



SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL
MOBILITÉ ET TRANSPORTS



**Rapport sur les activités de l'organisme belge chargé
de l'application du règlement (UE) 2021/782 du
Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021
sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)**

**Première édition
2023-2024**

I.	Introduction	3
II.	Présentation de l'organisme belge (Informations sur le système national)	3
III.	Utilisation des exemptions - développement du marché ferroviaire	3
IV.	Procédure de traitement des plaintes.....	3
V.	Statistiques sur les plaintes	4
1)	Plaintes année 2023 – Statistiques et graphiques.....	4
2)	Plaintes année 2024 – Statistiques et graphiques.....	10
3)	Comparaison du nombre de plaintes entre 2023 et 2024	16
VI.	Sanctions.....	17
1)	Réglementation applicable aux infractions et aux sanctions	17
2)	Informations et statistiques sur les sanctions	19
VII.	Mesures prises pour la mise en œuvre et le suivi du règlement	20
1)	Contrôles en gare	20
2)	Contrôles des sites web	22
VIII.	Conclusion et évolutions observées depuis le rapport précédent.....	23

I. Introduction

Conformément à l'article 32, § 3 du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte), tous les deux ans, les organismes nationaux chargés de l'application publient des rapports comportant des statistiques concernant leur activité, et notamment les sanctions appliquées, au plus tard le 30 juin de l'année civile suivante. En outre, ces rapports sont mis à disposition sur le site internet de l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer.

II. Présentation de l'organisme belge (Informations sur le système national)

Au sein du SPF Mobilité et Transports, il existe quatre NEBs, chacun compétent pour leur mode de transport.

Les NEBs ne sont pas des autorités de médiation, ni des organes de défense des consommateurs.

Au niveau ferroviaire, l'arrêté royal du 30 août 2013 désigne en Belgique l'autorité chargée de l'application du règlement (UE) 2021/782.

Le fonctionnaire dirigeant de l'administration qui est compétent pour le transport ferroviaire, ou son délégué, est chargé de l'application sur le territoire belge du Règlement (UE) 2021/782.

Cet organisme a pour mission de veiller à l'application correcte du règlement (UE) 2021/782 par les entreprises ferroviaires, les gestionnaires des gares et les vendeurs de billets. Cette autorité contrôle donc le respect de tous les droits des voyageurs ferroviaires et peut appliquer des sanctions lorsque le règlement n'est pas respecté.

La loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires fixe la liste des infractions et des sanctions administratives.

Cet organisme a plusieurs tâches :

- le traitement de plaintes individuelles ;
- les contrôles sur place (ex : gare) ;
- les contrôles à distance des sites internet des entreprises ferroviaires et des conditions de transport.

III. Utilisation des exemptions - développement du marché ferroviaire

Il n'y a pas d'exemptions en Belgique.

IV. Procédure de traitement des plaintes

Pour ce qui concerne le traitement des plaintes individuelles, cet organisme n'intervient qu'en seconde instance après l'introduction d'une plainte par le voyageur auprès de la société de chemin de fer concernée.

L'organisme chargé de l'application du règlement dispose d'un délai de trente jours à dater de la réception de la plainte pour informer le plaignant sur la recevabilité ou l'irrecevabilité de sa plainte. Lorsque la plainte est recevable, le délai de traitement de la plainte par l'organisme chargé de l'application du règlement est de trois mois (ou six mois dans les cas complexes) à partir de la réception de la plainte.

Une voie de recours devant la section du contentieux administratif du Conseil d'État est également possible, si le plaignant n'est pas d'accord avec la décision du NEB. L'introduction du recours doit se faire dans un délai de soixante jours après la prise de connaissance de cette décision. Les informations concernant les possibilités de recours quant à cette décision sont précisées sur le site du Conseil d'État : http://www.raadvst-consetat.be/?lang=fr&page=proc_adm_annul_page1

Le [site internet du SPF Mobilité et Transports](#) explique en détails la procédure devant le NEB.

Il explique également comment le NEB peut être contacté et met à disposition des voyageurs un lien vers le [formulaire de plainte](#) et vers la législation belge et européenne.

Les données de contact des entreprises ferroviaires pour lesquelles le NEB est compétent et du médiateur sont renseignées sur le site.

[Une page](#) est dédiée aux informations nécessaires aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Les informations sont disponibles en français, en néerlandais, en allemand et en anglais.

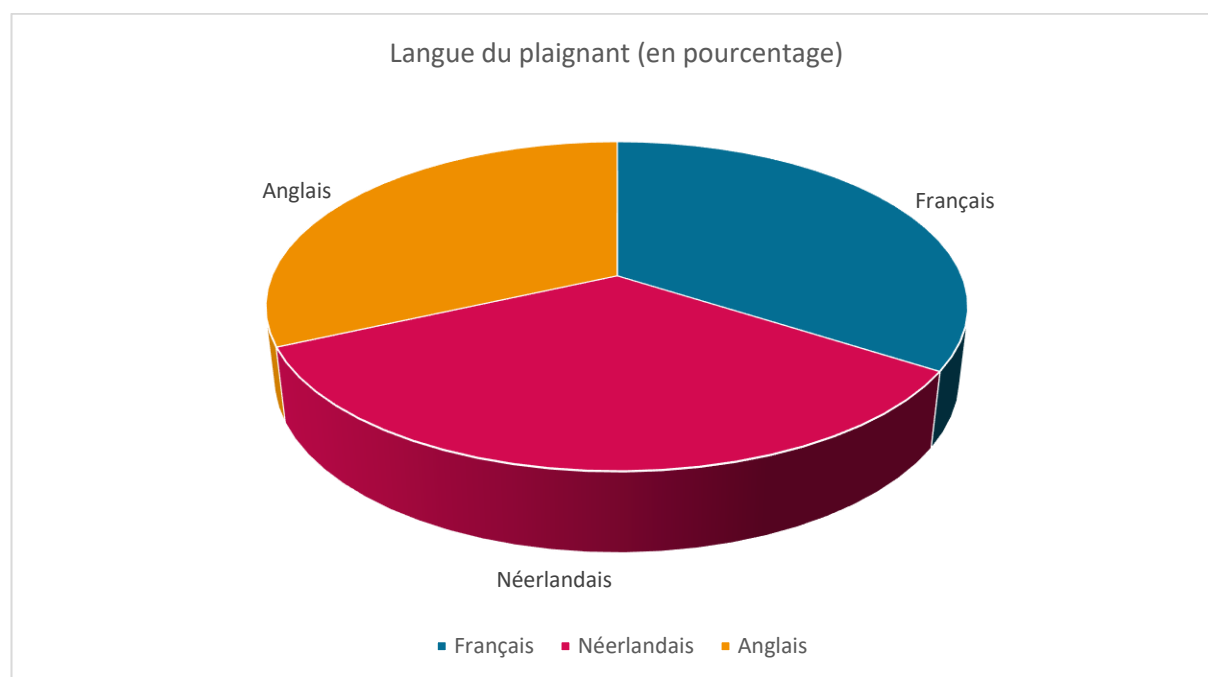
Le formulaire de plainte est disponible en français, en néerlandais, en allemand et en anglais.

Enfin, le site renvoie vers « [Your Europe](#) ».

