

Rapport Annuel 2016

Service de Médiation
auprès de la STIB

Rapport Annuel 2016

Table des Matières

Avant-propos.....	3
Cadre légal.....	4
Introduction.....	5
Statistiques.....	7
Nombre total de plaintes en 2016 et évolution de 1992 à 2016.....	7
Le plaignant reçoit-il satisfaction ?.....	8
De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?.....	9

TYPLOGIE DES PLAINTES

11200 - Bruits et vibrations des véhicules.....	11
12000 - Code de la route.....	11
13000 - Divers.....	12
14000 - Concerne un autre médiateur.....	20
15000 - Excès de vitesse du tram.....	20
21110 - Difficulté d'acquérir un titre.....	21
21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel.....	22
21210 - Rembourser un solde.....	22
21220 - Remboursement d'oblitérations.....	23
21230 - Défectuosité d'un appareil ou d'un titre.....	23
21310 - Défaut de pointage.....	25
21350 - Contestation des frais administratifs.....	43
21360 - Demande de plan de paiement.....	43
22100 - Réseau.....	44
22200 - Arrêts.....	44
23100 - Véhicule ne s'est pas arrêté.....	44
23200 - Manière de conduire.....	45
23300 - Propos malséants.....	47
23400 - Portes.....	48
25100 - Infrastructures.....	48
25100 - Dommages.....	49
25310 - Chutes.....	49
25400 - Agressions.....	51
26200 - Information réseau.....	51
Recommandations.....	52
1. Technique et dysfonctionnements.....	52
2. Attitude et humanisation des situations.....	53
Conclusion.....	55

Avant-propos

Le rapport annuel que vous avez sous les yeux, en format papier ou sur le site de la STIB, présente l'exercice 2016, une année compliquée et pénible pour Bruxelles en général et la STIB en particulier.

Après une augmentation du nombre de plaintes en 2015 et sur la base de l'événement tragique du printemps 2012 (agression mortelle d'un superviseur de la STIB), qui avait généré une hausse spectaculaire des dossiers ouverts au service de médiation, nous avons pressenti que l'année 2016, désormais écoulée, générerait de multiples dossiers reposant sur de l'émotionnel avec en arrière-fond un « vivre ensemble » plus compliqué lié au stress ambiant. Il n'en fut rien, bien au contraire, comme si certains conflits avec le personnel ou la constatation de certains dysfonctionnements étaient devenus des problèmes mineurs en regard de la gravité des situations vécues à Bruxelles ou ailleurs dans le monde.

A un degré plus apparent que les années précédentes, certains problèmes récurrents ont été résolus en cours d'année et les réponses fournies par la STIB au médiateur et ensuite par celui-ci au plaignant apportent parfois une solution structurelle qui permet de résoudre positivement le dossier en cours.

Par ailleurs, comme il est judicieux de le souligner, un cas n'est pas l'autre et le caractère volontairement concis du résumé ne permet pas toujours de se faire une idée précise de la teneur d'un dossier. Il peut donc arriver que, dans une même rubrique et pour un cas apparemment similaire, le dossier soit clôturé d'une manière différente, en raison de l'une ou l'autre constatation en faveur ou en défaveur d'un plaignant.

Enfin, notons que les dossiers relatifs à des infractions aboutissent souvent à un échec au niveau de la médiation tant ces cas sont des tentatives de dernier recours souvent basées sur des éléments de preuve douteux, à l'opposé des plaintes générales, qui, ayant échappé à l'attitude « client-minded » du département Customer Care, débouchent sur une issue généralement favorable suite à l'intervention du médiateur.

Cadre légal

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 tel que modifié pour la dernière fois par l'article 16 de l'arrêté du gouvernement du 27 juin 2013 :

Chaque année, au plus tard le 15 mars, le service fait rapport de ses activités. Le rapport fait état, notamment, des différentes plaintes ou type de plaintes et de la suite donnée à celles-ci, sans identifier directement ou indirectement les plaignants.

Ce rapport contient en outre un volet statistique et un volet qualitatif comprenant, notamment, les différentes suggestions du service formulées en vue de l'amélioration des relations avec la clientèle et en faveur de la promotion des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Le rapport est communiqué par le service au membre du Gouvernement qui a les transports publics dans ses attributions. Celui-ci en communique la teneur au Gouvernement, à la Société et aux membres du conseil d'Administration de celle-ci ; il en dépose une copie sur le bureau du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale.

Vous avez devant vous le vingt-cinquième rapport du service de Médiation auprès de la STIB.

Introduction

Mission du service de Médiation

Le service de Médiation trouve son origine dans l'article 19 de l'ordonnance du 22 novembre 1990 du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale, relative à l'organisation des transports en commun à Bruxelles :

Il est créé, auprès de la Société et au profit de la clientèle, un service de Médiation. Ce service a pour mission :

- 1° - *d'examiner toutes plaintes de la clientèle dont il est saisi et ayant trait aux activités de la Société ;*
- 2° - *de s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable de différends entre la Société et la clientèle ;*
- 3° - *d'émettre un avis à la Société au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé.*

L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.

Recevabilité des plaintes

L'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 définit, en son article 2, alinéa 4°, ce qu'il entend par plainte : *plainte auprès de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, concernant le cadre des activités de celle-ci, telles que définies dans l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun de la Région de Bruxelles-Capitale et le cahier général des charges de la Société, à l'exclusion de tout manquement concernant des infractions au code de la route.*

L'alinéa 5° définit le plaignant comme : *tout usager des services de la Société de Transports Intercommunaux de Bruxelles ayant conclu ou désireux de conclure un contrat avec celle-ci.*

L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.

En résumé, l'article 2, alinéas 4° et 5° et l'article 11 font que **vosre plainte ne sera pas recevable dans les cas suivants :**

- Vous n'êtes pas un usager de la STIB (exemple : un riverain se plaint du bruit du tram).
- Votre plainte se rapporte à l'application du code de la route.
- Vous vous êtes trompé(e) d'adresse.
- Vous n'avez pas introduit de plainte à la STIB ou bien cette plainte a moins de trente jours.
- Vous n'avez pas d'intérêt personnel, par exemple vous représentez une association.
- Les faits sont trop anciens, datant de plus de trois mois avant votre plainte à la STIB.

Dans tous les cas, le service avise le plaignant de la recevabilité ou non de sa plainte.

Bref historique du service de Médiation représenté par le médiateur

Xavier de Wilde d'Estmael exerça le premier mandat de trois ans, de novembre 1991 à novembre 1994.

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

Le 1^{er} juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014.

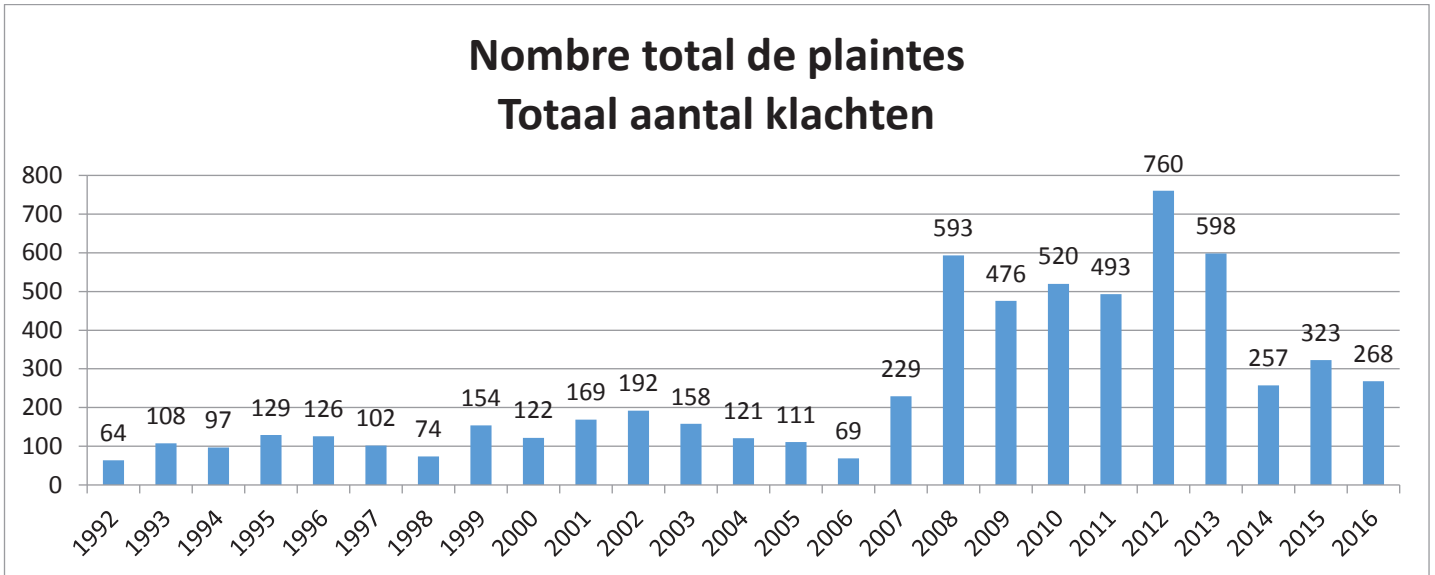
Depuis le 1^{er} juillet 2014, Jean-Pierre Alvin a été nommé médiateur (par arrêté du Gouvernement bruxellois du 8 mai 2014). Son mandat de trois ans s'achèvera donc le 30 juin 2017.

Il bénéficie de l'assistance administrative de Marie-Thérèse Fassin, du Secrétariat général de la STIB.

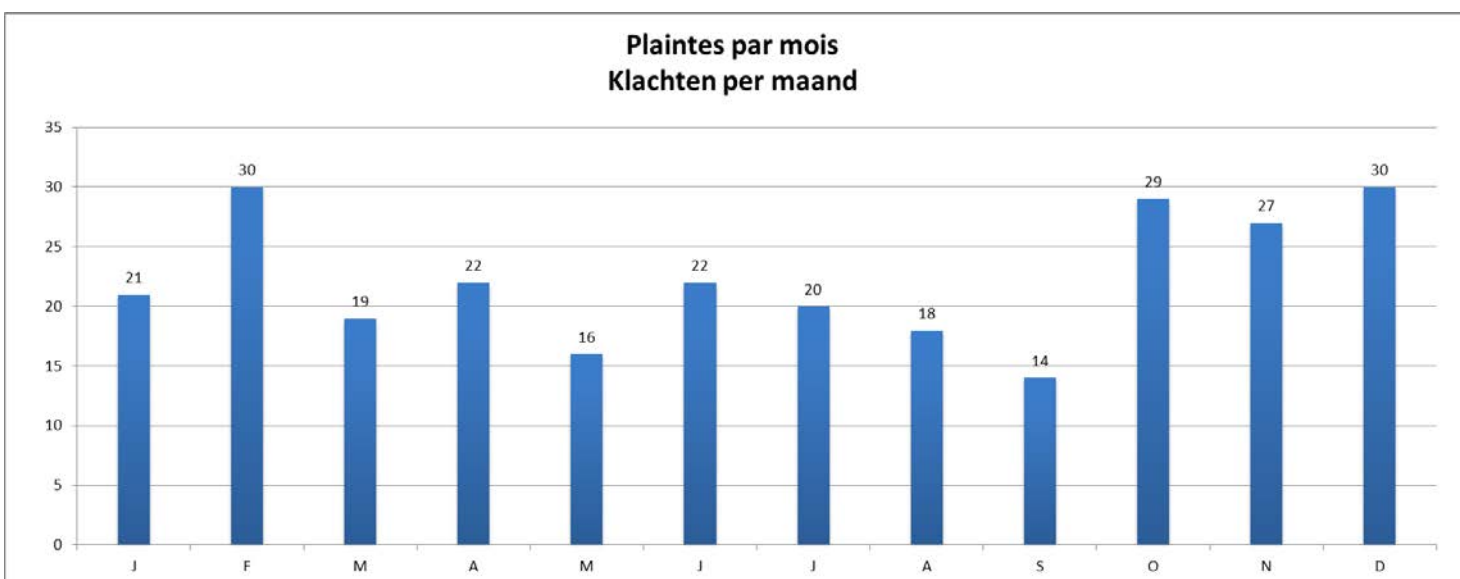
Le rapport 2016 est le troisième rapport de la mandature de Jean-Pierre Alvin.

Statistiques

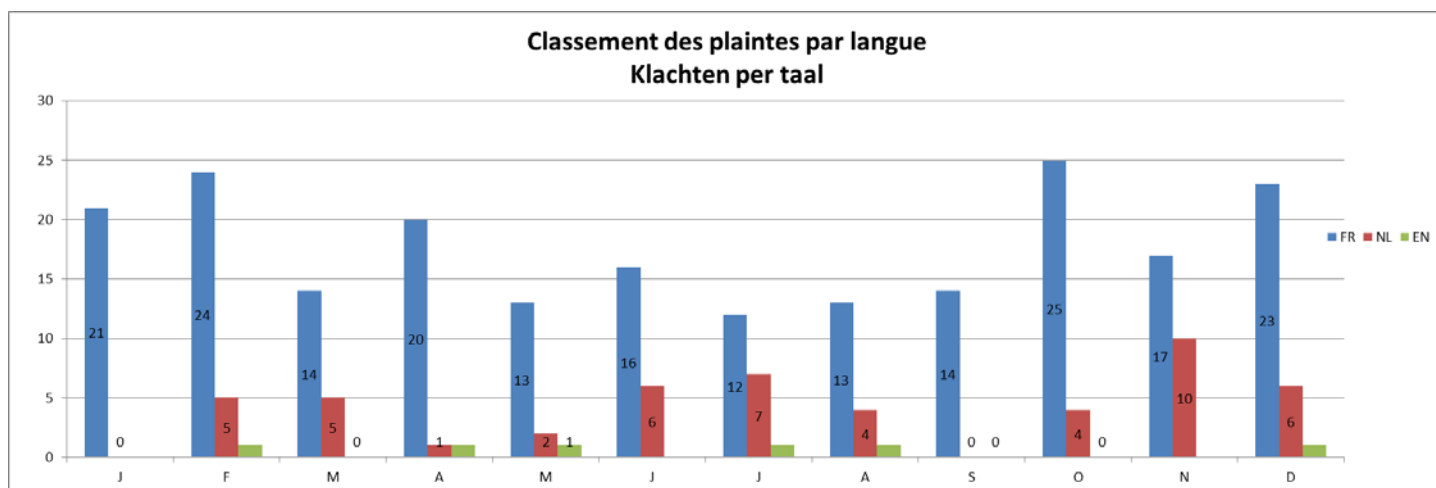
Nombre total de plaintes en 2016 et évolution de 1992 à 2016



Si l'on excepte les six années où le nombre total de plaintes reçues par le médiateur a été « boosté » par l'accessibilité de la fonction présente sur internet, il semble que, depuis 2014, on s'oriente vers une certaine stabilité ; à noter que, contrairement à l'année 2012, où un événement tragique survenu en avril avait généré à lui seul une centaine de plaintes, l'année 2016, avec son funeste 22 mars, n'a pas généré une croissance en relation avec l'émotion perçue au sein de la population.



Si l'on excepte 3 mois qui représentent un quota mensuel moyen de requêtes, on constate que, de mars à septembre, les événements qui ont affecté la STIB ont indirectement influencé les requêtes au service de Médiation. Mai et septembre sont à cet égard des records historiquement bas mais cela peut s'expliquer par l'effet sécuritaire, un renfort des présences en station ayant dissuadé un pourcentage de voyageurs de tenter de frauder.



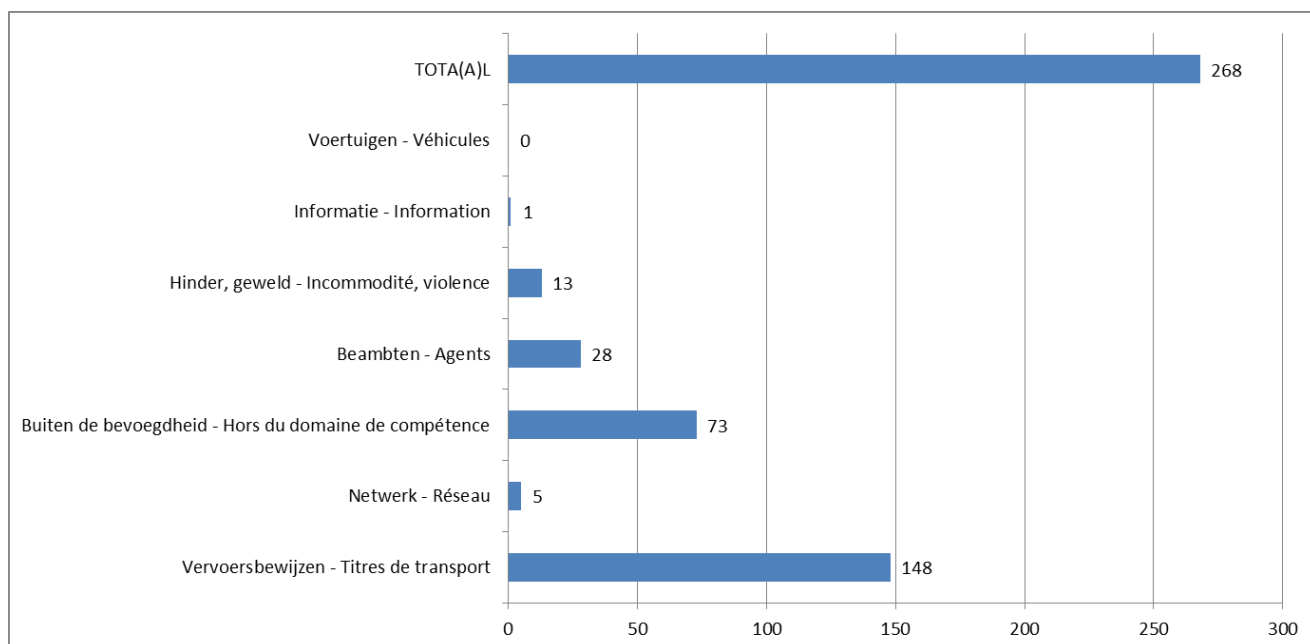
En ce qui concerne la proportion des plaintes par langue, le ratio est à peu près stable au fil des ans avec 79% en français, 19% en néerlandais et 2% en anglais.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a) 2016
ja/oui	11	21	13	13	14	17	13	10	9	21	15	13	170
nee/non	10	9	6	9	2	5	7	8	5	8	12	17	98
ja % oui	52%	70%	68%	59%	88%	77%	65%	56%	64%	72%	56%	43%	63%
nee % non	48%	30%	32%	41%	13%	23%	35%	44%	36%	28%	44%	57%	37%

Après deux années durant lesquelles l'indice de satisfaction était relativement partagé entre les plaignants ayant eu gain de cause et ceux à qui il a été répondu négativement (ceux que le médiateur n'a pas pu aider), on revient à une proportion plus favorable au client. Mais si l'on détaille les cas traités, on s'aperçoit que les dossiers concernant l'absence de titre de transport (fraude volontaire ou méconnaissance des règles de transport) font rarement l'objet d'une clémence de la STIB, le médiateur étant probablement considéré comme le dernier recours avant le paiement de la surtaxe ; ces clients s'adressent au médiateur même si la cause est perdue d'avance. Par contre, les dossiers que l'on pourrait qualifier de « commerciaux » aboutissent plus souvent à une issue positive pour le client.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?



Très grande stabilité au niveau des items puisque la rubrique « titres de transport » qui héberge notamment les « incidents de perception » représente toujours la toute grande majorité des dossiers traités (57%).

Proportionnellement, les cas recensés hors des compétences du médiateur ont augmenté probablement à cause d'une visibilité plus grande du service de Médiation, auquel certains plaignants s'adressent désormais souvent en 1^{ère} ligne. Au sein de cette rubrique figurent entre autres les cas tombant hors de limites fixées par l'arrêté instituant la fonction du médiateur (code de la route, non-utilisateurs, ...) mais aussi de nombreux divers, certains internautes s'imaginant peut-être que derrière le mot médiateur se trouve la solution à tous leurs problèmes.

A noter que le site « ombudsman.be » qui regroupe l'ensemble des médiateurs du pays est très bien structuré, par secteur d'activité ou par zone géographique régionale, ce qui aboutit aujourd'hui à n'avoir plus que 3 plaintes destinées à d'autres médiateurs.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ? Tableau des détails et de la classification

La présentation des pages précédentes est une synthèse des données agrégées à partir du tableau détaillé ci-dessous.

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)		
11100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Bruit-vibrations des installations (escalators)
11200	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	Bruit-vibrations des véhicules	
12000	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3	Code de la route	
13000	5	4	1	7	6	6	7	4	4	8	7	3	62	Divers	
14000	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Concerne un autre médiateur	
15000	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Excès de vitesse du tram	
21110	0	0	2	0	1	2	0	0	0	2	0	3	10	Titre de transport: achat difficile (files, internet, coût, ...)	
21120	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	Titre de transport: difficulté d'obtenir la réduction à laquelle on a droit	
21210	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	Titre de transport: rembourser un solde d'abonnement	
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	Titre de transport: rembourser des oblitérations excédentaires	
21230	2	3	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	10	Titre de transport: rembourser suite à défectuosité d'un appareil ou d'un titre	
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: rembourser un titre de transport avalé par l'oblitérateur	
21310	10	5	9	7	6	9	9	5	6	12	16	19	113	Titre de transport: erreur de la STIB ou du client, défectuosité du matériel	
21320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: perte, vol, oubli	
21330	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: présence dans les installations sans intention de voyager	
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: contestation de la répétitivité	
21350	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Titre de transport: contestation des frais administratifs	
21360	0	0	1	1	0	1	2	2	0	0	0	1	8	Titre de transport: recouvrement (aménagement, plan de paiement)	
22100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	Réseau: horaires et lignes (y compris attestations de kilométrage)	
22200	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3	Réseau: arrêts	
23100	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	Agent: ne s'est pas arrêté	
23200	1	2	0	0	0	0	1	0	2	0	2	1	9	Agent: manière de conduire (y compris usage du gsm)	
23300	0	1	2	2	0	2	1	1	0	0	0	1	10	Agent: propos désagréables ou maltraitance	
23400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	Agent: portes	
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Véhicules	
25100	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Incommodités, violences : Propreté et infrastructures	
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Incommodités, violences : Pertes d'objets et dommages (poussettes)	
25310	2	1	0	1	0	1	0	1	1	2	0	0	9	Incommodités, violences : Accident de personne / chutes	
25320	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Incommodités, violences : Accident de personne / suicides	
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Agressions	
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Enfermé dans une station de métro	
26100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Information, communication : information statique	
26200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Information, communication : information dynamique (incidents)	
	21	30	19	22	16	22	20	18	14	29	27	30	268		

La partie « Typologie des plaintes » du rapport est organisée selon la classification de la colonne de gauche du tableau.

