

Rapport Annuel 2014

Service de Médiation
auprès de la STIB



RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

ombudsman

Rapport Annuel 2014

Table des Matières

<u>AVANT-PROPOS</u>	3
<u>INTRODUCTION</u>	4
MISSION DU SERVICE DE MÉDIATION	4
RECEVABILITÉ DES PLAINTES	4
BREF HISTORIQUE DU SERVICE DE MÉDIATION REPRÉSENTÉ PAR LE MÉDIATEUR	5
<u>STATISTIQUES</u>	6
NOMBRE TOTAL DE PLAINTES EN 2014 ET ÉVOLUTION DE 1992 À 2014	6
LES PLAINTES SONT-ELLES RECEVABLES ?	8
LE PLAIGNANT REÇOIT-IL SATISFACTION ?	8
DE QUOI SE PLAINT-ON AUPRÈS DU MÉDIATEUR ?	9
1. PLAINTES NE CONCERNANT PAS LES SERVICES DE LA STIB AUX USAGERS	11
1.1. VIBRATIONS ET AUTRES NUISANCES AUX RIVERAINS	11
1.2. CODE DE LA ROUTE	12
2. CONCERNE LES SERVICES DE LA STIB	19
2.1. TITRES DE TRANSPORT	19
2.2. RÉSEAU	64
2.3. AGENTS	66
2.4. VÉHICULES	69
2.5. INCOMMODITÉS, INCONFORT, VIOLENCES	69
2.6. INFORMATION, COMMUNICATION	75
<u>RECOMMANDATIONS</u>	77
<u>CONCLUSION</u>	80

Avant-propos

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-troisième 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 décembre 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, alinéa 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.

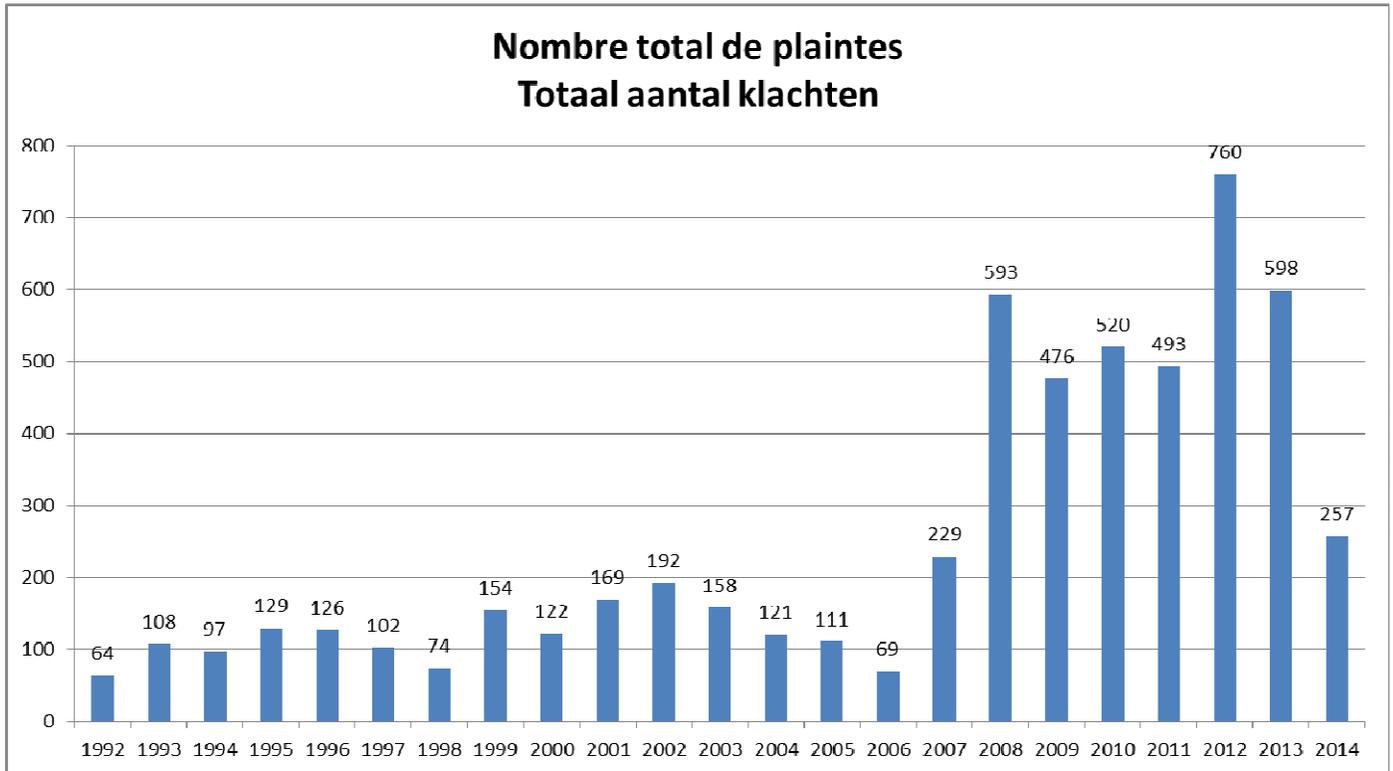
Il a bénéficié de l'assistance administrative de Joëlle Villers-Markey, inspectrice de direction à la STIB, jusqu'en octobre 2014.

Cette fonction est désormais assurée par Marie-Thérèse Fassin.

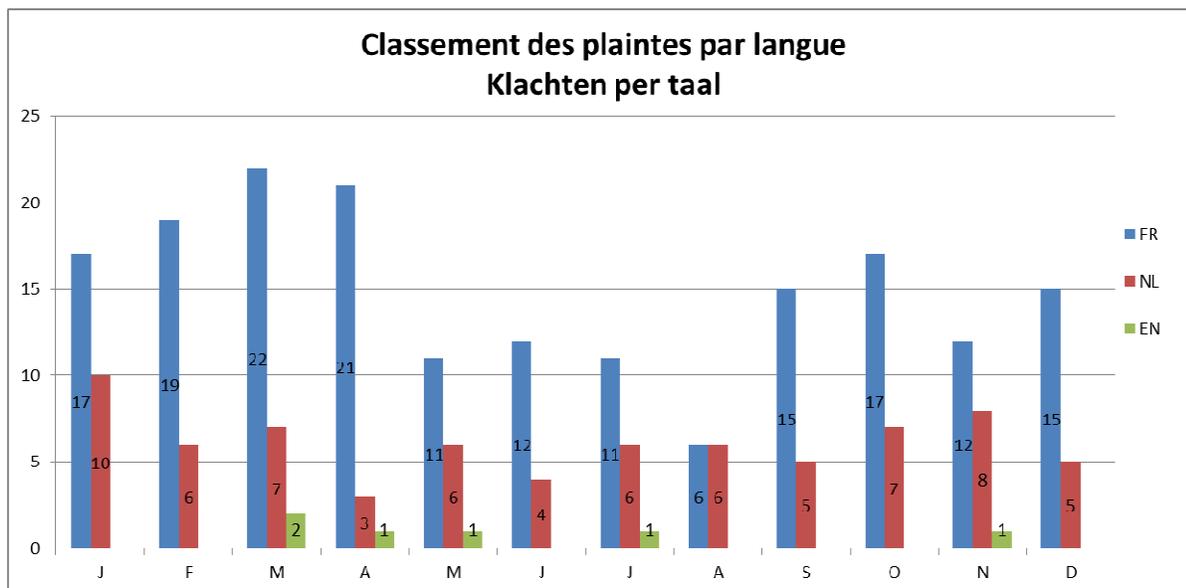
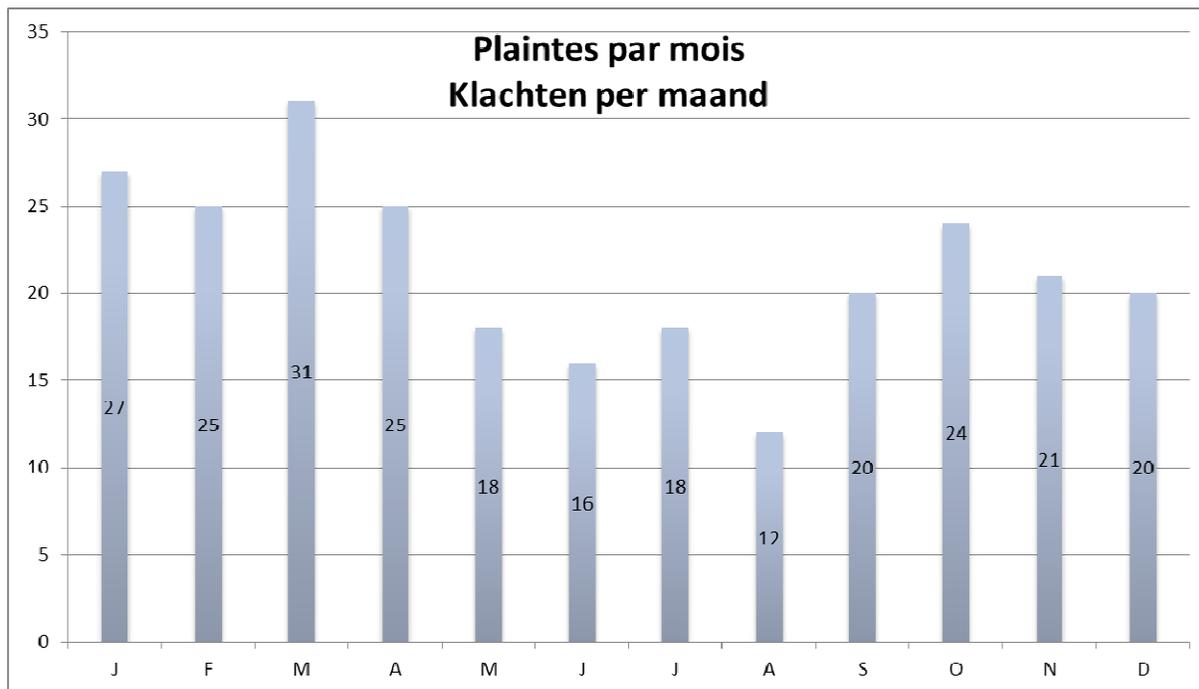
Le rapport 2014 a été réalisé pour le premier semestre par Jean-Pierre Reynaerts et pour le second semestre par Jean-Pierre Alvin.

