l'étui et le remet au sous-chef de gare d'une station. Toutefois, le personnel de cette dernière ne se souvient plus de cet événement.

La société de transport regrette cette perte, mais ne veut pas accéder à la demande d'un dédommagement : *il appartient d'abord aux voyageurs de toujours surveiller avec la plus grande attention leurs bagages à main.*

Dans sa proposition de conciliation, le médiateur met l'accent sur l'article 58 § 3 des Conditions Générales : *En ce qui concerne les bagages à main et les animaux dont la surveillance incombe au voyageur lui-même, la SNCB n'est responsable que des dommages causés par sa faute.* Comme un de ses agents a effectivement trouvé l'objet abandonné dans un train,

l'entreprise ferroviaire est bien responsable de sa disparition. Il convient donc qu'elle indemnise le client.

Les Chemins de Fer rejettent la conciliation. À leurs yeux, l'invocation de leur responsabilité extra-contractuelle est non fondée. Ils se demandent quand il y eut faute : en principe, celle-ci est inexistante puisqu'il n'y a pas d'infraction à une loi. Si l'on applique ce principe dans le présent cas d'un objet perdu, la SNCB indique qu'à son avis, il n'y a pas obligation de livrer un bien trouvé à son propriétaire : *c'est une faveur, un service supplémentaire au profit du client, qui ne fait pas naître des droits*. Elle précise en outre qu'elle revoit la procédure en matière d'objets perdus afin de rendre celle-ci plus efficace.

Dans son avis, sur base sur des articles 1371 et 1372 du Code Civil, le médiateur conteste que la gestion des objets perdus soit seulement une faveur. Cette démarche constitue un contrat tacite sous forme de gestion.

Il invite la société de transport à dédommager le client et à prendre l'engagement d'améliorer, dans un délai raisonnable, la gestion des objets trouvés. L'entreprise ferroviaire garantirait ainsi au mieux, dans la pratique, la restitution des biens découverts à leurs propriétaires légitimes.

La SNCB répond que sa procédure interne ne l'y oblige pas et qu'aucune disposition légale ne la contraint à agir autrement à ce sujet. L'entreposage des objets trouvés procède seulement du service gracieux à la clientèle et ne constitue pas un devoir légal pour la SNCB, ni un droit pour le voyageur.

Le transporteur nie encore cet aspect de la gestion en se référant aux deux critères, définis par le législateur, en ce domaine : d'une part, le prestataire peut fournir un service indispensable moyennant finance ; d'autre part, le citoyen ne désire pas qu'on touche à son patrimoine sans raison. La société de transport n'est donc pas obligée de facturer cette assistance, et la perte d'un étui dans un train n'est pas de nature à porter atteinte au patrimoine de quelqu'un et ne nécessite pas une prestation, de qui que ce soit.

La SNCB conclut : *Si des fautes étaient commises au cours de la procédure suivie, elles tomberaient sous l'application des règles en matière de responsabilité civile. La victime d'une action répréhensible, qui subit un préjudice, doit prouver cette faute avec précision, déterminer les dommages encourus et établir le rapport de cause à effet. L'obligation d'apporter la preuve en matière de responsabilité extra-contractuelle est interprétée strictement dans le Code Civil et est très malaisée dans la pratique.*

Elle fait cependant savoir qu'elle s'est attelée à une amélioration de la gestion des objets trouvés.

CINQUIEME PARTIE

CONCLUSION

Nous pouvons dire qu'en matière de plaintes, 2002 ne nous a pas causé de surprises. Les récriminations couvrent les thèmes traditionnels. A cet égard, la ponctualité surpasse encore les autres desiderata des voyageurs. Elle demeure la clef de la relation entre le client et la SNCB.

Une régularité acceptable et constante rend l'utilisateur plus indulgent, plus compréhensif envers les autres problèmes qui peuvent entacher ponctuellement sa relation avec la SNCB. En revanche, une ponctualité trop souvent défailante exacerbe son mécontentement, parfois jusqu'à la subjectivité, et c'est toute la SNCB qui se trouve discréditée.

Il apparaît clairement que les plaintes portant sur les retards réellement chroniques diminuent. C'est sans aucun doute la conséquence d'une amélioration globale de la régularité. A l'examen des dossiers, il ressort que les clients se plaignent surtout des retards qui compromettent les correspondances. Il importe donc que la SNCB gère de manière réfléchie les délais d'attente des trains.