Typologie et relation des plaintes

Le numéro au-dessus de chaque résumé mentionne l'année et le mois d'entrée du dossier, et son ordre de traitement.

11200 - Bruits et vibrations des véhicules

201602012

Mme V. écrit au médiateur pour se plaindre du bruit provoqué par le tram 3 ou 4 à la station Albert, bruit qui se propage dans les habitations. Le médiateur se déclare incompétent car Mme V. n'est pas un usager en l'occurrence. Il transmet la plainte aux services concernés et en avise Mme V.

201602019

Mme D. se plaint auprès du médiateur des bruits générés par le métro à la station Kraainem. Le médiateur ne traitant que les plaintes émanant d'un usager, communique ce message au service concerné, qui répond rapidement que les voies du métro subiront prochainement un meulage entre Kraainem et Stockel, ce qui lisse la surface de roulement des voies et rend donc le passage des convois plus silencieux.

201604021

Mme D. envoie une pétition au médiateur, signée des riverains du terminus du 48 à Uccle. La plainte porte sur les nuisances engendrées par le bruit, la pollution, le nombre de bus qui stationnent, les dégradations diverses dues aux voyageurs qui attendent le bus. Le médiateur doit se déclarer incompétent, car il ne peut traiter que les plaintes qui émanent de voyageurs. Il transmet la plainte aux services concernés, qui apporteront une réponse circonstanciée et qui rappelleront à l'occasion aux chauffeurs de bus que l'attente au terminus se fait moteur arrêté.

201605003

Mme W. envoie au médiateur une plainte concernant les trams 2000 qui provoquent beaucoup de nuisances. Le médiateur ne peut traiter les plaintes des riverains et envoie le message au service Clients en prévenant la plaignante.

12000 - Code de la route

201604008

La voiture de M. M. a été endommagée par un bus, dont il a pu relever les coordonnées. Il le signale au médiateur, qui lui donne l'adresse mail du service juridique.

201604013

M. M. travaille à la STIB et a garé son véhicule sur une place non autorisée, mais qui ne gênait pas la circulation des bus. Les agents de la STIB lui ont pourtant donné un PV, qu'il conteste auprès du médiateur, à l'appui de photos, qui montrent qu'en aucun cas il n'était garé sur l'arrêt du bus, ce qui est la qualification du PV. Le dossier est classé sans suite par le service.

201611018

M. S. a retrouvé son véhicule avec un rétroviseur arraché. Il affirme qu'un bus de la STIB, dont il a relevé l'immatriculation, l'a touché. Le médiateur ne peut intervenir dans ce cas, car le plaignant n'est pas un utilisateur de la STIB. Il transmet le message au service Contentieux.

13000 - Divers

201601004

M. E. souhaite rencontrer le médiateur concernant un problème avec la STIB. Il lui est répondu que le service de Médiation analyse uniquement les dossiers qui lui sont envoyés par courrier ou courriel et après que ceux-ci ont été traités par les services de la STIB. Dès que ce sera le cas, M. E. reviendra vers le médiateur s'il y a lieu.

201601012

M. W. est musicien et, alors qu'il aide une maman à en descendre avec un landau, le tram 81 referme ses portes et démarre sans lui mais en emportant son sac à dos contenant son MacBook Pro, disque dur avec ses compositions, ... Il s'adresse à la police de la gare du Midi qui a tenté d'appeler le bureau des objets perdus, sans succès. Le lendemain, M. W. reçoit une réponse très évasive de ce bureau qui lui demande de rappeler plus tard car il y a trop de sacs à examiner. Il s'adresse au médiateur qui déclare sa demande recevable. Le médiateur demande une enquête approfondie auprès du service Customer care de la STIB. Hélas, après maintes recherches, le sac à dos n'a pu être retrouvé et la STIB répond longuement à l'intéressé qu'il n'y a pas eu de désinvolture de la part du bureau des objets perdus, mais que le sac n'a simplement pas été remis au conducteur du tram qui n'a pas eu l'occasion d'appliquer la procédure ad-hoc. Le médiateur clôt le dossier.

201601013

Mme E. a effectué par mégarde un double virement de 107 euros à la STIB pour payer une infraction. Elle s'adresse au médiateur pour récupérer le montant indument payé. Prévenu par le médiateur, le bureau des Infractions rassure la cliente en lui garantissant que la STIB rembourse systématiquement les dossiers présentant un solde.

201601017

M. G. n'est pas parvenu à joindre le service Clients de la STIB par mail. Il s'adresse alors au médiateur pour obtenir une attestation de retard pour une perturbation importante sur la ligne 5 du métro. Le médiateur l'informe de l'existence du Call center 070/232000 et transfère sa demande au département Customer care de la Stib.

201601018

M. A. fait part au médiateur de son intention de porter plainte contre la STIB concernant les irrégularités de la ligne 92. Il complète son courrier par de nombreux exemples de dysfonctionnements qui affectent la ligne. Tout en répondant qu'il n'est pas habilité à répondre en 1ère ligne, le médiateur détaille déjà les problèmes sur cette ligne dont il a connaissance (chantier, effondrement de voirie, ...) Il transfère ensuite le dossier au Customer care en lui demandant d'apporter une réponse plus complète.

201602006

M. B. vient de Mons et se rend chez son médecin à Bruxelles, rendez-vous pris il y a plusieurs mois. Il veut prendre le métro vers Montgomery, mais un accident de personne perturbe le réseau entre la gare Centrale et la station Montgomery. Des navettes sont mises en place et la possibilité de prendre le train entre la gare Centrale et Schuman est également proposée aux voyageurs. M. B. renonce à ces possibilités et ne se rend pas à son rendez-vous. Il demande par la suite l'indemnisation de ses frais de transport. Le service Clients de la STIB répond (le médiateur s'étant déclaré incompétent en 1ère ligne) à M. B. que la réglementation ne prévoit pas d'indemnisation si le transport public ne peut être assuré pour des raisons indépendantes de sa volonté.

201602018

Mme L. adresse au médiateur une série de plaintes sur le fonctionnement général de la STIB: utilisation du site, voyages perdus en scannant deux cartes à la fois, connaissance insuffisante du

néerlandais, manque de gentillesse des conducteurs qui ne saluent pas. Le médiateur ne peut traiter ces plaintes en 1ère ligne et transmet le message au Customer care, qui répond endéans la quinzaine.

201602022

M. F. envoie une photo montrant un accès permettant de rejoindre la station de métro sans passer par les portillons de la station gare du Nord. Le médiateur remercie et transmet cette information au service de la STIB concerné.

201602029 Mme B. demande au service de Médiation de lui procurer des justificatifs de retard. Le médiateur se déclare incompétent et transmet la demande au service Clients.

201603016

Suite aux attentats de la veille dans le métro et à l'aéroport, la STIB circule en service réduit suivant en cela les instructions des autorités fédérales. Mme L. comprend que toutes les lignes ne fonctionnent pas mais s'insurge auprès du médiateur contre le fait que les lignes 76 et 77 ne font pas partie des lignes desservies. Le médiateur ne connaissant pas les raisons des choix opérés par la STIB et les autorités, transmet la plainte de Mme L. au service Clients et en avise Mme L. Celle-ci répond encore que de toute façon elle sait d'avance que la STIB ne fournit que des informations mensongères, erronées et lacunaires. Le médiateur clôture là cet échange de correspondance vain et partial.

201604002

Le médiateur a reçu plusieurs plaintes de commerçants établis dans les stations de métro. Leur commerce est situé dans une des stations de métro fermées depuis l'attentat de la station Maelbeek et ils ne parviennent pas à obtenir de leur interlocuteur à la STIB une attestation de fermeture de cette station, attestation qu'ils doivent joindre à leur demande officielle de chômage économique pour force majeure auprès du SPF Economie. La STIB fournit un document trop imprécis et inadapté à leur cas. Le médiateur contacte le service concerné, qui finit par identifier le problème et qui fournit une attestation en bonne et due forme.

201604003

M. P. est handicapé et s'adresse au médiateur car il rencontre divers problèmes de mobilité particulièrement dans le métro. La dernière fois, à la station Madou, le 27 janvier 2016, il a constaté qu'il ne pouvait pas descendre et a fait appel au service de la station pour être aidé. Etant donné l'heure tardive (23h) et l'absence de réservation, M. P. a dû attendre et finalement n'a pas pu rejoindre le métro à temps. Le médiateur explique qu'il existe un service en station, mais qu'il vaut mieux le réserver. M. P. émettant diverses critiques sur les dysfonctionnements, le médiateur souhaite connaître les lacunes précises afin de pouvoir émettre les recommandations nécessaires. Il demande des précisions à M. P. mais son message reste sans réponse.

201604004

M. P. écrit au service de Médiation pour présenter sa candidature à un poste d'ouvrier. Le médiateur ne peut pas l'aider et lui fournit les coordonnées du site de la STIB afin de postuler valablement.

201604006

Mme K. s'étonne que la station Saint Guidon ne soit pas ouverte alors qu'elle y arrive à 7h10. Pour rappel, pendant quelques semaines après l'attentat à la station Maelbeek, les heures d'ouverture des stations ont été réduites à une plage de 7h-18h. Le médiateur transmet la plainte au service Clients de la STIB car il n'est pas compétent. Le service répond qu'il est difficile d'ouvrir toutes les portes à 7h pile et qu'il peut y avoir une variation de quelques minutes car les équipes sont en charge de plusieurs stations.

201604009

Suite à un freinage inopiné du bus dans lequel il se trouvait, M. R. a chuté et a endommagé sa veste. Il le signale au chauffeur qui note ces informations dans un rapport. Une semaine après les faits, M. R. signale que d'autres dégâts sont à déplorer à son appareil photos et à un sac. Devant le refus du service Contentieux de la STIB de rembourser ces derniers dégâts, M. R. s'adresse au médiateur. Celui-ci s'informe auprès du service assurances qui précise qu'il est difficile de tenir compte de dégâts déclarés ultérieurement. Les dommages à la veste ont été remboursés, mais la STIB ne peut aller plus loin. Le médiateur se charge d'expliquer cela à M. R. qui ne peut comprendre ce point de vue.

201604017

Mme D. adresse quasi tous les ans un courrier au service Clients concernant sa situation, qui ne trouve pas de solution. Elle et son compagnon sont invalides et circulent en chaise roulante dans les transports en commun. Un règlement de la STIB précise toutefois que le service d'aide en station mis en place par la STIB pour les PMR n'autorise qu'une seule personne en chaise roulante par rame de métro. Le médiateur comprend que Mme D. trouve cet argument discriminatoire et interroge le service compétent de la STIB.

201604018

M. B. estime avoir été victime d'une tentative de meurtre par un chauffeur de bus de la STIB qui a tenté de l'écraser avec son bus en lui fonçant dessus alors qu'il se trouvait sur le passage clouté. Le message reçu étant assez laconique, le médiateur lui demande de compléter les informations fournies afin de pouvoir mener l'enquête. Restant sans réponse, le médiateur clôture le dossier.

201605004

Mme F. demande de l'aide au médiateur. Son véhicule a été endommagé, dit-elle, par un bus de la STIB qui ne s'est pas arrêté après avoir arraché son rétroviseur. Le médiateur n'est compétent que pour traiter les plaintes émanant d'usagers et en informe la plaignante. Il lui donne les coordonnées du service juridique de la STIB.

201605005

Deux mois après les attentats de Bruxelles, M. B. s'étonne que les accès au métro ne soient pas encore tous ouverts et attire l'attention sur les dangers que cela pourrait entraîner en cas d'urgence. Le médiateur n'est pas compétent et transmet le message au service Clients de la STIB, tout en précisant que la décision en cette matière n'appartient pas à la STIB, mais est du ressort des autorités chargées de la sécurité. Le service Clients de la STIB précise cette réponse à M. B.

201605007

M. M. s'adresse au médiateur, devant le refus des services de la STIB de prendre en compte son dossier de prime Bruxell'Air, car il a remis son dossier hors délai. Pour rappel, il s'agit d'une prime attribuée par la Région bruxelloise à toute personne revendant sa voiture et adoptant les transports alternatifs pour se déplacer dans la Région. Une des conditions est d'introduire la demande auprès des instances concernées dans les 6 mois après la radiation de l'immatriculation de la voiture. M. M. invoque comme raison de son retard qu'il est sous certificat médical depuis le 21 avril 2016. Or sa demande aurait dû être introduite au plus tard le 16 avril. Son certificat médical n'explique donc pas le dépassement de délai. Sans autre argument, le médiateur communique à M. M. qu'il ne peut l'aider plus avant dans ce dossier.

201605011

M. D. s'adresse au médiateur pour une attestation fiscale. Depuis trois ans, il en fait la demande via le formulaire en ligne sans jamais la recevoir. Afin d'éviter une fois encore de devoir se rendre en BOOTIK, il s'adresse au médiateur, qui transmet le message au service Clients de la STIB, car il n'est pas compétent pour la délivrance de ces documents.

201605012

Mme B. écrit au médiateur car le rétroviseur de sa voiture a été emporté, dit-elle, par un bus qui ne s'en est pas aperçu. Le médiateur n'est en principe pas compétent, puisque la plaignante n'est pas une usagère, mais il lui répond que sans déclaration d'accident ou sans témoin, l'assureur de la STIB refusera de couvrir les dommages. Mme B., dépitée, remercie le médiateur d'avoir pris le temps de lui répondre.

201605016

M. W., francophone de Bruxelles, estime que les signalisations de la STIB en néerlandais sont inappropriées à Stockel et envoie pour prouver ses dires une photo montrant le nom d'un arrêt en néerlandais uniquement. Le médiateur lui fait remarquer que Bruxelles étant une ville bilingue, la STIB appose des panneaux bilingues à tous ses arrêts. Dans le cas présent, la plaque en français se trouverait au verso de la plaque en néerlandais et M. W. n'aurait photographié que la face en néerlandais.

201606001

Mme B. habite Vilvoorde et souhaite savoir si la STIB va rejoindre la SNCB dans la grève annoncée par les cheminots le 12 juin. Le médiateur lui répond qu'à ce jour, aucune grève n'est prévue à la STIB.

201606002

Le 6 juin, en vue des grèves de la SNCB annoncées pour la semaine suivante, Mme N. se demande comment prolonger sa carte MOBIB qui est valable jusqu'au 21 juin 2016, car elle désire se rendre à Bruxelles. Le service commercial lui répond qu'elle peut d'ores et déjà prolonger sa carte.

201606008

M. L. écrit au médiateur car la veille il a relevé qu'une personne entièrement vêtue d'un nikab noir se trouvait dans le bus qu'il empruntait lui-même. Il estime que la STIB devrait donner des consignes à ses chauffeurs afin qu'ils interdisent l'accès de leur véhicule aux personnes ne respectant pas l'interdiction de porter un voile intégral en public. Le médiateur ne peut que transmettre la plainte aux services de la STIB, car il n'est pas compétent pour fixer les dispositions prises par la société de transport lorsqu'un passager enfreint la loi. Il signale à M. L. qu'il a attiré l'attention de la STIB sur ce point et clôture le dossier en ce qui concerne la médiation.

201606009

M. B. écrit trois mails au médiateur en se plaignant en désordre de comportement raciste et dégoûtant à l'encontre des Belges, d'insultes de la part du personnel de la STIB, d'interruptions multiples sur la ligne qu'il emprunte, d'avoir été le seul Belge à un arrêt, du manque de sécurité, d'avoir été agressé par les employés de la STIB, d'avoir été tenu en otage par les employés de la STIB sous prétexte qu'il était ivre. Il souhaite être indemnisé et recevoir des excuses. Le service Client, à qui le médiateur adresse la plainte puisqu'elle lui était adressée en 1ère ligne, essaye d'en savoir plus en demandant des précisions concernant le voyage, mais M. B. ne donne pas de réponse. Ce dossier est classé sans suite.

201606016

En octobre 2015, Mme M. avait déjà fait part au médiateur des problèmes du parking métro de Crainhem, toujours saturé. Cette fois, elle revient vers le médiateur pour lui signaler qu'une enquête est en cours au parking Roodebeek, qui connaît les mêmes problèmes: places squattées par une majorité de personnes ne prenant pas le métro. Elle signale qu'apparemment il y aurait une recherche de solution dans le sens d'une entrée sur pointage de la carte MOBIB. Le médiateur, non compétent dans cette matière, remercie Mme M. pour l'information.

201606022

Mme E. souhaite savoir si un PV de la STIB vaut titre de transport. Le médiateur lui répond dans la limite de ses connaissances, en attendant la réponse plus complète des services juridiques de la STIB, qu'un PV constate une absence de titre de transport et n'est en aucun cas un titre de transport en lui-même. Il témoigne d'un usage frauduleux du système et le sanctionne. La logique voudrait que le voyageur se mette en règle pour continuer son trajet ; en pratique, rares sont les personnes qui le font. En pratique encore, un autre contrôleur de l'équipe ne va pas quelques minutes après, dans le même véhicule, sanctionner la même personne et cependant, il en aurait probablement le droit. Il invite Mme E. à le contacter si elle devait avoir connaissance d'un dossier qui oppose un usager à la STIB par rapport à cette problématique.

201607001

Mme V. estime avoir droit à une compensation équivalente à un jour de l'abonnement de son fils, qui n'a pas pu voyager le 24 juin pour cause de grève nationale. Le médiateur, saisi en première ligne, transmet la plainte au service Clients qui répond rapidement à la plaignante qu'une indemnisation n'est pas prévue dans la réglementation de la STIB, car elle ne peut être tenue pour responsable d'événements indépendants de sa volonté.

201607004

Mme B. se plaint auprès du médiateur de diverses circonstances dans lesquelles elle se sent en insécurité dans les transports en commun. Le service Clients lui explique en détail les comportements à éviter et les attitudes à adopter si elle devait avoir encore à affronter des personnes inquiétantes; il l'incite aussi à déposer plainte auprès de la Police fédérale, afin que ces faits soient actés et répertoriés.

201607008

Mme P. relate la série de mésaventures qui lui est arrivée dans le tram 94: un accident de personne dans le métro l'oblige à prendre le 94 au départ de Herrmann Debroux afin d'aller à Louise. Sur la chaussée de La Hulpe, le conducteur du tram n'entend pas la demande d'arrêt et se fait insulter par l'ivrogne qui voulait descendre, suite à quoi il ne se sent plus en état de conduire le tram. Tous les passagers sont immobilisés pendant 20 minutes à Boitsfort, un autre conducteur et un autre tram arrivent, qui tombe en panne place Stéphanie. Tout le monde quitte le tram pour se rendre à Louise. Le médiateur ne peut intervenir en 1ère ligne et transmet au service Clients de la STIB, qui répond rapidement.

201607016

Mme C. demande une attestation de retard pour cause de travaux du tram 97. Le médiateur transmet la demande au service Clients.

201607017

M. M. tient à mettre au courant le médiateur, de même qu'une série d'autres interlocuteurs externes à la STIB, de l'expérience négative qu'il a vécue en allant à l'exposition Harry Potter au Heysel avec son épouse, sa fille et son petit-fils. Il n'a pas reçu d'explication sur l'utilisation des tickets, n'a pas trouvé comment se rendre de la gare centrale au Heysel et avait besoin d'un ascenseur pour se rendre sur le quai, ... Le médiateur répond qu'il n'est pas compétent pour traiter cette plainte et laisse le service Clients se charger de la réponse.

201607018

Mme W. est médiatrice en matière de sanctions administratives et souhaite intercéder pour un jeune qui a été sanctionné pour bris d'un abribus. Elle voudrait, plutôt qu'une amende, conscientiser ce jeune à l'inadéquation de son comportement par une prestation de travaux civils. Si le médiateur approuve la démarche, il n'est toutefois pas compétent, d'abord parce qu'il ne traite que les plaintes d'usagers, ensuite parce que les sanctions administratives n'émanent pas de la STIB et qu'enfin le mobilier urbain n'appartient pas à la STIB. Il transmet à Mme W. les coordonnées de la société Decaux et communique (après son accord) sa demande aux services de la STIB responsables de la

prévention, estimant d'un grand intérêt cette approche de conscientisation des jeunes au fonctionnement de la STIB.

201607020

M. D. reçoit à son adresse un courrier des huissiers de la STIB qui est adressé à une autre personne. Il signale l'erreur aux services de la STIB, aux huissiers et au médiateur.

201608001

M. D. explique au médiateur qu'un abribus a été installé récemment devant sa maison, empêchant dorénavant d'apprécier cette demeure reprise au patrimoine architectural de Bruxelles faisant partie de circuits organisés par l'ARAU. Comme M. D. n'écrit pas en tant qu'utilisateur de la STIB, le médiateur n'est pas compétent pour lui répondre. Il le prévient qu'il transfère sa demande au service concerné au sein de la STIB.

201608010

Le fils de M. P. s'est rendu en Bootik pour acheter un coffret-collector Tintin; celui-ci n'est toutefois disponible qu'au musée du Tram et le préposé au guichet lui vend à la place 5 cartes MOBIB thématiques Tintin au prix de 19 euros l'unité. M. P. demande le remboursement de cet achat car il souhaitait offrir le coffret et non des cartes à un ami collectionneur. Les 50 voyages sur ces cartes seront perdus. Il constate le manque d'information dans les point de vente Bootik, qui n'auraient pas dû vendre 5 cartes 10 voyages à 95 euros alors que le coffret coûte 69,90 euros. La STIB refuse de rembourser M. P. qui fait alors intervenir le médiateur. La plainte est irrecevable car M. P. dit en substance qu'il ne fait pas usage des services de la STIB. Néanmoins, pour lui être agréable, le médiateur intervient auprès de la STIB pour voir si une solution pourrait être trouvée, mais il lui est confirmé que, pour des raisons administratives évidentes, les cartes MOBIB Basic ne sont jamais remboursées, quel que soit le motif. Par ailleurs, la STIB a prouvé que l'information avait été correctement et largement diffusée et qu'elle ne peut être tenue pour responsable si le fils de Monsieur P. s'est trompé de produit lors de son achat. Le médiateur informe M. P. de ces éléments et clôture le dossier.