Statistiques

Nombre total de plaintes en 2014 et évolution de 1992 à 2014



Si le nombre total de plaintes reçues par le médiateur a enregistré dès 2007 – 2008 une spectaculaire augmentation, celle-ci trouve son origine dans l'accessibilité aisée liée à l'internet. Et si, en 2012, on constate un maximum historique de 760 dossiers, c'est dû en partie à un événement tragique survenu en avril qui, à lui seul, a compté pour une centaine de plaintes. Depuis lors, on enregistre une importante décroissance de plus de 20% en 2013 et de près de 60% en 2014. Nous reviendrons sur cette tendance structurelle plus loin dans ce rapport.



Si l'on excepte une légère pointe en mars, le nombre de dossiers est d'une étonnante stabilité au fil des mois, période d'été non comprise. Comme les années précédentes, il n'y a aucune explication rationnelle à cette traditionnelle augmentation constatée en mars-avril.

En ce qui concerne la proportion des plaintes par langue, le ratio reste stable au fil des ans et tourne autour de 27% en néerlandais et de 3% cette année en anglais.

Les plaintes sont-elles recevables ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2014
Oui	11	8	11	14	13	4	9	2	5	11	7	6	101
Non	16	17	20	11	5	12	9	10	15	13	14	14	156
Oui %	41%	32%	35%	56%	72%	25%	50%	17%	25%	46%	33%	30%	39%
Non %	59%	68%	65%	44%	28%	75%	50%	83%	75%	54%	67%	70%	61%

Le nombre de plaintes recevables de 39% est un nouveau record. Pour rappel, la proportion de plaintes recevables, qui était de 16 % seulement en 2007, s'est élevée à 22 % pour 2008 et à 24 % en 2009 pour redescendre à 17 % en 2012.

La raison en est certainement la parfaite lisibilité du site www.ombudsman.be qui classe tous les médiateurs et ombudsmans de Belgique et qui permet ainsi aux plaignants de ne pas se fourvoyer dans la démarche.

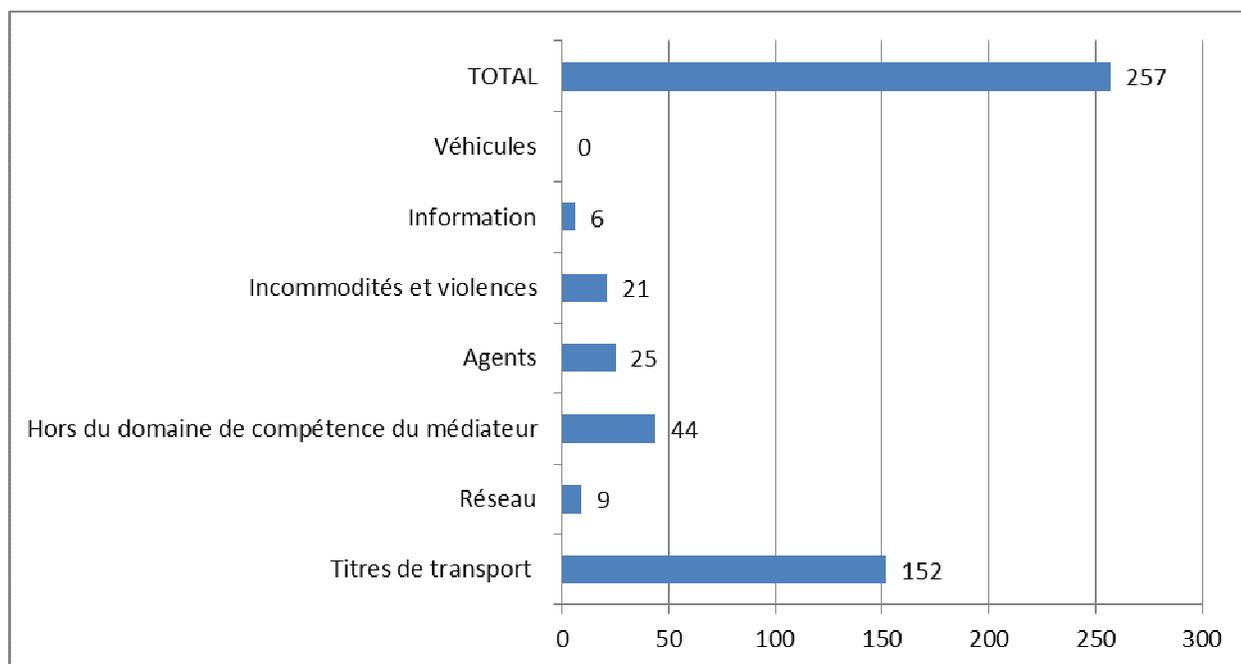
Par ailleurs, qu'une plainte soit irrecevable n'empêche pas que le plaignant puisse néanmoins recevoir satisfaction. Bien que rien ne l'y oblige, le médiateur tente de rendre service aussi aux plaignants dont la plainte n'est pas recevable.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2014
Oui	12	12	15	11	6	12	9	6	9	14	15	6	127
Non	15	13	16	14	12	4	9	6	11	10	6	14	130
Oui %	44%	48%	48%	44%	33%	75%	50%	50%	45%	58%	71%	30%	49%
Non %	56%	52%	52%	56%	67%	25%	50%	50%	55%	42%	29%	70%	51%

En 2012, 74 % des plaignants avaient obtenu satisfaction. C'était 73 % en 2011. Mais on vient de 59 % en 2007 et en 2013, seuls 53 % des plaignants ont reçu une réponse qui leur était favorable. En 2014, on tombe sous la barre des 50 %, ce qui peut refléter à la fois un durcissement des positions de la STIB en certaines matières, mais aussi la difficulté à résoudre des cas qui se présentent « en deuxième ligne », la « première ligne » ayant résolu les cas les plus évidents.

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?



Les titres de transport, y compris les « incidents de perception », restent de loin la grande majorité des dossiers traités par le service de médiation puisqu'ils représentent 59% de l'ensemble des plaintes. « Hors du domaine de compétence du médiateur » est en diminution constante depuis quelques années ; avec seulement 45 plaintes (18%), c'est probablement la résultante d'une meilleure présentation des compétences au sein du site « www.ombudsman.be ».

Les « incommodités et violences » ainsi que le « comportement des agents » sont eux aussi en spectaculaire régression, preuve d'un travail en amont de l'entreprise tant au niveau de la prévention que de la formation.

Enfin, aucune adaptation mal comprise du réseau n'étant à déplorer, cet item devient marginal tout comme l'information et l'état des véhicules, deux domaines qui ont réellement progressé en quelques années à la STIB.

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	Total	
11100	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Bruit-vibrations des installations (escalators)
11200	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Bruit-vibrations des véhicules
12000	1	0	4	2	0	2	1	0	1	1	1	1	14	Code de la route
13000	0	3	0	0	0	0	0	2	1	1	4	2	13	Divers
14000	0	2	0	0	0	3	1	0	1	1	2	2	12	Concerne un autre médiateur
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Excès de vitesse du tram
21110	0	0	3	2	1	2	0	2	0	1	0	1	12	Titre de Transport : Achat difficile / files, internet, coût
21120	2	0	1	1	1	1	0	0	2	0	0	0	8	TT : Achat / difficulté d'obtenir la réduction à laquelle on a droit
21210	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	TT : Rembourser un solde d'abonnement
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	TT : Rembourser des oblitérations excédentaires
21230	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3	0	7	TT : Rembourser en suite de défectuosité d'un appareil ou d'un titre
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	TT : Rembourser un titre de transport avalé par l'oblitérateur
21310	11	7	11	10	11	3	7	6	6	12	8	4	96	TT : Incident / Erreur de la STIB ou du client, défectuosité du matériel
21320	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	9	TT : Incident / Perte, vol, oubli
21330	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	TT : Incident / Présence dans les installations sans intention de voyager
21340	2	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	8	TT : Incident / Contestation de la répétitivité
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT : Incident / Contestation des frais administratifs
21360	0	3	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	6	TT : Incident / Recouvrement (aménagement, plan de paiement)
22100	2	0	1	2	0	1	1	0	1	0	0	1	9	Réseau : horaires et lignes (y compris attestations de kilométrage)
22200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Réseau : arrêts
23100	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	2	5	Agent : Ne s'est pas arrêté
23200	1	2	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	8	Agent : Manière de conduire (y compris usage du gsm)
23300	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	4	10	Agent : Propos désagréables ou maltraitance
23400	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	Agent : Portes
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Véhicules
25100	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	4	Incommodités, violences : Propreté et infrastructures
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Pertes d'objets et dommages (poussettes)
25310	3	2	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	10	Incommodités, violences : Accident de personne / chutes
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités, violences : Accident de personne / suicides
25400	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	Incommodités, violences : Agressions
25500	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3	Incommodités, violences : Enfermé dans une station de métro
26100	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	Information, communication : information statique
26200	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	Information, communication : information dynamique (incidents)
	27	25	31	25	18	16	18	12	20	24	21	20	257	

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

Typologie et analyse des plaintes

1. Plaintes ne concernant pas les services de la STIB aux usagers

Ces plaintes sont irrecevables. Le médiateur en informe le plaignant.

