

**Règlement 181/2011 – Droits des passagers – Direction du Transport de  
Personnes du Service Public de Wallonie**

**Rapport 2015 - 2016**

Ce rapport est rédigé sur la base d'un questionnaire établi par la Commission européenne.

Il a pour objet le suivi de la mise en œuvre du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (ci-après « le règlement »).

**1) Partage des compétences entre les différentes autorités chargées de l'application du règlement en Belgique**

*If there are several NEBs in your Member State, how the tasks stipulated in the Regulation are distributed between them? What are the tasks of the NEB submitting the reply to this questionnaire?*

La Direction du Transport de personnes du Service Public de Wallonie est l'autorité compétente pour l'application du règlement européen (*national enforcement body* - NEB) en ce qui concerne les services réguliers nationaux effectués sur le territoire wallon.

En Région wallonne, les services réguliers sont toujours inférieurs à 250 km, c'est pourquoi seules quelques dispositions du règlement lui sont applicables.

L'autorité fédérale est compétente pour le transport régulier international.

Les Régions flamande et Bruxelloise sont compétentes pour leur territoire respectif dans les matières les concernant, à l'instar de la Région wallonne.

**2) Informations et statistiques sur la gestion des plaintes par la Direction du Transport de personnes :**

Année	Nombre de plaintes	Raison de la plainte (ex. annulation, retard, discrimination, manque d'assistance, etc.):	Commentaires éventuels :
Du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015	0	/	Pas de plainte reçue tombant sous le champ d'application du règlement
Du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2016	0	/	idem

*In your Member State (please underline the correct answer):*

- *Passengers can always submit their complaint directly to the NEB, or*
- *Passengers are obliged to submit their complaints to the carrier/terminal managing body etc first, and they can only submit a complaint to an NEB if they are not satisfied with the solution offered by the carrier/terminal managing body, etc*

Les passagers sont obligés de soumettre leur plainte en premier lieu au transporteur (le Groupe TEC). S'ils ne sont pas satisfaits de la solution offerte par celui-ci, ils peuvent s'adresser auprès de la Direction du Transport de personnes.

*Do you use a complaint form at national level (please underline the correct answer)?:*

- *Yes (if yes, please provide a copy of this form to the Commission)*
- *No*

Nous n'utilisons pour le moment pas de formulaire-type pour la sollicitation auprès de l'autorité de tutelle. Par contre, il existe un formulaire pour déposer plainte auprès du Groupe TEC.

*Which of the following methods of communication can be used to file complaints (please underline the correct answer or answers):*

- *in paper format*
- *electronically (e.g. by email or via a website)*
- *by phone*
- *in person at the NEBs office*

Le recours peut être fait soit par courrier soit par voie électronique.

En ce qui concerne le dépôt de plaintes auprès du Groupe TEC, plusieurs modes sont admis : via le formulaire en ligne, par format papier, par téléphone, par fax, en personne ou par e-mail.

*Did you reattribute any complaints to NEBs of other Member State? If yes, how many complaints?*

Aucune plainte n'a pour l'instant été réorientée vers d'autres autorités chargées de l'application du règlement.

*Is it possible to settle passengers' complaints via alternative dispute resolution?*

- *Yes (if yes, please specify how it works)*
- *No*

Il est possible de régler les plaintes via un mode alternatif de règlement des conflits en passant par le Médiateur de la Région wallonne.

*If an NEB takes a decision based on a complaint, will this decision be binding for the complainant and the carrier, terminal manager etc against whom the complaint was made?*

La décision prise par la Direction du Transport de personnes n'a pas de force juridique mais une force morale pour le plaignant et pour le transporteur contre lequel la plainte a été émise.

*Do you have any information about the number of complaints that passengers submitted to carriers, terminal managing bodies, ticket vendors etc operating in the territory of your Member State since 1 March 2013? (If yes, please indicate the number of those complaints.)*

Nombre de plaintes reçues par le Groupe TEC :

Pour l'année 2015, environ 11.300 plaintes ont été déposées qui concernent surtout le respect des horaires et des itinéraires, la gestion relation client, et l'application de la politique tarifaire.

En 2016, environ 12.300 plaintes ont été reçues portant principalement sur les mêmes motifs qu'en 2015.

### **3) Informations et statistiques concernant les sanctions:**

Année	Nombre de sanctions infligées :	Type de sanction infligée (en cas d'amende, indiquer somme):	Raison de la sanction (quelle disposition du règlement n'a pas été respectée) :
Du 1 <sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2015	0	/	/
Du 1 <sup>er</sup> Janvier 2016 au 31 décembre 2016	0	/	/

*Did you impose sanctions in procedures which started on the basis of complaints or on the NEBs own initiative?*

Aucune sanction n'a été infligée. Une sanction peut uniquement être infligée sur base d'une plainte et pas de la propre initiative de la Direction du Transport de personnes.

*Are the sanctions imposed by the NEB or by another body (if it is imposed by another body, please indicate the name of this body)?*

Les sanctions peuvent exclusivement être infligées par la Direction du Transport de personnes.

### **4) Autres actions visant à assurer la correcte application du règlement :**

*How do you monitor that carriers, terminal managing bodies, ticket vendors etc respect the Regulation? Do you organize inspections?*

Nous collaborons régulièrement avec le Groupe TEC afin de nous assurer que le règlement est respecté.

La Direction du Transport de personnes dispose d'inspecteurs du transport qui contrôlent et évaluent la qualité au travers d'indicateurs. La matière ne fait pas l'objet d'un focus particulier mais est intégrée dans cette démarche globale. À ce jour, nous n'avons pas encore effectué d'inspection mais nous n'excluons pas que celles-ci soient mises en place.

*Do you cooperate with organizations representing passengers, disabled people or consumers, consumer authorities or other national authorities? (if yes, please specify)*

La Direction du Transport de personnes coopère avec l'ACTP, l'association des clients des transports publics. Des réunions annuelles sont organisées.

*Do you cooperate with NEBs in other Member States (common handling of complaints, common inspections, etc)? (if yes, please specify)*

La Direction du Transport de personnes n'a pas été amenée à devoir coopérer directement avec des autorités chargées de l'application du règlement situées dans d'autres Etats membres.

*Have you taken any action to disseminate information about bus and coach passenger rights? (If yes, please specify)*

Les passagers ont accès aux informations sur leurs droits en vertu du règlement et sur leur possibilité de porter plainte ou d'exercer un recours en consultant notre site web, le portail mobilité de la Région wallonne. Le Groupe TEC a également publié ces informations sur son site internet.

*Article 11 of the Regulation provides that "In cooperation with organisations representative of disabled persons or persons with reduced mobility, carriers and terminal managing bodies shall, where appropriate through their organisations, establish, or have in place, non- discriminatory access conditions for the transport of disabled persons and persons with reduced mobility. The access conditions provided for in paragraph 1, including the text of international, Union or national laws establishing the safety requirements, on which these non- discriminatory access conditions are based, shall be made publicly available by carriers and terminal managing bodies physically or on the Internet, in accessible formats on request, in the same languages as those in which information is generally made available to all passengers." How this provision has been implemented in your Member State?*

L'article 11 du règlement ne nous est pas applicable.