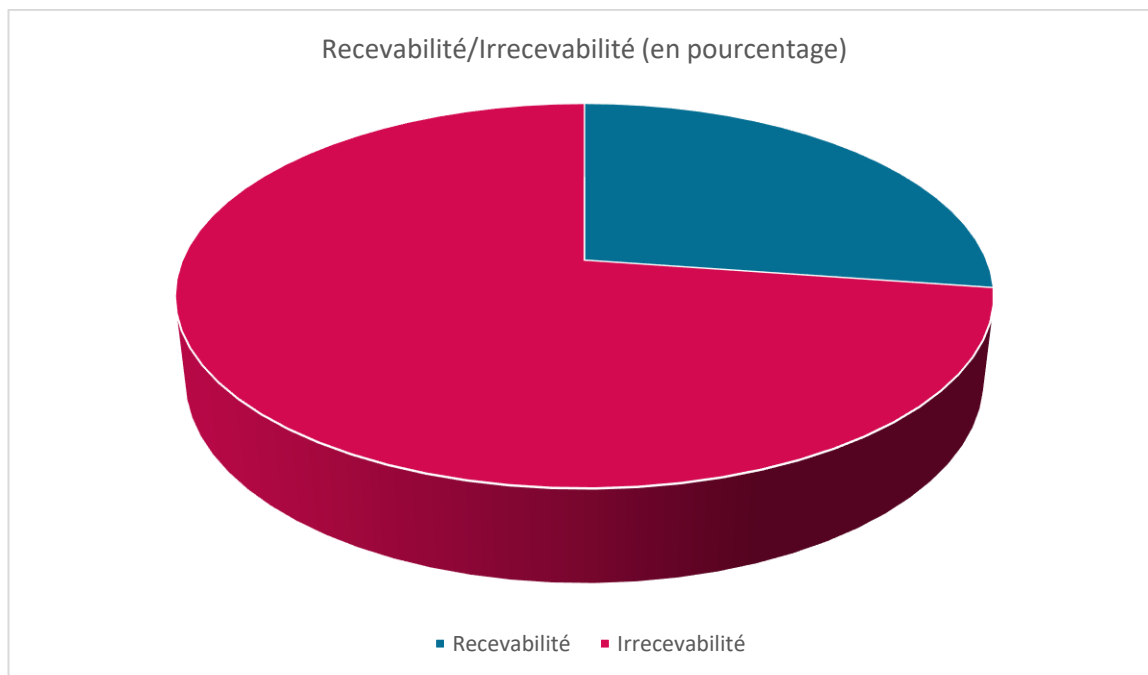
V. **Statistiques sur les plaintes**

1) **Plaintes année 2023 – Statistiques et graphiques**

	Nombre de plaintes	Pourcentage
<u>Langue du plaignant :</u>		
Français	15	34,1 %
Néerlandais	15	34,1 %
Anglais	14	31,8 %
Total :	44	100%

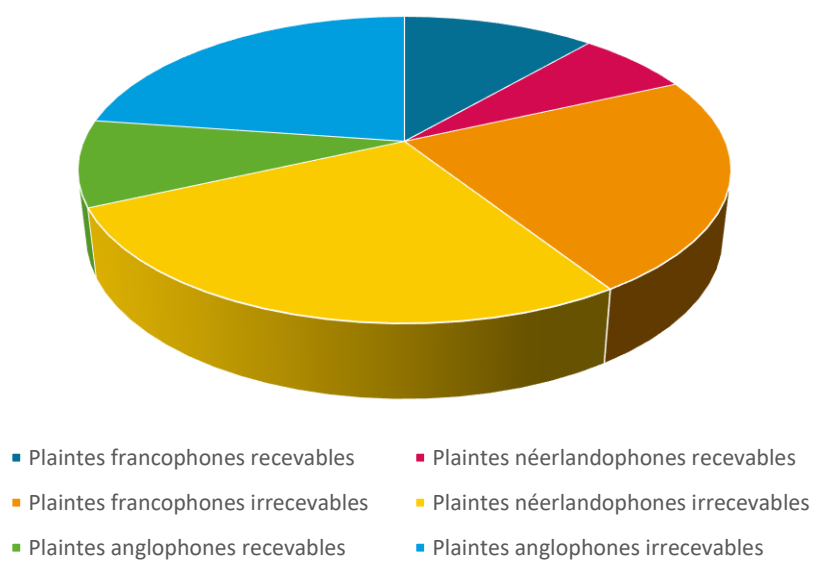


	Nombres de plaintes	Pourcentage
<u>Recevabilité/ irrecevabilité de manière générale :</u>		
Recevables	12	27,3 %
Irrecevables	32	72,7 %
Total :	44	100 %



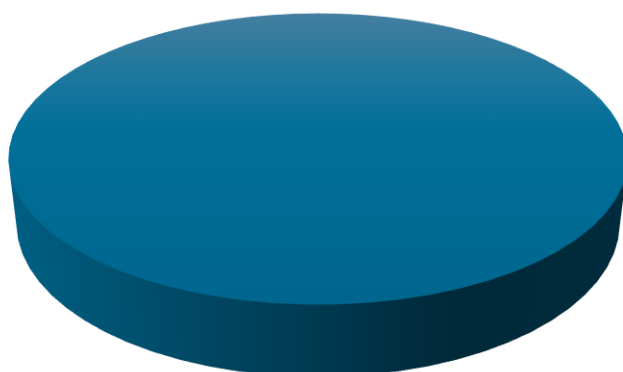
Recevabilité/ irrecevabilité en fonction de la langue du plaignant :	Nombre de plaintes	Pourcentage
Plaintes francophones recevables	5	11,4 %
Plaintes néerlandophones recevables	3	6,8 %
Plaintes francophones irrecevables	10	22,7 %
Plaintes néerlandophones irrecevables	12	27,3 %
Plaintes anglophones recevables	4	9,1 %
Plaintes anglophones irrecevables	10	22,7 %
Total:	44	100 %

Recevabilité/Irrecevabilité en fonction de la langue du plaignant



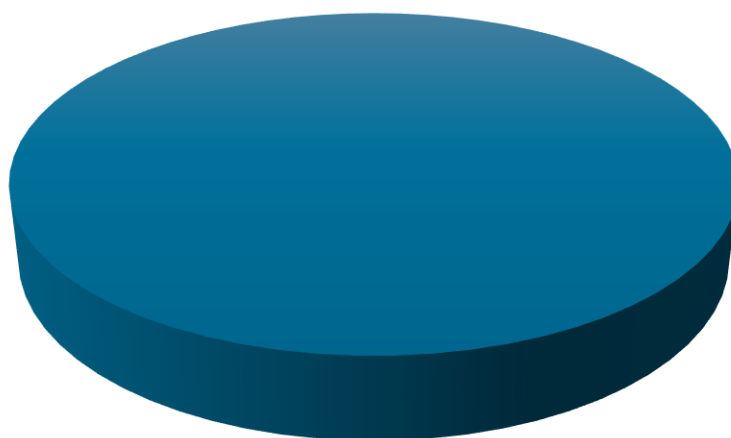
Délais de réponse :				
	Dans les délais		Hors délais	
	Nombre de plaintes	Pourcentage	Nombre de plaintes	Pourcentage
1 ^{ère} réponse adressée au plaignant dans un délai d'un mois	44	100 %	0	0 %
Clôture du dossier dans un délai de trois mois	44	100 %	0	0 %

Respect des délais de réponse dans un délai d'un mois (en pourcentage)



- Première réponse fournie dans un délai d'un mois
- Première réponse fournie dans un délai de plus d'un mois