201608012

M. V. explique au médiateur qu'un sans-abri loge depuis un mois à la station Yser. Il estime que la STIB ne prend pas ses responsabilités en acceptant cette situation de fait et que cette forme de tolérance témoigne d'un manque d'humanité. Le médiateur transmet la plainte au service Clients car il n'est pas compétent pour les plaintes qui lui sont adressées en 1ère ligne. Le service Clients répond que la STIB tente d'apporter une réponse sociale et durable à la problématique des sans-abris séjournant dans les installations de la STIB en coordination avec des associations de terrain.

201608015

Mme M. est assistante sociale auprès d'une mutualité bruxelloise et intervient pour M. R., un affilié qui, à trois semaines près, est en passe d'obtenir un abonnement gratuit à sa date anniversaire et souhaite un abonnement de date à date jusqu'à celle-ci plutôt que de devoir acquérir des tickets. La STIB a tenté en vain de prendre contact avec M. R. qui demande toutefois à sa mutualité d'obtenir un rendez-vous pour "préjudice moral et financier" auprès du médiateur. Celui-ci répond que le traitement des requêtes et des plaintes ne se fait que par courrier ou par mail et que, ayant analysé la correspondance avec la STIB, il apparaît que le traitement de ce cas s'est fait dans le plus strict respect du client puisque celui-ci, lors d'un premier passage à un guichet de la STIB, a été invité à signer un formulaire pour modifier la date de début d'abonnement, ce qu'il a refusé pour une raison inconnue. Le médiateur ne peut donc pas intervenir davantage dans ce dossier et en informe l'assistante sociale.

201609001

M. W. écrit au médiateur en même temps qu'au service Clients pour se plaindre de la durée de validité des cartes MOBIB et des titres de transport qui sont chargées sur la carte et de la difficulté de

suivre les validations successives des titres à la prestation. Le médiateur n'étant pas compétent en 1ère ligne, laisse le service Clients préparer et envoyer les réponses adéquates.

201609012

M. K. a plusieurs fois postulé pour un poste auprès de la STIB, sans que jamais son profil ne corresponde. Il s'en plaint auprès du médiateur, qui, n'étant pas compétent, transmet la plainte au service recrutement de la STIB pour une réponse adéquate et en connaissance de cause.

201609013

Mme B. se plaint tous azimuts de la manière dont la STIB utilise ses subventions. Elle estime que le service est catastrophique, que les renseignements sur le site sont approximatifs et que les horaires sont mensongers, que les utilisateurs sont traités comme du bétail, bref que la STIB c'est l'horreur. De plus elle ne reçoit pas de réponse à ses plaintes au service Clients. Le médiateur s'informe auprès de ce service, où les plaintes sont bien arrivées la veille et l'avant-veille et sont en voie de réponse. Le médiateur clôture ce dossier qui est en de bonnes mains.

201609014

M. W. revient auprès du médiateur à propos de plaintes qu'il a faites au service Clients, car il n'a pas eu de réponse, dit-il (voir cas 09001). Après enquête, le médiateur s'aperçoit que les plaintes ont été traitées et que M. W. a reçu une réponse aux questions qu'il posait. Le médiateur clôture ce dossier.

201610003

Mme G. souhaite suivre un stage auprès du service de Médiation de la STIB, après sa formation en médiation. Le médiateur l'informe de la structure du service de Médiation de la STIB et lui propose de visiter le site www.ombudsman.be afin de trouver le stage correspondant le plus à ses attentes.

201610009

M. H. reçoit des courriers du service Infractions à son adresse pour une personne qui n'y habite pas et qui a donné cette adresse aux agents de la STIB lors d'un contrôle dont elle a fait l'objet. Le médiateur informe M. H. que l'adresse exacte du contrevenant a été retrouvée.

201610010

M. A. écrit au médiateur pour signaler qu'il a demandé, sans succès, le remboursement de l'amende qu'il a payée deux fois, par erreur. Le médiateur demande au service Recouvrement d'effectuer le remboursement nécessaire et prévient M. A. de sa démarche.

201610012

M. B. écrit au médiateur car il n'a pas été engagé comme agent STIB alors qu'il avait réussi les tests et passé la visite médicale avec succès. Il souhaite savoir pourquoi. Le médiateur l'aiguille vers le bon service, car lui-même n'est pas compétent pour traiter les plaintes émanant de non-utilisateurs.

201610013

Le métro a dû freiner subitement et Mme H. a heurté une barre de maintien. Elle a été soignée et demande le remboursement de ses frais. Le médiateur lui conseille d'adresser sa demande au service Contentieux de la STIB, compétent pour agir en 1ère ligne dans ce cas.

201610014

Mme D. conteste formellement auprès du médiateur l'indemnisation qui lui est demandée par la STIB pour désorganisation de ses services. Les agents ont estimé que son véhicule gênait le passage et l'ont fait enlever. Le médiateur n'est pas compétent pour traiter les demandes émanant de non-voyageurs de plus en lien avec une infraction au Code de la route et il transmet le dossier au service juridique pour suite voulue.

201610022

M. B. a suivi le programme d'embauche comme agent de prévention via la "filiale Actiris"; à la fin de la procédure qui semble bien se passer, la STIB lui annonce qu'il n'est pas engagé. La mère du jeune demandeur d'emploi, n'ayant pas de réponse de la STIB quant à la raison de ce refus, s'adresse au médiateur pour tenter de faire modifier la décision de la STIB, ou tout au moins connaître les motifs de la clôture négative du dossier. Le médiateur répond d'emblée que ce type de requête n'entre pas dans ses compétences et que, effectivement, la STIB n'a pas à se justifier sur les différents critères d'acceptation ou de rejet d'une candidature. Après avoir consulté la Direction des Ressources Humaines sur le sujet, le médiateur clôture le dossier.

201610023

M. M. est heureux car le service objets trouvés lui a rendu les clefs qu'il avait oubliées dans la station de métro Simonis. Il tient à remercier les services de la STIB. Le médiateur transmet ces remerciements au service Clients.

201611003

M. P. écrit au médiateur car, le 1er novembre, il s'est rendu à la gare Centrale à Bruxelles. Etant PMR, il avait auparavant voulu joindre le service d'assistance afin d'avoir de l'aide dans la station, mais n'a pas eu de réponse. Arrivé dans la station, il s'est rendu au guichet où l'agent de la STIB lui a conseillé de faire les démarches 24h avant son déplacement, surtout lorsqu'il se déplace un jour férié. M. P. est scandalisé par le manque de compréhension face aux personnes à mobilité réduite. Le médiateur n'est pas compétent pour répondre en 1ère ligne et transmet le message au service Clients. Celui-ci explique à M. P. que la procédure mise au point est en effet que la personne handicapée souhaitant se déplacer prévienne le service adéquat au moins une heure à l'avance afin que l'aide puisse être organisée au mieux et d'éviter les attentes en station. Le service Clients précise également où trouver les heures d'ouverture du service PMR.

201611005

M. D., après s'en être ouvert auprès du service Clients de la STIB, se plaint de la musique dans les stations de métro, qui l'empêche de lire. Le médiateur lui explique qu'en général la musique est appréciée et qu'une ambiance musicale a des effets positifs sur la perception des temps d'attente et sur le sentiment de sécurité en général.

201611008

Mme H. s'informe auprès du médiateur des possibilités de stage pour des étudiants qui se spécialisent en médiation. Le médiateur explique que le service de Médiation auprès de la STIB est une microstructure de 2 personnes. Il communique à Mme H. l'adresse du site qui regroupe tous les ombudsmans de Belgique en lui précisant que certains services de médiation au niveau fédéral peuvent occuper parfois jusqu'à 30 personnes et accepter plus facilement des stagiaires.

201611013

M. L. s'adresse au médiateur pour déposer plainte contre un contrôleur de la STIB. Le médiateur n'est pas compétent et transmet la demande au service Contentieux.

201611017

M. L. demande que le médiateur l'appelle à propos d'un membre du personnel de la STIB. Le médiateur ne peut agir en 1ère ligne et transmet la demande au service Clients pour suivi.

201611022

M. B., dont la maman avait soulevé le cas 10022 auprès du médiateur, recontacte le médiateur concernant le fait que la STIB ne l'a pas engagé. Le médiateur ne peut que confirmer à M. B. ce qu'il avait dit à sa maman en son temps, à savoir que ce type de requête n'entre pas dans ses compétences.

201611024

M. V. se tourne vers le médiateur, ayant une addition de plus de 600 euros à payer, suite à des amendes impayées depuis 2013. Le service Infractions recommande qu'il contacte les huissiers aux mains desquels se trouve le dossier depuis plusieurs mois.

201612001

Mme V. est directrice d'école. Elle envoie un courrier au médiateur avec 3 annexes. Il s'agit de lettres d'excuses écrites par les enfants, qui la veille, ont jeté des pierres sur le bus 45. Le chauffeur était descendu du bus et avait expliqué aux enfants à quel point leur comportement était dangereux. En tant que directrice, elle a rappelé cela aux enfants et elle leur a demandé d'exprimer leurs excuses vis-à-vis du chauffeur. Le médiateur remercie Mme V. de ce geste et transmet les lettres au service de la STIB concerné.

201612017

M. F. écrit au médiateur pour connaître le nom du responsable des plaintes à la STIB. Le médiateur lui fournit les coordonnées téléphoniques, postales, mail et internet du Customer care de la STIB.

201612019

M. B. de Promojeunes écrit au médiateur afin de contester la facture que la STIB lui a adressée. Il s'agit d'une indemnité contractuelle pour n'avoir pas atteint le quota de visites prévu à la campagne de sensibilisation à une mobilité citoyenne, située dans les locaux de la STIB. Le médiateur ne peut intervenir car il n'est pas compétent, le plaignant n'étant pas un usager. Il relaie néanmoins le dossier auprès du Directeur de la STIB concerné car l'année 2016 a été compliquée également pour le monde scolaire qui a dû se résoudre à supprimer de nombreuses activités en extérieur.

14000 - Concerne un autre médiateur

201602001

M. J. a eu un accident avec le tram à Anvers et s'adresse au médiateur de la STIB pour s'informer du suivi à y apporter. Le médiateur de la STIB lui signale son erreur d'opérateur et lui communique les coordonnées de De Lijn.

201602021

Mme S. reçoit des amendes de la SNCB alors qu'elle ne prend pas le train. Le médiateur lui explique comment contacter l'ombudsman de la SNCB.

201603008

Le médiateur auprès de la STIB reçoit une doléance de M. M. qui a été sanctionné pour une infraction de stationnement sur les emplacements bus à la gare de Roeselare. Le médiateur lui donne les coordonnées des services concernés.

15000 – Excès de vitesse du tram

201602009

M. S. se plaint auprès du médiateur de ce que le tram a dépassé la vitesse de 60 km/h sur le tronçon Lemonnier et Anneessens (préméto). Il dit que les freins ont été enlevés dans les ateliers de la STIB et que les chauffeurs font des excès de vitesse pour allonger leur temps de pause. Le médiateur est incompétent en 1ère ligne et transmet la plainte au service Clients qui répond dans la semaine que la vitesse des trams est déterminée par un système de contrôle de vitesse en préméto. Par ailleurs il est précisé à M. S. que son message est transmis à la division Tram pour enquête complémentaire.

21110 - Difficulté d'acquérir un titre

201603014

M. B. a payé deux tickets à un automate sans les recevoir. Le médiateur qui reçoit cette plainte en 1ère ligne, la transmet au service Clients de la STIB. Celui-ci répond quelques jours plus tard qu'il dédommagera le client en lui envoyant deux tickets sur une carte MOBIB Basic.

201603019

M. V. demande au médiateur comment entrer dans le métro avec sa carte de réduction. Le médiateur fait parvenir la demande au service Clients qui explique à M. V. que cette carte lui donne droit à un tarif réduit sur les abonnements de la STIB, mais qu'en soi la carte de réduction ne donne pas directement accès au métro.

201605006

M. K. s'est adressé début avril au service Customer care de la STIB car le montant de 14 euros a été débité deux fois de son compte, alors que sa carte MOBIB n'a été rechargée que de 10 voyages. Sans réponse, dit-il, il s'adresse au médiateur. Sa demande est recevable. Le médiateur apprend du service Customer care que le client a été contacté dès le 14 avril afin de lui demander le n° de sa carte MOBIB Basic, sans lequel le service est impuissant à faire les vérifications nécessaires. Depuis, le dossier est en suspens. Le médiateur répond au client que le service Customer care de la STIB attend l'information pour pouvoir l'aider et se propose de transmettre le numéro requis dès qu'il l'aura reçu. Il ne reçoit toutefois pas de réponse non plus.

201606018

M. V. n'a pas obtenu le titre de transport qu'il tentait d'acheter à un automate de vente de la STIB. La machine ne lui a pas donné de ticket et ne lui a pas rendu les 2,10 euros qu'il y avait jetés. Il en demande le remboursement. Le médiateur transmet le mail au service Clients et en avise le plaignant.

201606021

M. S. se plaint directement au médiateur car les 10 places chargées sur la carte MOBIB ont disparu. Le médiateur est incompétent et transmet la demande au service Clients de la STIB. Il en informe M. S. en lui communiquant les coordonnées web pour joindre ce service.

201610017

Mme B. estime avoir été lésée par la STIB et s'adresse au médiateur. Elle a rechargé son abonnement sur une ancienne carte, inactive, et s'en est rendu compte après 7 jours. Elle a fait ensuite recharger son abonnement sur la bonne carte, mais estime qu'elle est lésée car la date est restée celle du 1er chargement, sur l'ancienne carte. Suite à sa plainte, le service Clients lui a proposé un geste commercial sous la forme de 7 voyages gratuits. Elle continue d'estimer que la date de son abonnement devrait être prolongée d'une semaine. Le médiateur lui signale qu'elle a pu voyager avec sa carte pendant la semaine où elle était chargée sur la carte "inactive" et ne comprend donc pas son argumentation. Elle explique que pendant cette semaine elle a utilisé sa "bonne carte" et qu'elle a bénéficié également du transport en voiture avec son mari. Elle ne change pas d'avis et ce n'est que plusieurs semaines plus tard, sur avis du médiateur, qu'elle se décide à accepter le geste commercial du service Clients de la STIB.

201610024

Mme A. n'a pas reçu les billets qu'elle a payés à l'automate de vente à la gare du Midi et en demande le dédommagement. Le médiateur transmet cette demande au service Clients.

201612002

Mme V. s'est adressée au médiateur de Wallonie, qui a lui-même transféré la demande au médiateur de la STIB. Mme V. essaye de calculer le tarif qu'elle devrait payer pour un abonnement SNCB+STIB et arrive à un montant moins élevé que ce qu'on lui a demandé. Elle souhaite des explications. Le médiateur transmet la demande au service commercial de la STIB, qui se charge de lui répondre directement.

201612013

Mme B. a perdu 14 euros en voulant recharger sa carte à une borne STIB. Son compte a été débité sans que l'appareil ne délivre le titre de transport. Elle souhaite que sa carte soit rechargée du montant débité. Le médiateur transmet cette demande au service Clients qui y réserve une suite favorable.

201612029

Mlle A. achète à la mi-octobre un abonnement scolaire à la Bootik Rogier. Elle fournit pour cela tous les documents probants nécessaires. Le préposé lui délivre une carte MOBIB qui cesse de fonctionner au bout d'un mois. A l'analyse, il apparaît que c'est un abonnement mensuel qui lui a été vendu. Après plusieurs démarches dans des points de vente différents, on lui annonce qu'on lui a vendu un titre inadapté mais qu'il est trop tard pour effectuer un remplacement, celui-ci devant avoir lieu endéans les trois semaines. Devant une telle réponse, elle dépose plainte début décembre, plainte qui s'est égarée lui apprend-on à la fin du mois de décembre. Le lendemain, un mail lui confirme le refus de remplacer l'abonnement mensuel par un abonnement scolaire annuel tout en rajoutant un autre argument "l'abonnement erronément acheté ne peut être remplacé par un autre que durant la validité de ce dernier". Mlle A. décide de s'adresser au service de Médiation. Le médiateur argumente qu'on ne peut se rendre compte de l'erreur que lorsque l'abonnement cesse de fonctionner et qu'il ne s'agit pas d'un "titre erronément acheté" mais "erronément "vendu". La faute en incombe au guichetier. A la demande du médiateur, on retrouve l'attestation scolaire et la STIB décide d'attribuer un abonnement scolaire à partir de début janvier pour compenser la période pendant laquelle la personne ne disposait plus d'abonnement valide. Le médiateur en informe la plaignante.

21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

201602016

M. D. est étudiant et explique au médiateur qu'il ne parvient pas à prolonger son abonnement scolaire. Le médiateur, incompetent en 1ère ligne, transmet la plainte au service Customer care de la STIB, qui répond à l'étudiant que le profil scolaire est octroyé aux étudiants de moins de 25 ans. Ce tarif tient compte de la date de début d'abonnement. M. D. ayant dépassé l'âge de 25 ans, il ne peut plus prétendre à cet avantage.

201605013

M. I. écrit à propos de son fils, dont l'abonnement scolaire n'est plus reconnu par les valideurs. La puce doit être changée, dont coût 10 euros. De plus, M. I. s'insurge contre le fait que la période entre les deux cartes n'est pas couverte par l'abonnement et que son fils doit donc payer chaque trajet en attendant d'avoir son nouvel abonnement. Ce dernier point paraît bizarre au médiateur, car la STIB établit directement les duplicatas et de plus, rembourserait les éventuels tickets, si la période de voyage se situe dans les limites de l'abonnement. Et en effet, il apparaît, après demande au service Customer care de la STIB, que M. I. ne figure pas dans la base de données de la STIB. Le médiateur demande donc le n° d'abonnement et c'est alors que M. I. s'aperçoit qu'il s'est trompé d'interlocuteur. Il se confond en excuses pour avoir pris le temps du médiateur.

21210 - Rembourser un solde

201602007

M. F. s'adresse au médiateur car il n'a pas eu de réponse à ses demandes de remboursement du solde d'un abonnement. En juillet 2015 il a rendu son abonnement en Bootik où le remboursement des mois non utilisés lui a été promis. Ne voyant rien venir, il s'adresse au service Customer care qui ne lui a pas encore apporté de réponse après un mois. Le médiateur saisi du problème se déclare compétent. Il s'adresse au service concerné au sein de la STIB, qui prend contact avec M. F. afin de résoudre le problème.

201608003

Mme R. s'est adressée dans un premier temps au service Clients de la STIB pour obtenir le remboursement d'un solde d'abonnement inutilisé depuis janvier pour cause de maladie. Le service lui a répondu que les remboursements rétroactifs n'étaient pas possibles. Elle se tourne alors vers le médiateur. Lors de son analyse, il constate que Mme R. est cliente de la STIB depuis 38 ans. Il plaide

également le fait que Mme R. est tombée subitement malade quelques jours après avoir renouvelé son 39ème abonnement annuel, et que sa maladie l'empêchera sans doute de reprendre le travail en 2016. Le service Ventes de la STIB entend ces arguments et accepte, à titre exceptionnel, de rembourser l'abonnement au prorata de son utilisation. La cliente remercie le médiateur.

201608016

En février, M. V. a chargé d'un abonnement la carte MOBIB scolaire de son fils, mais a choisi par erreur un abonnement mensuel adulte. Au mois de juillet, M. V. demande la modification de l'abonnement mensuel en annuel scolaire alléguant qu'il y a eu effectivement erreur de sa part mais que l'erreur est partagée avec la STIB car s'il s'était présenté en Bootik au lieu d'acheter l'abonnement à un automate GO, on ne lui aurait jamais vendu et chargé un abonnement "adulte" sur une carte MOBIB scolaire. Le problème est bien connu du service de Médiation qui a traité deux cas quasi semblables en 2015 et a d'ailleurs formulé une recommandation à la STIB demandant que le logiciel de vente ne puisse techniquement plus accepter qu'un abonnement adulte soit chargé sur une carte MOBIB utilisée par un enfant. Cela étant, dans ce nouveau cas, la STIB a refusé l'échange des abonnements ou le remboursement de l'abonnement mensuel non utilisé en raison du délai mis par M. V. ou son fils à s'adresser à la STIB. Il s'est en effet écoulé cinq mois après l'achat de l'abonnement, délai qui empêche probablement la STIB de vérifier s'il y a eu ou non usage de l'abonnement acheté. Le médiateur a néanmoins tenté de faire valoir le retard mis à modifier le logiciel des GO pour empêcher toute confusion à l'achat, mais la STIB s'est montrée inflexible en raison de la durée entre l'achat et la plainte. Tout en regrettant cette décision, le médiateur en a informé le client.

21220 – Remboursement d'oblitérations

201609003

Mme H. est en contact avec le service Clients depuis quelques semaines, car elle a perdu le fil de ses oblitérations et ne retrouve pas sur sa carte MOBIB la place qui lui a été rendue par le service Clients au début du mois de septembre. N'arrivant pas à se faire entendre, dit-elle, elle s'adresse au médiateur. Celui-ci reprend les recherches depuis le début et il s'avère que la place rendue par le service Clients n'était en fait pas due. Le médiateur répond à Mme H. qu'il est possible d'examiner les mouvements de la carte MOBIB à un automate GO. Il lui précise aussi qu'il existe une procédure pour obtenir un historique de l'utilisation de la carte pour les six derniers mois. Mme H. remercie le médiateur de ses recherches.

21230 – Défectuosité d'un appareil ou d'un titre

201601005

Mme D. s'adresse au service de Médiation car elle a rechargé sa carte MOBIB fin novembre d'un montant de 42 euros et début janvier. Il semblerait que la totalité des trajets ait été utilisée alors qu'elle ne travaille que 2 jours par semaine. Le préposé de la Bootik lui ayant répondu qu'il ne peut rien faire, Mme D. interpelle le médiateur. Celui-ci contacte le service Customer care en demandant de vérifier l'historique des voyages effectués avec la carte, jusqu'au bug éventuel de début janvier. La STIB répond ensuite directement à Mme D.

201601016

M. V. s'adresse directement au médiateur pour un problème avec sa carte MOBIB. Il y a chargé un abonnement et une carte de 10 voyages. Il s'aperçoit que ce sont souvent les Jump qui sont débités plutôt que l'abonnement. Saisi en 1ère ligne, le médiateur intervient auprès du Customer care afin qu'il établisse l'historique de la carte MOBIB et prenne contact avec M. V.

201602013

M. D. s'adresse au médiateur pour réclamer le remboursement du montant qu'il a laissé à un automate, qui ne lui a pas fourni les tickets ainsi achetés. Le médiateur ne peut l'aider en 1ère ligne et transmet le message au service Clients et en avise M. D.