1.1. Vibrations et autres nuisances aux riverains

1.1.1. Vibrations et autres nuisances attribuées aux installations

01024

Madame P dénonce les nuisances sonores engendrées par un escalator de la station de métro Bockstael. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur informe Madame P que sa plainte a été transmise par le département Customer Care au responsable des escalators de la STIB.

Cependant, il prend lui-même contact avec le responsable des escalators. L'escalator est à l'arrêt. Dans les jours qui suivent, il est réparé et remis en service. Le médiateur en informe Madame P.

03031

Madame P se plaint des bruits et odeurs provenant du terminus provisoire du bus de la ligne 53. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Le médiateur indique à Madame P comment procéder.

1.1.2. Bruit et vibrations attribués aux véhicules

03008

Monsieur D s'est plaint à la médiatrice de la commune d'Ixelles à propos des vibrations des trams rue de la Brasserie. Il attribue ces vibrations à des travaux récents qui auraient été mal faits. Il met également en cause les trams du type T2000. Le médiateur indique à sa collègue d'Ixelles qu'il n'est pas compétent pour les plaintes des riverains. Monsieur D peut se plaindre à la STIB via les adresses communiquées au moment du chantier. À la réception d'une telle plainte, la STIB prend rapidement contact avec le riverain. Elle inspecte la voie et, si nécessaire, elle installe des appareils enregistreurs de vibrations. Très souvent, l'inspection permet d'enlever un corps étranger, comme un boulon tombé d'une voiture par exemple, et cela suffit à régler l'affaire. Parfois, il y a un défaut local à la voie, comme une soudure défectueuse, et la STIB refait correctement la soudure. Pour ce qui est du T2000, il faut rappeler que sa conception répondait à la demande de trams plus confortables et plus larges (2,30 m au lieu de 2,20 m jusqu'alors), à plancher bas (0,30 m) et sans emmarchement avec la contrainte de conserver les voies sans modifier l'entrevoie et sans modifier les courbes. Pour réaliser cela, le boggy a été articulé, c'est-à-dire que chaque rail supporte une roue-guide, plus petite, et une roue porteuse. Cette dernière reçoit la plus grande part de la charge, ce

qui explique que, lors d'un rebond – sur un corps étranger ou sur un aiguillage par exemple – l'effet est plus important.

03016

Madame J se plaint de la déviation de la ligne de bus 53 par l'avenue de son domicile.

La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Avec l'autorisation de Madame J, le médiateur fait suivre sa réclamation au service Customer Care de la STIB. Madame J remercie.

04001

Madame B se plaint des bruits et vibrations engendrées par le passage des trams 62 et 94 dans l'artère qu'elle habite. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur indique à Madame B comment introduire une plainte à la STIB.

1.2. Code de la route

1.2.1. Conflits avec des usagers faibles

Remarque générale: le tram n'est pas soumis au code de la route (art.1 du Code). La raison en est que les véhicules sur rails n'ont pas la même capacité de freinage. En revanche, le règlement interne de la STIB impose aux conducteurs d'être prudents à l'approche des piétons et de les avertir dans certaines circonstances. Les passages piétons sont progressivement complétés ou remplacés par des marquages spécifiques lorsqu'ils traversent des voies de tram. Mais il faut néanmoins remarquer que la « priorité absolue » du tram se heurte à l'application de l'article 42.4.6. qui stipule : « Sauf s'ils y sont autorisés par des feux de signalisation, les piétons ne peuvent s'engager sur un passage pour piétons traversant des rails de tram ou un site propre de tram lorsqu'un tram approche. Dans une réponse sur l'interprétation de cet article, l'IBSR répond : « En effet, si un passage à niveau ou un carrefour est réglé par des feux de signalisation, les règles de priorité ne sont pas d'application. Tant le tram que le piéton doivent respecter les feux. »

1.2.1.1. Piétons-bus/tram

06011

Madame K attire l'attention sur le comportement d'un wattman de la ligne 3.

Le médiateur n'étant pas compétent pour les plaintes en relation avec des manquements au règlement sur la circulation routière, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur indique comment introduire une plainte à la STIB.

Le médiateur rappelle que les piétons sont soumis au règlement sur la circulation routière (code de la route) et celui-ci ne rend pas le piéton prioritaire sur les trams, sauf quand les feux de signalisation priorisent l'un par rapport à l'autre.

Selon l'article 12.1 du code de la route : « Tout usager doit céder le passage aux véhicules sur rails ; à cette fin, il doit s'écarter de la voie ferrée dès que possible. »

C'est pourquoi les passages piétons des voies de tram sont marqués spécialement afin d'attirer l'attention à la fois des conducteurs et des piétons. Ce marquage, qui résulte d'une concertation entre les acteurs institutionnels – Parquet, police, administrations, etc. – n'est toutefois pas réglementé dans le code de la route.

Les véhicules sur rail ne sont pas soumis au code de la route, conformément à son article 1. Mais les conducteurs de tram se conforment à des règlements propres à l'exploitation des tramways. Ces règlements les incitent à la prudence à l'approche des piétons.

Ces dispositions trouvent leur origine dans la capacité de freinage des véhicules sur rail, qui est très inférieure à celle des véhicules sur pneus en contact avec la route.

Outre que la masse d'un tram dépasse celle d'un camion, il faut retenir que le contact fer-fer entre la roue et le rail limite la capacité de décélération.

En pratique, il n'est pas raisonnable de compter sur une décélération à plus de 1,1 m/s². Encore faut-il savoir qu'une telle décélération projette les passagers au sol et que, par conséquent, il faut la réserver aux freinages d'urgence.

10014

Mme W. souhaite apporter une fin amiable à une action de justice, qui est en cours depuis le décès tragique de son frère dans un accident avec un tram. Le médiateur n'est pas compétent, mais il transfère la demande au service contentieux et en avise Mme W.

12011

Mme C. a eu des échanges de mail avec le service clientèle de la STIB concernant les règles de priorité des trams. Elle est en profond désaccord avec les réponses de ce service et souhaite avoir l'avis du médiateur. Bien que la plainte concerne une interprétation du code de la route, le médiateur la déclare recevable car en rapport avec le mode de conduite des tramways et la sécurité en général des piétons, pour la plupart usagers de la STIB dans cet environnement. Le médiateur s'enquiert auprès de la direction Tram de la communication interne qui est organisée en parallèle avec la vaste campagne "priorité au tram" vis-à-vis du grand public. Il répond qu'un accent est bien donné auprès des conducteurs sur une conduite défensive vis-à-vis des usagers faibles même et surtout dans le cas de figure où des feux de signalisation leur donnent la priorité de traverser par rapport au tram.

1.2.1.2. Cycliste-bus/tram

04002

Madame G dénonce le comportement d'un conducteur de tram à l'égard d'une cycliste. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le règlement sur la circulation routière.

Le médiateur indique à Madame G comment introduire une plainte à la STIB.

09002

Madame U qui est cycliste critique la manière de conduire d'un chauffeur de bus de la ligne 66.

La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur indique à Madame U comment procéder.

Madame U remercie.

1.2.2. Conflits avec des automobilistes

1.2.2.1. Collisions avec des automobiles

03026

Un courtier en assurances intervient en faveur de Madame B qui a eu un accident de la circulation avec un véhicule de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne vient pas d'un usager des services de la STIB et parce qu'elle est en lien avec le code de la route.

Le médiateur informe le courtier qu'il a transmis le courriel au service du contentieux de la STIB.

03027

Un autobus a endommagé le rétroviseur du véhicule de Monsieur G. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager et qu'elle concerne le code de la route.

Le médiateur avise Monsieur G qu'il transmet au service du contentieux de la STIB.

1.2.2.2. Pro Justitia dressés par des agents de la STIB dans le cadre du code de la route

03005

La voiture de Monsieur R se trouvait sur l'emplacement d'un arrêt d'autobus.

