

REGLEMENT DE PROCEDURE

Version décembre 2020

CHAPITRE I : Définitions

- **Service de médiation** : abréviation de « Service de médiation pour les voyageurs ferroviaires »;
- **Voyageur** : la personne physique embarquant ou ayant l'intention de monter à bord d'un train;
- **Usager** : toute personne physique qui utilise à titre privé les installations ferroviaires accessibles au public ;
- **Entreprise ferroviaire** : toute entreprise publique ou privée agréée conformément à la réglementation européenne applicable et dont l'activité principale est de fournir des services de transport ferroviaire de marchandises et / ou de voyageurs, cette entreprise devant fournir la traction; cela inclut les entreprises qui fournissent uniquement de la traction; à l'exception du transport de marchandises.
- **Gestionnaire ferroviaire** : tout organisme ou toute entreprise chargé(e) de l'établissement, de l'entretien et de la gestion de l'infrastructure ferroviaire, en ce compris des quais dans les gares et points d'arrêts, des accès aux quais et des communications aux voyageurs au moyen des moniteurs dans les gares et sur les quais et via les affiches portant les horaires des trains, ainsi que tout organisme ou toute entreprise chargé de l'établissement, de l'entretien et de la gestion des gares et points d'arrêt, en ce compris des gares et points d'arrêts dont cet organisme ou cette entreprise a donné la gestion journalière en sous-traitance ;
- **Support de données durable** : tout outil qui permet à une personne physique ou morale de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à ce que ces informations lui soient accessibles pour une utilisation future pendant une période de temps adaptée à la finalité pour laquelle les informations peuvent servir, et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées. Dans la mesure où ces fonctionnalités sont stockées, le papier ou, dans un environnement numérique, un e-mail reçu par le destinataire ou un document électronique stocké sur un dispositif de stockage ou joint à un e-mail reçu par le destinataire, peut être considéré comme un support de données durable.

CHAPITRE II : Traitement des plaintes par les entreprises ferroviaires et les gestionnaires ferroviaires

Article 1 : Traitement interne des plaintes

Le service de médiation est légalement tenu de refuser de traiter une plainte si le voyageur ou l'usager n'a apparemment entrepris aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire afin d'essayer d'abord d'obtenir réparation.

Article 2 : Délai et traitement des plaintes par les entreprises ferroviaires et les gestionnaires ferroviaires

L'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire ferroviaire répondra aux plaintes le plus rapidement possible et mettra tout en œuvre pour trouver une solution satisfaisante. L'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire ferroviaire auquel la réclamation est adressée doit fournir une réponse motivée dans un délai d'un mois ou, dans des cas justifiés, informer le voyageur ou l'usager de la date à laquelle une réponse peut être attendue, date qui ne peut dépasser un délai de 3 mois à partir de la plainte

CHAPITRE III : Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires

Article 4 : Nature du service de médiation

Le service de médiation est compétent pour les questions relatives aux services fournis par les entreprises ferroviaires et les gestionnaires ferroviaires. Dans les limites de leurs compétences, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune instance. Ils remplissent leurs missions de manière totalement indépendante.

Article 4 : Compétences du service de médiation

Le Service de médiation a pour missions :

1. d'examiner toutes les plaintes des voyageurs et usagers ayant trait aux services prestés par les entreprises ferroviaires ou les gestionnaires ferroviaires;
2. d'intervenir pour promouvoir un compromis satisfaisant des litiges entre, d'une part, les entreprises ferroviaires ou les gestionnaires ferroviaires et, d'autre part, leurs voyageurs ou usagers;
3. d'adresser une recommandation aux entreprises ferroviaires ou aux gestionnaires ferroviaires au cas où un compromis satisfaisant ne pourrait pas être trouvé;
4. d'informer de leurs droits et intérêts les voyageurs ou usagers qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;
5. d'émettre, à la demande du ministre qui a les transports dans ses attributions, des avis dans le cadre de ses missions.
6. de rédiger un rapport annuel sur ses activités

CHAPITRE IV : Traitement des plaintes par le service de médiation

Article 5 : Introduire une plainte auprès du service de médiation

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige peut être soumise au service de médiation :

- sur place (North Gate II - Boulevard Roi Albert II 8 boîte 5 - 1000 Bruxelles);
- par lettre (North Gate II - Boulevard Roi Albert II 8 boîte 5 - 1000 Bruxelles);
- par fax (02 221 04 29);
- par e-mail (plaintes@ombudsrail.be);
- en complétant le formulaire sur le site Internet du service de médiation (www.ombudsrail.be).