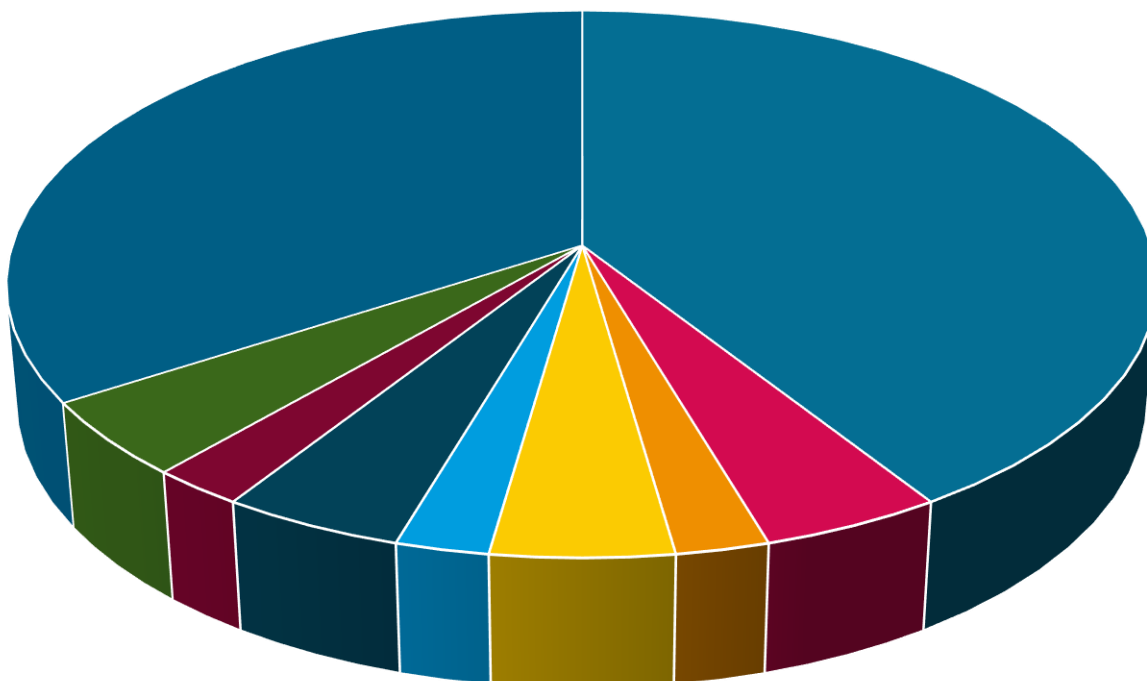
Clôture du dossier dans un délai de trois mois (en pourcentage)



- Clôture du dossier dans un délai de trois mois
- Non-clôture du dossier dans un délai de trois mois

Type de plainte	Nombre de plaintes	Pourcentage
Remboursement ou compensation pour retards ou annulations	18	40,9 %
Sécurité personnelle des voyageurs	2	4,5 %
Disponibilité de l'information	1	2,3 %
Traitement des plaintes	2	4,5 %
Assistance lors de retards ou annulations	0	0 %
Informations, accessibilité et assistance aux personnes à mobilité réduite	1	2,3 %
Bicyclettes	2	4,5 %
Disponibilité des billets et des réservations	1	2,3 %
Perte ou dégât de bagages (enregistrées), des véhicules et/ou d'autres objets, vols	0	0 %
Décès ou blessure de voyageurs	0	0 %
Autres	2	4,5 %
Hors compétence (redirigé vers le service adéquat/NEB compétent)	15	34,1 %
Total :	44	100 %

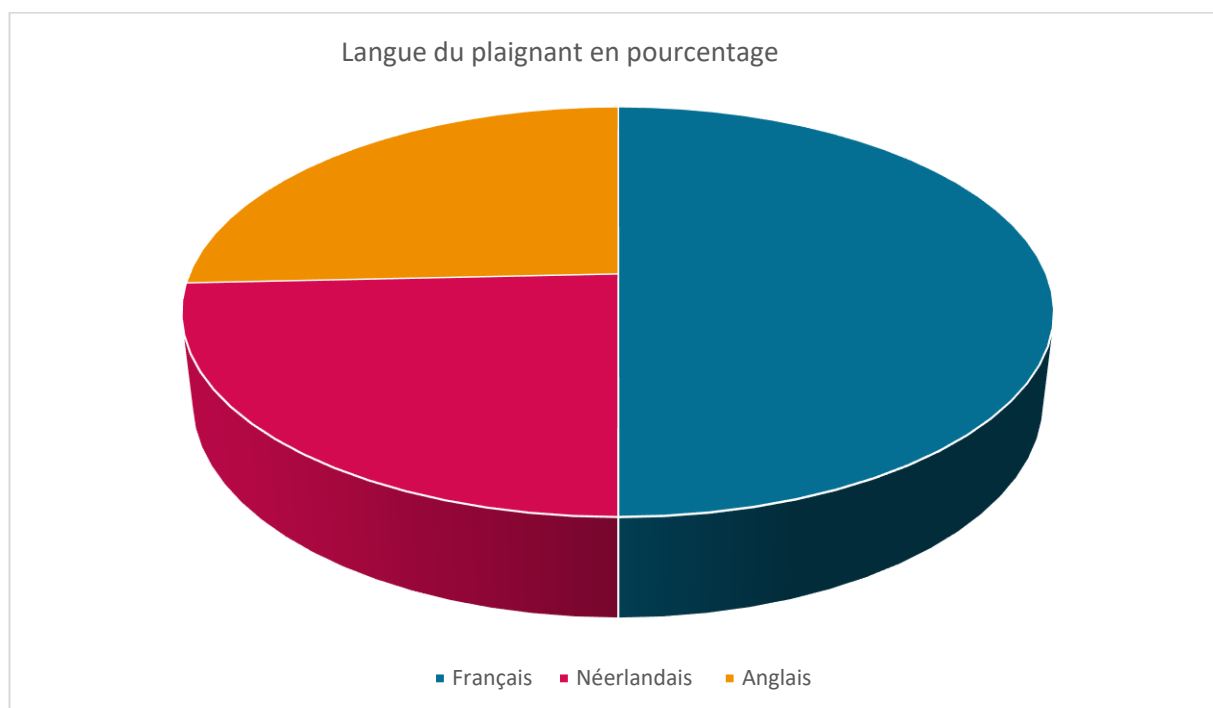
Thématiques en pourcentage



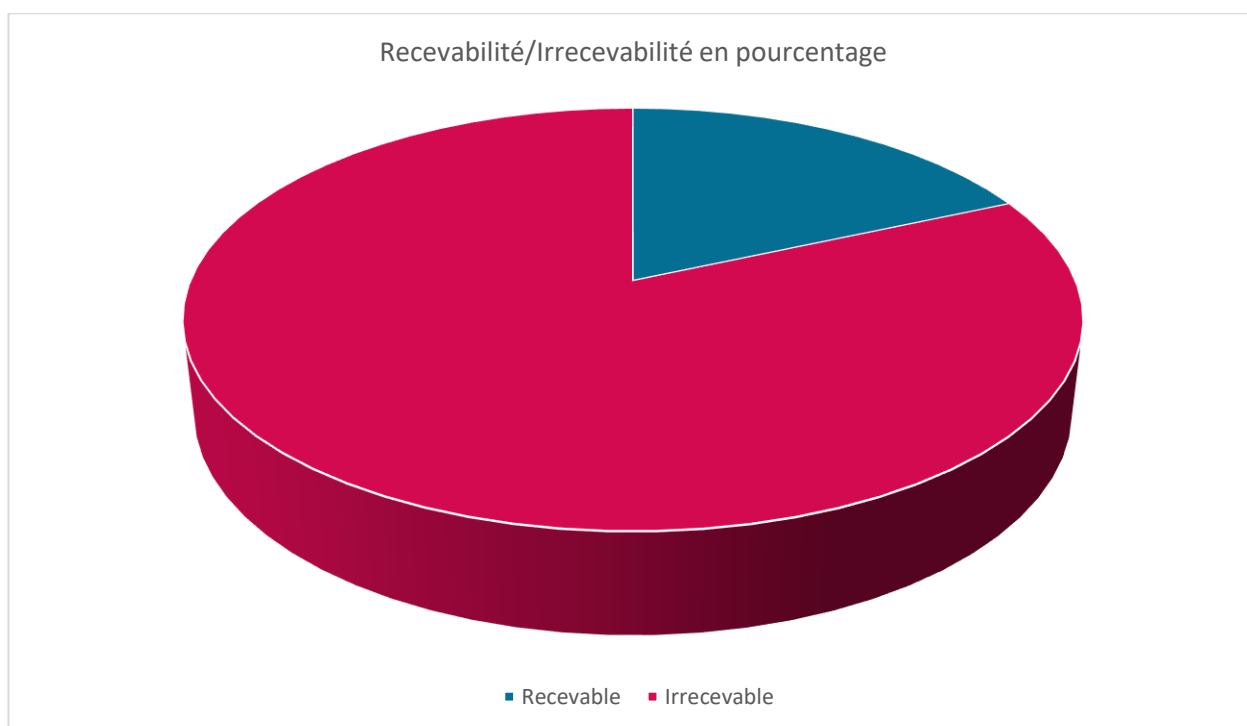
- Remboursement ou compensation pour retards ou annulations
- Sécurité personnelle des voyageurs
- Disponibilité de l'information
- Traitement des plaintes
- Assistance lors de retards ou annulations
- Informations, accessibilité et assistance aux personnes à mobilité réduite
- Bicyclettes
- Disponibilité des billets et des réservations
- Perte ou dégât de bagages (enregistrées), des véhicules et/ou d'autres objets, vols
- Décès ou blessure de voyageurs
- Autre
- Hors compétence (redirigé vers le service adéquat)