Monsieur R conteste qu'il s'agisse d'un stationnement. Les plaintes des automobilistes ne sont pas recevables, étant donné qu'ils n'agissent pas en tant qu'usagers des services de la STIB. De plus, les plaintes concernant des manquements au code de la route sont exclues de la compétence du médiateur. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur indique à Monsieur R comment procéder.

03011

Les agents de la STIB ont dressé un procès-verbal au fils de Monsieur T dans le cadre d'une affaire de roulage. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le code de la route.

Le médiateur indique à Monsieur T comment procéder.

04018

Monsieur M fait état des circonstances qui ont amené sa fille à commettre l'infraction sanctionnée par un pro justitia de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le code de la route.

Le médiateur rappelle comment Monsieur M peut faire connaître ses observations.

1.2.2.3. Règlements communaux

01010

Monsieur D habite à proximité d'Anvers. Il travaille à Bruxelles. Jusqu'alors, il parquait sa voiture gratuitement à proximité de la station Heysel. Tout le quartier est maintenant équipé de parcmètres. Monsieur D a fait part de son mécontentement à la Ville de Bruxelles, aux pouvoirs publics flamands et à la Région de Bruxelles-Capitale. Il fait parvenir copie de ces échanges au médiateur. Le médiateur considère qu'il s'agit bien d'une plainte. Cependant, le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes qui concernent le règlement sur la circulation routière. La plainte n'est pas recevable.

11018

M. F. interpelle le médiateur à propos du non-respect du sens unique de la chaussée de Gand par les automobilistes qui continuent à emprunter le site propre du tram, au mépris du signal sens interdit. La plainte n'est pas recevable, mais après concertation avec la direction "Public Affairs" de la STIB, le médiateur transfère le courriel pour contact et réponse.

1.2.2.4. Conflits entre automobilistes et chauffeurs de bus

06010

Madame B explique qu'un chauffeur de bus circule dangereusement. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le code de la route. Le médiateur indique à Madame B comment procéder.

1.2.2.5. Infrastructures routières

07005

Madame L a démoli son véhicule sur une zone de travaux de la STIB. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le code de la route. Le médiateur conseille à Madame L de s'adresser au service contentieux de la STIB.

1.3. Divers

1.3.1. Demandes concernant les ressources humaines de la STIB

02003

Madame M n'a pas reçu de réponse du service Human Resources de la STIB à son dossier de candidature. Le médiateur n'est compétent que pour les plaintes des usagers. Il avise par conséquent Madame M qu'il ne peut pas considérer son courriel comme une plainte recevable auprès du médiateur. Il lui indique cependant comment elle peut introduire une candidature à la STIB via un formulaire en ligne. La STIB ne répond pas aux candidatures introduites par d'autres moyens.

02022

M. K. n'a pas eu de nouvelle depuis l'introduction de son dossier de candidature à la STIB. Le médiateur explique qu'il n'est pas compétent et lui indique comment procéder.

09006

Madame S est sans nouvelles de sa candidature comme agent de conduite à la STIB. Sa plainte n'est pas recevable du fait qu'elle n'est pas un usager. Le médiateur donne un certain nombre de conseils à Madame S.

11005

Mme K. envoie une lettre de motivation pour réaliser un stage à la STIB. Le médiateur transmet au service adéquat.

12013

Madame S. sollicite un emploi de chauffeur pour son fils. Le médiateur se déclare incompétent pour ce type de requête et lui envoie les coordonnées du site "job.stib.be".

1.3.2. Demandes à la STIB

02023

Monsieur G demande l'installation d'un abribus devant son commerce situé à l'arrêt Hauwaert, sur la ligne 59. Le médiateur informe Monsieur G qu'il n'est compétent que pour les plaintes des usagers des services de la STIB.

11008

Mme B. souhaite un plan de paiement pour apurer son amende. Le médiateur transmet au service concerné.

11009

Mme A. souhaite un plan de paiement pour apurer son amende. Le médiateur transmet au service concerné.

11015

Mme V., courtier en assurances, souhaite obtenir des renseignements à propos d'un sinistre entre un bus et le véhicule d'un de ses assurés. N'obtenant pas de réponse par mail et par téléphone, elle s'adresse au médiateur qui se déclare incompétent mais qui transmet le dossier aux gestionnaires du service contentieux de la STIB, chargés des accidents.

1.3.3. Plaintes ne concernant pas la STIB

08002

Monsieur J a un souci avec le SPF Finances en tant que débiteur d'aliments.
Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur lui conseille de s'adresser directement au SPF Finances.

08003

Monsieur B s'est fait verbaliser pour stationnement illégal sur le territoire de la commune d'Anderlecht.
La plainte n'est pas recevable.
Le médiateur conseille à Monsieur B de s'adresser directement aux services communaux.

10001

Mme P. part en vacances et après quelques retards de train, arrive à l'aéroport de Charleroi où elle produit des documents d'embarquement incorrects. L'impression de ces documents lui est facturée à 2x70 euros et elle en demande le remboursement. Le médiateur, après s'être déclaré totalement incompétent en la matière, lui indique les coordonnées de Ryanair et de Charleroi Airport.

12008

M. V., agent d'assurances, envoie un dossier d'expertise à un de ses clients, M. Y, qui a été heurté par un tram. Le médiateur l'informe qu'il n'est pas le destinataire de ce courrier.

1.4. Plaintes destinées à d'autres ombudsmans

Chaque médiateur reçoit des plaintes qui ne lui sont pas destinées mais leur nombre est également en diminution..

En 2014, le médiateur auprès de la STIB n'a reçu que 12 plaintes destinées à d'autres médiateurs et ombudsmans.

Si l'état de la plainte le permet, le médiateur de la STIB transmet directement à son collègue concerné. Sinon, il oriente le plaignant.

1.4.1. Médiateur flamand

02017

Les enfants de Madame D ont encouru une surtaxe sur la ligne De Lijn n° 780. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur suggère de s'adresser à son collègue, le médiateur flamand. Madame D remercie.

11004

Mme C. écrit erronément au médiateur de la STIB pour un incident qui s'est produit sur les lignes de De Lijn. Le médiateur l'aiguille vers le bon collègue.

11011

Mme B. écrit erronément au médiateur de la STIB pour un incident qui s'est produit sur les lignes de De Lijn. Le médiateur l'aiguille vers le collègue concerné.

12020

M. S. se plaint des chauffeurs qui "urinent sur sa haie" au terminus. La plainte n'est pas recevable car elle concerne des lignes exploitées par un sous-traitant de De Lijn. Le médiateur fournit au plaignant les adresses mail de De Lijn et du Vlaamse ombudsman.

1.4.2. Médiateur rail

07002

Monsieur M est contrarié par une grève de l'Eurostar.

La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui conseille de s'adresser à sa collègue, la médiatrice du rail.

10022

Mme L s'adresse au médiateur de la STIB pour des retards récurrents de trains. Le médiateur lui communique les coordonnées correctes où adresser sa plainte.

1.4.3. Médiateur des assurances

06006

Madame B, agent d'assurances, conteste le refus des compagnies d'assurer un automobiliste. Le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur communique les coordonnées de sa collègue, l'ombudsman des assurances.

09016

Mme B. se plaint de la vente forcée d'une police d'assurance incendie dans le cadre d'un contrat de location. La plainte n'est pas recevable puisqu'elle ne concerne en rien la STIB. Le médiateur conseille à Mme B. de s'adresser à sa collègue ombudsman des assurances.

1.4.4. Médiateur du SPF Economie

06004

Madame B est agent d'assurances. Madame B se plaint d'une loi qui autoriserait les concessionnaires des marques d'automobile à vendre des assurances. La plainte ne concerne en rien la STIB et, donc, elle n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle les coordonnées du SPF Économie.

1.4.5. Service plaintes de la Région

06005

Monsieur D se plaint des taxis Collecto qui seraient, selon lui, un service de la STIB.

Le médiateur détrompe Monsieur D. Le service Collecto utilise des arrêts de la STIB et les abonnés de la STIB bénéficient d'un tarif préférentiel. Mais le service de taxis Collecto n'est pas un service de la STIB. Le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle l'adresse et le numéro de téléphone de la Direction des Taxis du SPB (Service Public Régional de Bruxelles) Bruxelles-Mobilité ainsi que l'adresse e-mail du service des plaintes de la Région.

12003

M. L s'informe de la double prime vélo Bruxell'air que la STIB ne lui accorde pas. Renseignements pris, le client a demandé la double prime sous la forme d'un abonnement MTB et d'une prime vélo. Le dossier est transmis au service clients, le médiateur n'étant pas compétent. A l'analyse du courrier reçu par le plaignant, il semble qu'une confusion est possible à cause de l'utilisation d'un « surligneur ». Il convient d'envoyer des conditions d'attribution plus claires. **Ce sera une des recommandations du médiateur.**

1.4.6. Fonctionnaire-délégué de la Région

02024

Monsieur L conteste un procès-verbal qui date de plus de trois mois et il ne fait pas état d'une plainte qu'il aurait introduite à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Cependant, le médiateur s'informe. Le procès-verbal donne lieu à une amende administrative. Les amendes administratives sont du ressort du fonctionnaire-délégué de la Région. Celui-ci n'a pas donné suite. Néanmoins, les huissiers ont poursuivi le recouvrement et ont même répondu aux observations écrites de Monsieur L. Dans leur réponse, les huissiers écrivent qu'il n'y a pas de recours envers les amendes administratives. Cette réponse des huissiers est erronée. Outre les observations adressées au fonctionnaire-délégué, le recours s'exerce devant le Tribunal de Première Instance. En d'autres termes, les huissiers, mandatés par la STIB, ont privé Monsieur L du droit d'être entendu.