Le service de médiation n'exclut pas la possibilité d'élargir ces possibilités à l'avenir (médias sociaux,...).

Les demandes peuvent être soumises en français, néerlandais, allemand ou anglais.

La procédure peut se dérouler dans ces langues.

Article 6 : Règles et dispositions légales sur lesquelles se fonde le service de médiation

Dans le cadre de ses missions, le service de médiation s'appuie sur toutes les dispositions légales applicables au cas spécifique traité. Il peut se baser, sans que cette liste soit exhaustive, sur les traités internationaux, les directives ou règlements européens (etc. règlement 1371/2007), la législation belge (etc. Code civil, Code de droit économique), la loi du 21 mars 1991 concernant la réforme de certaines entreprises publiques économiques, la loi du 28 avril 2010 contenant diverses dispositions, l'arrêté royal du 24 octobre 2012 relatif au service de médiation pour les voyageurs ferroviaires, d'autres législations sectorielles et sur le présent règlement de procédure.

Le service de médiation pour les voyageurs ferroviaires est membre de la CPMO, un réseau de médiateurs belges qui appliquent tous les principes de base suivants :

1. Le médiateur est par définition au service du public et agit en tant qu'organe de recours lorsqu'un premier contact n'a pas abouti.
2. Le médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer des ressources nécessaires. Cela inclut un réel pouvoir d'investigation et de recommandation.
3. Le médiateur est tenu au secret professionnel intégral. Il mène des recherches en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou réglementaires mais s'inspire également du principe d'équité et recherche des solutions pratiques.
4. Le médiateur établit périodiquement un rapport d'activité, qui doit être accessible au public.

Vous trouverez plus d'informations sur les différents services de médiation en Belgique et leur fonctionnement sur www.ombudsman.be.

Article 7 : Demande complète

L'appréciation de la recevabilité d'une demande dépend du fait que cette demande porte ou non sur une amende administrative (Loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018).

Si la demande ne concerne pas une amende administrative, la demande sera appréciée selon la procédure standard (§1).

Si la demande concerne une amende administrative, la demande sera évaluée selon la procédure administrative (§2).

§1 Procédure standard

Dès que le service de médiation dispose de tous les documents nécessaires pour enquêter sur la recevabilité de la demande, il informe les parties concernées de la réception de la demande complète, ainsi que de la date de réception.

§2 Procédure administrative

1) La phase amiable

La procédure administrative proprement dite, telle que décrite ci-dessous, est précédée d'une "phase amiable" en cas de voyage sans billet valable.

Cette phase amiable débute par la rédaction d'une «Régularisation» par l'agent habilité et se termine par l'envoi d'une lettre recommandée, conformément aux dispositions de l'art. 43 de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018.

Les demandes portant en tout ou partie sur une amende administrative peuvent être déclarées *prima facie* recevable par le service de médiation pendant la phase amiable dès que ces demandes sont soumises au service de médiation. Pour de telles évaluations, contrairement à la "procédure standard" décrite ci-dessus, le service de médiation n'a pas besoin d'être en possession de tous les documents nécessaires pour examiner en profondeur la recevabilité de la demande. Les parties concernées seront informées de la réception d'une telle demande ainsi que de la date de réception dans les meilleurs délais. Si, après réception d'informations complémentaires, il apparaît que la requête est irrecevable, le service de médiation cessera, conformément à l'article 9 du présent règlement de procédure, de traiter le dossier.

Les articles 18 «Suspension des délais de prescription» et 19 «Suspension des procédures de recouvrement» de ce règlement de procédure s'appliquent tous deux à la phase amiable.