2) Plaintes année 2024 – Statistiques et graphiques

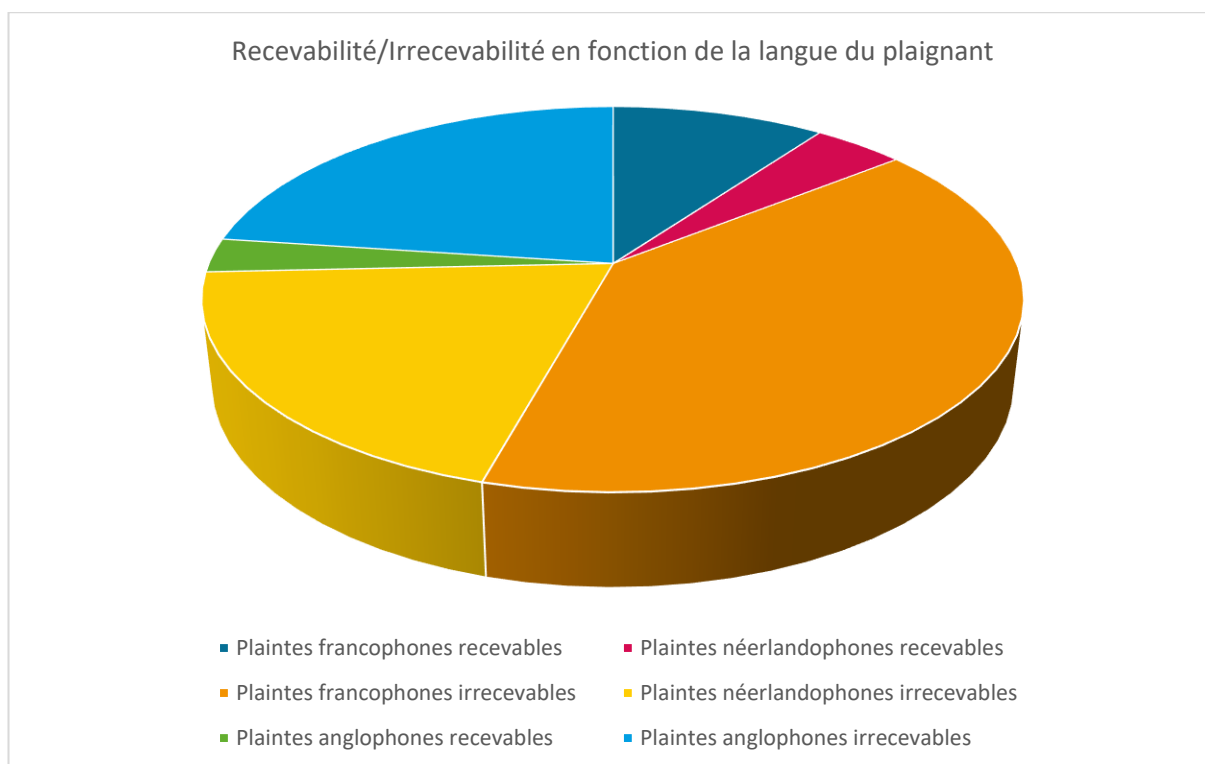
	Nombre de plaintes	Pourcentage
<u>Langue du plaignant :</u>		
Français	35	50%
Néerlandais	17	24,29%
Anglais	18	25,7%
Total :	70	100%



	Nombres de plaintes	Pourcentage
<u>Recevabilité/ irrecevabilité de manière générale :</u>		
Recevables	12	17,1%
Irrecevables	58	82,9%
Total :	70	100 %

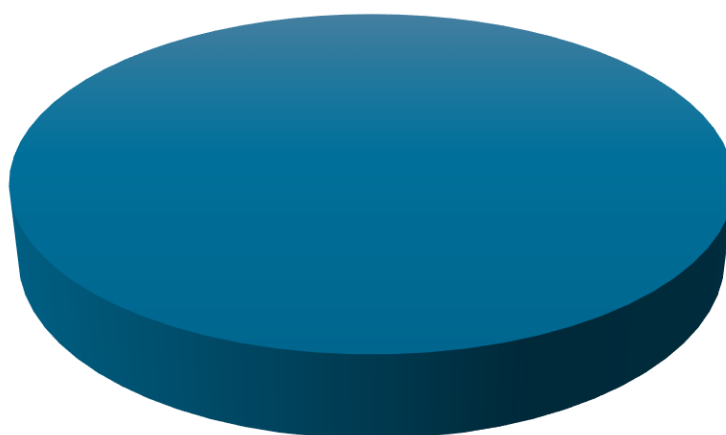


Recevabilité/ irrecevabilité en fonction de la langue du plaignant :		
Plaintes francophones recevables	7	10 %
Plaintes néerlandophones recevables	3	4,29 %
Plaintes francophones irrecevables	28	40%
Plaintes néerlandophones irrecevables	14	20%
Plaintes anglophones recevables	2	2,86 %
Plaintes anglophones irrecevables	16	22,86%
Total:	70	100 %



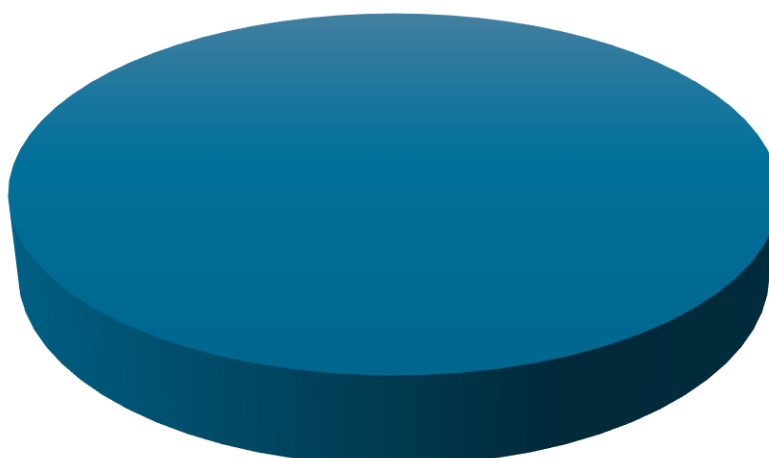
Délais de réponse :				
	Dans les délais		Hors délais	
	Nombre de plaintes	Pourcentage	Nombre de plaintes	Pourcentage
1 ^{ère} réponse adressée au plaignant dans un délai d'un mois	70	100 %	0	0 %
Clôture du dossier dans un délai de trois mois	70	100%	0	0 %