201602014

M. V. est sans réponse de la part du service Clients de la STIB, alors qu'il lui a adressé un courrier début janvier 2016. Le 11 février 2016, il s'adresse au médiateur qui reçoit sa plainte. En tant qu'abonné 65+ il a demandé en Bootik de recharger sa carte STIB avec l'abonnement qui lui convient. Cet abonnement a toutefois été chargé sur sa carte De Lijn, puisque cette possibilité existe désormais de disposer sur un seul support de tous les abonnements de transport public, tant STIB et De Lijn que les autres opérateurs en Belgique. Toutefois, cette finesse n'a pas été relevée par M. V. et il a vainement tenté d'utiliser les lignes de la STIB avec la MOBIB STIB. Après s'être rendu à pied (puisqu'il pense ne pas pouvoir utiliser son abonnement STIB) de la station Ribeaucourt à De Brouckère, où il constate que la Bootik est fermée, puis à la porte de Namur où il fait la file pendant de longues minutes, cette explication lui est enfin donnée et il constate qu'il peut ouvrir les portiques du métro avec sa carte De Lijn. Il apprécie mais regrette que cette information ne lui soit pas parvenue autrement qu'après un long périple à pied dans Bruxelles.

201602024

M. W. a payé 4,20 euros à l'automate et n'a reçu qu'un seul ticket. Il demande le remboursement de 2,10 euros. Le médiateur, non compétent, transmet la demande au service Clients.

201603010

Mme B. dit avoir renvoyé à la STIB une carte 10 voyages défectueuse, qu'elle avait reçue d'Actiris. La STIB lui a renvoyé une carte 5 voyages. Elle s'en ouvre au médiateur, qui ne peut que communiquer cette doléance au service Clients de la STIB. Celui-ci assure la suite nécessaire.

201608014

M. D. s'est vu débiteur deux voyages supplémentaires lors de la validation de deux correspondances, ce qui a été confirmé par un préposé au guichet à De Brouckère. Il s'adresse au médiateur qui ne peut agir en première ligne, mais qui le met en rapport avec le service Relations Clientèle pour qu'il obtienne rapidement satisfaction.

201608017

Mme B. s'est adressée au service Clients car elle a "perdu" 7 voyages sur sa carte MOBIB. Elle n'a pas eu de réponse et s'adresse au médiateur, qui déclare sa demande recevable. Il s'informe auprès du service Clients qui répond que le dossier sera traité rapidement.

201610004

M. et Mme B. reviennent auprès du médiateur suite à leur plainte de juillet 2016 concernant la manière dont les voyages sont retranchés de la carte MOBIB. Ils s'insurgent contre le fait qu'aucun contrôle visuel n'est possible sur l'utilisation de la carte et affirment que des voyages disparaissent. Le médiateur examine tous les voyages effectués par le biais de la carte dont dispose Mme B., retrace tous les trajets avec précision et en adresse, à titre tout à fait exceptionnel, le relevé à M. et Mme B. qui ne comprennent pas que les titres chargés ne soient pas utilisés par ordre d'ancienneté. Le service Clients de la STIB est formel: les titres de voyages sont utilisés par ordre de tarif (le moins cher) et ensuite par ordre d'ancienneté (le plus ancien d'abord). M. B. conteste vivement cette affirmation. Le médiateur, après plusieurs semaines de transactions et devant toutes les affirmations péremptoires de l'une et l'autre partie, ne peut que clôturer sa mission. Il explique encore comment faire les vérifications aux bornes de la STIB et espère qu'ainsi M. et Mme B. n'auront plus de doute sur l'utilisation des voyages chargés sur leur carte.

201610006

M. C. s'étonne auprès du médiateur des dates variables de son abonnement annuel. En réalité, celui dont il disposait courait du 21/8/15 au 20/8/16. Il l'a renouvelé le 30/8/16 sans se rendre compte que les 3 voyages qu'il a effectués entre le 20 et le 30 août étaient débités de sa carte Jump, également chargée sur sa carte MOBIB. Le médiateur le rassure en lui disant que son nouvel abonnement restera valable jusqu'au 29/8/2017.

21310 - Défaut de pointage

201601001

M. V. a une carte MOBIB de 10 voyages. Un ami lui ayant dit qu'un abonnement mensuel serait plus intéressant étant donné le nombre de voyages qu'il effectue, il tente de charger un abonnement mensuel sur la carte MOBIB Basic. Il se rend au Kiosk de Rogier mais sur le trajet il se fait contrôler et écope d'une amende de 214 euros car il y a récidive. Au guichet, on lui explique qu'il faut une carte MOBIB personnelle (avec photo) pour charger un abonnement. M. V. décide d'en acquérir une et demande de reconsidérer la surtaxe de 214 euros qui lui a été infligée. Hélas, à l'analyse, il apparaît que Monsieur V. a commis de nombreuses récidives de fraude chaque année depuis 2011. Dans ces conditions, le médiateur ne peut obtenir la révision du montant de la surtaxe et répond en ce sens à M. V.

201601002

M. Q. s'est fait contrôler avec une "carte multiple non pointée". Il conteste l'infraction car il prétend avoir passé sa carte devant le valideur à la station Louise. Cette station était en travaux et il est possible que M. Q. n'ait pas entendu le signal de bonne validation. Hélas, lors du contrôle à Madou, M. Q. se fâche, insulte et menace violemment l'équipe des contrôleurs qui lui inflige deux autres PV pour respectivement "attitude menaçante" et "refus d'obtempérer". Dans un tel contexte, le médiateur ne peut bien entendu pas intervenir en faveur de l'intéressé et clôture le dossier en avertissant M. Q. que ces deux amendes administratives pourraient lui être réclamées par la Région de Bruxelles-Capitale.

201601003

Madame D. intervient pour sa fille âgée d'une trentaine d'années et souffrant d'un handicap mental. Elle a été verbalisée en défaut de paiement et s'est vu infliger une surtaxe de 214 euros car il y a de nombreuses récidives les années antérieures. Conscients de cette situation qui peut se répéter, les parents ont décidé d'acquérir un abonnement BIM auquel la jeune femme aurait droit. Ils sollicitent le médiateur qui demande à la STIB l'historique du dossier. Compte tenu du fait que les trois autres enfants sont régulièrement abonnés depuis plusieurs années et de la volonté des parents de remédier à la situation, la STIB accepte de réduire la surtaxe à un montant de 10 euros après achat de l'abonnement annuel.

201601006

M. O. se voit réclamer d'importantes sommes par les huissiers mandatés par la STIB. Il émarge au CPAS et s'adresse au médiateur sur le conseil de cet organisme. Hélas, quels que soient les raisons ou les motifs des nombreux défauts de paiement et vu que le dossier est déjà depuis de nombreux mois chez Modero, le médiateur ne peut plus rien faire et conseille de demander, via le service de Médiation de dettes du CPAS, un étalement du paiement des sommes dues.

201601007

Mme B. a reçu une mise en demeure du bureau d'huissier Modero concernant une surtaxe pour défaut de paiement de son trajet. Elle prétend qu'elle n'a jamais reçu de courrier de la part de la STIB. Le médiateur transmet au service Infractions pour enquête, lequel répond qu'aucun contrat valable ne figure sur la carte présentée au contrôleur et que l'adresse à laquelle ont été envoyés les courriers et les rappels est celle donnée lors du contrôle. Il est vivement conseillé à la personne de s'acquitter de la surtaxe dans les plus brefs délais.

201601010

Monsieur P. dispose d'une carte MOBIB personnalisée sur laquelle toutefois il ne charge que des contrats de 10 voyages depuis 2010. Il prête cette carte à son fils qui la valide à 7h15 à la gare Centrale, station sans portillons d'accès. Il est contrôlé à Stockel et est verbalisé pour voyage sans titre de transport valable. Monsieur P. conteste la surtaxe de 107 euros affirmant que l'on peut utiliser sur des cartes nominatives des trajets pour plusieurs personnes et que d'autre part, la STIB n'a pas subi de préjudice puisqu'un voyage a bel et bien été débité de sa carte. La plainte est recevable. Tout en considérant que la STIB n'a fait qu'appliquer le règlement, qui prévoit que la carte nominative doit toujours être utilisée en présence de son titulaire, le médiateur demande que l'on analyse l'historique de la carte. Il apparaît effectivement que M. P. n'a chargé que des cartes 10 voyages. Il s'agit d'une précision importante car, s'il y avait eu aussi un abonnement, c'est ce contrat qui aurait été pris en compte et il y aurait eu "utilisation du titre d'un tiers", sanctionnable d'un montant de plus de 400 euros. Dans ce cas, la STIB accepte de prendre en considération les arguments en faveur du plaignant et accepte, à titre exceptionnel, de classer le dossier sans suite.

201601011

Mme T. a été contrôlée le 1er janvier à 7h41; elle pensait que le réseau était encore gratuit pour la Saint-Sylvestre et a, de plus, présenté au contrôleur un abonnement au nom de sa mère. La surtaxe est donc de 408 euros pour utilisation du titre d'un tiers. Sa requête est recevable auprès du service de Médiation, mais, faute d'arguments pour plaider en faveur de cette personne qui, d'une part ne pouvait ignorer les limites de la gratuité qui concernait le réveillon et qui, d'autre part, n'avait pas d'autre carte de transport sur elle que celle de sa mère, le médiateur ne peut que lui suggérer de demander l'étalement du paiement de cette coûteuse surtaxe.

201601014

M. D. reçoit une surtaxe pour "carte multiple non validée". Il conteste l'infraction en prétendant que l'oblitérateur ne fonctionnait pas. La requête n'est pas recevable au service de Médiation car aucun contact n'a été pris par l'intéressé avec la STIB. Le médiateur demande toutefois le dossier complet à la STIB, duquel il apparaît que le plaignant a certes un dossier comportant de multiples infractions par le passé mais que le contrôleur semble avoir constaté un dysfonctionnement de l'appareil. Si cela est avéré après contrôle du service Infractions, la pénalité pourra être diminuée.

201601019

M. Z. a été contrôlé "sans titre de transport". Avant de s'adresser au service de Médiation, il écrit au service Infractions de la STIB avouant qu'il était ivre et que de ce fait il s'est trouvé dans l'incapacité de présenter son ticket, qu'il promet d'envoyer dans les prochains jours. La STIB lui a répondu qu'elle ne tient pas compte d'un titre de transport envoyé après le contrôle. M. Z. s'adresse dès lors au médiateur qui fait procéder à une enquête qui met en évidence une recherche de ticket faite par M. Z. sur Facebook, en échange d'un petit verre ou d'un repas. Grâce à son observation des médias sociaux, la STIB a mis en évidence une pratique assez récente qui consiste à racheter un ticket à autrui pour tenter d'éviter de payer la surtaxe en prétextant ne pas l'avoir trouvé au moment du contrôle. Le médiateur, informé de cette démarche de M. Z., ne peut que clôturer le dossier en l'enjoignant de payer le montant dû dans les délais prescrits.

201601020

M. D. s'était adressé au médiateur en novembre 2015 pour un défaut de validation en correspondance, tout en étant toujours dans l'heure légale. Sa carte de 10 voyages avait été emportée par le contrôleur et lui serait restituée par la poste. L'intervention du médiateur avait permis de minorer la surtaxe de 107 à 10 euros puisque le trajet de base avait bien été payé. Mais M. D. a attendu que sa carte lui soit restituée avant de payer ces 10 euros. Le délai de paiement étant dépassé, il a reçu une invitation à payer la surtaxe complète de 107euros. Il revient vers le médiateur pour dénoncer cette pratique, mais il lui est expliqué que son non-paiement est considéré comme un refus de la transaction proposée; le dossier revient à la décision initiale sans plus de recours possible. Le dossier de médiation est ainsi clos.

201602010

M. M. conteste une amende qu'il estime injustifiée. Il est monté dans le tram 25 par la porte arrière. Un contrôle a eu lieu avant qu'il n'ait eu le temps de se rendre auprès du chauffeur pour y acheter son titre de transport. Le service Infractions lui a expliqué que la montée à l'avant était nécessaire lorsqu'on achète un titre de transport sur le véhicule. Le médiateur ne peut que se ranger derrière ce principe et conseille à M. M. de payer la surtaxe pour éviter les frais.

201602015

Mme V. a écopé d'une surtaxe pour avoir voyagé sans titre de transport. Elle argumente qu'elle a constaté dans la station Gribaumont que sa carte MOBIB était vide, qu'elle n'avait pas de carte de banque, pas de monnaie, juste son ticket de cinéma. Elle prend malgré tout le métro et se fait verbaliser lors d'un contrôle. Le médiateur ne peut argumenter sur cette base auprès du service Infractions et conseille à Mme V. de payer rapidement la surtaxe.

201602023

Mme F. a reçu une surtaxe pour avoir voyagé sans titre de transport. Venant de Namur, elle ne savait pas comment acheter un ticket et comme les portiques étaient ouverts, elle a pu passer et rejoindre le métro. Toutefois, le service Infractions considère ne pas pouvoir accepter sa bonne foi comme raison de voyager sans payer et maintient la surtaxe. Le médiateur l'en informe et clôture le dossier.

201602028

Une maison de quartier écrit pour M. C., dont la fille a reçu un PV, n'étant pas en ordre d'abonnement. M. C. affirme que c'est le préposé qui s'est trompé en notant les dates d'abonnement. Toutefois la STIB n'admet pas cette explication car en utilisant la carte avant que l'abonnement ne soit valable, elle aurait dû s'apercevoir qu'il y avait un problème. Par ailleurs, l'historique des abonnements de la famille est assez irrégulier et de nombreux PV ont été rédigés depuis 2013. Le médiateur informe la maison de quartier qu'il ne peut aider M. C. dans ces conditions.

201602030

M. C. a reçu un PV, dont il conteste le lieu et l'arrêt indiqués ainsi que la langue dans laquelle il est rédigé: il est néerlandophone et reçoit le courrier en français. Le service Infractions se range à ces arguments et réduit la surtaxe à 10 euros.

201603001

Mme K. écrit pour son mari, qui a déjà reçu plusieurs courriers de Modero concernant des PV que la STIB lui a adressés. Elle apporte une série de pièces afin de démontrer que son époux est victime d'une homonymie ou d'une usurpation d'identité. Les adresses sont en effet totalement différentes, de même que les dates de naissance. M. et Mme K. n'ont reçu aucune réponse au courrier qu'ils ont fait envoyer à la STIB et à Modero par le CPAS de Schaerbeek à ce propos. Le médiateur parvient à faire entendre ces arguments au service Infractions de la STIB, qui décide d'interrompre les poursuites à l'encontre de M. K.

201603002

La police de la place Liedts appelle le bureau de médiation à propos d'un M. X se trouvant dans ses bureaux. Ayant reçu un PV la veille, "sans titre de transport", M. X s'est rendu aux bureaux de la STIB qui a redirigé M. X. vers la police. L'histoire toutefois est la suivante: Mr X a enfilé par erreur le blouson de son frère et n'était pas en possession de son abonnement lors du contrôle de titre de transport auquel il a été soumis. Ne pouvant produire comme pièce d'identité que la carte d'identité de son frère qui se trouvait dans le blouson de celui-ci, le PV a été encodé au nom du frère, qui lui n'a rien à voir avec ce contrôle. M. X., est prêt à montrer son abonnement comme le prévoit le règlement et à payer les 10 euros de surtaxe. Les services de la STIB sont prévenus par le médiateur qu'il y a lieu de ne pas faire endosser la surtaxe de 107 euros au frère de la personne contrôlée.

201603003

Mme F. a reçu une surtaxe pour avoir voyagé sans titre de transport. Le service Infractions a refusé de se rendre à son argumentation disant que le véhicule était bondé et qu'elle n'a pas eu l'occasion d'arriver à un valideur pour valider son abonnement. Le médiateur ne peut rien pour l'aider, car la STIB considère qu'il faut accéder à un véhicule par les portes équipées de valideurs pour permettre l'oblitération du titre de transport directement en montant.

201603004

Mme T. argumente qu'elle n'avait plus les moyens de payer son titre de transport, étant étudiante et payant elle-même ses études. Le médiateur ne peut toutefois pas l'aider car la STIB reste inflexible face à sa demande de compréhension face à sa situation financière. Il lui conseille d'accepter un plan de recouvrement pour payer la surtaxe.

201603005

M. B. a été surtaxé de 408 euros car il circulait avec l'abonnement de sa compagne. Il affirme avoir confondu les cartes en partant. Toutefois, lui-même dispose d'une carte de 10 voyages et non d'un abonnement et la confusion n'est pas possible, selon la STIB. Le médiateur ne peut que conseiller à M. B. de payer la surtaxe en demandant un plan de paiement.

201603011

Mme D. est montée dans le tram 92 à l'arrêt Faider pour se rendre à la station de métro Louise. Elle est contrôlée à l'arrêt suivant et le contrôleur, estimant que l'heure de validation est trop rapprochée de l'heure du contrôle, sanctionne Mme D. N'arrivant pas à se faire entendre du service des Infractions, elle se tourne vers le médiateur, qui relève l'incohérence entre l'heure de validation à l'arrêt Faider -17h56- et l'heure du contrôle à l'arrêt suivant: 17h55. Par ailleurs les tickets de Mme D lui sont remboursés par son employeur, elle est usagère régulière de la STIB depuis 24 ans, sans aucun historique. De plus à Louise elle aurait dû valider son ticket de toute manière pour prendre le métro. Devant ces arguments et la bonne foi manifeste de Mme D. le service Infractions accepte à titre exceptionnel d'annuler la surtaxe infligée à Mme D.

201603012

Fin 2015, Mme C. a reçu un PV de la STIB la sanctionnant de 214 euros car il y a récidive. Elle se plaint au médiateur que le service Infractions soit demeuré inflexible. Le cas est à présent dans les mains du bureau d'huissiers suite au non-paiement. Au vu du dossier qui lui est remis, le médiateur rappelle à Mme C. qu'il y a récidive et qu'il ne suffit pas de détenir une carte 10 voyages, mais qu'il faut aussi la valider en montant dans le véhicule de la STIB pour voyager valablement. Il ne peut plaider de circonstances atténuant son cas et lui conseille enfin de s'adresser au bureau d'huissiers pour effectuer son paiement ou pour demander un plan de paiement.

201603013

M. D a été sanctionné à la station de métro Louise, sa carte n'ayant pas été validée. Il affirme être entré dans le métro à la station Madou en validant, puisque les portillons se sont ouverts. Toutefois, le service Infractions ne souhaite pas revenir sur sa décision et affirme que le jeune homme est entré frauduleusement dans le métro, en ne pointant pas sa carte ou en n'attendant pas le signal vert pour passer le portique.

201603017

Mme S. envoie au médiateur une série de documents afin de faire valoir son point de vue relatif à une amende encourue le 3 mars dernier. Elle joint une carte 1 voyage qu'elle affirme avoir validée en entrant dans la station de métro. Toutefois, le service Infractions précise que cette carte a déjà été utilisée le 7 janvier 2016. Le médiateur, à court d'arguments, répond à Mme S. qu'il ne peut l'aider et que la surtaxe est due.

201604010

Mme L. demande l'aide du médiateur pour l'étalement des paiements de sa surtaxe auprès de la STIB. Le médiateur transmet sa demande au service Recouvrement.

201604011

M. JD a été surtaxé et justifie la non-validation de son titre de transport par des arguments médicaux. Le médiateur lui explique que la STIB ne peut tenir compte de ce genre d'arguments pour expliquer une non-validation de titre de transport.

201604012

M. A. a reçu un courrier du bureau des huissiers pour non-paiement de sa surtaxe. Il rappelle qu'il disposait d'un abonnement au moment des faits et qu'il ne doit donc payer que 10 euros. Le médiateur lui confirme que c'est bien le cas, mais qu'apparemment, il a négligé de payer endéans la limite imposée de 15 jours et que le dossier a été transmis par la STIB aux huissiers. Il lui conseille de contacter le bureau des huissiers, car la STIB ne peut plus intervenir à ce stade.

201604014

Mme N. écrit au médiateur pour contester la surtaxe qu'elle a reçue le 18 avril 2016. Elle n'a pas eu le temps de retrouver son ticket que déjà le contrôleur, pressé, lui demandait sa carte d'identité pour la verbaliser. Le médiateur, s'étant renseigné auprès du service Infractions de la STIB, lui explique que le ticket qu'elle a joint à son message avait déjà été validé à la date du 13 avril et qu'il n'était donc plus valable 5 jours plus tard.

201604015

Mme D. s'adresse au médiateur pour expliquer que sa carte n'a pas été lue par la machine et qu'elle a été surtaxée lors du contrôle. Le médiateur lui explique qu'elle doit d'abord s'adresser au service Infractions, avant de s'adresser au médiateur.

201604016

M. H. a été verbalisé car il n'aurait pas validé son titre de transport à la station Schuman. Il avance toutefois une série d'arguments pour prouver sa bonne foi: ses tickets lui sont remboursés par son employeur, le ticket a été acheté juste avant le voyage. Le médiateur relève encore que les portiques de la station Schuman ne sont pas encore activés et sont donc ouverts en permanence. Il y a sans doute eu malentendu, M. H. pensant valider et voir les portiques s'ouvrir alors qu'ils le sont déjà. Exceptionnellement, le service Infractions accepte de réduire la surtaxe à 2,50 euros, soit le prix du ticket que détient encore M. H. et qui est toujours valable.

201604019

M. D. a contesté auprès de la STIB le PV qui lui a été infligé. Il est sûr d'avoir validé sa carte 10 voyages et estime que le valideur était défaillant, que c'est à la STIB de vérifier que son matériel est en ordre. Le médiateur plaide sa cause auprès du service Infractions de la STIB, faisant valoir le fait que M. D. est un client régulier et qu'il n'a pas un historique de fraudeur. Le service Infractions ne suit pas cette argumentation, rappelant que c'est le passager qui est responsable de la bonne validation de son titre de transport. Les valideurs du véhicule concerné ont de plus été vérifiés et n'ont rien révélé d'inhabituel.

201605001

Mme V. a été contrôlée alors qu'elle se trouvait dans le tram 93. Le contrôleur est monté à l'arrêt Thomas et a estimé que la validation effectuée par Mme V. était trop rapprochée du moment du contrôle. Le médiateur demande au service Infractions quel est le délai minimum à respecter. Le service Infractions de la STIB transmet au médiateur le rapport du contrôleur assermenté, affirmant qu'il a vu Mme V. pointer alors que le tram arrivait à l'arrêt Thomas. Dans ces conditions, le médiateur ne peut intervenir et le communique à Mme V.