2) La procédure administrative

Si la situation n'a pas été régularisée dans le cadre de la phase amiable décrite ci-dessus, la procédure administrative débutera par l'envoi d'une lettre recommandée, conformément aux dispositions de l'art. 43 de la loi sur la police des chemins de fer du 27 avril 2018.

Les demandes portant en tout ou en partie sur une amende administrative peuvent être déclarées *prima facie* par le service de médiation au cours de la procédure administrative dès que ces demandes sont soumises au service de médiation. Pour de telles évaluations, contrairement à la "procédure standard" décrite ci-dessus, le service de médiation n'a pas besoin d'être en possession de tous les documents nécessaires pour examiner en profondeur la recevabilité de la demande. Les parties concernées seront informées de la réception d'une telle demande ainsi que de la date de réception dans les meilleurs délais. Si, après réception d'informations complémentaires, il apparaît que la requête est irrecevable, le service de médiation cessera, conformément à l'article 9 du présent règlement de procédure, de traiter le dossier.

Les articles 18 «Suspension des délais de prescription» et 19 «Suspension des procédures de recouvrement» du présent règlement de procédure ne s'appliquent pas à la procédure administrative.

Article 8 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

Le Service de médiation **doit** refuser de traiter une demande de règlement extrajudiciaire lorsque :

1. le voyageur ou usager n'a manifestement accompli aucune démarche auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné(e) pour tenter d'abord d'obtenir satisfaction par lui-même;
2. la plainte est manifestement non fondée, soit qu'elle est fantaisiste, soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire;
3. lorsque la plainte vise à régler un différend qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice;
4. la plainte est essentiellement la même qu'une précédente plainte écartée par le Service de médiation et ne contient aucun élément nouveau par rapport à cette dernière.

Le Service de médiation **peut** refuser de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

1. lorsque la plainte en question a été déposée auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné(e) il y a plus d'un an;
2. lorsque l'identité du plaignant est inconnue.

Article 9 : Décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire et information des parties

Le Service de médiation communique sa décision de poursuivre le traitement ou de refuser la demande aux parties sur un support durable dans les trois semaines suivant la réception de la demande complète.

En cas de refus, la décision est motivée.

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande, il informera également le voyageur ou l'usager de son droit de rétractation à tout stade de la procédure. Il informe également les parties qu'elles sont libres d'accepter ou non la solution proposée, que la solution peut différer d'une

décision de justice et que la participation à la procédure n'empêche pas d'engager une action en justice. Il informe les parties que la solution n'est pas obligatoire et que cette solution n'a pas de conséquences techniques ou juridiques (sauf si les parties demandent au tribunal de confirmer les accords conclus).

Article 10 : Moyens d'échange d'informations

Les parties peuvent échanger des informations avec le service de médiation par courrier électronique, courrier ou fax. Si le voyageur ou l'usager le souhaite, il peut également se rendre dans les bureaux du service de médiation.

Les parties concernées disposent d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits préconçus de l'autre partie. Le terme est spécifié à l'article 11.

Dès qu'un dossier de plainte est soumis au service de médiation, toute communication doit se faire via ce dernier.

Article 11 : Délais

Dans un délai de 90 jours calendrier après réception de la demande complète, le service de médiation informera les parties de l'issue du règlement du litige de manière motivée, par écrit ou sur un autre support durable.

Ce délai peut être prolongé dans des circonstances exceptionnelles, à condition que cette prorogation soit justifiée par la complexité du litige. Les parties seront informées de toute prolongation de ce délai et du délai jugé nécessaire pour résoudre le litige.

Les parties disposent de 14 jours calendrier pour faire connaître leur point de vue. Ils disposent du même délai pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits présentés par l'autre partie ou pour répondre à toute question du service de médiation.

Dans le cadre d'une tentative de règlement amiable, le service de médiation peut formuler une proposition de compromis à l'égard de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné(e), avec copie au demandeur.

L'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire ferroviaire concerné(e) dispose d'un délai de 9 jours calendrier pour motiver sa décision s'il n'accepte pas la proposition de compromis. La décision motivée est envoyée au service de médiation. Si l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire ferroviaire concerné(e) n'a pas répondu dans ce délai, la proposition de compromis est réputée acceptée.