Respect des délais des réponses dans un délai d'un mois (en pourcentage)



- Première réponse fournie dans un délai d'un mois
- Première réponse fournie dans un délai de plus d'un mois

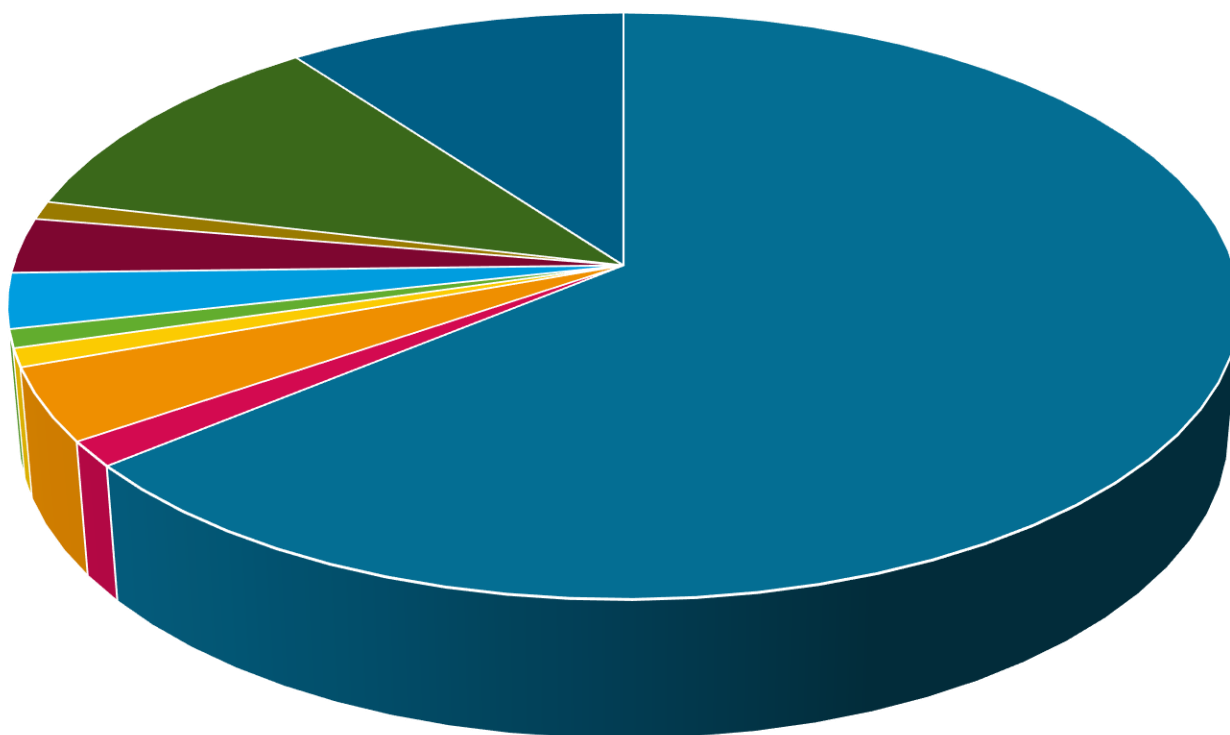
Clôture du dossier dans un délai de trois mois (en pourcentage)



- Clôture du dossier dans un délai de trois mois
- Non-clôture du dossier dans un délai de trois mois

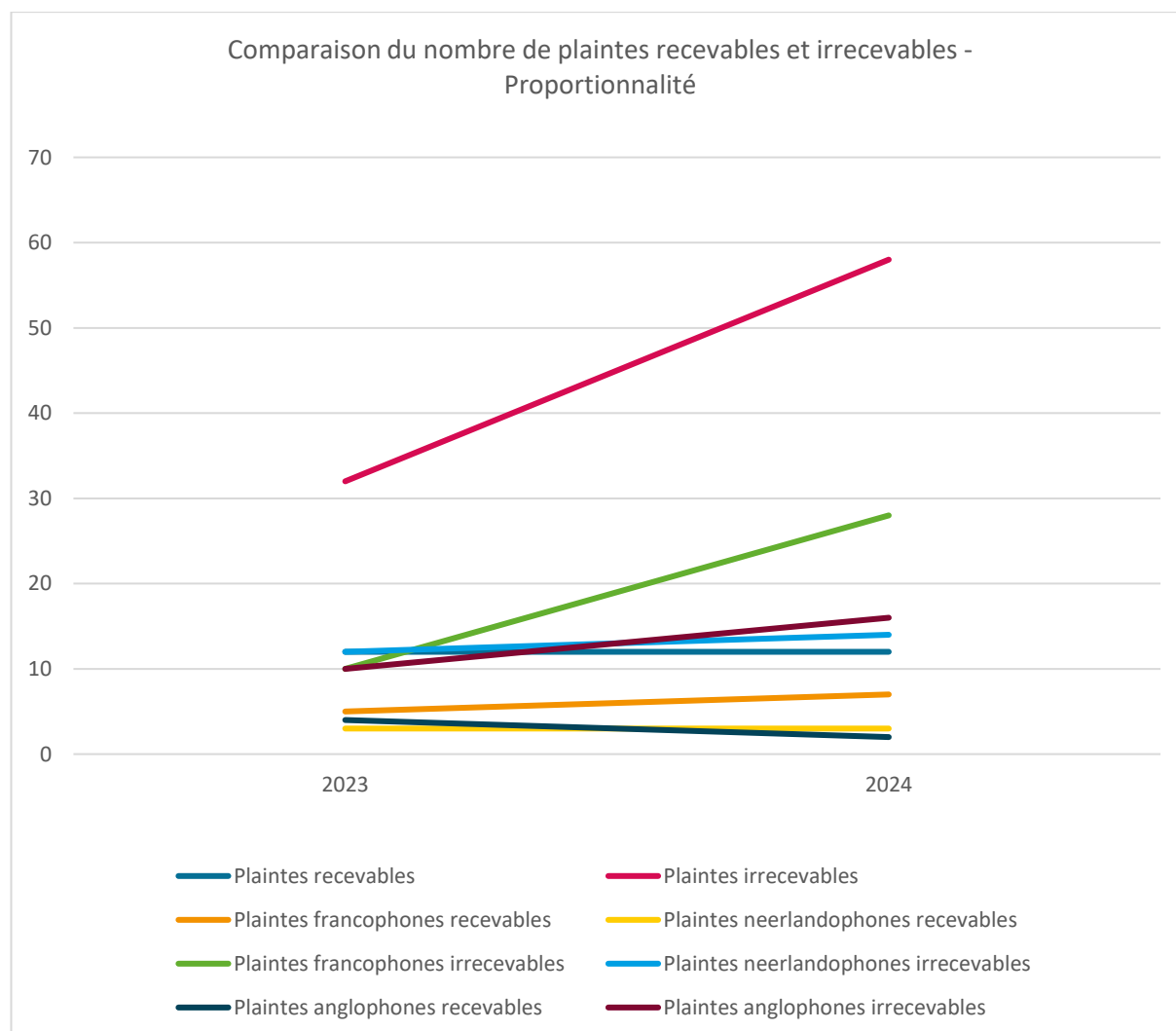
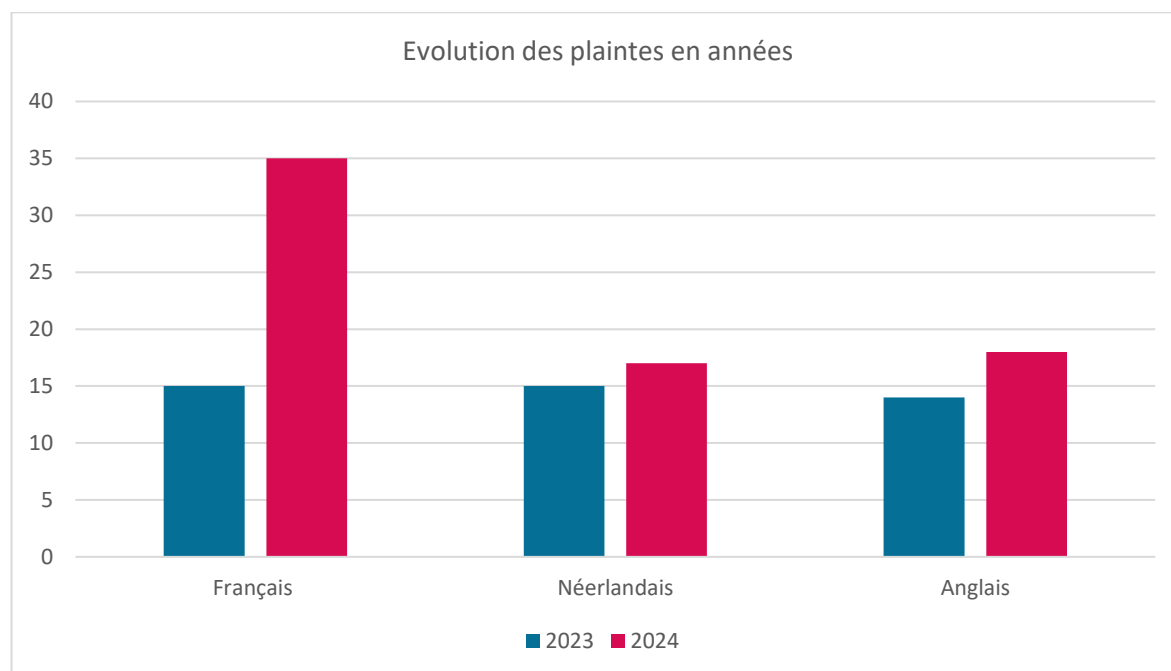
Type de plainte	Nombre de plaintes	Pourcentage
Remboursement ou compensation pour retards ou annulations	44	62,9 %
Sécurité personnelle des voyageurs	1	1,4 %
Disponibilité de l'information	3	4,3 %
Traitement des plaintes	1	1,4 %
Assistance lors de retards ou annulations	1	1,4 %
Informations, accessibilité et assistance aux personnes à mobilité réduite	2	2,9 %
Bicyclettes	0	0%
Disponibilité des billets et des réservations	2	2,9 %
Perte ou dégât de bagages (enregistrées), des véhicules et/ou d'autres objets, vols	0	0%
Décès ou blessure de voyageurs	1	1,4 %
Autres	8	11,4 %
Hors compétence (redirigé vers le service adéquat)	7	10 %
Total :	70	100 %