201605008

Depuis le 7 mars 2016, M. N. a échangé divers courriers avec le service Infractions de la STIB concernant un PV dressé en janvier 2016 par les contrôleurs de la STIB, pour voyage sans titre de transport. M. N. conteste, tardivement pour cause de déménagement et de changement d'adresse, car il s'est endormi dans le métro et divers documents d'identité lui ont été subtilisés. Il a déposé plainte auprès de la police et explique aux huissiers en charge du recouvrement que le contrôleur n'a pas pu lui infliger une surtaxe puisqu'il dormait et qu'il n'a donc pas pu montrer son titre de transport ou remettre sa carte d'identité. Il fournit sa déclaration de vol faite à la police, mais le bureau d'huissiers estime qu'elle n'est pas valable car elle a été établie après le PV de surtaxe ! M. N. se tourne alors vers le médiateur, qui parvient à faire entendre les arguments de M. N. au service Infractions de la STIB. La surtaxe est annulée et M. N. remercie le médiateur de son intervention fructueuse.

201605009

Mme M., touriste française, a été verbalisée sur la ligne de bus 38. Elle a confondu une série de tickets et a présenté un ancien ticket au lieu du ticket valide. Sa bonne foi est attestée par toutes les preuves de voyage sur les lignes de la STIB, qu'elle a conservées. Au cours de son séjour touristique à Bruxelles, du 5 au 12 mai 2016, elle a en effet très souvent fait appel aux transports en commun. Le médiateur plaide sa cause auprès du service Infractions de la STIB: il est en effet facile de confondre un ticket valide avec un ticket déjà utilisé, puisqu'aucune marque visible n'est apportée au ticket lors de la validation. Le service Infractions entend l'argumentation du médiateur et accepte d'annuler le PV.

201605010

En montant dans le bus 71, M. W. ne s'est pas rendu compte que le valideur ne fonctionnait pas, et c'est en toute bonne foi qu'il s'est assis, jusqu'au moment où un PV lui a été dressé pour non-validation de son titre de transport. Il apparaît que le valideur était en panne. Il ne s'en est pas aperçu et plaide sa cause auprès du médiateur. Le service des Infractions accepte, à titre exceptionnel, de réduire la surtaxe à 10 euros, étant donné les circonstances de l'incident.

201605014

M. C. écrit au nom de 3 personnes verbalisées ensemble. Elles n'ont pas eu le temps de valider leur titre de transport, car le 1er valideur ne fonctionnait pas, et le temps de rejoindre une autre machine dans le véhicule, elles ont été contrôlées sans titre de transport valable. Toutefois, le médiateur est saisi en 1ère ligne et ne peut intervenir à ce stade. Il en avise M. C. tout en transmettant la plainte au service Infractions de la STIB.

201605015

Mme D. a payé une amende de 2013 avec 4 mois de retard. Le bureau d'huissier lui envoie des rappels depuis plus de deux ans lui intimant de se mettre en règle. En désespoir de cause, le 31 mai 2016, après un ultime rappel, elle s'adresse au médiateur pour faire évoluer son dossier. Celui-ci transmet la plainte au service Recouvrement de la STIB qui prend en charge le dossier.

201606004

M. R. conteste le PV qu'il a reçu le 18 mai à l'arrêt Poelaert, sur la ligne 93. Il pense avoir validé son titre de transport, mais pour une raison qu'il impute à la défektivité du matériel de la STIB, la validation n'a pas été effective. Le médiateur ne peut toutefois pas l'aider car la STIB estime que divers signaux avertissent l'utilisateur lorsque la validation est valablement exécutée: une alerte sonore et une alerte visuelle. Le passager doit alors se diriger vers un autre valideur.

201606007

Mme D. dispose d'une carte MOBIB de la SNCB sur laquelle elle a essayé de charger une carte 10 voyages de la STIB. Cela s'est fait avec difficulté, son compte a été débité de 14 euros sans que le titre ne soit chargé et elle a ensuite dû se rendre en BOOTIK pour finaliser l'opération où il lui a été confirmé que tout était en ordre. Elle a effectué un voyage le 29 mars et un second le 12 mai. Sa

surprise est grande lorsqu'elle est verbalisée au cours d'un contrôle pendant ce 2ème voyage. Le contrôleur lui signale qu'aucun titre de transport ne se trouve sur sa carte. Le service Infractions n'a pas écouté cette argumentation et a maintenu la surtaxe de 107 euros. Mme D. s'adresse alors au médiateur, qui déclare la plainte recevable. A l'examen de la carte MOBIB, il apparaît qu'il y a des soucis de compatibilité entre la carte MOBIB délivrée par la SNCB et le système MOBIB et que le titre payé par Mme D. a disparu de la carte. Le service Infractions accepte alors d'annuler la surtaxe et le service "Ventes" de la STIB recharge la carte de Mme D. de 10 voyages. Mme D. remercie.

201606010

Mme V., médiatrice de dettes, écrit pour M. B. dont elle suit le dossier. A sa sortie d'un séjour d'un mois à l'hôpital, le 4 mai 2016, M. B. a pris un véhicule de la STIB pour rentrer chez lui. Il a été verbalisé sans titre de transport, son abonnement étant resté à la maison. Il accepte de payer 10 euros de surtaxe, estimant être en possession d'un abonnement, qu'il n'a pas eu l'occasion de prolonger puisqu'il séjournait à l'hôpital depuis le 4 avril 2016. Toutefois lors de l'enquête interne de la STIB, il s'avère que l'abonnement de M. B. n'était plus valable depuis bien avant son admission à l'hôpital, soit le 14 février 2016. Mme V. demande alors un geste commercial, expliquant que M. B. ne dispose pas de moyens financiers suffisants, mais la STIB ne peut qu'appliquer la législation bruxelloise qui ne prévoit pas de geste commerciaux en cas d'amende. Le médiateur pour sa part ne dispose pas de budget pour faire des gestes commerciaux et propose à Mme V. de faire la demande d'un plan d'étalement des paiements pour venir en aide à M. B.

201606011

M. B. écrit au médiateur car il a reçu une contravention de la STIB. Il explique ne pas être l'auteur des faits et pense que cette contravention a dû être établie sur la base de sa carte d'étudiant qui lui a été dérobée quelques semaines auparavant. Le médiateur transmet cette information au service Infractions de la STIB, conseille à M. B. de déposer plainte à la police pour usurpation d'identité et enfin de transmettre copie de la plainte au service Infractions.

201606012

M. E. est invalide de guerre et peut à ce titre, voyager gratuitement sur les lignes de la STIB. Toutefois, sa carte MOBIB n'est plus valable et il ne la renouvelle pas, estimant que montrer sa carte d'invalide doit suffire. Il refuse de payer les deux surtaxes réduites de 10 euros encourues à la suite de ce comportement et s'adresse au médiateur. Celui-ci lui rappelle que seule la carte MOBIB peut ouvrir les portillons de métro et qu'il doit valider ses trajets au moyen de cette même carte. Les deux surtaxes sont des montants réduits et il lui conseille de les payer rapidement. Le médiateur lui conseille vivement de se mettre en ordre s'il souhaite continuer à circuler sans ennuis sur les véhicules de la STIB.

201606013

Mme L. quitte l'hôpital des enfants avec son fils et prend le tram 93. Depuis deux ans, elle dispose d'un abonnement qu'elle renouvelle tous les mois. En montant dans le tram elle valide son abonnement, mais ne relève pas que la validation ne se fait pas correctement. Lors du contrôle qui a lieu quelques minutes plus tard, elle est verbalisée et constate alors que son abonnement n'est plus valable depuis quelques jours. Etant donné les circonstances exceptionnelles elle demande au service de Médiation d'intervenir en sa faveur. Le médiateur plaide sa cause auprès du service Infractions de la STIB, qui accepte, à titre tout à fait exceptionnel et eu égard à la situation particulière et à sa fidélité en tant qu'abonnée, de réduire l'amende à 10 euros.

201606014

M. I. impute à des raisons de santé le fait de n'avoir pas rechargé à temps son abonnement mensuel. Il affirme être utilisateur régulier, abonné, et n'avoir aucune raison de frauder puisque son abonnement est remboursé par son employeur. Il a pris le métro et a été contrôlé sans titre de transport valable. Le service Infractions ayant refusé d'annuler son PV, il s'adresse au médiateur en expliquant qu'il n'a pas renouvelé son abonnement à cause de ses problèmes de santé. Le médiateur s'informe auprès du service Infractions qui maintient sa décision en précisant que M. I. n'est pas

régulièrement abonné. Par ailleurs, sans abonnement valable, le plaignant n'aurait normalement pas pu franchir les portiques du métro. Le médiateur explique aussi au plaignant que les arguments de mauvaise santé ou de distraction ne permettent pas de voyager gratuitement sur les lignes de la STIB. Il conseille à M. I. de payer la surtaxe, ce que M. I. accepte de faire par paiements échelonnés.

201606017

Mme G. écrit au médiateur car elle n'a pas réussi à se faire entendre du service Infractions: sa petite fille et son ami ont été verbalisés sans titre de transport, alors qu'elle leur avait remis une carte MOBIB vierge pour leur sortie planifiée ce soir-là. Les premières validations se sont bien passées, mais au retour les jeunes n'ont pas réussi à valider leur carte dans le bus Noctis. Ils ont continué leur voyage, mais se sont fait contrôler sans titre de transport valable un peu plus loin. Chacun doit payer une amende de 107 euros, mais pour la jeune fille l'amende est doublée, car elle a été verbalisée quelques mois auparavant. Mme G. estime que les jeunes ne peuvent être tenus pour responsables du non-fonctionnement du matériel de la STIB. Le médiateur demande à la STIB de vérifier les validations notées sur la carte 10 voyages. Celles-ci correspondent pour le début mais les dernières validations ne correspondent pas du tout aux affirmations répétées des jeunes, puisqu'elles sont notées à 8h et à 14h, heures auxquelles ils n'ont pas voyagé. Ces imprécisions et le fait que la famille est fidèle utilisatrice des transports publics (abonnements réguliers) incitent la STIB à annuler les surtaxes. Cette dernière précise toutefois qu'il y a lieu pour le voyageur de signaler au chauffeur le non-fonctionnement des valideurs dans le bus.

201606019

Mme P. a été sanctionnée car elle voyageait sans titre de transport valable. Elle estime ne devoir payer que 10 euros et non 107, car elle pourrait disposer d'un abonnement BIM, qu'elle n'a toutefois pas encore eu le temps de demander. Le médiateur lui explique que la sanction de 10 euros ne s'applique qu'en cas d'oubli d'un abonnement en règle. Il explique aussi que la STIB ne peut pas tenir compte de tous les arguments qu'on lui présente pour justifier un voyage sans titre de transport valable: distraction, bonne foi, pas d'intention de frauder, raisons de santé, ... La STIB rappelle constamment que toute personne qui emprunte ses services doit être en ordre de titre de transport au moment où elle monte dans un véhicule ou au moment où elle franchit la zone contrôlée de la station de métro. Le médiateur conseille à Mme P. de payer l'amende en demandant éventuellement des facilités de paiement et de se procurer l'abonnement BIM auquel elle aurait apparemment droit.

201607003

Mme D. conteste formellement la surtaxe qu'elle a reçue le 22 juin. Elle a pointé sa carte alors que le contrôle avait déjà débuté dans le véhicule. Le médiateur relève du récit de Mme D. que le tram était déjà arrivé à l'arrêt suivant et qu'elle n'avait pas encore validé sa carte. Il explique que la STIB n'accepte que très exceptionnellement d'annuler une surtaxe encourue dans ces conditions, car les voyageurs pourraient alors invoquer diverses raisons, toutes excellentes, pour n'avoir pas pointé, et ainsi voyager pendant 2 ou 3 arrêts et puis descendre sans avoir payé leur trajet.

201607006

Mme E. a été sanctionnée le 10 mai sans titre de transport et a payé sa surtaxe. Trois jours plus tard, se trouvant à nouveau en infraction, elle a été à nouveau sanctionnée et, comme il y a récidive, la surtaxe a été doublée. Elle pense que sa mère a voyagé avec son titre de transport et que c'est elle qui a été sanctionnée. Toutefois, sa mère dispose d'un abonnement personnel, elle ne voyagerait donc pas avec la carte 10 voyages de sa fille. Le médiateur lui conseille de payer rapidement la 2^e surtaxe et de voyager en respectant les règles.

201607007

Mme S. demande l'intervention du médiateur, n'étant pas d'accord avec le PV qui lui a été infligé pour avoir pointé en vue du contrôle. Elle explique s'être installée et avoir refermé les parapluies, puis s'être dirigée vers le valideur. Entretemps, le tram était arrivé à l'arrêt suivant, où le contrôle a débuté. Le médiateur rappelle que la validation doit se faire immédiatement en montant dans le véhicule et

que c'est à cette fin que les valideurs sont placés aux portes des véhicules. Il ne peut intervenir en faveur de Mme S.

201607009

Mme E. est verbalisée par les agents de la STIB. Il s'agit d'une récidive et le montant à payer est de 214 euros. Elle attendait son document de mutuelle afin de prétendre à l'abonnement Omnio, et s'achète un ticket un voyage. Malheureusement, elle ne le valide pas et se fait sanctionner. Elle argumente qu'elle ignorait qu'il fallait valider un titre de voyage. La STIB ne peut accepter cet argument car dans tous les véhicules et dans plusieurs autres endroits comme les stations de métro, il est signalé que la validation du titre de transport est obligatoire. Plusieurs campagnes de publicité ont relayé cette information lors du remplacement des titres papier par la carte à puce. Les valideurs sont clairement placés à l'entrée des véhicules, afin de permettre la validation immédiate en montant. Le médiateur clôture ce dossier.

201607010

M. D. a été verbalisé à la station de métro Madou. Il affirme n'avoir pas trouvé où valider son ticket. De fait, il utilise le 2 juillet un ticket papier, qui n'a plus cours depuis la veille. De plus la station Yser d'où il a pris le métro est équipée de portiques, qu'il n'a pas pu franchir sans titre de transport valable. Depuis avril 2015, plusieurs campagnes dans les médias, les véhicules, les stations de métro, ont attiré l'attention sur la disparition des titres papier à partir du 1er juillet 2016. En voyant qu'il n'était plus possible de valider la carte papier et donc qu'il était impossible de prendre le métro de manière licite, M. D. aurait dû se procurer le titre de transport adéquat, en utilisant les automates de vente.

201607012

Mme B. s'adresse au médiateur car elle a été verbalisée après avoir pris le métro à la station Schuman. Elle explique que les portiques étaient ouverts, qu'elle a validé mais que la validation n'a pas fonctionné. Le médiateur demande au service Infractions de faire vérifier les portiques, et il s'avère qu'une partie d'entre eux était en effet hors d'usage. Le service Infractions accepte de classer le dossier et demande le paiement de 2,5 euros, soit le prix du voyage. Le médiateur clôture le dossier.

201607014

Mme M. s'adresse au médiateur car après 4 jours elle n'a pas encore de nouvelles de la demande concernant la verbalisation de sa fille et de sa copine qu'elle a adressée au service Infractions. Celui-ci répond favorablement à la demande faite après 6 jours et le médiateur clôture le dossier.

201607015

Mme D. a été verbalisée en possession d'une carte 10 voyages non validée. Bien qu'elle soit récidiviste, elle estime ne devoir payer que 10 euros. Le médiateur ne peut que lui rappeler les règles élémentaires de voyage sur les lignes de la STIB: titre de transport valable et validé. Il s'avère que sa carte ne comportait plus de voyage. Par ailleurs, la surtaxe de 10 euros est exclusivement infligée aux voyageurs possédant un titre de transport nominatif qui ne l'ont pas validé ou qui l'ont oublié (abonnements mensuels et annuels). Enfin, l'amende est doublée en cas de récidive endéans les 24 mois.

201607019

Ayant été verbalisée sans titre de transport et ayant contacté le service de Médiation en mars sans avoir obtenu gain de cause (cas 201603017 p.29), Mme S. s'est adressée au Ministre de tutelle de la STIB pour que sa surtaxe soit annulée. Les services du Ministre s'adressent à la STIB et au médiateur, qui ne peuvent que maintenir leur position ; par ailleurs, le service Clients envoie les tickets promis en compensation de tickets non remis lors d'un achat par Mme S. à un automate et qu'elle n'avait pas encore reçus.

201608004

M. B. habitant l'île de la Réunion, vient passer une quinzaine de jours à Bruxelles. Il achète une carte MOBIB Basic de 10 voyages (édition Tintin) pour visiter la ville. A l'entrée d'une station de métro, les portiques sont ouverts, mais il déclare avoir scanné sa carte sur le valideur comme il l'avait déjà fait quatre fois au cours des jours précédents. Il se fait contrôler à la sortie et les contrôleurs constatent que la carte, qui contient encore six trajets, n'a pas été validée. Il écope d'une surtaxe de 107 euros qu'il conteste en arguant de son manque d'expérience de l'utilisation des valideurs, notamment les signaux sonores et visuels indiquant que la validation ne s'est pas faite. Le médiateur reprend cette argumentation en ajoutant qu'un touriste peut, de bonne foi, méconnaître les arcanes de la validation de la STIB (surtout quand les portiques sont ouverts: s'agit-il d'une panne? faut-il alors ou non valider?). Il plaide pour un classement sans suite vu les circonstances et l'éloignement physique de ce touriste. La STIB maintient sa position en affirmant que M. B. connaît le fonctionnement du système comme le démontrent ses validations antérieures. Le médiateur regrette vivement cette attitude rigide à l'égard de visiteurs étrangers, à l'heure où la Région multiplie les efforts pour redorer le secteur du tourisme dans la Capitale. Une **recommandation** en ce sens sera faite à la STIB dans les conclusions du rapport annuel 2016.

201608006

M. B. écrit au médiateur car il vient de recevoir une citation à comparaître pour une surtaxe non payée, datant d'il y a plus d'un an. Il objecte n'avoir reçu que la citation à comparaître et auparavant un courrier des huissiers en aout 2015. Le médiateur se déclare incompétent, étant donné que l'affaire est déjà en justice. Il conseille à M. B. de payer les montants dus afin d'éteindre l'action en justice.

201608009

Mme D. se plaint au médiateur de devoir payer 10 euros pour avoir voyagé sans titre de transport. Elle explique avoir oublié son abonnement. Elle estime qu'en tant qu'abonnée elle ne devrait pas payer. Le service Infractions, saisi en première ligne, répond directement à la plaignante que ce montant est un montant réduit par rapport à la surtaxe de 107 euros.

201608011

M. G. habite Bruxelles avec sa compagne. Ses parents, venant de Chine, leur rendent visite à Bruxelles. Ils voyagent tous les quatre en métro et achètent des cartes d'un voyage pour les parents, puisqu'eux-mêmes disposent d'une carte MOBIB chargée de titres de transports. Tout à la joie des retrouvailles, ils passent les portiques de la station de métro Parc (qui sont ouverts) et sont contrôlés à la station Schuman. Les parents sont en ordre, mais il apparaît que les titres de transport chargés sur la carte MOBIB sont périmés. Ils comprennent plus tard qu'en réalité, c'est leur abonnement de train, chargé également sur la carte MOBIB et émise par la SNCB, qui a expiré, mais pas les titres de transport de la STIB qui sont chargés sur la même carte. Lors de ses recherches, la STIB s'est également rendu compte de cette situation et a réduit les amendes à 10 euros, avant que le médiateur n'ait eu à intervenir.

201608018

Mme D. écrit en première ligne au médiateur concernant un PV infligé le 20 aout. Elle ne s'est pas rendu compte qu'elle franchissait la zone contrôlée du métro à la gare Centrale et estime que celle-ci est mal indiquée. Débouchant directement sur le quai, elle a pris le métro qui arrivait, sans donc avoir validé et elle a ensuite été contrôlée. Le service Infractions, qui reçoit la plainte en même temps que le médiateur, ne peut accepter ces arguments. Tout voyageur doit être en ordre de titre de transport une fois qu'il se trouve en zone contrôlée et a fortiori lorsqu'il monte à bord d'un véhicule. Le service Infractions en informe directement l'usagère.

201609002

M. E. a été verbalisé le 15 juillet 2016. Il a oublié de renouveler son abonnement. Toutefois son mail est assez laconique et le médiateur lui demande des précisions sur la ligne, l'heure et les circonstances. Il ne reçoit pas de réponse et classe le dossier.

201609004

Mme L. écrit pour son fils qui a été contrôlé sans titre de transport. Etant donné qu'il dispose d'un abonnement en règle, le montant de la surtaxe est de 10 euros, mais ceux-ci n'ont pas été payés dans les délais malgré les rappels de paiement. Le montant a donc été revu à 107 euros. Par ailleurs, il s'avère que le fils de Mme L. a déjà été verbalisé en avril 2016 et que ce dossier est à présent aux mains des huissiers. Le médiateur ne peut intervenir en faveur de Mme L. et lui propose de demander un plan de paiement pour apurer ces dettes.

201609005

M. A. a été verbalisé. Il estime être en règle d'abonnement, puisqu'il venait de le renouveler en ligne deux jours auparavant. Il n'a toutefois pas tenu compte du délai de 4 jours, nécessaire à l'activation de l'abonnement, s'agissant de ce moyen de renouvellement. Ce délai est clairement mentionné sur le document fourni lors de l'achat sur Bootik on line. Le jour de son voyage, l'abonnement acheté deux jours auparavant n'était pas encore activé. Le médiateur ne peut malheureusement pas aider M. A et l'en informe.

201609006

M. L. écrit pour son fils qui a été verbalisé sans titre de transport: il n'avait pas d'argent pour acheter un ticket et il a pris le bus afin d'aller au distributeur. Le médiateur ne peut pas l'aider, car il n'est pas permis de voyager sans titre de transport, même pour aller chercher de l'argent afin d'en acquérir un. M. L. remercie le médiateur et fait part de sa compréhension.

201609009

Mme E. a été verbalisée sans titre de transport le 21 septembre. N'ayant pas réussi à faire entendre ses arguments au service Infractions, elle explique son cas au médiateur. Le 16 septembre, devant sa demande de recharger son abonnement pour quinze jours, titre qui n'existe pas, le préposé a rechargé son abonnement pour 72 heures. Ayant droit au tarif favorable BIM/OMNIO réservé aux personnes fragilisées, elle a voulu ensuite faire changer cet abonnement et s'est rendue pour ce faire à la station Gare de l'Ouest le 21 septembre. A cette date, le contrat de 72 heures était échu et Mme E. a été verbalisée lors d'un contrôle. L'achat de l'abonnement a été effectué un quart d'heure après le contrôle. Le médiateur ne dispose pas d'arguments pour défendre la position de Mme E. et lui conseille de demander des facilités de paiement pour apurer sa dette.