Par ailleurs, le contrôleur avait dressé cinq procès-verbaux en suite du même incident. Certains d'entre eux ne donnaient pas lieu à une amende administrative, mais bien à une surtaxe administrative. Les surtaxes administratives ne sont pas du ressort du fonctionnaire-délégué. Renseignements pris le médiateur informe Monsieur L que les procès-verbaux sont restés et resteront sans suite.

2. Concerne les services de la STIB

2.1. Titres de transport

2.1.1. Acquisition

2.1.1.1. Difficulté d'acquérir un titre

03006

Monsieur B n'a pas obtenu les abonnements commandés pour le personnel de sa société. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur B que, afin de l'aider, il a transmis son courriel au département Customer Care de la STIB.

03007

Monsieur D qui vit en Flandre a erronément acheté deux abonnements 65+ dont il n'a aucune utilité. Il devait simplement se rendre de la gare du Midi au Heysel et retour. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Monsieur D comment procéder. Cependant, il transmet la plainte au département Customer Care.

03029

Monsieur W s'est trompé lors de l'achat « online » d'un ticket. Il en a acheté un autre. Il a entendu que les achats « online » ne sont jamais remboursés. Monsieur W demande si c'est bien correct. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur expose les cas dans lesquels la STIB rembourse au moins partiellement.

04016

Madame C a payé une carte de 10 voyages à un automate de vente. La carte ne lui a pas été délivrée. Elle réclame le remboursement. Faute d'avoir été d'abord introduite à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable

Le médiateur indique à Madame C comment procéder.

04017

Madame M expose qu'elle a dépensé 2 x 49 euros à une borne en essayant de recharger un abonnement sur sa carte MoBIB. Ensuite, Madame M a encore déboursé 49 euros au Kiosk où l'abonnement a enfin été chargé. Madame M s'adresse directement au médiateur, sans avoir introduit de plainte à la STIB, afin d'obtenir le remboursement de 98 euros. Faute d'une plainte introduite à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur rappelle à Madame M comment introduire une plainte à la STIB.

05007

Au lieu de l'abonnement mensuel STIB qu'il souhaitait charger sur sa carte MoBIB, Monsieur V a chargé un abonnement mensuel MTB. Ayant vu son erreur, Monsieur V a alors chargé un abonnement mensuel simple, espérant que cette deuxième transaction annulerait la première. Monsieur V est persuadé qu'il a maintenant deux abonnements pour le même mois. Il demande le remboursement de l'abonnement mensuel MTB. Monsieur V n'a pas obtenu de réponse du département Customer Care au téléphone. La plainte est recevable.

Le médiateur prend contact avec le département Customer Care et celui-ci appelle Monsieur V. Monsieur V décide de conserver l'abonnement MTB et le mensuel simple pour le mois suivant. Le médiateur clôture le dossier.

06009

Madame H se plaint qu'un chauffeur de bus de la ligne 47 a refusé de lui changer un billet de 20 euros. Madame L n'a pas encore introduit de plainte à la STIB pour ce motif. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle à Madame H comment introduire une plainte à la STIB.

Cependant, il confirme que les conducteurs ne sont pas tenus de changer les billets au-delà de 5 euros. La STIB a pour cela deux motifs au moins. Le premier motif est la sécurité, en évitant que le conducteur transporte un fonds de caisse qui attise les convoitises. Le second concerne le respect de l'horaire, sachant que l'opération de change prend du temps.

Le même motif de régularité amène à favoriser l'achat préalable en vendant le ticket moins cher hors véhicule.

Accessoirement, les automates de vente GO rendent la monnaie jusque 40 euros.

Cependant, lorsque le conducteur dispose d'assez de monnaie, il accepte d'autant plus volontiers de faire le change qu'il se facilite ainsi la tâche en fin de service. Il est en effet plus facile de compter un petit nombre de billets qu'un grand nombre de pièces.

En revanche, quand le conducteur n'a pas de monnaie, il s'en tient au règlement.

06016

Madame C refuse de payer 5 euros pour le remplacement de sa carte MoBIB.

La plainte est recevable. Le médiateur explique que la carte à puce a une durée de vie de 5 ans à condition d'être manipulée avec autant de précaution qu'une carte de banque. Devant les autres cas qui se sont déjà

présentés, la réponse apportée a toujours été la même. Le médiateur conclut dès lors que la STIB ne pourra pas faire d'exception. Il déclare la plainte non fondée.

08005

Madame B a tenté d'acheter une carte de 10 voyages à un AVM. La carte n'a pas été délivrée mais son compte en banque a été débité. Elle demande le remboursement du titre payé et non reçu.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame B qu'il transmet sa plainte au service compétent.

Madame B remercie.

08011

Monsieur R a renouvelé son abonnement annuel MOBIB.

Il refuse de payer les 5 euros pour le remplacement de sa carte MOBIB qui est amortie.

La plainte est recevable.

Le médiateur explique à Monsieur R que, même si la carte a été conservée avec soin et qu'elle n'a pas de faiblesse technique avérée, sa durée de vie est estimée à 5 ans par le fabricant.

Il rappelle dans la foulée « les règles d'utilisation particulières des cartes MoBIB » :

« La carte MOBIB a une durée de vie estimée à au moins cinq ans. En cas de dysfonctionnement technique dans les cinq premières années d'utilisation, l'utilisateur peut solliciter son remplacement sans frais. Le remplacement de la carte au-delà de cette période fera l'objet de frais administratifs à charge du client au prix fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990. »

De même, dans le formulaire d'inscription que chaque client remplit et signe, il est bien stipulé également au verso, alinéa 2.14, que « au-delà de cinq ans, le remplacement de la carte est payant ».

Il s'agit donc d'une obsolescence technique prévisible (et annoncée) et parfaitement prévue au niveau des frais, tant contractuellement que dans l'ordonnance bruxelloise fixant les tarifs de la STIB.

Plusieurs cas similaires se sont déjà présentés et le respect de ces « règles de transport » a toujours été la réponse apportée dans un souci d'équité et d'égalité entre tous les usagers.

Le médiateur conclut dès lors que la STIB ne pourra pas faire d'exception.

Il déclare en conséquence la plainte recevable mais non fondée.

Une des recommandations du médiateur sera d'ajouter la date de péremption de la carte MoBIB sur celle-ci, indépendamment de la durée du contrat de transport qui y est chargé.

10024

M. D. s'adresse au médiateur car l'abonnement mensuel qu'il a acheté le 30 septembre ne court que jusqu'au 29 octobre 2014. La demande n'étant pas du ressort du médiateur, elle est transmise au service clients, qui est compétent.

12007

Mme L. se plaint qu'elle n'a pas reçu une nouvelle carte MoBIB envoyée par la Poste, l'ancienne étant renvoyée défectueuse. La plainte n'est pas recevable auprès du médiateur qui transmet le message au service clients. A l'analyse, Mme L. est mandataire communale et le nouveau laissez-passer est bien en cours d'envoi par le service compétent.

2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

01012

Monsieur K s'étonne de ne pas pouvoir obtenir une carte d'accompagnateur qui lui permettrait de circuler gratuitement avec son fils handicapé dans les transports publics de Bruxelles. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Ayant reçu l'autorisation de Monsieur K, le médiateur transmet le courriel au département Customer Care de la STIB.

01027 (suite du 01012)

Monsieur K, dont le fils est handicapé, a vainement tenté d'obtenir de la STIB une carte gratuite d'accompagnateur. Monsieur K expose que la STIB refuse de prendre en compte le titre d'accompagnateur que la Deutsche Bahn lui a attribué. Monsieur K considère qu'il s'agit d'une discrimination envers un ressortissant d'un État membre de l'Union Européenne. La STIB a répondu qu'il n'y avait pas de reconnaissance mutuelle des statuts des personnes handicapées. La plainte est recevable.

Le médiateur remarque que l'octroi de la carte d'accompagnateur relève de la compétence de l'État fédéral, qui exerce aussi la tutelle de la SNCB tandis que la tutelle de la STIB appartient à la Région. La SNCB est seule habilitée à délivrer la carte d'accompagnateur. Cette carte n'est pas un titre de transport. La STIB reconnaît la carte délivrée par la SNCB. La STIB charge alors la carte MoBIB de la personne handicapée de deux titres de transport : l'abonnement de la personne handicapée et le titre d'accompagnateur. À chaque voyage, il y a donc lieu de valider le titre à deux reprises. Ce règlement ne fait aucune distinction de nationalité entre les voyageurs. Il n'y a donc aucune discrimination et par conséquent la plainte n'est pas fondée.