Thématique en pourcentage



- Remboursement ou compensation pour retards ou annulations
- Sécurité personnelle des voyageurs
- Disponibilité de l'information
- Traitement des plaintes
- Assistance lors de retards ou annulations
- Informations, accessibilité et assistance aux personnes à mobilité réduite
- Bicyclettes
- Disponibilité des billets et des réservations
- Perte ou dégât de bagages (enregistrées), des véhicules et/ou d'autres objets, vols
- Décès ou blessure de voyageurs
- Autre
- Hors compétence (redirigé vers le service adéquat)

3) Comparaison du nombre de plaintes entre 2023 et 2024



VI. Sanctions

1) Réglementation applicable aux infractions et aux sanctions

La loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires reprend la liste des comportements qui sont constitutifs d'une infraction. Cette liste est reprise à l'article 9 de ladite loi.

Conformément aux articles du Règlement (UE) 2021/782, en cas de manquement de respect à une de ces obligations citées ci-dessous, l'entreprise ferroviaire concernée peut être sanctionnée.

Sont constitutifs d'une infraction les comportements suivants :

1° le non-respect par une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur de l'obligation de proposer des conditions contractuelles et des tarifs non discriminatoires (article 5 du règlement) ;

2° le refus par une entreprise ferroviaire d'autoriser un voyageur à emporter sa bicyclette dans le train dans les conditions fixées par le règlement (article 6, §§ 1^{er} et 2 du règlement) ;

3° l'absence de publication par une entreprise ferroviaire de ses conditions de transport de bicyclettes, y compris des informations actualisées sur la disponibilité des capacités, sur son site web officiel (article 6, paragraphe 3, du règlement) ;

4° le non-respect par une entreprise ferroviaire lorsqu'elle lance des procédures de passation de marché pour du nouveau matériel roulant de veiller à ce que les compositions de trains dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées de huit emplacements pour les bicyclettes ou lorsqu'elle procède à un réaménagement majeur du matériel roulant existant qui nécessite une nouvelle autorisation de mise sur le marché du véhicule conformément à l'article 21, paragraphe 12, de la directive (UE) 2016/797 du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2016 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de l'Union européenne, de veiller à ce que les compositions de trains dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées d'au moins quatre emplacements pour les bicyclettes (article 6, paragraphe 4, du règlement) ;

5° la limitation ou l'exonération des obligations envers les voyageurs résultant du règlement par les entreprises ferroviaires (article 7 du règlement) ;

6° l'absence d'information préalable à la mise en œuvre des décisions d'interrompre le service (article 8 du règlement) ;

7° l'absence de fourniture d'information sur les voyages avant et pendant ceux-ci (article 9 du règlement) ;

8° l'absence de l'accès aux informations sur le trafic et les voyages (article 10 du règlement) ;

9° le non-respect des obligations relatives à la disponibilité des billets et des réservations (article 11 du règlement) ;

10° le non-respect des obligations relatives aux billets directs (article 12 du règlement) ;

11° le non-respect des obligations en matière de responsabilité en cas de décès et de blessures des voyageurs (article 13 du règlement) ;

12° le non-respect des obligations en matière de responsabilité pour les colis à main, les animaux, les bagages et les véhicules (article 13 du règlement) ;

13° le non-respect de l'obligation en qui concerne l'assurance et la couverture de la responsabilité (article 14 du règlement) ;

14° le non-respect de l'obligation de versement d'avances à la personne physique ayant droit à une indemnisation si un voyageur est tué ou blessé (article 15 du règlement) ;

15° le non-respect de l'obligation d'assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers en cas de préjudice corporel (article 16 du règlement) ;

16° le non-respect des obligations relatives à la responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations, déterminée par le titre IV, chapitre II, de l'annexe Ire du règlement (article 17 du règlement) ;

17° le non-respect de l'obligation de proposer le remboursement ou le réacheminement en cas de retard de soixante minutes ou plus conformément et dans les conditions fixées à l'article 18 du règlement ;

18° le non-respect de l'obligation d'indemniser les voyageurs lorsque le retard n' a pas donné lieu au remboursement du billet (article 19 du règlement) ;

19° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs de la situation en cas de retard ou d'annulation du service et de leur prêter assistance en cas d'annulation du service ou de retard de soixante minutes ou plus (article 20 du règlement) ;

20° le non-respect de l'obligation d'assurer des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite (article 21, paragraphe 1^{er}, du règlement) ;

21° le non-respect de l'interdiction de traitement discriminatoire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lors de la réservation ou de l'achat de billets (article 21, paragraphe 2, du règlement) ;

22° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations dans des formats accessibles sur l'accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant et de communiquer, sur demande, les raisons par écrit de l'exercice de la dérogation prévue à l'article 21, paragraphe 2, du règlement, dans un délai de cinq jours ouvrables (article 22, §§ 1^{er} et 2, du règlement) ;

23° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations dans des formats accessibles dans les gares non dotées de personnel (article 22, § 3, du règlement) ;