Article 12 : Clôture du dossier

Lorsque le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable, il clôture le dossier et envoie une confirmation à toutes les parties, par écrit ou sur un autre support durable.

Si aucun règlement à l'amiable ne peut être trouvé, le service de médiation en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et peut formuler une recommandation à l'égard de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné(e), avec copie au demandeur.

Le résultat de la procédure est motivé.

L'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire ferroviaire concerné(e) dispose d'un délai de 30 jours calendrier pour motiver sa décision s'il/elle ne suit pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au service de médiation.

Une copie de la recommandation est adressée au voyageur ou à l'utilisateur et au directeur général de la Mobilité durable et de la politique ferroviaire du SPF Mobilité et transports ou à son représentant.

Article 13 : Appel éventuel à un expert

Si la complexité de la demande l'exige, le service de médiation peut être assisté par des experts. Cet éventuel recours n'entraîne aucun frais pour les parties concernées. Le service de médiation informe les parties qu'elles ne sont pas tenues de recourir à un avocat ou un conseiller juridique mais qu'elles peuvent obtenir un avis indépendant à tout stade de la procédure ou se faire représenter ou assister par un tiers.

Article 14 : Prérogatives du service de médiation

Dans le cadre d'une plainte qui lui est soumise, le service de médiation peut, sur place, prendre connaissance des livres, de la correspondance, des rapports officiels et d'une manière générale de tous les documents et de tous les écrits de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire ferroviaire concerné(e), en demandant toute explication ou information et effectuer toutes les vérifications nécessaires à l'enquête.

S'il le juge nécessaire, le service de médiation appellera le plaignant, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire ferroviaire concerné(e) et les entendra en personne. Dans ce cas, chaque partie peut être assistée par une personne de son choix.

Article 15 : Confidentialité

Toutes les informations que le service de médiation reçoit des parties dans le cadre du traitement d'une plainte seront traitées de manière confidentielle.

Elles ne peuvent être utilisées que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception du traitement du rapport annuel.

Article 16 : Impartialité

Le service de médiation est composé de deux membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collège.

Chaque membre du collège des médiateurs informe sans délai l'autre membre et / ou les parties concernées de toute circonstance qui influence ou peut influencer son indépendance ou son impartialité ou susceptible de mener à un conflit d'intérêt avec l'une des parties au cours de la procédure d'un règlement extrajudiciaire de conflit dont il est chargé. L'autre membre sera alors chargé du règlement extrajudiciaire du litige.

Article 17 : Indépendance

Dans les limites de leurs compétences, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune instance. Ils accomplissent leurs missions en totale indépendance.

Pour être nommé médiateur, le candidat ne doit pas avoir exercé de mandat ou de fonction auprès d'une entreprise ferroviaire ou d'un gestionnaire ferroviaire pendant une période de trois ans avant sa nomination.

Article 18 : Suspension des délais de prescription

À compter de la réception de la demande complète par le service de médiation, les délais de prescription de droit commun sont suspendus dès l'implication du service de médiation.

La suspension court jusqu'au jour où le service de médiation informe les parties :

- que le traitement de la demande a été refusé;
- ou, du résultat du règlement à l'amiable.

Cet article s'applique à la procédure standard (art. 7, §1) et à la phase amiable (art. 7§2, 1), mais pas à la procédure administrative (art. 7§2, 2).

Article 19 : Suspension des procédures de recouvrement

Dès que l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire ferroviaire a été informé de la réception de la demande complète par le service de médiation, il suspendra toute procédure de recouvrement dès l'implication du service de médiation.

La suspension court jusqu'au jour où le service de médiation informe les parties :

- que le traitement de la demande a été refusé;
- ou, du résultat du règlement à l'amiable.

Cet article s'applique à la procédure standard (art. 7, §1) et à la phase amiable (art. 7§2, 1), mais pas à la procédure administrative (art. 7§2, 2).

Article 20 : Gratuité

Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le service de médiation est gratuit pour le voyageur ou l'utilisateur.

Article 21 : Retrait d'une plainte

Le voyageur ou l'utilisateur peut se retirer de la procédure à tout moment. Il en informe le service de médiation sur un support durable.