03010

Madame B a été employée à la STIB dans le cadre d'un contrat à durée déterminée. À ce titre, Madame B avait droit à un abonnement gratuit. Mais Madame B avait acquis un abonnement annuel. La STIB n'a pas fait droit à la réclamation de Madame B qui veut voir compenser la période de plusieurs mois où l'abonnement gratuit chevauchait l'abonnement annuel. Le médiateur considère qu'il s'agit de la plainte d'un usager. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que la STIB avait annulé l'abonnement annuel pour le remplacer par l'abonnement gratuit. Ensuite, la période annulée n'avait pas été reportée. La STIB a donc vendu deux fois le même service. En effet, Madame B avait payé intégralement son abonnement annuel, d'une part ; elle avait droit à l'abonnement gratuit pendant les mois où elle travaillait à la STIB, d'autre part.

Le médiateur propose que la STIB compense intégralement. La STIB chargera, sur la carte MoBIB, des périodes d'abonnement équivalentes. Pour des raisons techniques, le chargement se fera en plusieurs fois.

04019

Madame D, mère de famille nombreuse, s'insurge d'avoir dû payer le prix plein pour l'abonnement scolaire de son fils âgé de 12 ans, alors que deux autres de ses enfants sont déjà titulaires d'un abonnement scolaire. Madame D n'accepte pas la réponse de la STIB qui dit : « il s'avère que le tarif dégressif s'applique du 1er février de chaque année jusqu'au 31 janvier de l'année suivante. » Madame D avance que cette règle n'est pas connue. La plainte est recevable.

La STIB renvoyait Madame D à la page de son site www.stib.be consacrée aux abonnements scolaires. Nous y lisons ceci.

« Un tarif dégressif est octroyé à partir du 2e abonnement scolaire acquis par une même famille aux conditions suivantes :

1. *Le tarif dégressif ne dépend pas de l'âge des enfants de la famille, mais bien de l'ordre chronologique dans lequel les abonnements scolaires ont été achetés.*
 2. *Tous les abonnements doivent être émis et prendre cours dans la même période de tarification (du 1er février 2014 au 31 janvier 2015). La date de début d'abonnement est la date prise en compte.*
 3. *Les dates de début des abonnements supplémentaires doivent être situées dans cette même période de tarification.*
 4. *Un nouvel abonnement ne peut commencer avant la date de fin de validité de l'abonnement en cours.*
- Pour bénéficier du tarif réduit, vous devrez nous fournir une composition de ménage récente. »
- Les mêmes textes et schéma se retrouvent dans les brochures des tarifs. Dès lors, la STIB n'a pas manqué à son obligation de renseigner. La plainte pour défaut d'information n'est pas fondée.
- Par ailleurs, un tarif s'applique à une période et la STIB ne peut pas y déroger. En l'occurrence, les tarifs actuels de la STIB sont d'application pour un an à partir du 1er février. Dans sa réponse, la STIB n'a pas manqué de rappeler que les prochains achats d'abonnement scolaire de la famille, dans la même période tarifaire, bénéficieront du tarif dégressif.
- En conclusion, la plainte n'est pas fondée.

05004

Monsieur N, qui a plus de 65 ans, vient de recevoir sa carte MoBIB De Lijn ainsi qu'un dépliant qui mentionne que les personnes de plus de 65 ans qui bénéficient de l' « intervention majorée » ont droit à un abonnement gratuit STIB. Monsieur N a l'attestation de la mutuelle. Il demande donc que la STIB lui remette l'abonnement gratuit. Monsieur N ne s'est pas encore adressé à la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

En consultant le site www.stib.be et après avoir pris contact avec le département Customer Care, le médiateur explique que Monsieur N pourra de toute manière se procurer l'abonnement gratuit dans une Bootik de la STIB. Malheureusement, les cartes MoBIB des réseaux STIB et De Lijn ne sont pas encore mutuellement reconnues. Monsieur N devra donc acheter la carte MoBIB STIB, qui coûte 5 euros. Si Monsieur N dispose d'une carte MoBIB de la STIB, il pourra faire les démarches par internet à condition d'avoir aussi un lecteur de carte d'identité à puce.

06002

Madame D a acquis un abonnement Bruxell'Air en renonçant à l'immatriculation de son auto. Madame D avait déjà un abonnement STIB en cours. Madame D n'est pas d'accord sur le calcul du remboursement partiel de son abonnement en cours.

Madame D n'a pas encore introduit de plainte à la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur indique comment procéder.

09010

Mme R., mère de 3 enfants, tous clients STIB. Depuis 2014, la dernière a 12 ans et n'a plus eu droit à la gratuité de son abonnement. Elle devrait toutefois profiter de la gratuité en tant que 3^e enfant. Or, lors de son achat en Bootik le 27 janvier 2014, on lui a expliqué que tous les abonnements devaient être pris dans la même année et qu'elle devait payer 120 euros pour ce 1^{er} abonnement de l'année. Lorsque les autres seraient renouvelés plus tard, ils seraient comptés à 50 euros pour le 2^e et gratuit pour le 3^e de l'année. Toutefois, lorsqu'elle a renouvelé ces 2 autres abonnements, elle a à nouveau dû payer 120 et 50 euros, car, lui explique-t-on, l'année tarifaire commence le 1^{er} février et non le 1^{er} janvier. Les informations données en Bootik étant incorrectes, Mme R. veut être remboursée des 120 euros qu'elle a payés pour son 3^e enfant. Le médiateur fait valoir que les procédures internes de la STIB ne sont pas claires. Il faut

impérativement qu'en cas de création de carte MoBIB pour les moins de 18 ans, il soit vérifié que le nouvel abonné n'a pas déjà d'autres frères ou sœurs abonnés de la STIB. Le service ventes se range à cet avis, rembourse la cliente et décide de clarifier la procédure interne.

09013

Madame P demande que la STIB lui octroie, compte tenu de son handicap, un abonnement gratuit et une carte d'accompagnateur également à titre gratuit.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur avise Madame P qu'il transmet sa requête au service Customer care de la STIB.

Le service Customer care de la STIB fournit à Madame P les renseignements nécessaires à l'obtention de la carte accompagnateur et lui accorde une carte de 10 voyages pour la dédommager des désagréments qu'elle dit avoir subis.

2.1.2. Remboursement

2.1.2.1. Rembourser un solde

02015

Monsieur R adresse au médiateur la copie d'une lettre qu'il envoie à la STIB. Il s'étonne que la STIB ait supprimé l'abonnement mensuel « Brussels-Airport » sans information suffisante. Monsieur R, voyant qu'il ne pouvait pas acheter d'abonnement mensuel, a par la suite - et pour cette raison - acquis un simple abonnement mensuel qui ne lui est d'aucune utilité. La plainte n'est pas recevable.

Si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction, Monsieur R pourra revenir vers le médiateur.

04013

Monsieur D a renvoyé à la STIB une carte de 10 voyages qui était défectueuse alors qu'il restait encore 7 voyages. Depuis cet envoi, il s'est passé deux mois et Monsieur D n'a aucune nouvelle.

En suite de l'intervention du médiateur, tenant compte du dépassement du délai raisonnable, la STIB fait parvenir au plaignant une carte de 10 voyages.

09001

Madame L a acheté, pour son fils, ce qu'elle croyait être un abonnement pour la ligne 12.

Ce type d'abonnement n'existe plus.

Elle demande le remboursement du titre acquis erronément.

La plainte est recevable.

Renseignements pris auprès de la STIB, le médiateur avise Madame L qu'elle sera remboursée d'un montant de 49 euros.

2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

10002

M. D. est persuadé que 5 voyages se sont perdus sur sa carte MoBIB basic. La STIB lui a répondu qu'elle avait bien été utilisée complètement mais il fait appel au médiateur afin de disposer des données. Le médiateur est embarrassé car les données contenues sur la carte sont confidentielles et il n'y a pas accès.

Finalement, il lui est possible de communiquer au voyageur les dates et heures précises des voyages, sans information du trajet. M. D. semble convaincu, car il n'a pas répondu au dernier message.

2.1.2.3. Défectuosité d'un appareil ou d'un titre

01005

Madame D refuse de payer 10 euros pour le duplicata de la carte MoBIB de son fils. Elle expose que son fils a encore pu valider la carte pour faire le trajet en métro jusqu'à la Bootik où il demandait le renouvellement de son abonnement. La STIB a répondu que la dernière validation datait de plus d'un mois. La plainte est recevable. Il se trouve que la STIB a déjà renouvelé gratuitement la carte MoBIB à trois reprises et qu'elle avait encore fourni un duplicata antérieurement. Le médiateur constate que la STIB a pu vérifier l'ancienneté de la dernière validation. La plainte n'est pas fondée.

03024

Monsieur D a, suite à l'oubli de son abonnement, acheté trois tickets aller-retour. Pour l'achat du premier ticket le compte bancaire de Monsieur D a été débité de 12 euros au lieu de 4 euros. Monsieur D demande le remboursement du trop-perçu. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur informe Monsieur D qu'il fait suivre son courriel au département Customer Care. La STIB accepte de rembourser.