24° le non-respect de l'obligation de fournir assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les gares et à bord des trains (article 23 du règlement) ;

25° le non-respect des obligations relatives aux conditions dans lesquelles est fournie l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite (article 24 du règlement) ;

26° le non-respect de l'obligation d'indemnisation en cas de perte ou d'endommagement d'équipements de mobilité tels que des fauteuils roulants, ou de dispositifs d'assistance ou de perte ou de blessure de chiens d'assistance utilisés par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite (article 25 du règlement) ;

27° le non-respect de l'obligation de former le personnel sur le handicap (article 26 du règlement) ;

28° le non-respect de l'obligation de prendre les mesures appropriées pour assurer la sûreté personnelle des voyageurs (article 27 du règlement) ;

29° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares, d'établir un mécanisme de traitement des plaintes, d'informer les voyageurs de leurs coordonnées et de leurs langues de travail, de traiter les plaintes reçues dans certains délais, de conserver les données pour évaluer la plainte pendant la durée de la procédure, de rendre accessible les détails de la procédure à toutes personnes ainsi qu'aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, (article 28, §§ 1^{er} à 3, du règlement) ;

30° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires de publier, dans le rapport visé à l'article 29, § 2 du règlement le nombre et les types de plaintes reçues, de plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation (article 28, § 4, du règlement) ;

31° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires de définir des normes de qualité du service et de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité (article 29, § 1^{er}, du règlement) ;

32° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires d'évaluer leurs activités d'après les normes de qualité du service qu'elles ont définies et de publier un rapport sur la qualité du service sur leur site internet (article 29, paragraphe 2, du règlement) ;

33° le non-respect de l'obligation pour les gestionnaires de gares de définir des normes de qualité du service, de contrôler leurs activités conformément à ces normes de qualité et de permettre aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités (article 29, paragraphe 3, du règlement) ;

34° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs sur les droits que leur confère le règlement, (article 30 du règlement) ;

35° le fait, pour l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de la gare, le gestionnaire de l'infrastructure, le vendeur de billets ou le voyageur, de ne pas répondre à la demande d'information formulée par l'autorité (article 8 de la loi).

La liste établissant les infractions telle que reprise ci-dessus a été adaptée suite à l'adoption d'une loi du 10 novembre 2022 et ce, afin de tenir compte du nouveau Règlement européen.

La loi crée trois catégories d'infractions selon le degré de gravité et les amendes administratives qui peuvent être imposées sont proportionnelles à cette gravité, à savoir :

1° les infractions de premier degré relèvent de la responsabilité individuelle et causent un inconfort ou un préjudice modéré pour le voyageur.

Des amendes de 750 à 1 500 euros peuvent être imposées pour ces infractions.

Sont considérées comme des infractions de premier degré, les infractions décrites à l'article 9, 2°, 7°, 9°, 10°, 15° à 19°, 21° à 27° et 35° ; qui correspondent aux articles 6, §§ 1^{er} et 2, 9, 11, 12, 16 à 20, 21, § 2 à 26° et 8, du règlement (UE) 2021/782.

2° les infractions du second degré sont d'ordre structurel et causent un inconfort ou sont d'ordre individuel et causent un préjudice grave.

Des amendes de 2 000 à 4 000 euros peuvent être imposées pour ces infractions.

Sont considérées comme des infractions du second degré, les infractions décrites à l'article 9, 3°, 4°, 6°, 8°, 11°, 12°, 14° et 20° ; qui correspondent aux articles 6, §§ 3 et 4, 8, 10, 13, 20 et 21, § 1^{er}, du règlement (UE) 2021/782.

3° les infractions du troisième degré sont structurelles et causent un préjudice moyen à grave.

Des amendes de 6 000 à 12 000 euros peuvent être imposées pour ces infractions.

Sont considérées comme des infractions du troisième degré, les infractions décrites à l'article 9, 1°, 5°, 13°, et 28° à 34° ; qui correspondent aux articles 5, 7, 14, et 27 à 30 du règlement (UE) 2021/782.

Cette catégorisation des infractions a également été adaptée suite à l'adoption de la loi du 10 novembre 2022 précitée, afin de tenir compte du nouveau Règlement européen.

2) Informations et statistiques sur les sanctions

L'expérience prouve que le fait d'engager un dialogue avec les entreprises ferroviaires concernant la mise œuvre correcte des dispositions du Règlement suffit à obtenir une régularisation, si bien qu'un recours à la sanction administrative prévue par la loi ne s'avère pas nécessaire.

VII. Mesures prises pour la mise en œuvre et le suivi du règlement

1) Contrôles en gare

Trois contrôles en gare sont effectués chaque année, dans les trois régions du pays. Un focus est fait sur des dispositions différentes chaque année.

Le NEB belge ne contrôle que les entreprises qui se sont vues délivrer une licence d'entreprise ferroviaire en Belgique, conformément à l'article 33, § 4 du règlement 2021/782: « *Les plaintes des voyageurs concernant un incident impliquant une entreprise ferroviaire sont traitées par l'organisme national chargé de l'application ou tout autre organisme désigné en vertu du paragraphe 2 de l'État membre qui a accordé la licence à cette entreprise.* ».

Concernant Eurostar Group, étant donné que seule la société THI Factory dispose d'une licence d'entreprise ferroviaire délivrée par la Belgique, seules les plaintes relatives aux lignes anciennement opérées par Thalys sont traitées, c'est-à-dire les plaintes relatives aux trajets entre la Belgique et la France, l'Allemagne et les Pays-Bas.

Liste des contrôles réalisés en 2023 et 2024 :

a) 2023 : Schuman, Nivelles et Malines (règlement (CE) 1371/2007)

Les contrôles réalisés en **mars et avril 2023** portaient sur :

- l'information fournie aux voyageurs en cas de retard ou d'annulation de train ;
- l'accessibilité des quais et aux infrastructures pour les personnes à mobilité réduite ;
- la sécurité des voyageurs dans les gares.

Les obligations en la matière sont définies par plusieurs articles du **règlement (CE) 1371/2007** :

- **Article 18 (1) du règlement (CE) 1371/2007 – correspond à l'article 20 du règlement (UE) 2021/782 – Information en cas de retard**

Les voyageurs doivent être informés de la situation ainsi que des heures prévues de départ et d'arrivée dès que ces informations sont disponibles.

- **Article 21 (1) du règlement (CE) 1371/2007 – correspond à l'article 21, § 2 du règlement (UE) 2021/782 – Accessibilité**

Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares doivent garantir l'accessibilité des infrastructures aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

- **Article 22 (1) du règlement (CE) 1371/2007 – correspond à l'article 23 du règlement (UE) 2021/782 – Assistance aux voyageurs à mobilité réduite**

Dans les gares dotées de personnel, une assistance gratuite doit être fournie pour permettre aux personnes concernées d'embarquer ou de débarquer.

- **Article 26 du règlement (CE) 1371/2007 – correspond à l'article 27 du règlement (UE) 2021/782 – Sécurité des voyageurs**

Les entreprises ferroviaires, gestionnaires d'infrastructure et gestionnaires de gares doivent prendre des mesures adaptées pour assurer la sécurité des voyageurs et prévenir les risques, en coopération avec les autorités publiques.

b) 2024 : Bruxelles-Midi, Leuven et Liège-Guillemins (règlement (UE) 2021/782)

Les contrôles réalisés en **octobre 2024** portaient sur :

- l'information donnée au voyageur en cas de retard et annulation d'un train ;
- l'assistance en cas de retard ou d'annulation d'un train ;
- la sécurité des voyageurs dans la gare.

Les obligations en la matière sont définies par plusieurs articles **du règlement (UE) 2021/782** :

- **Article 9 – Information sur les voyages**

1. (...)