201609011

Mme B. prend contact avec le médiateur pour expliquer pourquoi elle conteste la surtaxe reçue. Elle a tenté de se faire entendre du service Infractions, mais celui-ci est demeuré inflexible. Ayant eu auparavant une mauvaise expérience avec un bus qui démarrait brutalement alors qu'elle venait d'y monter avec une poussette (sa poussette s'était renversée sur son bébé), elle préfère dorénavant sécuriser son bébé avant de valider. Seulement, le 26 août 2016 alors qu'elle procédait ainsi au niveau de la plateforme centrale du bus, celui-ci est rapidement arrivé à l'arrêt suivant et Mme B. a été contrôlée sans avoir eu le temps de valider son titre de transport. Le médiateur tente de plaider sa cause auprès des Infractions, mais le service maintient que la règle est de valider à la montée et que celle-ci ne peut varier en fonction des problèmes rencontrés par les passagers. S'appuyant sur le fait que Mme B. est abonnée depuis 10 ans et en insistant sur la faible distance entre les arrêts (350 m), le médiateur obtient finalement le classement sans suite de l'infraction.

201610002

M. M. a été verbalisé étant sans titre de transport. Comme il s'agit d'une récidive, la surtaxe est portée à 214 euros. M. M. demande l'intervention du médiateur. Celui-ci s'informe auprès du service Infractions qui lui apprend que le passager circulait sans titre de transport, après une 1ère infraction le 19 janvier 2016. Le médiateur ne peut pas aider M. M. et l'informe du fait que cette amende doit être payée, éventuellement en plusieurs tranches s'il en fait la demande.

201610007

N'ayant jamais voyagé sur les lignes de la STIB, Mme S. confie à une de ses collègues l'acquisition de ses titres de transport pour se rendre à la formation qu'elle doit suivre à Bruxelles. Le ticket du 1er jour est un ticket aller-retour à 4,20 € et tout se passe bien. Le ticket du 2ème jour est un ticket aller simple. La collègue qui a acheté le ticket a sans doute malencontreusement choisi deux tickets à 2,10 € et n'a pas attendu que le 2ème ticket tombe de la machine, pensant avoir acheté un ticket A/R comme la 1ère fois. Ce qui fait qu'à son voyage retour, Mme S., contrôlée à la descente du véhicule, écope d'une amende. Sa bonne foi n'est absolument pas mise en doute, mais le service Infractions, constatant l'infraction et estimant que le voyageur est responsable de son titre de transport, ne revient pas sur sa décision.

201610008

M. Z. explique au médiateur qu'il a été verbalisé sur la ligne 2/6 du métro, alors que son abonnement arrivait à échéance la veille. Le médiateur est saisi en 1ère ligne, mais il explique d'ores et déjà à M. Z. que la règle de la STIB est stricte: tout voyageur est responsable de son titre de transport. Plusieurs facilités sont offertes pour acquérir un titre de transport. Le médiateur conseille à M. Z. d'acquitter la surtaxe.

201610011

Mme V. contacte téléphoniquement le médiateur car elle souhaite payer l'amende qui lui a été infligée, mais elle ne retrouve pas le compte bancaire pour effectuer le virement. Le médiateur lui communique les informations nécessaires.

201610015

M. M. rend visite au service de Médiation pour appuyer sa doléance. Il a été sanctionné pour voyage avec le titre d'un tiers (celui de son amie). En réalité, explique-t-il, il a validé à travers son portefeuille, qui contenait son titre de transport et celui de son amie. Il ne se souvenait pas que la date de validité de son abonnement était dépassée. Le médiateur est sensible à ses arguments et demande au service Infractions de revoir sa position. Celui-ci relève toutefois que la date de validité de l'abonnement au tarif avantageux dont bénéficie M. M. est dépassée depuis décembre 2015, soit plus de 10 mois. Il a repris un abonnement le jour de sa demande d'intervention au médiateur. Par ailleurs il avait insulté l'agent de la STIB à qui il avait téléphoné pour avoir des informations. Devant ces faits aggravants, le service Infractions maintient la surtaxe majorée assortie d'une proposition de plan de paiement.

201610016

Mme K. a bénéficié d'une réduction de la surtaxe qui lui a été infligée pour une contravention, mais continue à recevoir des rappels des huissiers de la STIB malgré son paiement. Le médiateur transmet au service Recouvrement qui prévient les huissiers de la réduction de la surtaxe.

201610021

M. B. a été verbalisé sans titre de transport et explique au médiateur qu'il n'a pas eu la possibilité d'acheter un titre de transport: l'arrêt ne disposait pas d'un automate de vente et le conducteur n'a pas voulu prendre son billet de 50 euros. Avant d'avoir obtenu le change de la part de passagers bienveillants, il a été sanctionné par les contrôleurs montés à bord à l'arrêt suivant, car le conducteur n'a pas voulu intercéder en sa faveur. La STIB maintient sa position car elle considère que toute personne qui souhaite voyager sur ses lignes doit s'organiser pour ce faire. Le médiateur se charge de transmettre cette information.

201610025

M. B. est formel: il a pointé sa carte MOBIB Basic à Rogier et les portiques se sont ouverts. Toutefois, lors du contrôle à la station de métro Thieffry une demi-heure plus tard, il s'avère que le voyage n'est pas pointé. Après avoir été en contact avec le service Infractions, il demande l'aide du médiateur. Celui-ci, se basant sur son expérience, rappelle que le pointage se fait en deux temps: l'ouverture de la barrière et quasi simultanément, le retrait d'une place de la carte. Il demande au service technique

s'il n'est pas envisageable qu'un grain de sable se glisse dans cette quasi-simultanéité et que les portiques s'ouvrent sans que la carte ne soit débitée d'un voyage. Il lui est répondu que c'est impossible dans le cas de la carte MOBIB Basic. C'est donc à regret que le médiateur informe M. B. de la décision du service Infractions de ne pas revenir sur ce dossier.

201610026

M. M. et son amie voyagent souvent avec les TEC, peu avec la STIB. Ils ignorent que la carte qu'on vient d'acheter au conducteur d'un véhicule de la STIB doit également être validée car aux TEC, cela n'est pas le cas. Ils demandent au médiateur d'intercéder en leur faveur sur la base de cette argumentation, car ils ont été surtaxés en circulant le 11 octobre sur un véhicule de la STIB. Le service Infractions se rend à cette argumentation et accepte d'annuler à titre tout à fait exceptionnel les deux surtaxes.

201610027

Fin octobre, Mme C. s'adresse au médiateur, car son fils, en attente de son abonnement scolaire, a été verbalisé deux fois: le 16 septembre et le 4 octobre. Elle estime qu'elle n'est pas en tort et que l'école a pris du retard dans la remise des documents pour l'obtention des abonnements scolaires. Elle dit encore que les tickets un voyage sont chers et que les montants des surtaxes sont très élevés et qu'ils devraient être proportionnels aux abonnements. La STIB pour sa part répond qu'en l'absence d'abonnement, il faut payer les trajets à la prestation. Le médiateur estime également que la STIB ne peut laisser voyager gratuitement les enfants dont les abonnements scolaires ne sont pas encore en ordre, quelle qu'en soit la raison. Il explique aussi que les cartes de 10 voyages sont moins chères que les cartes de 1 voyage et enfin, que le montant des surtaxes est déterminé par la Région de Bruxelles-Capitale. Il conseille à Mme C. de demander un plan de paiement pour régler ces deux montants.

201610028

L'abonnement de Mme M. arrive à échéance le dimanche 2 octobre et le lundi 3, en partant au cours pour 8h, elle n'a pas l'occasion de le renouveler au guichet qui n'ouvre qu'à 10h (elle doit se rendre à un guichet car elle doit y remettre une attestation du CPAS pour obtenir un tarif avantageux). Elle est contrôlée au cours ce trajet. La STIB se rend toutefois à son argumentation et accepte de demander une surtaxe réduite à 10 euros.

201610029

M. T. a été verbalisé car il avait oublié son abonnement à la maison. Comme il est abonné, l'amende est normalement réduite à 10 euros qu'il a payés. Mais la STIB continue de lui réclamer 97 euros. Il demande l'aide du médiateur. Après enquête, le service Infractions constate que l'abonnement STIB dont il dispose est délivré par la SNCB; ces abonnements ne sont pas directement visibles dans la base de données de la STIB. Le service Infractions réduit alors la surtaxe à 10 euros et le médiateur en avise M. T.

201611001

Mme R. a pris le métro à la station Yser et a voulu valider sa carte afin d'entrer, sans succès. Ayant constaté qu'un portique était ouvert, elle en a déduit que les portiques étaient défectueux et elle a franchi les portiques sans avoir validé. Elle est contrôlée à la gare du Midi et sanctionnée "sans titre de transport". A la demande du médiateur, le service Infractions demande une enquête des systèmes de la station Yser. Il s'avère qu'un seul d'entre eux était hors service et que les autres fonctionnaient. La STIB estime que Mme R. aurait dû passer par le portique d'à côté pour pouvoir valider sa carte. Sans autre argument, le médiateur avise Mme R. du refus de la STIB de revenir sur sa décision.

201611002

M. L. n'a pas été entendu par le service Infractions et fait appel au médiateur. Il a été sanctionné sans titre de transport sur le trajet en tram entre les stations Boileau et Montgomery. Il invoque la brièveté du trajet pour expliquer qu'il n'a pas eu le temps d'acheter un titre de transport sur le tram. Toutefois, la station Boileau d'où il est parti dispose d'automates de ventes et également de portiques qu'il n'a

pas pu franchir sans valider son ticket de voyage. Le médiateur ne peut l'aider et lui conseille de payer la surtaxe.

201611004

M. Z. a pris le tram le 18 octobre 2015. En validant sa carte, il s'est aperçu qu'elle ne comportait plus de trajet. Il s'est avancé vers le chauffeur pour acheter un titre de transport et le chauffeur lui a demandé d'attendre qu'il soit à l'arrêt suivant. Toutefois, arrivé là-bas, un contrôle a commencé et M. Z., étant sans titre de transport, a été verbalisé. Il s'adresse au médiateur, après avoir essayé de se faire entendre du service Infractions de la STIB, qui est demeuré inflexible. Le médiateur parvient à convaincre ce service de la bonne foi du plaignant et la surtaxe est ramenée au prix de 2,5, le prix du trajet. M. Z. remercie le médiateur.

201611006

Mme M. a été verbalisée car elle a validé son titre de transport en vue du contrôle. Le médiateur intercède pour elle auprès du service Infractions de la STIB : les arrêts Bailli et Vleurgat sont distants de 450 mètres. Or Mme M. a acheté son titre de transport à bord et l'a validé immédiatement. Ces opérations ont pris les quelques secondes nécessaires au tram pour parcourir cette courte distance. Sur la base de ces arguments, le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe.

201611007

Mme E et sa sœur montent toutes deux avec une poussette dans le bus. Mme E. affirme dans son courrier au médiateur n'avoir pas eu l'occasion et le temps d'accéder au valideur pour valider les titres de voyages, car, après avoir arrimé les poussettes, plusieurs personnes l'ont empêchée d'arriver au valideur. Parmi elles : un contrôleur en civil, qui constate dans son procès-verbal que Mme E. a mis plus de deux minutes pour pointer sa carte, alors que le véhicule était quasi vide. Le médiateur ne peut pas intercéder plus avant dans ce cas et informe la plaignante de la décision du service des infractions de ne pas annuler la surtaxe.

201611009

Mme O. est verbalisée alors qu'elle vient d'acheter et de scanner un ticket. Suite à l'enquête des Infractions, il semble que les valideurs du tram ne fonctionnaient pas. Etant donné que Mme O. venait d'acheter son ticket sur le véhicule, le service des Infractions accepte de classer le dossier sans suite.

201611010

Mme H. a été verbalisée car elle voyageait sans titre de transport, ce qu'elle conteste auprès du médiateur. Après enquête du service Infractions, il apparaît que les valideurs de la station Yser étaient défectueux. La validation effectuée par Mme H. a ouvert les portes mais le voyage n'a pas été enregistré sur la carte. Le médiateur peut ainsi lui annoncer l'annulation de la surtaxe.

201611012

Mme V. et sa fille montent à bord du tram et veulent acheter un ticket au chauffeur ; celui-ci leur fait signe qu'il n'en a pas. Lors du contrôle à la station De Brouckère, elles sont sanctionnées par un PV, sans avoir pu se faire entendre des contrôleurs. Après réception du PV, Mme V. a essayé de se faire entendre du service Infractions, sans succès. Elle se tourne vers le médiateur qui parvient à argumenter en sa faveur auprès de ce service. La surtaxe est ramenée de 107 euros à 10 euros, montant qui, soit dit en passant, ne s'applique en principe pas à ce cas de figure.

201611014

Le médiateur reçoit en copie une demande d'analyse de son infraction, adressée au service Infractions de la STIB. La plaignante a été verbalisée sans titre de transport. Le médiateur attire l'attention sur le fait qu'il s'agit d'une abonnée. La surtaxe est ramenée à 10 euros, ainsi que le prévoit la réglementation.

201611016

M. K. écrit pour son fils qui s'est fait verbaliser à la sortie de la station de métro. Il n'avait plus son ticket sur lui au moment du contrôle. Le médiateur ne peut pas l'aider car le règlement de tous les transports publics en Belgique prévoit qu'il faut avoir un titre de voyage valable du début à la fin de son trajet.

201611019

Mme E. est montée dans le tram à l'arrêt Vanderstichelen. A l'arrêt suivant, les contrôleurs vérifiant sa carte validée à 11h48 lui dressent un PV à 11h50 en lui disant que son titre est "valide" mais qu'elle n'a pas validé assez rapidement après sa montée, ce qui a été assimilé à un "pointage en vue ou lors du contrôle". La demande est recevable et le médiateur démontre que les deux arrêts sont très proches et que, compte tenu du temps nécessaire à encoder l'infraction, il est évident que Mme E. a bien validé sa carte dès sa montée à l'arrêt précédent. De plus la plaignante signale également que les autres contrôleurs avaient contesté devant elle la sévérité de leur collègue. L'enquête effectuée par le département infraction démontre la bonne foi de la voyageuse et le médiateur se charge de l'informer que le dossier est classé sans suite.

201611020

M. M. consulte le médiateur car il a été surtaxé pour ne pas avoir de titre de transport. Il a franchi les portiques à Pétilion sans titre de transport valable. Le médiateur ne peut présenter aucun argument expliquant cela et le service des Infractions reste inflexible. Le médiateur conseille à M. M. de payer la surtaxe.

201611021

Mme S. est montée dans un bus à l'arrêt Thym pour descendre un arrêt plus loin à Hoogbosch. Elle est chargée de médicaments pour ses enfants souffrants. Elle dit avoir eu beaucoup de difficulté pour trouver sa carte MOBIB dans son sac lorsqu'un contrôleur l'a interpellée pour lui signifier qu'elle n'avait pas validé son titre de transport. Elle lui a demandé de lui laisser le temps de trouver sa carte MOBIB, ce que le contrôleur a refusé. Procès-verbal a été dressé à l'arrêt suivant où la voyageuse devait d'ailleurs descendre. Elle s'adresse au médiateur pour tenter de faire changer la STIB de position plaidant qu'elle avait les bras chargés de paquets (aérosols et potions diverses pour ses bébés malades) ; la STIB maintient sa décision car le fait d'aller chercher des médicaments en urgence ne constitue pas une circonstance atténuante pour ne pas valider sa carte, même pour un seul arrêt. Le médiateur ne peut que lui confirmer la surtaxe à payer.

201611023

Mme R. habite dans le Hainaut. Elle se rend au Heysel pour voir le match des Diables Rouges et achète un ticket en montant dans le véhicule. Elle ignore toutefois qu'il faut aussi le valider, ce qui n'est pas le cas sur le réseau TEC. Elle est rejointe au cours du trajet par son compagnon travaillant précisément dans les transports publics wallons. Lors du contrôle, elle précise également qu'en principe elle bénéficie du transport gratuit puisqu'elle vit avec un agent de la SRWT. Elle conteste l'infraction reçue auprès du médiateur qui ne parvient pas à infléchir la décision de la STIB, qui se montre légaliste sur les deux points invoqués: d'une part, ce n'est pas parce qu'on a acheté un titre de transport que l'on peut voyager indéfiniment sans le valider, et d'autre part, malgré une composition de ménage (demandée ultérieurement à la commune), on ne peut exonérer du paiement le conjoint d'un membre du personnel d'une société de transport public faisant partie de l'UBTCUR que si la personne est bien en possession d'une carte MOBIB qui lui a été attribuée par l'une ou l'autre société de transport du pays. Le médiateur informe Mme R. de la décision de la STIB.

201611026

M. T. s'étonne d'avoir été verbalisé alors qu'il dispose d'une carte MOBIB. Le médiateur lui explique que sa carte doit être validée à chaque montée dans un véhicule ou lorsqu'il franchit les portiques du métro, pour pouvoir voyager valablement.

201611027

Mme B. a été verbalisée alors qu'elle avait acheté un ticket pour une journée, dont coût 7,50 euros. Ayant changé de manteau dans la journée, elle a oublié son ticket et n'a pas été en mesure de le montrer lors du contrôle. Le service Infractions, après vérification de la validité du ticket, accepte de réduire la surtaxe à 10 euros.

201612003

M. S. écrit un message dans un style texto assez laconique où il explique qu'il a perdu son ticket acheté gare du midi. Il ne recevra toutefois pas le PV car le service Infractions n'a pas été en mesure de le retrouver sur base des informations remises aux contrôleurs. Le dossier est classé sans suite. Le médiateur rappelle toutefois à M. S. l'importance de la validation du ticket, même si on vient de l'acheter.

201612005

Mme B. explique au médiateur que son frère a été verbalisé car, tout en étant en possession d'un titre de transport en correspondance, il a franchi les portiques du métro en même temps qu'elle. Ce comportement a été verbalisé et un PV a été dressé pour titre de transport non valable. Le médiateur n'arrive pas à faire entendre ces arguments, car le frère de Mme B. était en correspondance et aurait dû valider son ticket devant les portillons de la station au lieu de suivre sa sœur et de passer "en duo". Après plusieurs mails dans lesquels elle insiste, le médiateur clôture le dossier.

201612006

M. S. a été verbalisé. Il s'insurge contre la décision prise par la STIB: le valideur ne fonctionnait pas. Toutefois, le service Infractions refuse d'annuler la surtaxe, car si un valideur ne fonctionne pas, il faut se rendre à celui d'à côté ou à un autre valideur se trouvant dans le véhicule. Le médiateur informe M. S. de cette décision.

201612007

M. G. et Mme D. se sont égarés dans la station de métro Gare Centrale en cherchant la gare SNCB. Ils sont descendus par l'escalier de la rue de Loxum en suivant les indications "gare centrale". Se rendant compte de leur méprise, ils se dirigent vers une équipe de contrôleurs afin de leur demander leur chemin. Ceux-ci leur demandent leur carte d'identité et dressent un procès-verbal pour non-détention d'un titre de voyage en règle. Après avoir contacté en vain le service Infractions pour se faire entendre, ils s'adressent au service Médiation. Celui-ci plaide leur cause sur base du fait qu'ils n'avaient pas l'intention de voyager en métro et du fait que l'entrée par la rue de Loxum prêle à confusion: on se retrouve en effet directement sur le quai du métro. Si on ajoute que M. G. et Mme D. ne sont pas du tout à la recherche d'un valideur, on peut comprendre qu'ils ne l'aient pas vu en allant vers les contrôleurs pour se renseigner. Mais rien n'y fait, le service Infractions affirme que les zones contrôlées sont toutes signalées par un trait rouge au sol et qu'un valideur se trouve à chacune d'elles. Le médiateur n'a pas le moyen de faire changer d'avis le service Infractions et se voit désolé de devoir refermer ce dossier sans succès. Il émettra une **recommandation** pour une prise en charge plus humaine de ce type de cas.

201612008

Mme S. a été verbalisée sans titre de transport alors qu'elle a pu franchir les portillons de la station Porte de Hal. L'enquête du service Infractions relève que Mme S. n'a en effet pas pu valider correctement, étant donné un problème technique aux portiques. La surtaxe est dès lors ramenée à 2,5 euros. Le médiateur en informe Mme S., qui remercie.

201612009

M. R. écrit pour sa fille qui a été verbalisée. Elle a pris le métro à la station Trône en travaux et dépourvue de portiques et ne s'est pas rendu compte que la validation n'était pas correcte. Le médiateur, saisi du dossier, argumente également que la famille R. est grande utilisatrice des transports publics puisqu'elle dispose de diverses cartes et abonnements SNCB, Tec et STIB. A titre exceptionnel, le service Infractions accepte de réduire la surtaxe au prix du trajet, soit 2,5 euros.

201612010

M. A. n'accepte pas la surtaxe qui lui a été infligée. Il affirme être en ordre de titre de transport et s'adresse au médiateur. Toutefois, le PV est clair à ce propos: il voyageait alors que sa carte n'était pas validée. Le médiateur ne peut intercéder en sa faveur et lui conseille de payer la surtaxe afin d'éviter des frais supplémentaires.

201612011

M. V. écrit pour son amie qui ne maîtrise pas le néerlandais. Il affirme qu'elle a été injustement verbalisée car lorsqu'elle a été contrôlée, elle disposait d'un abonnement STIB chargé sur sa carte MOBIB/SNCB. Toutefois, il apparaît dans l'enquête que ce n'est pas le cas: son abonnement STIB date du lendemain du contrôle qu'elle a subi. Elle était donc en infraction lorsqu'elle a été verbalisée et le médiateur ne peut que confirmer la décision du service Infractions de la STIB.

201612012

Mme O. et son amie voyagent dans le bus 64 avec leurs bébés dans des poussettes. Le chauffeur leur demande de monter à l'arrière par souci de leur faciliter la montée. Mme O. reste avec les bébés pendant que son amie va valider à l'avant du bus, ensuite c'est son tour, mais entretemps le bus est arrivé à l'arrêt Trône (très proche) et une équipe de contrôleurs la verbalise. Le médiateur explique la situation particulière de ces deux mamans et le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe, étant donné ces circonstances.