05010

Madame V expose qu'elle a acheté une carte de 10 voyages et une carte d'un voyage. Son compte a été débité mais elle n'a pas reçu les titres de transport. Madame V s'est d'abord adressée à la STIB et le département Customer Care lui a demandé une preuve de paiement. Madame V n'a pas répondu à la STIB. Elle s'adresse au médiateur en joignant deux copies d'écran de son smartphone. La plainte à la STIB n'a pas 30 jours. Le médiateur informe Madame V que, pour ce motif du délai de 30 jours, sa plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Cependant, le médiateur transmet au département Customer Care. Étant donné que les copies d'écran, telles que Madame C les a communiquées, ne donnent aucun détail de la transaction et ne permettent pas même de déterminer où et quand elle a eu lieu, le département Customer Care invitera Madame C à lui remettre des preuves qui puissent constituer des pièces comptables.

10015

Mme L. a écrit au service clients concernant le pointage de sa carte MoBIB, qui aurait connu des difficultés selon elle. Elle s'étonne d'être sans nouvelle après 3 jours. Vérification faite par le médiateur, la demande est bien arrivée et est en voie de traitement par le service clients. Cela est signalé à Mme L. qui remercie.

11006

Mme D. a eu des difficultés à acheter à un automate GO. Elle a par erreur acheté un abonnement mensuel au lieu d'un 2° abonnement scolaire annuel. Les tarifs étant proches, elle ne s'est rendu compte de son erreur que lors de la lecture de ses extraits de compte. Elle a adressé une plainte au service clients qui a estimé que la STIB n'était pas en tort, puisqu'il s'agissait d'une mauvaise utilisation de l'appareil. Le médiateur a fait valoir les arguments de Mme D. : tarifs quasi semblables, erreur de manipulation d'un automate. Le service clients comprend que ses procédures doivent tenir compte d'erreurs humaines et consent à rembourser la cliente et à remplacer l'abonnement mensuel en 2° abonnement scolaire annuel. **Une recommandation du médiateur sera l'amélioration de la lisibilité des tarifs sur l'écran de l'automate.**

11012

M F. s'adresse au médiateur après avoir été en contact avec le service clients. Il estime avoir été injustement traité en Bootik, s'étant entendu demander 10 euros pour une nouvelle carte MoBIB dont la puce se décrochait. Il prétend que le guichetier a abaissé son volet devant lui et a refusé de l'écouter, tout cela devant ses enfants. Il prétend que la personne avant lui n'a pas dû payer alors qu'elle avait le même problème. Le médiateur s'informe auprès des services concernés de la STIB. Il s'avère que M. F. n'a pas accepté devoir payer 10 euros pour une nouvelle carte. Il a provoqué un embarras tel que la police du métro a été appelée. Le médiateur ne peut pas intervenir et le fait savoir.

11017

Mme S. fait une demande de remboursement, suite à un dysfonctionnement d'un distributeur de cartes magnétiques. La demande n'est pas recevable comme telle, mais le médiateur transfère néanmoins le formulaire reçu en boutique ainsi que la preuve de paiement au service concerné de la STIB afin d'accélérer la procédure.

2.1.2.4. L'oblitérateur a « avalé » le titre de transport

12016

Le ticket "Airport Line" de Mme K a été avalé par le valideur. Elle a racheté un autre ticket à bord pour voyager en règle mais a demandé le remboursement de 4 euros à la STIB. Celle-ci refuse le remboursement et propose l'envoi d'un ticket "Airport Line". Mme K s'y oppose et s'adresse au médiateur. La demande est recevable. Dans son argumentaire, la cliente précise qu'elle n'aura plus l'usage des transports publics pour se rendre à l'aéroport. Le médiateur propose de remplacer le ticket "Airport Line" par des cartes de 1 voyage utilisables sur l'ensemble du réseau. Les deux parties acceptent les termes de la médiation.

2.1.3. Incidents donnant lieu à surtaxe

2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

Remarque générale. Le médiateur suppose toujours que le client et la STIB sont de bonne foi. Par conséquent, il appelle « erreur » ce que l'une des parties qualifie éventuellement de fraude tandis que l'autre se plaint d'un traitement inadéquat ou même injuste.

01001

Mademoiselle R n'a pas pu présenter d'autre titre de transport qu'un Buzzy Pazz (De Lijn). Mademoiselle R ignorait que le Buzzy Pazz n'était pas valable sur le réseau de la STIB. La STIB a maintenu la surtaxe de 100 euros. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur constate que c'est à bon droit que la STIB a maintenu la surtaxe.

La plainte n'est pas fondée.

01006

Un service social intervient en faveur de Monsieur M qui conteste une infraction. Monsieur M explique qu'il avait fait passer sa carte à un autre passager en vue de la faire oblitérer. La plainte est recevable.

De l'enquête, il ressort que la carte Jump, dont le numéro est repris au procès-verbal du contrôleur, a été compostée 2 minutes après le début du contrôle.

La plainte n'est pas fondée.

01009

Monsieur B habite dans le sud-ouest de la France. Ses deux filles mineures ont passé quelques jours à Bruxelles dans la famille d'une amie. Les trois jeunes filles circulaient ensemble. La jeune Bruxelloise est abonnée. Les deux amies de France ont acheté une carte de 10 voyages. Les contrôleurs ont constaté qu'un seul voyage avait été composté. Cependant, c'est à charge de l'amie belge qu'ils dressent procès-verbal.

La famille belge a payé la surtaxe de 100 euros mais elle a introduit une réclamation auprès de la STIB. De son côté, Monsieur B s'adresse au médiateur. La plainte est recevable.

Le service de gestion administrative des infractions accepte de classer sans suite et de rembourser les 100 euros. Compte tenu de cette issue favorable, le médiateur clôture le dossier de médiation.

01011

Monsieur K demande l'annulation d'une surtaxe. Sa plainte est recevable.

Du procès-verbal, il ressort que Monsieur K contrevenait à l'article 3, 7° de l'arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 : « Il est interdit de se trouver dans un véhicule ou une zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable ».

L'article 1er, 3° du même arrêté définit la zone contrôlée comme « la zone faisant partie de l'infrastructure, délimitée par une signalisation claire et à l'intérieur de laquelle le public doit être en possession d'un titre de transport valable. »

L'alinéa 2° définit l'infrastructure comme « tous les espaces utilisés par la Société pour l'exploitation des transports en commun. Plus spécialement : les arrêts, les véhicules et les stations de surface et souterraines du réseau, à l'exception des espaces occupés par des tiers possédant un titre valable. »

Monsieur K ne conteste pas l'infraction. Au contraire, il écrit que – avec la personne qu'il accompagnait – il a « décidé de passer ensemble le portique grâce à son abonnement ».

Il expose qu'il y aurait lieu de prendre en compte un « critère d'exception ».

Or, il n'existe pas en droit de « critère d'exception » qui permette d'échapper au droit commun.

Le médiateur suppose que Monsieur K fait référence à la « force majeure ».

Mais rien n'empêchait Monsieur K de se munir d'un titre de transport valable pour accompagner jusqu'au tram. Il n'y a pas force majeure.

Par ailleurs, Monsieur K avance que les validations de sa carte MoBIB montreraient qu'il paie généralement ses trajets et que, par conséquent, il est de bonne foi.

Or, en matière d'infraction, la bonne foi n'est pas en cause. Dès lors, le dossier ne nécessite pas la consultation des listings de validation de la carte MoBIB de Monsieur K ou de celle de la personne qui l'accompagnait. Il n'en reste pas moins que Monsieur K a accès à ces informations selon la procédure mise en place avec la Commission de Protection de la Vie Privée. Il lui suffit de prendre contact avec le département Customer Care de la STIB qui lui indiquera alors le détail de la procédure.

En conclusion, sachant que l'infraction est dûment établie, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

En ce qui concerne une « deuxième amende » à laquelle Monsieur K fait allusion, il pourrait s'agir d'une « amende administrative » pour laquelle le médiateur n'est pas compétent. Mais, d'après les informations en possession du médiateur, aucun procès-verbal n'aurait été dressé à charge de Monsieur K qui donnerait lieu à une amende administrative.

01016

Madame V conteste une surtaxe. Madame V utilise une carte de parking qui fonctionne également comme carte MoBIB. Madame V était persuadée qu'elle avait chargé 10 voyages sur la carte et qu'elle avait pointé. Le contrôleur l'a détournée : la carte ne portait pas de contrat de 10 voyages. Madame V reporte la faute sur la STIB et refuse de payer la surtaxe de 100 euros. Elle est disposée à payer 10 euros.

Madame V a adressé un courriel à la STIB. Elle a reçu un message l'informant que l'adresse n'existait pas. Madame V n'a pas tenté d'introduire sa plainte à la STIB par d'autres moyens que cette adresse de courriel. Le médiateur est obligé de l'informer que sa plainte n'est pas recevable. Il se charge de faire suivre la plainte au service de gestion administrative des infractions.

Madame V pourra revenir vers le médiateur si la réponse de la STIB ne lui convient pas ou si la STIB n'a pas répondu après 30 jours.

Le médiateur invite déjà Madame V à faire connaître la date et l'heure de sa tentative d'achat de 10 voyages MoBIB, ainsi que le numéro de l'appareil GO et le numéro de série de la carte de parking. Par ailleurs, le médiateur constate que l'adresse de courriel, que Madame V avait utilisée, est celle que la STIB communique dans le document « informations utiles » que le contrôleur remet au moment du constat de l'infraction. Le médiateur constate également que cette adresse n'est pas utilisable. Il le signale au responsable de la gestion des incidents informatiques. Dès le lendemain matin, l'adresse est utilisable. Madame V remercie le médiateur pour sa réponse et pour l'adresse. Le dossier infraction a été classé moyennant le paiement du prix du trajet, soit 2,50 euros.