2. *Les entreprises ferroviaires et, quand c'est possible, les vendeurs de billets et les voyagistes fournissent au voyageur, pendant le voyage, au moins les informations mentionnées à l'annexe II, partie II. Lorsque le gestionnaire des gares dispose de ces informations, il les communique également aux voyageurs.*

3. *Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont communiquées sous la forme la plus appropriée, dans la mesure du possible sur la base d'informations en temps réel sur le voyage, notamment en utilisant des technologies de communication appropriées. Une attention particulière est accordée à ce que ces informations soient accessibles conformément aux dispositions de la directive (UE) 2019/882 et aux règlements (UE) n° 454/2011 et (UE) n° 1300/2014.*

- **Article 20 - Assistance**

En cas de retard à l'arrivée ou au départ, ou d'annulation d'un service, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues du service ou du service de substitution, dès que ces informations sont disponibles. Lorsque les vendeurs de billets et les voyagistes disposent de ces informations, ils les communiquent également aux voyageurs. (...).

- **Article 27 - Sûreté personnelle des voyageurs**

Les entreprises ferroviaires, les gestionnaires de l'infrastructure et les gestionnaires des gares prennent, en accord avec les autorités publiques, les mesures appropriées dans leurs domaines de compétence respectifs et les adaptent en fonction du niveau de sûreté défini par les autorités publiques pour assurer la sûreté personnelle des voyageurs dans les gares et à bord des trains, ainsi que pour gérer les risques. Ils coopèrent et s'échangent des informations sur les meilleures pratiques en matière de prévention des actes susceptibles de compromettre la sûreté.

2) Contrôles des sites web

Les conditions générales des entreprises ferroviaires sont examinées en janvier de chaque année. Un focus est fait sur des dispositions différentes chaque année.

Voici les contrôles réalisés en 2023 et 2024 :

1. **Contrôle des sites web et des conditions générales de la SNCB et de Thalys (Thalys est devenu Eurostar Group le 1^{er} octobre 2023)**

- 2023 : En janvier, le contrôle a été effectué sur la base du règlement (CE) **1371/2007** et portait sur :
 - la vérification de la publication des rapports sur la qualité du service sur les sites internet des entreprises ferroviaires **SNCB et Thalys**.
 - l'examen des conditions générales et du site web, en mettant l'accent sur le respect des articles 16 et 17 du règlement précité. Il s'agissait de vérifier, d'une part, la correcte retranscription des exigences de ces articles dans les conditions générales de transport et, d'autre part, la disponibilité de ces informations sur les sites web des entreprises ferroviaires.
- 2024 : En janvier, le contrôle a été effectué sur la base du règlement (UE) **2021/782** et portait sur :
 - la vérification de la publication des rapports sur la qualité du service sur les sites internet des entreprises ferroviaires **SNCB et Eurostar**;
 - la mise en concordance des conditions générales avec le nouveau règlement (UE) 2021/782.

2. **Mise en œuvre et supervision du Chapitre V relatif à l'accessibilité et l'information, ainsi que les articles 23 et 24 relatifs à l'assistance et les conditions selon lesquelles elle est fournie**

a) Mise en œuvre et supervision des articles 23 et 24 : assistance en gare et réservation 24h à l'avance

Cette disposition est contrôlée dans le cadre des contrôles des sites web des entreprises ferroviaires.

b) Mise en œuvre et supervision de l'article 26 relatif à la formation du personnel en matière de handicap

Cette disposition a été contrôlée en 2024 à l'égard de l'entreprise ferroviaire SNCB en tant que gestionnaire des gares belges.

Voici les informations reçues par l'entreprise ferroviaire SNCB concernant la mise en œuvre de l'article 26 :

La SNCB s'engage continuellement à former son personnel. Ainsi, deux catégories de personnel sont formées sur le handicap, premièrement, le personnel responsable de la conception et de l'entretien des gares et deuxièmement, le personnel en contact direct avec les voyageurs dans les gares et dans les trains.

Dans le cadre de ces formations, 265 personnes de la première catégorie ont été sensibilisées par le biais de mises en immersion en collaboration avec le secteur.

Et concernant la deuxième catégorie, le personnel (gare et trains) est également formé sur le handicap dans les cours de base ainsi que dans les cours de recyclage. Le personnel d'intervention (auparavant chef de gare) suit 2 jours de formation afin d'accueillir et comprendre les personnes à mobilité réduite et 1 jour et demi spécifiquement pour les procédures en la matière. Les autres personnes en contact direct développent une connaissance des situations vécues par les personnes à mobilité réduite, et tiennent compte de leurs besoins et des moyens pour y remédier dans les gares, sur les quais et dans les trains, que ce soit avec ou

sans réservation. La SNCB a constitué un guide d'accessibilité et un nouveau manuel de conception des gares en 2023 adressée à son personnel.

c) Mise en œuvre et supervision de l'article 30 relatif à l'information sur les droits des passagers

Cette disposition est contrôlée dans le cadre des contrôles des sites web des entreprises ferroviaires.

d) Mise en œuvre et supervision de l'article 33 relatif à la gestion des plaintes

Cette disposition est contrôlée dans le cadre des contrôles des sites web des entreprises ferroviaires.

VIII. Conclusion et évolutions observées depuis le rapport précédent

Le présent rapport étant le premier rédigé conformément à l'article 32, § 3 du règlement (UE) 2021/782, il n'est pas possible d'établir de comparaison.

En tant que NEB compétent pour les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, la Cellule Plaintes des Voyageurs est établie au sein de la Direction générale Politique de Mobilité Durable et Ferroviaire.

L'arrêté royal du [30 août 2013](#) désigne l'autorité responsable de l'application du Règlement (UE) 2021/782, qui vise à protéger les droits des voyageurs ferroviaires.

Les voyageurs doivent d'abord déposer leur plainte à l'entreprise ferroviaire concernée. Si les plaignants ne sont pas d'accord avec la réponse reçue ou qu'ils ne reçoivent pas de réponse de l'entreprise ferroviaire endéans le délai prescrit par le Règlement (UE) 2021/782, ils peuvent s'adresser au NEB, qui dispose d'un délai de 30 jours pour informer le plaignant de la recevabilité de la plainte. Le traitement de la plainte est assuré dans un délai maximal de trois mois (ou six mois lorsque les circonstances le justifient).

Le NEB belge pour les droits et obligations des voyageurs ferroviaires s'occupe :

- du traitement de plaintes individuelles. D'un point de vue statistique, le constat suivant peut être effectué : en 2023, 44 plaintes ont été traitées, et en 2024, ce nombre a augmenté à 70, représentant une hausse de 59% ;
- des contrôles sur place (en gare). En 2023, les gares de Bruxelles-Schuman, Nivelles et Malines ont été inspectées, ces inspections ont été réalisées sur la base de plusieurs articles du Règlement (CE) 1371/2007. En 2024, les inspections ont été réalisées dans les gares de Bruxelles-Midi, Leuven et Liège-Guillemins, et sur la base de plusieurs articles du Règlement (UE) 2021/782 ;
- des contrôles des sites internet des entreprises ferroviaires et des conditions de transport.

Concernant l'application de la loi du [15 mai 2014](#), qui établit la liste des infractions et des sanctions administratives, aucune sanction n'a été imposée au cours de ces deux années.

En effet, l'imposition de sanctions administratives n'est envisagée qu'en dernier recours puisqu'il est privilégié de traiter les plaintes par le biais d'un dialogue constructif avec les entreprises ferroviaires.

Enfin, les voyageurs ferroviaires bénéficient d'informations claires et accessibles sur le site du SPF Mobilité et Transports notamment sur la procédure de plainte, les données de contact, ainsi que des ressources spécifiques pour les personnes handicapées et à mobilité réduite. Ces informations sont disponibles en plusieurs langues (français, néerlandais, allemand, anglais).