201612014

M. M. affirme avoir validé sa carte sur le tram 7 dès qu'il est monté. Mais lors du contrôle qui suit peu après, les contrôleurs constatent que sa carte n'est pas validée. Il affirme que le valideur ne fonctionnait pas. Cependant la STIB ne peut que maintenir l'amende car, si le valideur ne fonctionne pas, il appartient au voyageur de se rendre à une autre borne. Il est en effet responsable de la bonne validation de son titre de voyage.

201612015

Mme M. s'est rendu compte, une fois montée dans le véhicule, qu'il n'y avait plus de voyage sur sa carte et qu'elle n'avait pas de monnaie sur elle. Elle a été verbalisée lors d'un contrôle et son époux intervient pour elle auprès du service Infractions en argumentant qu'elle prend de puissants analgésiques qui peuvent altérer son jugement et en critiquant l'impossibilité de payer à bord par carte bancaire. Il ajoute qu'il est souvent difficile, voire impossible, par manque de lisibilité de vérifier le solde d'une carte à puce. Le service Infractions ne change pas d'avis et M. M. s'adresse alors au médiateur; il propose un plan de paiement fractionné de 10 x 10,7 euros, ce que la STIB refuse en lui imposant 4 mensualités. Le médiateur n'obtient pas non plus satisfaction auprès du service Infractions qui souhaite maintenir le principe d'équité entre les voyageurs: la STIB refuse de juger qui doit acquitter le prix de son trajet et qui doit en être exempté pour raison de santé. Dans sa réponse le médiateur évoque les possibilités d'achat de titres en dehors des véhicules. Il donne néanmoins raison à M. M. en ce qui concerne l'information claire et lisible du solde de voyages sur une carte, qui doit être améliorée. D'ores et déjà, la STIB répond qu'une application permettra à court terme de consulter en ligne le nombre de voyages restants ou le délai d'expiration d'une carte MOBIB.

201612016

Mme C. a oublié de valider sa carte en montant dans le tram. Elle explique qu'il s'agit d'une distraction et non d'une intention de frauder. Le service Infractions n'accepte pas cette raison et le médiateur n'a aucun argument pour plaider sa cause. Il explique à Mme C. que sa bonne foi n'est pas mise en cause, mais que la STIB ne peut qu'appliquer le règlement qui veut que tout voyageur valide sa carte.

201612020

M. V. écrit au médiateur car il a été sanctionné il y a quelques mois, dit-il, et il souhaite que le médiateur intercède en sa faveur. Les éléments du dossier auraient pu faire intervenir le médiateur, mais le délai écoulé est trop long. Par ailleurs, le médiateur relève que M. V., qui dispose de plusieurs cartes dans son portefeuille, a apparemment utilisé la carte de sa femme et explique que la sanction

en cas d'utilisation du titre d'un tiers est de 408 euros. Il explique aussi que la surtaxe de 10 euros n'est possible qu'en cas d'oubli de son abonnement mensuel ou annuel. Il clôture le dossier en communiquant ces informations.

201612022

M. C. a été verbalisé et doit payer 107 euros. Il pensait que le ticket acheté et utilisé vers midi serait valable toute la journée et l'a réutilisé à 15h. M. C. plaide qu'habitant Saint-Trond, il n'a pas l'habitude des transports en commun. Le médiateur explique que la règle 'un ticket par voyage' est assez générale dans les transports publics européens et qu'il ne peut pas l'aider en l'espèce.

201612023

M. R. conteste le PV qu'il a reçu car il affirme que des voyages ont disparu de sa carte. Il souhaite le décompte de sa carte. Il apparaît qu'il n'a plus voyagé avec sa carte depuis le 29 février 2016. Les données ne sont plus consultables après 6 mois. En l'absence de preuve d'un préjudice, le médiateur ne peut pas aider M. R., l'en informe et clôture le dossier.

201612024

Le médiateur est en copie du mail de M. O. au service Infractions, dans lequel il conteste un PV alors qu'il avait pointé sa carte, affirme-t-il. Le service Infractions mène une enquête qui relève que M. O. avait bel et bien pointé sa carte, mais qu'il ne l'a pas montrée lors du contrôle, contrôle qu'il a par ailleurs cherché à éviter. Etant donné que la carte a été validée, le service Infractions classe le dossier.

201612025

M. V. n'a pas pu acheter de titre de transport par manque de petites coupures ou de monnaie sur lui; il s'est fait contrôler et est pénalisé d'une surtaxe de 107 euros; se basant sur une tarification de 2015 trouvée dans le Moniteur, il verse à la STIB un montant de 4,5 euros, disposition prévue selon lui pour les voyageurs "sans argent". La STIB refuse cet arrangement et envoie à M. V. un plan de paiement. M. V. refuse de payer la surtaxe même de manière étalée et s'adresse alors au service de Médiation; sa demande est recevable mais non fondée. En effet, le médiateur ne peut qu'explicitement à nouveau ce qui se trouve déjà dans le courrier de la STIB, à savoir que le voyageur sans argent doit le signaler au conducteur ou au guichetier d'une station afin de recevoir un document de substitution qui décrit comment payer une légère surtaxe endéans les trois jours. Cette présentation volontaire auprès d'un agent (comme à la SNCB par ailleurs) est indispensable car ce serait trop facile d'attendre qu'il y ait un contrôle pour déclarer qu'on est sans argent et que l'on versera le prix de 4,5 euros. Le médiateur argumente dans ce sens et conseille au plaignant de commencer à verser les mensualités proposées par la STIB.

201612026

M. S. écrit pour son fils de 15 ans qui a voyagé avec une carte de 10 voyages épuisée et qui s'est fait contrôler et verbaliser lors d'un déplacement scolaire. M. S. s'insurge à la fois contre la réponse standardisée de la STIB et le manque de prise en considération des cas particuliers ainsi que contre le montant de 107 euros qu'il juge injuste pour une situation exceptionnelle. Malgré l'argumentation développée par le médiateur pour tenter d'atténuer les conséquences de l'infraction, notamment le fait que l'adolescent ne pouvait pas quitter son groupe scolaire pour aller se munir d'un titre valable et qu'il était par ailleurs en possession d'une carte MOBIB à recharger, la STIB reste inflexible et a maintenu la surtaxe. Le médiateur en informe M. S., tout en précisant les limites de son pouvoir qui ne lui permettent pas, même en cas de bonne foi évidente du plaignant, de modifier la sanction si la STIB n'y consent pas.

201612027

M. S. a pointé sa carte 10 voyages alors que le contrôle dans le tram 93 avait débuté. Ayant été sanctionné auparavant déjà, il doit payer la surtaxe de 214 euros. Il s'adresse au médiateur. Celui-ci ne peut rien faire pour lui, car les règles de la STIB sont claires: le titre de voyage doit être validé à la

montée du véhicule et pas quelques minutes après. M. S. a par ailleurs demandé et obtenu un plan de paiement.

21350 – Contestation des frais administratifs

201602008

M. H. écrit au médiateur car il estime indu le coût de 10 euros pour le remplacement de la carte MOBIB de sa fille. La carte avait 7 ans, dit-il, alors qu'elle a une validité de 5 années. Il argumente que le remplacement aurait donc dû se produire plus tôt et à titre gratuit. Le médiateur s'informe auprès du service Clients qui communique que la carte n'avait pas encore 5 ans et que l'agent qui a procédé au remplacement avait noté qu'elle était légèrement abîmée, ce qui causait sans doute les dysfonctionnements relevés par M. H. C'est donc bien un duplicata qui a été confectionné et le coût de celui-ci est de 10 euros.

21360 – Demande de plan de paiement

201603015

M. C. écrit un message sommaire que le médiateur interprète comme étant une demande concernant le nombre d'échéances restant à payer pour apurer sa dette. Le médiateur transmet le message au service Recouvrement.

201604022

Mme V. demande au médiateur les coordonnées du service Recouvrement afin de demander un plan de paiement pour la surtaxe qu'elle a eue 8 mois plus tôt. Le médiateur lui communique les coordonnées du bureau Modero, à qui le PV a été transmis entretemps pour recouvrement.

201606003

M. C. contacte le médiateur pour obtenir l'étalement du paiement de son amende. Le médiateur transmet la demande au service Recouvrement et en informe M. C.

201607005

M. V. s'adresse à nouveau au médiateur pour la même demande qu'en avril, soit l'étalement du paiement de sa surtaxe. Apparemment, il y a une erreur dans l'adresse dont disposent les services de la STIB et les huissiers car les courriers se croisent sans arriver au destinataire, ce qui entraîne de nouveaux frais pour M. V. Le médiateur transmet le dossier au service Recouvrement de la STIB, qui prend contact avec les huissiers. Un plan de paiement va être proposé à M. V. et son adresse correcte est notée.

201607013

M. T. a été verbalisé et a obtenu un plan de paiement pour le règlement de sa surtaxe. Il n'a toutefois payé qu'une seule traite de ce plan et a été interpellé par les huissiers de la STIB pour le paiement du solde en une seule fois. Par le biais du médiateur, il demande que l'on fasse preuve d'indulgence à son égard. Le médiateur propose au service Recouvrement de la STIB d'accepter la proposition de M. T. de payer le montant restant en trois fois, ce qui est accepté.

201608002

M. D. a été verbalisé à hauteur de 214 euros, étant récidiviste. Il ne conteste pas la surtaxe mais demande à pouvoir payer en deux fois. Le médiateur n'est pas compétent pour traiter cette demande et transmet la plainte au service Recouvrement, qui accepte ce paiement échelonné.

201608005

M. S. écrit pour demander l'étalement du paiement de la surtaxe reçue par sa fille. Le médiateur transmet la demande au service de la STIB concerné et en avise M. S.

201612030

M. R. écrit un bref et laconique message au médiateur afin de demander un plan de paiement pour solder une surtaxe qu'il a reçue. Le médiateur transmet la demande au service Recouvrement de la STIB.

22100 – Réseau

201608008

M. S. se plaint au médiateur du départ anticipé du tram 3, parti avec 2 minutes d'avance sur son horaire. Le médiateur est saisi en première ligne, transmet la plainte au service Clients et en informe M. S.

201610020

M. C. signale des incohérences dans l'affichage des horaires des bus 21 et 12. Le médiateur transmet au service compétent.

22200 – Arrêts

201605002

Mme V. adresse une série de doléances au médiateur concernant la suppression de plusieurs arrêts de bus et aménagement des terminus. Le médiateur constate que la plainte lui est adressée en 1ère ligne et la transmet au service Clients et en avertit la plaignante. Le service Clients répond à la plaignante dans les jours suivants.

201606020

M. M. écrit au médiateur pour se plaindre du trajet totalement inhabituel fait par le bus 60 le 26 juin. Le médiateur demande au service Clients de répondre car il n'est pas compétent. Il s'avère que ce matin-là en effet, travaux et brocante à Uccle ont engendré le déplacement de plusieurs arrêts. L'information fournie ne semble pas avoir été suffisante et la STIB s'en excuse auprès de M. M.

201610019 M. N. se plaint du déplacement provisoire de plusieurs arrêts du 63, pour cause de travaux. Il demande l'ajout d'un arrêt. Le médiateur transmet sa demande au service Clients, compétent pour agir en 1ère ligne.

23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté

201601021

M. M. se plaint auprès du service de Médiation de l'inattention répétée des chauffeurs de la ligne 72 qui, à l'arrêt Cimetière d'Ixelles, dépassent le bus 71 sans marquer l'arrêt et sans embarquer les voyageurs qui attendent. Dans un 1er temps, le médiateur explique au plaignant que l'arrêt manque de visibilité lorsqu'un bus articulé y est à l'arrêt mais lui confirme que ses doléances seront transmises à la direction Bus, ainsi qu'au service Relations Clientèle pour être répercutées vers les chauffeurs de la ligne concernée.

201602002

Le chauffeur du bus 53 n'a pas entendu que Mme S. souhaitait descendre à l'arrêt Brugmann et a continué sa route malgré la demande verbale que Mme S. a fait en plus. Elle est arrivée en retard à son travail. Elle adresse sa plainte au médiateur qui se déclare incompétent car saisi en première ligne. Il transmet la plainte au service Clients et en avise Mme S.

201602003

Mme C. se trouvait également dans le bus 53 avec Mme S. et adresse elle aussi une plainte au médiateur pour non-respect de l'arrêt Brugmann. Le médiateur lui adresse une réponse semblable à celle adressée à Mme S.

201602025

M. M. est exaspéré par le comportement du chauffeur du bus 72 qui semble ignorer systématiquement son arrêt au cimetière d'Ixelles. Cela arrive fréquemment et il s'en ouvre au médiateur. Celui-ci n'est pas compétent en 1ère ligne et transmet la plainte au Customer care.

201602026

Mme V. se plaint de ce que le chauffeur du bus 71 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Triomphe, alors qu'elle avait sonné pour descendre. De plus, cet oubli semble récurrent puisqu'elle affirme que c'est la 7° fois que cela lui arrive. Le médiateur, non compétent en 1ère ligne, transmet la plainte au Customer care et en avise Mme V.

201603007

Les problèmes de non-respect de l'arrêt Cimetière par le 72 ne semblent toujours pas résolus, puisque M. M. revient auprès du médiateur avec une nouvelle plainte. Le médiateur demande avec insistance au service BUB d'attirer l'attention des chauffeurs sur ce point noir.

201604001

Mme B. s'adresse au médiateur pour signaler que le chauffeur du tram ne s'est pas arrêté à De Brouckère, alors que déjà en temps normal, elle devrait descendre à Anneessens. Cette station est fermée, de même que plusieurs autres arrêts souterrains non desservis pour des raisons de sécurité suite à l'attentat à la station de Maelbeek. L'arrêt desservi suivant était Lemonnier, où le chauffeur a ouvert les portes et où Mme B. a pu descendre, fort éloignée de la station Anneessens, son arrêt habituel. Elle souhaite signaler cela, car malgré la tragédie d'il y a quelques jours, elle estime que les chauffeurs pourraient être attentifs à respecter les arrêts ouverts. Le médiateur l'assure de sa compréhension et transmet la plainte au service Clients de la STIB, n'étant pas compétent en 1ère ligne.

23200 – Manière de conduire

201601009

Mme H. se plaint du départ retardé du tram 44 depuis son terminus à Tervuren. Elle affirme que le chauffeur dormait à bord. Comble de malchance, le tram a ensuite roulé sur un obstacle dans le bois ce qui a obligé les voyageurs à changer de véhicule au croisement avec la ligne 39. La plaignante s'étant adressée directement au médiateur, celui-ci transmet la plainte au service Clients, car il n'est pas compétent en 1ère ligne. Le service se charge de répondre à la cliente.

201602004

Alors qu'il circule à vélo sur la piste cyclable de l'avenue de Jette, M. D. se fait coincer par un bus de la STIB. Il en relève la plaque et s'adresse au médiateur pour se plaindre de ce manque de respect vis-à-vis des cyclistes. Le médiateur lui répond que cette plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager de la STIB. Il avise toutefois M. D. qu'il transmet cette plainte au service clientèle, qui apporte sa réponse à M. D. dans les 10 jours en mettant le médiateur en copie de son message.

201602005

M. F. adresse une plainte au service Clients concernant le manque de respect de la limitation de vitesse à 30 km/h dont fait preuve le chauffeur du bus 64 dans lequel il se trouve. Il fait une remarque au chauffeur, qui lui répond agressivement. Le service Clients répond rapidement à M. F., le médiateur étant incompetent en 1ère ligne.

201607011

Le médiateur transmet au service Clients de la STIB la plainte qui lui est parvenue en 1ère ligne concernant le comportement du chauffeur du bus 29, utilisant son smartphone au volant et refermant trop tôt les portes de son véhicule en coinçant une personne.

201609008

Mme G. s'adresse en 1ère ligne au médiateur pour se plaindre de la manière de conduire trop vive d'un chauffeur de bus, par la faute de qui sa poussette a été cassée. Ne disposant d'aucune pièce (rapport du conducteur, échange de courrier avec le service juridique de la STIB, etc...) le médiateur demande ces informations à Mme G. car le service juridique de la STIB n'a pas ouvert de dossier sur cet incident. Restant sans réponse de la part de Mme G., il clôture le dossier faute d'informations.

201609010

M. D. écrit en 1ère ligne pour se plaindre du comportement agressif d'un chauffeur de bus, qui a failli le renverser alors qu'il circulait comme piéton avenue de la Couronne. Le médiateur n'étant pas compétent pour traiter un dossier si le plaignant n'est pas un usager, il transmet le courriel au service client, tout en assurant M. D. qu'il aura rapidement une réponse. M. D. le remercie d'avoir pris en compte sa plainte.

201611011

M. B. écrit directement au médiateur pour se plaindre du comportement d'un chauffeur de tram qui n'a pas cessé d'être au GSM pendant tout le trajet qu'il a fait sur le véhicule. Le médiateur n'est pas compétent en 1ère ligne, en avise M. B. et transmet la plainte au service Clients à toutes fins utiles.

201611025

M. K. s'adresse au médiateur pour dénoncer le comportement d'un chauffeur qui téléphonait et mangeait en roulant et qui, pour cette raison, a failli rater l'arrêt pour des personnes qui le demandaient. Il ne cite aucun n° de bus, de ligne, ni aucune heure précise. Devant la dangerosité de cette attitude, il espère qu'un avis sera diffusé au sein de la société. Le médiateur répond que le traitement de cette plainte n'est pas de sa compétence puisqu'il agit en 2ème ligne; la plainte est irrecevable mais compte tenu de sa pertinence, le message est transmis au service relations clientèle, qui ne manquera pas de le faire suivre au service concerné.

201612028

Mme G. est cycliste et transporte son bébé de 6 mois dans une remorque attachée derrière le vélo. Un bus lui a coupé la priorité sans ralentir et le pire a été évité. Elle ajoute que, à l'arrêt suivant, elle a voulu faire une remarque au chauffeur mais que celui-ci est reparti en brûlant un feu rouge. Ayant fourni toutes les informations, elle demande que des sanctions soient prises à son égard. Le médiateur, tout en reconnaissant la gravité de la mésaventure, ne peut juger la plainte recevable car le service de Médiation n'agit qu'en 2ème ligne et de plus la plainte n'émane pas d'un usager de la STIB. Il transmet donc le message de Mme G. au service Clients de la STIB pour suite voulue et en informe la plaignante.

23300 - Propos malséants

201602017

Mme. D. s'adresse au médiateur deux jours après avoir écrit à la Direction générale. Elle se plaint de propos discriminatoires de la part de 4 agents de la STIB. Etant donné que le courrier est adressé à la Direction générale, le médiateur se déclare incompétent.

201603009

Mme V. rencontre plusieurs problèmes en circulant avec la STIB. Elle achète des tickets pour voyager valablement avec sa fille sur les lignes 78 et 94. Lors du trajet retour, il s'avère impossible de valider le ticket qu'elle vient d'acheter. Celui acheté au même moment pour sa fille fonctionne sans problème. Le chauffeur la renvoie peu aimablement aux trois autres valideurs, dont aucun n'est à même d'oblitérer son ticket. Elle prend ensuite le métro, dont les portes ne s'ouvrent pas lorsqu'elle présente le même ticket. Elle en est réduite à acheter un nouveau ticket pour terminer son voyage. Elle est surtout frappée par l'attitude revêche et résignée du personnel. Le nombre de voyageurs circulant sans valider la frappe aussi. Elle tient enfin à signaler l'amabilité des 2 chauffeurs du 78 qu'elle a rencontrés au cours de cette journée. Elle demande le remboursement du ticket inutilisable. Le médiateur transfère son message au service client, qui répond à la cliente que l'attention des membres du personnel sera attirée sur leur manque de bienveillance. Par ailleurs, en dédommagement des frais encourus, deux tickets sont envoyés à Mme V.

201603018

M. V. écrit un message très style sms à propos du bus 8188 pour se plaindre au médiateur de ce que "le mec" (le médiateur déduit qu'il s'agit du chauffeur de bus) a refusé de lui ouvrir la porte et quand il lui a ouvert il lui a expliqué qu'il fumait et qu'il n'ouvrirait pas à ceux qui fument. M. V. demande au médiateur "c'est quoi le délire". Le médiateur ne peut l'aider en première ligne et envoie le message au service Clients de la STIB.

201604005

Mme A. se plaint auprès du médiateur du comportement d'un chauffeur qu'elle taxe de racisme car il a refusé de la renseigner alors qu'elle s'était égarée. Le médiateur ne peut intervenir à ce stade, car il est saisi en 1ère ligne, ce qu'il signale à Mme A. en en lui disant également qu'il transmet sa plainte au service concerné de la STIB qui fournira une réponse.

201604007

Mme G. circule en chaise roulante. Alors qu'elle a voulu prendre le 71 à De Brouckère, la rampe ne s'est pas abaissée. Le chauffeur a refusé de l'aider et s'est adressé à elle de manière grossière, pour finir par partir sans l'embarquer. Le médiateur contacte rapidement le service concerné, qui identifie le chauffeur et assurera le suivi à son égard.

201606006

M. P. signale que la veille il a pris un bus 47 au terminus à Vilvoorde, bus qui est ensuite devenu un 58, alors qu'il avait embarqué plusieurs passagers et qu'il avait parcouru les premiers arrêts. Plusieurs passagers, déroutés, ont été obligés de parcourir à pied la distance vers l'église de Vilvoorde, où ils ont pu retrouver un arrêt pour le 47. M. P. est offusqué par le manque de considération dont a fait preuve le chauffeur à l'égard de ses passagers. Le médiateur n'est pas compétent à ce stade et demande au service Clients de la STIB d'apporter une réponse au plaignant, ce qui est fait dans la semaine.

201606015

Mme H. travaille dans une boutique du centre-ville et se plaint auprès du médiateur de l'attitude anti commerciale d'un agent de la station De Brouckère. Ayant perdu sa carte MOBIB, elle voudrait la renouveler et arrive avec 2 minutes de retard à la BOOTIK. Elle voit une dame avant elle qui se fait renvoyer car l'heure est dépassée et à elle, le guichetier lui dit qu'il ne peut la servir car il y a un problème informatique. Elle paie dès lors au prix plein son retour à la maison et revient le lendemain

pour redemander sa nouvelle carte MOBIB. Le médiateur lui répond qu'il doit transférer son message au service commercial de la STIB, car lui-même n'est pas compétent pour traiter les dossiers en première ligne.