Concernant une possible indemnisation en cas de retards, nous avons l'impression que pas mal de voyageurs se résignent après s'être informés de l'évolution du dossier. Ils attendent les compensations qui leur sont promises et que le troisième contrat de gestion devrait aborder.

En 2002, le nombre de plaintes a baissé pour retrouver plus ou moins celui de 2000. Le client s'est-il résigné ? N'a-t-il plus envie de manifester son mécontentement ? Certainement pas. Nombre de plaintes sont sans aucun doute mieux prises en considération dès la première ligne. La formation commerciale du personnel – celui-ci demeurant toujours bien côté dans les enquêtes de qualité - commence réellement à porter ses fruits. Comme ce rapport l'indique, nous pouvons dissiper beaucoup de malentendus par téléphone et prévenir ainsi des plaintes, portant notamment sur un mode de compensations.

Plus globalement, la SNCB focalise davantage son attention vers le client. Naturellement, elle doit encore améliorer beaucoup de choses (parfois nous sursautons encore face au « style ancien »). Mais chaque fidèle client, qui compare la manière d'agir actuelle du prestataire de services à celle remontant à, grosso modo, dix ans ne peut manquer d'en tirer une conclusion positive.

D'ailleurs, l'Administrateur délégué ne cache pas que, lors de chaque Comité de Direction, les premiers points à l'ordre du jour sont l'évaluation de la ponctualité, de la propreté, de la sécurité et de la disponibilité des places assises. L'entreprise doit maintenir inlassablement ce programme prioritaire dans le futur. Le client ne peut simplement qu'en tirer des avantages et qu'y gagner au change.

En tant que médiateurs, nous sommes confrontés aux plaintes individuelles. Celui qui rate un train, qui n'est pas accueilli aimablement, qui arrive trop tard à destination, qui reçoit des informations erronées, qui acquiert des titres de transport inadéquats, qui doit

voyager dans un train glacial, ne sera naturellement pas enclin à avoir une opinion positive. Pourtant, les clients en viennent régulièrement à formuler leurs griefs alors que pour le reste, ils se montrent (très) satisfaits du service offert. Le médiateur doit pouvoir émettre un jugement global en dépassant l'examen individuel des dossiers. En ce sens, il peut franchement dire que la société de transport ne ménage pas ses efforts et qu'elle progresse sensiblement.

Les échanges formels entre le médiateur et les Chemins de fer ouvrent de plus en plus la possibilité, à l'avenir, d'accélérer et d'améliorer le traitement des plaintes. En outre, grâce à un service central clientèle encore plus efficient en première ligne, le voyageur mécontent aurait l'assurance de recevoir rapidement une réponse circonstanciée ou de voir son problème résolu commercialement.

Aujourd'hui, la SNCB est confrontée, en tant qu'entreprise, à d'énormes défis. Dans le cadre de la problématique (de société) qu'elle constitue, les responsables à tous les échelons doivent clairement savoir que la réflexion isolée sur la qualité n'est pas suffisante. En effet, seul importera le jugement du client, nourri de son expérience sur le terrain, et source d'inspiration de ses décisions futures.

La société de transport a délibérément choisi maintenant d'appliquer, en faveur des consommateurs, une politique définie et d'examiner et résoudre commercialement les différends avec ceux-ci. Elle s'attelle à un programme bien chargé si elle veut le réaliser dans toutes les sphères de son activité. C'est de cette manière qu'elle pourra accroître sa crédibilité et donc renforcer son crédit auprès de la clientèle. Cette démarche lui sera nécessaire pour être convaincante dans le difficile débat social à mener sur sa mission et ses moyens, aujourd'hui et demain.

Nous affirmions un jour que les clients étaient les meilleurs alliés de la SNCB. Celle-ci doit progressivement être en mesure de se comporter de façon proactive envers le client. Elle doit communiquer clairement ses objectifs et ce qu'elle peut réaliser avec les moyens dont elle dispose(-ra). Elle doit avancer ses points forts et oser évoquer ses prestations plus faibles. Nouer le dialogue avec ses clients. En somme, ceux-ci éprouvent quotidiennement le rail et font savoir, de toutes les manières possibles, ce qu'ils en attendent. Leurs plaintes, notamment, contribuent potentiellement à l'amélioration du service à court et à long termes. La qualité est une des voies pour permettre à l'avenir au rail de jouer le rôle qu'il mérite plus que jamais dans tous les problèmes de mobilité. Le médiateur apportera volontiers sa pierre à l'édifice.

