Réponse de la SNCB à l'avis 24/02
du Comité Consultatif pour les Voyageurs Ferroviaires

Assistance et compensations en cas de perturbation des services ferroviaires

Bruxelles, le 07 août 2024

La SNCB a étudié l'avis du CCVF concernant le système de compensation avec beaucoup d'attention. Nous souhaitons apporter les éléments de réponse suivants :

Concernant la préoccupation pour une meilleure fiabilité des services

La SNCB met en garde que comparer uniquement 2023, l'année la plus faible en termes de ponctualité, avec 2019, la meilleure des 10 dernières années hors Covid, donne un vision erronée de l'évolution dans le temps de la ponctualité. Cela donne une impression d'effondrement de la ponctualité alors qu'en réalité, en examinant les données depuis 2010, la tendance générale est à l'amélioration, malgré la contre-performance de 2023. Tout cela se déroulant dans un contexte de tension accrue sur le système ferroviaire belge, également observé dans d'autres pays européens.

En 2024, on observe malgré tout une amélioration notable de la ponctualité en comparaison à l'année 2023, et ce, même si l'objectif du Contrat de Service Public n'est pas encore atteint.

- C'est pourquoi nous nous attelons quotidiennement à la faire évoluer positivement. Pour ce faire, nous utilisons des mécanismes d'amélioration continue et avons mis en place un programme d'amélioration (P.I.P.) en partenariat avec Infrabel. Ce programme comprend 69 plans d'action répartis sur 14 domaines couvrant les différentes causes de non-ponctualité avec 5 priorités pour améliorer les résultats à court terme dont la lutte contre les intrusions sur les voies (trespassing), l'amélioration de la fiabilité du matériel roulant, …. .

  Pour garantir une augmentation de la robustesse du système, il va de soi que des mesures telles que la décongestion de certains nœuds et lignes ferroviaires, l'élaboration de solutions de transport plus robustes ainsi qu'une réflexion sur la gestion des travaux doivent également être développées.
  Pour ce qui est du matériel roulant, les investissements sont planifiés en fonction de l'évolution du plan de transport (arrivée en cours des M7, dossier AM30 lancé…).

- Des mesures alternatives de la ponctualité prenant mieux en compte la réalité du voyageur existent (ponctualité tenant compte des suppressions, ponctualité pondérée, ponctualité 111 points de mesure), et sont pour partie publiées mensuellement sur l'Open Data du gestionnaire d'infrastructure, de même que le taux de correspondances réussies. La ponctualité à 6' à destination reste malgré tout le baromètre principal car il permet une comparaison dans le temps vu l'historique existant sur les données.

Concernant l'assistance aux voyageurs en cas de perturbations

- L'amélioration de l'information aux voyageurs est un processus continu. Pensons à la nouvelle mise en page des écrans, aux nouvelles fonctionnalités de l'application telles que la composition des trains, ... Implicitement, la mise en œuvre du programme Impact améliorera aussi la fourniture des données utilisables pour l'info voyageurs. Il

reste néanmoins compliqué de pouvoir fournir une information de qualité tant que la situation n'est pas stabilisée, ce qui, dans certains cas, peut durer plusieurs heures.

En cas d'incident, des conseils de voyage sont communiqués aux voyageurs les invitant à voyager par un ou plusieurs itinéraires alternatifs, lorsque c'est possible. Dans de telles circonstances, les voyageurs sont autorisés à circuler par ces trajets alternatifs sans supplément. Cette facilité se vérifie également lorsque l'emprunt de lignes de bus régulières de bus De Lijn, STIB ou TEC est autorisé.

- Sauf circonstances très exceptionnelles (par exemple, des conditions météorologiques très défavorables), la SNCB met tout en œuvre pour acheminer les voyageurs à leur gare de destination sur le territoire belge. Le contrat de transport ne porte pas sur la destination finale réelle du voyageur, qui peut parfois être nettement plus lointaine (par exemple, un autre continent, si la gare de destination belge est Brussels Airport). Si l'acheminement à la dernière gare de destination sur le territoire belge n'est pas une solution pertinente, une autre prise en charge peut être proposée (a priori, une nuitée à l'hôtel), ce qui reste néanmoins assez rare.

- Le Contact Center du service clientèle n'a actuellement pas pour mission de prendre en charge les clients en déshérence, et n'est pas joignable en 24/7. Il arrive cependant que des agents du service clientèle s'enquièrent de solutions possibles à proposer à des clients qui les contactent lorsqu'ils sont bloqués au cours de leur voyage. Il n'est pas possible d'identifier proactivement toute situation à tout endroit du réseau où des voyageurs sont en droit d'attendre une assistance de la part de la SNCB.

- Il n'est pas possible de garantir la desserte de l'aéroport à tout moment. Tout d'abord parce que certains trains à destination de l'aéroport peuvent être impliqués dans un incident qui les empêchent techniquement de poursuivre leur trajet. Ensuite, parce que la volonté de la SNCB est de relier directement de nombreuses villes belges à l'aéroport national : pas moins de 9 relations de trains à longue distance transitent par Brussels Airport, dont 6 franchissent la Jonction Nord-Midi et 2, le tunnel Josaphat-Schuman. Sans la limitation des trains en retard, même s'ils desservent l'aéroport, ceci contribuerait à propager plus de retard sur l'ensemble du réseau, notamment par effet domino dans la Jonction. Ceci est d'autant moins nécessaire que les voyageurs pour l'aéroport disposent généralement d'une solution alternative d'autant plus fréquente que l'on se rapproche de Bruxelles, le cas échéant moyennant un changement de train.

Concernant les compensations prévues en cas de retard

La SNCB met son système de compensation en conformité avec le nouveau Contrat de Service Public 2023-2032 (article 46). Ce Contrat de Service Public applique les dispositions du règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Le système de compensation de la SNCB reste beaucoup plus généreux que ce règlement puisque 100% du prix du billet est indemnisé pour les retards de plus d'une heure. L'indemnisation minimale européenne est de 25% pour un retard de 60' à 120', et de 50% pour un retard d'au moins 120'.

En 2022, les longs retards représentaient 93,8% des demandes d'indemnisation et 68,5% des compensations. Cela signifie que le régime reste inchangé pour la grande majorité des demandes d'indemnisation et des compensations versées.

De plus, les demandes d’indemnisation pour retard fréquent (15 à 30 min) étaient sujettes à la fraude étant donné qu’il n’était pas possible de contrôler si le voyageur avait bien pris le train en question.

96% des demandes d’indemnisation sont actuellement introduites via MySNCB. La procédure de demande d’indemnisation via un compte MySNCB (facile à créer), a récemment été entièrement revue et rendue particulièrement intuitive. Il n'est pas nécessaire d'être abonné pour créer un compte MySNCB.

Dans les nouvelles règles de compensation, il n’est plus possible d’introduire des demandes de compensation pour des retards < à 30 min. Les demandes de compensation pour des retards fréquents ne sont désormais possibles que pour les abonnés.

Comme indiqué précédemment, la SNCB reste toujours plus généreuse que ce que prévoit le règlement européen en la matière. Lors d’un voyage en train national, elle continuera par exemple d’indemniser le voyageur à hauteur de 100% du prix de son titre de transport pour un retard de plus d’une heure là où le règlement européen prévoit une compensation de 50% du prix du titre de transport pour un retard supérieur à deux heures et 25% pour un retard supérieur à une heure; elle n’appliquera pas le seuil minimum de 4€ en dessous duquel l’Europe autorise à ne rien compenser du tout.