201607002

M. D. adresse une lettre au médiateur dans laquelle il détaille longuement le comportement du chauffeur du bus 50, peu aimable dit-il, et ayant même obligé plusieurs passagers à descendre de son bus. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, transmet la plainte au service Clients pour qu'il enquête sur les faits précis qui ont conduit à cette extrémité.

201608007

M. H., automobiliste, se plaint auprès du médiateur de l'attitude d'une équipe de contrôleurs, qui ont traversé devant sa voiture pour monter dans le bus 71. Il leur fait remarquer que le passage pour piétons se trouve derrière sa voiture. Un des contrôleurs lui réplique, puis le bus et la voiture continuent leur route en se suivant jusqu'à l'arrêt place Fernand Cocq, où le bus 71 a son arrêt. Là, toujours selon les dires de M. H., il gare sa voiture pour s'expliquer avec les contrôleurs, qui l'interpellent et l'insultent. M. H. se sent menacé par l'équipe et demande le nom du contrôleur. Il parle d'appeler la police et attire l'attention des passants. Les contrôleurs veulent lui passer les menottes, explique-t-il encore, ensuite la police arrive. La police demande à M. H. s'il souhaite porter plainte, et M. H. répond qu'il souhaite réfléchir à cette proposition. Il réclame l'attention du médiateur pour cet incident. Celui-ci se déclare incompétent, puisque M. H. n'est pas un usager. Il envoie le message au service Clients, qui répond à M. H. qu'une enquête interne sera menée afin d'éclaircir précisément les faits.

201612018

M. M. écrit au médiateur car un chauffeur l'a insulté. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, transmet la plainte au service Customer Care de la STIB

23400 – Portes

201610001

M. D. explique au médiateur que le chauffeur du bus 95 ne lui a pas laissé le temps de monter à l'arrêt Science. Le médiateur transmet la plainte au service Clients, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

201612004

M. P. écrit au médiateur après avoir été en contact avec le service Contentieux. Il réclamait le remboursement du nettoyage de ses vêtements, souillés lors d'une mésaventure qui aurait pu se terminer très mal. Arrivé à son arrêt, il est descendu du bus, mais seulement en partie, car les portes se sont refermées sur sa jambe. Le bus s'est mis en route, malgré les appels de M. P. qui a sautillé à côté du bus jusqu'à ce qu'enfin le chauffeur s'aperçoive du problème. Il n'avait pas entendu les appels au secours à cause de ses écouteurs. M. P. s'est adressé au service Clients et ensuite au service Contentieux afin de demander une indemnisation. Celui-ci a répondu négativement car il estime qu'aucune faute ne peut être retenue à charge de l'agent, bien qu'il ait porté des oreillettes. Le médiateur répond pour sa part à M. P. que ses pouvoirs sont limités et qu'il ne peut infléchir une décision de la STIB. Il demande toutefois à la STIB que les dangers du port d'écouteurs par les chauffeurs soient rappelés auprès de ceux-ci.

25100 – Infrastructures

201602020

M. M. se plaint au médiateur du manque de disponibilité des escalators, particulièrement à Mérode et à Arts-Loi. Il a 93 ans et prend régulièrement le métro. Le médiateur transmet au service Customer

care, qui répond à M. M. en expliquant le fonctionnement des entretiens et réparations des escalators gérés par la STIB.

201603006

Mme V. se plaint auprès du médiateur du non-fonctionnement prolongé d'un escalator de la station de métro Clémenceau. Le médiateur n'étant pas compétent pour agir en première ligne, transmet la doléance aux services de la STIB, qui répondent rapidement à Mme V.

25100 – Dommages

201612021

M. D. souhaite que la STIB intervienne dans les dégâts subis par la poussette d'enfant lors de la descente du bus. Il explique que le bus a bougé et a coincé la poussette entre la caisse du véhicule et le trottoir. Toutefois, le service Contentieux, déjà saisi de sa demande, a refusé l'indemnisation, car le bus se positionne à l'arrêt et ne bouge plus après l'ouverture des portes. Le médiateur explique en plus que le bus a peut-être bougé suite aux mouvements des voyageurs se déplaçant dans le véhicule. La STIB estime que sa responsabilité n'est pas engagée et le médiateur doit clôturer ce dossier négativement.

25310 – Chutes

201601008

M. S. a fait une chute dans un tram; la STIB refuse toute indemnisation car il n'y a pas de rapport d'incident de la part du conducteur. Tout au plus, un témoin se rappelle-t-il que le conducteur a freiné pour éviter une collision et qu'un voyageur a effectivement fait une chute, qu'il n'était pas blessé mais qu'il a dit sa façon de penser au conducteur du tram. Le médiateur se procure le dossier auprès du service juridique de la STIB et ne peut que conclure qu'en l'absence de preuves factuelles formelles, il est impossible d'établir le lien causal entre une faute et un dommage corporel constaté ultérieurement. Le médiateur réitère un conseil souvent prodigué: en cas d'accident ou de chute, il faut toujours se manifester auprès du chauffeur ou faire appel à un préposé de la STIB qui peut appeler le dispatching, pour faire établir un constat. Il clôture le dossier en confirmant la position de la STIB.

201601015

En septembre 2015, M. B. a été renversé par le bus 71 près de la gare d'Etterbeek. La police est venue à l'hôpital dresser le PV alors que la victime était sous antidouleur. Pour des raisons familiales, M. B n'a entamé ses démarches qu'en janvier 2016. Sa demande n'est pas recevable auprès du médiateur car aucun dossier n'a encore été introduit auprès des services appropriés de la STIB. Le médiateur transmet le dossier en sa possession auprès du service Contentieux en lui demandant de prendre contact avec la victime.

201602011

En octobre 2014, Mme W. a fait une chute dans un des escalators de la station Mérode. Après divers échanges de courriers avec le service Claims & Insurances de la STIB, elle finit par contacter le médiateur car elle dit être sans nouvelle de ses demandes d'indemnisation introduites suite aux soins médicaux qu'elle a encourus et aux frais de remplacement de vêtements, lunettes, ... détruits ou abîmés lors de sa chute. Elle affirme que la responsabilité de la STIB est engagée, car l'escalator s'est brusquement arrêté et elle n'a pu se retenir à la rampe. Elle prend pour preuve du dysfonctionnement de l'escalator le fait que, dès le mois suivant, il a été arrêté durant de longues semaines. Le médiateur enquête auprès de divers services de la STIB. Il obtient les renseignements suivants: le système de sécurité prévoit un arrêt dans des cas d'urgence; cela fait partie des composants normaux de l'appareil et ne constitue pas un vice. Après cet incident, relevé par les services de la STIB, l'escalator s'est remis en route et a fonctionné jusqu'en novembre 2014, mois au

cours duquel il devait subir un grand entretien. La STIB estime que sa responsabilité n'est pas engagée. Par ailleurs les tribunaux ont souvent déjà jugé que l'arrêt d'un escalator n'est pas un événement exceptionnel et que l'utilisateur doit veiller à sa propre sécurité. Le médiateur résume ces informations à la plaignante en lui expliquant qu'il ne peut lui donner satisfaction sur base des informations qu'elle lui a données.

201604020

Mme P. se tourne vers le médiateur car, du fait d'une grille descellée au pied d'un escalator de la gare du Midi, elle a lourdement chuté et s'est blessée. Elle demande le remboursement de frais médicaux et de chaussures abîmées. Dans un premier temps, la STIB a refusé d'intervenir, arguant d'un acte de malveillance et de son absence de responsabilité. Mme P. s'adresse au médiateur qui plaide pour que la STIB endosse tout au moins une partie des frais encourus. La STIB maintient sa décision de principe arguant du fait que le voyageur doit veiller aussi lui-même à la sécurité de son déplacement. Le médiateur en avise Mme P.

201606005

Mme S signale au médiateur qu'elle est tombée la veille dans le bus. Elle souhaite ainsi anticiper sur d'éventuelles complications. Le médiateur transmet cette information au service juridique de la STIB.

201608013

Mme H. a été victime d'une chute à bord d'un tram. Elle interpelle le médiateur car elle n'a eu aucune nouvelle de la STIB étant cependant, selon ses dires, la femme d'un agent. Son récit est incomplet et en vue d'éviter de vaines recherches, le service de Médiation lui demande des précisions et tout document qui lui aurait été remis ou envoyé à propos de ces incidents. Mme H. ne répond pas, ce qui fait supposer que le cas a entretemps été résolu par la STIB.

201609007

Mme L. écrit au médiateur car sa maman a été blessée par la porte du tram 81. Elle n'a pas souhaité faire venir l'ambulance, comme le conducteur du tram le lui proposait, mais a ensuite eu quelques frais médicaux puisque le médecin a constaté une fracture du poignet. Elle écrit pour demander le remboursement des frais. Le médiateur s'adresse au service juridique qui a déjà été en contact avec Mme L. Une enquête interne a été menée mais aucun chauffeur ne se souvenait de cet incident, qui n'a pas été répertorié. En l'absence de preuves, le médiateur obtient que le service juridique de la STIB intervienne partiellement dans les frais encourus sur base des factures présentées.

201610005

En juin 2016, Mme S. a fait une chute dans le bus 66. Elle avait alors contacté le médiateur, qui, saisi en 1ère ligne, avait transféré le message au service Contentieux tout en le signalant à Mme S. La plaignante revient vers le médiateur en octobre en expliquant qu'elle a vu son médecin récemment qui a fait faire des radios. Il s'avère qu'elle a subi quelques lésions. Mme S. rappelle dans son courrier les diverses mésaventures qu'elle a déjà subies dans le bus 66 à l'occasion de chutes et de coups que lui ont malencontreusement portés deux jeunes qui se disputaient dans le bus. Le médiateur explique que si le chauffeur n'a pas établi de rapport ou si l'incident n'est pas corroboré par un témoin, la STIB ne peut pas intervenir. Il lui conseille de redoubler de vigilance et de ne pas hésiter à immédiatement faire appel au conducteur en cas de chute ou d'incident. Il clôture ce dossier en exprimant ses regrets à Mme S. de ne pouvoir l'aider mieux.

201610018

Mme A. contacte le médiateur, au travers du service d'accompagnement de Bruxelles, dont la mission est d'aider les personnes en situation de handicap. Dans le bus 41, dans son fauteuil non attaché et ne se trouvant pas à l'emplacement handicapé, Mme A. a basculé dans un virage et s'est blessée à la tête. Elle a été emmenée en ambulance. Par ailleurs, Mme A. et son accompagnateur ont été signalés par un témoin comme étant sous l'influence de la boisson. Une information judiciaire est également en cours. Dès lors, le médiateur se déclare incompétent, de par la réglementation bruxelloise définissant les limites de sa fonction. Il en avertit le service d'accompagnement.

25400 – Agressions

201602027

Mme L. écrit au médiateur à propos de la ligne 14, tellement bondée aux heures de pointe que "certaines personnes en deviennent agressives et d'autres frustrées, ce qui leur donne la main baladeuse" (sic). Le médiateur signale ces problèmes au service Customer care de la STIB et en avise Mme L.

26200 – Information réseau

201611015

M. G. se plaint au médiateur des mauvaises informations données à propos de travaux sur la ligne 51. Le médiateur transmet la plainte au service Clients, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

Recommandations

Au quotidien, le service de Médiation intervient en deuxième ligne, après qu'une plainte envoyée à la STIB est restée sans réponse ou si la réponse de la STIB ne va pas dans le sens souhaité par le client.

Une autre de ses missions clairement notifiées dans l'arrêté de la Région de Bruxelles-Capitale est de consigner, outre un volet statistique, une approche qualitative comprenant des suggestions éventuelles d'amélioration.

Malgré un retour d'information de plus en plus concret et permanent depuis le réseau, des imperfections même mineures, peuvent subsister et nuire à la réputation de l'entreprise et aux intérêts des voyageurs. Ces suggestions prennent le nom de recommandations dans le rapport annuel du médiateur.

Celles-ci consistent en la compilation de cas statistiques assez fréquents ou dont la résolution même partielle serait de nature à satisfaire un grand nombre de clients et éviterait des malentendus dommageables pouvant ternir un bilan largement en faveur des utilisateurs.

Comme nous en avons pris l'habitude, ces recommandations peuvent être regroupées en deux grandes familles :

- les cas relatifs à la technique ou au fonctionnement des systèmes.
- les cas dépendant de l'attitude du personnel ou de l'humanisation des situations rencontrées.

1. Technique et dysfonctionnements

Coût et garantie de la carte MOBIB (cas n° 201602008 - p. 43)

En principe, une carte MOBIB a une durée de vie estimée à 5 ans. Il peut arriver qu'un dysfonctionnement survienne endéans ces 5 années.

Dans ce cas, la STIB pratique le remplacement gratuit si la technique est en cause.

Si dans ce laps de temps de 5 ans, la carte a été abîmée par le client (conservation inappropriée), le client doit payer 10 euros pour la confection d'un duplicata.

Si la carte a plus de 5 ans et connaît des dysfonctionnements, l'échange coûtera 5 euros, soit le prix d'une nouvelle carte, valable à nouveau 5 ans.

En cas de détérioration par le client (pliée, griffée, ..) c'est l'octroi d'un duplicata à 10 euros qui sera d'application.

Ceci provoque des malentendus. Nous recommandons de faire figurer la date de péremption technique du support, indépendamment de la durée du titre de transport qui est hébergé. Nous l'écrivions déjà dans notre rapport de 2014 : cela permet à l'attributaire de prendre ses dispositions en temps voulu pour le remplacement de la carte et d'éviter des contestations en 1^{ère} ligne dans le réseau de vente.

Problème de compatibilité entre les cartes MOBIB délivrées par différents réseaux (201606007) – p.31)

Une personne ayant tenté de charger un support MOBIB - SNCB d'un titre de 10 voyages se voit débiter du montant de 14 euros mais écope d'une surtaxe de 107 euros lors d'un contrôle au cours duquel aucun titre de transport n'apparaît. Le médiateur obtient des services techniques de la STIB une information comme quoi il y a des soucis de comptabilité entre les cartes MOBIB - SNCB et le système MOBIB. L'infraction est annulée, et le problème identifié est en voie de résolution.

Lisibilité du nombre de voyages restant sur la carte MOBIB (201603009 - p47 ; 201608017 - p25 ; 201609001 – p18; 201609003 – p24)

De nombreux cas concernant ce problème nous ont été soumis et nous pouvons penser que les cas traités aux guichets engendrent souvent incertitude, insatisfaction et malentendus. Nous préconisons l'instauration d'un système qui permettrait de visualiser le solde de la carte depuis son domicile, type Edenred-ticket restaurant.

Au moment de la rédaction de ces lignes, nous apprenons que la STIB a déployé une application qui possède cette finalité, ainsi que celle de pouvoir recharger sa carte à son domicile, ce dont nous nous réjouissons.

2. Attitude et humanisation des situations

Assouplissement des mesures en cas d'erreur humaine à l'achat ou à la vente (20160816 – p.23)

Dans le rapport 2015, nous avons évoqué l'erreur d'une maman lors de l'achat d'un abonnement scolaire à un automate GO : distraite et induite en erreur par la quasi similitude des tarifs, elle avait chargé un abonnement mensuel qui expira au bout du mois. Nous nous étions étonné qu'il soit possible de charger un abonnement « adulte » sur une MOBIB scolaire. La STIB a depuis lors modifié le logiciel de vente rendant ce chargement erroné impossible.

En 2016, la situation inverse se produit puisque c'est un préposé à la vente qui délivre un abonnement mensuel en lieu et place d'un abonnement scolaire annuel. L'étudiante s'en rend compte après plusieurs semaines et la STIB allègue dans un premier temps que le délai de réclamation est dépassé. Après enquête au sein de la STIB, les attestations de fréquentation scolaire sont retrouvées et le service Clientèle indemnise la plaignante. Nous recommandons un assouplissement de l'ensemble de ces dispositions administratives qui ont été créées pour éviter des dérives et qui tendent souvent à rejeter la contrainte, l'erreur et la faute sur le client.

Clémence à l'égard des touristes ou des personnes peu familières avec le réseau (201608004 - p. 33)

Nous avons été à plusieurs reprises fort étonnés de la sévérité appliquée vis-à-vis de personnes peu habituées au fonctionnement du réseau ou à la logique de la billettique bruxelloise. Ainsi, nous avons eu le cas d'une congressiste de nationalité française qui avait acheté une série de tickets pour son séjour et a présenté aux contrôleurs un ticket déjà utilisé au lieu d'un ticket valide. Sa bonne foi est attestée par toutes les preuves de voyage sur les lignes de la STIB. Les cartes à puce non utilisées sont difficiles à distinguer des cartes déjà utilisées, puisqu'aucune indication ne figure sur le ticket. L'argumentation du médiateur a été entendue par le service Infractions qui a accepté d'annuler le procès-verbal. Autre cas, malheureusement conclu par un échec, celui d'un touriste venant de La Réunion qui pense avoir validé sa carte au passage des portiques, alors qu'ils étaient ouverts suite à un dysfonctionnement. Ce touriste écope d'une surtaxe de 107 euros alors qu'il tente d'expliquer qu'il maîtrise mal les signaux visuels et sonores indiquant la validation. Nous avons repris cette argumentation en soulignant qu'un touriste peut, de bonne foi, méconnaître les arcanes de la validation des titres de transport de la STIB ; nous avons plaidé pour un classement sans suite vu les

circonstances et surtout vu l'éloignement, qui rendait le recouvrement de la surtaxe pour le moins aléatoire. Hélas, la STIB a maintenu sa position arguant que ce touriste séjournait depuis quelques jours à Bruxelles et qu'il semblait maîtriser la billettique bruxelloise.

Validation trop rapprochée du contrôle (201603011 - p 28)

Lorsqu'une voyageuse, montée dans un tram 92 à l'arrêt Faider se voit contrôlée à l'arrêt suivant et sanctionnée par les contrôleurs parce que « l'heure de validation est trop rapprochée de l'heure du contrôle », le médiateur décèle un problème et argumente en faveur de la plaignante ; son employeur lui rembourse ses déplacements et, en 24 ans, elle a été une cliente régulière sans historique négatif. Devant la bonne foi de la plaignante mise en évidence par le médiateur, le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe à titre exceptionnel.

Que retenir de ces différents cas ?

Que, en droit belge et international, la présomption d'innocence est universelle. Quels que soient les éléments factuels, c'est d'abord et avant tout les circonstances de l'infraction constatée qui doivent être analysées, si pas par l'équipe de contrôleurs sur le terrain dont, nous dit-on, ce n'est pas la vocation, au moins par le bureau qui s'occupe du recouvrement des infractions.

Avec le recul et en possession de tous les éléments des dossiers, certains de ces cas n'auraient jamais dû parvenir au service de Médiation tant les arguments semblent en faveur des plaignants. Hélas, il semble que quelques injustices puissent subsister contre lesquelles les pouvoirs d'intervention du médiateur sont limités.

Pour des notions aussi floues que celle de « pointage en vue du contrôle » nous recommandons la plus grande prudence de jugement car il existe parfois des circonstances qui peuvent retarder la validation (véhicule bondé, voyageur avec poussette, achat à bord retardé, distance très courte entre les arrêts, etc...).

Déjà en 2015, nous avons recommandé que les contrôleurs soient sensibilisés à distinguer le pointage « lors du contrôle » du pointage « en vue du contrôle » et de leur enjoindre de ne dresser un PV que lorsqu'ils constatent à bord que la validation tardive est flagrante et se fait quasi en leur présence. Nous maintenons qu'infliger une surtaxe parce que l'on a vu de l'extérieur quelqu'un valider ou parce qu'il s'est écoulé moins de deux minutes entre la validation et le contrôle risque de conduire à un arbitraire contraire à la présomption d'innocence à laquelle chacun peut prétendre.

Enfin, dans l'humanisation des cas rencontrés, nous recommandons toujours de prendre le temps d'analyser l'historique d'un client, a fortiori lorsqu'il s'agit d'un abonné fidèle. Dans de nombreux cas de ce type, heureusement la STIB a suivi l'argumentation du médiateur.

Conclusion

Après une hausse sensible en 2015, les chiffres absolus du recours du service de Médiation sont revenus au niveau de 2014. Les tendances saisonnières ainsi que les motifs de faire analyser en deuxième ligne une doléance sont assez stables et, comme nous l'avons fait remarquer dans une autre rubrique, l'actualité perturbée de cette année 2016 n'a pas eu d'influence majeure sur les relations avec la clientèle de la STIB en ce qui concerne les recours en deuxième ligne.

Si l'on analyse la majorité des cas soumis au service de Médiation et constituée d'infractions (défaut de titre de transport valable, essentiellement), il nous semble pouvoir distinguer clairement deux types de cas : les voyageurs qui volontairement éludent le paiement de leur voyage et ceux qui, apparemment de bonne foi, ne sont pas en règle car une partie du fonctionnement du système leur a échappé. On nous rétorquera que toutes les dispositions utiles figurent sur le site internet de la STIB mais nous pensons, que lorsque certains malentendus récurrents sont identifiés, une information adéquate sur le terrain pourrait éviter à la clientèle bien des ennuis. Nous pensons ici notamment à la visualisation d'une validation correctement effectuée ou, a contrario, la détection d'un défaut de validation, qui peut avoir des conséquences fâcheuses en cas de contrôle.

La première catégorie évoquée ne retiendra pas trop notre attention si ce n'est que, dans des cas de précarité absolue, tout ce que le service public peut faire, c'est alléger la sanction par un étalement des paiements, ce que le médiateur appuie bien volontiers.

Enfin, pour ceux que l'on pourrait appeler les « fraudeurs involontaires » nous insistons toujours pour que, à la frontière des règlements qui encadrent le juste paiement d'un service rendu par la collectivité, l'on garde toujours à l'esprit que l'erreur est humaine et que, comme la Justice le pratique heureusement chez nous, le « passé » est toujours le garant du présent et qu'il convient de considérer avec bienveillance le dossier d'une personne qui est un utilisateur régulier et un client fidèle. A de nombreuses reprises, le médiateur a été suivi dans cette logique par les services de la STIB et, à travers l'ensemble des problèmes de société rencontrés au fil des cas, ce sont ces conclusions-là qui donnent tout la saveur et tout son sens à cette mission.

Jean-Pierre Alvin
Mars 2017



Service de médiation auprès de
la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles

Le Médiateur
Jean-Pierre Alvin

Rue du Gentilhomme, 3
1000 Bruxelles

© 02 515 21 10
E-mail: mediateur@stib.irisnet.be

ISSN 2032-9342
EISSN 2032-9369

02/2017 - 17-2619