01017

Madame P conteste une surtaxe encourue alors qu'elle voyageait sans titre de transport. Faute d'introduction préalable à la STIB La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle les moyens d'introduire une plainte à la STIB.

01021

Monsieur V demande de reconsidérer l'infraction encourue par sa fille. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, la fille de Monsieur V circulait sans titre de transport valable.

Monsieur V ne conteste pas l'infraction, mais il fait état de circonstances qui, selon lui, devraient l'en exonérer. Monsieur V explique que sa fille avait acquis un « ticket sms » De Lijn et qu'elle était persuadée que ce ticket l'autorisait à circuler sur le réseau de la STIB.

Monsieur V fait état de la bonne foi de la jeune fille et d'une communication déficiente de la part de De Lijn et éventuellement de la STIB.

Or, en matière d'infraction, la bonne foi n'est pas en cause.

En ce qui concerne la communication, De Lijn expose bien où et pendant combien de temps un ticket sms est valable. Il est bien écrit sur son site internet, que « les tickets sms sont valables sur tous les bus et trams de De Lijn sauf sur le réseau de nuit à Anvers et sur les lignes rapides du Limbourg ».

Dans ses tarifs, De Lijn publie la liste – évidemment limitative – des « titres de transport également valables sur le réseau de la STIB à Bruxelles ». Ce sont les titres de transport Jump (Jump en prévente, Jump sur voiture, cartes ville, cartes banlieue et billets Jump d'un jour) ainsi que, dans la zone MTB, les abonnements MTB.

En revanche, les Buzzy Pazz, Omnipas, Omnipas 65+, abonnements Dina ainsi que les billets autres que Jump ne permettent pas de voyager ailleurs que sur les lignes régulières De Lijn.

Là également, la communication de De Lijn – et celle de la STIB pour les titres de transport qu'elle délivre – sont sans ambiguïté.

Certes, il est possible d'imaginer d'autres tarifs. Mais il faut se conformer aux tarifs existants.

Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

01022

Madame W a voyagé, par distraction, sans titre de transport. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB.

Le médiateur indique à Madame W comment elle peut introduire sa plainte à la STIB et revenir ensuite vers le médiateur.

Le médiateur rappelle également la réglementation. Madame W ne disposait d'aucun titre de transport au moment du contrôle. Son dernier abonnement mensuel était périmé. Certes, Madame W a pu oublier la date de péremption de l'abonnement et croire qu'elle se trouvait dans le cas d'un abonné qui a oublié son abonnement. Mais, dans le cas de l'oubli d'un abonnement, il faut se munir d'un autre titre de transport. Sinon, en cas de contrôle, il faut payer une surtaxe de 10 euros dans les 10 jours ou, à défaut de ce paiement dans ce délai, une surtaxe de 100 euros. Il va de soi que l'oubli de son abonnement n'autorise personne à circuler sans titre de transport.

01023

Monsieur K conteste les infractions constatées à son encontre par les contrôleurs de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur K comment procéder.

01025

Monsieur N conteste un incident de perception. Il explique que sa carte était abimée. Selon le procès-verbal, Monsieur N a présenté une "carte multiple non pointée ». Monsieur N conteste le procès-verbal et l'infraction. Il expose qu'il a tenté vainement, à plusieurs reprises, d'oblitérer la carte dont le numéro figure au procès-verbal. Dans sa réponse, la STIB a motivé le maintien de la surtaxe. Monsieur N a adressé un second courrier à la STIB avec la copie d'un abonnement pour lequel il précise qu'il a été acheté après l'incident.

La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur observe que le procès-verbal correspond aux faits que Monsieur N expose lui-même.

Monsieur N était sans titre de transport valable et il a présenté une carte multiple non pointée. Il n'y a pas lieu de contester le procès-verbal et l'infraction est établie.

Quant à l'abonnement que Monsieur N a acheté après l'incident, la STIB n'a aucun motif d'en tenir compte. Monsieur N n'en disposait pas au moment du contrôle.

Par ailleurs, la STIB rembourse les titres défectueux. Cependant, si un défaut empêche la validation d'un titre de transport, il faut s'en procurer un autre. S'il en était autrement, il suffirait de disposer d'un titre de transport défectueux pour circuler sans payer.

Monsieur N affirme qu'il est impossible d'acheter un titre de transport à bord. Ce n'est pas exact. Le ticket "de dépannage" s'achète à bord – actuellement pour 2,50euros – pour autant que l'on ne demande pas de faire le change au-delà de 5 euros.

Si l'on ne dispose que de coupures supérieures à 5 euros ou si l'on se trouve démuné, le conducteur prend note de l'identité et remet un formulaire et il faut alors s'acquitter d'une surtaxe – actuellement de 4,50 euros - dans les trois jours ouvrables.

Dans le cas présent, il ne s'agit pas de l'oubli d'un abonnement. Il n'y a donc pas de motif qui permette d'appliquer la surtaxe de 10 euros au lieu de la surtaxe de 100 euros qui est réclamée.

En conclusion, outre que l'infraction est établie, il n'y a pas d'argument qui permette d'exonérer de la surtaxe.

Dès lors, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier.

Monsieur N manifeste alors son mécontentement en des termes peu amènes. Le médiateur remercie Monsieur N de sa franchise et il rappelle les limites de sa mission, qu'il avait d'ailleurs exposées dès l'abord.

01026

Madame D s'adresse au médiateur dans un dossier d'infraction. La plainte est recevable.

Le procès-verbal établi sur la ligne de tram 55 établit que Madame D voyageait sans titre de transport valable. Lors du contrôle Madame D a présenté une « carte multiple non pointée ». Madame D ne conteste pas l'infraction. Mais elle fait état de circonstances qui – espère-t-elle – devraient l'exonérer de la surtaxe. Madame D expose qu'elle n'a trouvé aucun oblitérateur à hauteur de la porte médiane du tram 55. Dans sa réponse, la STIB maintient la surtaxe de 100 euros. Madame D paye la surtaxe mais elle en demande le remboursement.

Madame D produit deux cartes Jump, dont une est celle qui a été présentée au contrôleur. Cette carte a été oblitérée la dernière fois début décembre 2013.

L'autre carte, qui n'a pas été présentée au contrôleur, a bien été oblitérée le jour de l'incident, mais il n'est pas possible de tenir compte d'un titre de transport produit à posteriori.

L'argument concernant l'absence de valideur ne peut pas non plus être pris en compte. Même dans les trams du type T3, comme ceux qui desservent la ligne 55, l'oblitérateur ne se trouve pas à plus d'un mètre de la porte. Il n'existe donc pas d'argument pertinent pour dispenser de la surtaxe. Le médiateur déclare par conséquent la plainte non fondée et il clôture le dossier de médiation.

02002

Monsieur N a encouru une surtaxe. Il a reçu une sommation des huissiers que la STIB a chargés du recouvrement. Monsieur N s'adresse au médiateur dans l'espoir d'annuler la surtaxe. A défaut, Monsieur N demande un plan de paiement. Faute d'introduction préalable auprès de la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur suggère à Monsieur N de s'adresser aux huissiers chargés du recouvrement afin d'obtenir un plan de paiement. Monsieur N devrait obtenir satisfaction.

02007

Le fils de Madame V voyageait « sans titre de transport valable » à bord d'un tram. Madame V explique que son fils était en possession d'une carte de 10 voyages qui n'était pas oblitérée. Madame V ne conteste pas l'infraction mais elle fait état de circonstances atténuantes qui devraient – espère-t-elle – l'exonérer de la surtaxe. Son fils était distrait par un examen. La STIB a répondu qu'il fallait oblitérer son titre de transport dès l'embarquement et que des examens scolaires n'étaient pas un motif d'exonération. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur observe qu'une carte non validée n'est pas un titre de transport valable. La législation – dont le médiateur doit tenir compte - ne permet pas d'exonérer les étudiants en session d'examen. La STIB a correctement motivé le maintien de sa décision. La plainte n'est pas fondée.

C'est alors le père de l'étudiant qui se manifeste. Il annonce que sa famille n'utilisera plus les services de la STIB.

02013

Monsieur G conteste une surtaxe. Faute d'introduction préalable auprès de la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur indique à Monsieur G comment procéder.

02008

Monsieur D se trouvait sans titre de transport à bord d'un bus de la ligne 95.

La plainte auprès du médiateur est recevable.

Monsieur D ne conteste pas l'infraction mais il fait état de circonstances qui devraient – espère-t-il – l'exonérer de la surtaxe.

Monsieur D explique qu'il avait d'abord prévu de se déplacer en voiture, qu'il a dû y renoncer, que l'arrêt Relais ne présente pas d'appareil de vente de tickets, qu'il ne disposait que d'une coupure de 20 euros, que le conducteur n'a pas accepté de faire le change et qu'il est descendu à l'arrêt suivant. C'est à cet arrêt que les contrôleurs ont fait le constat dont ils ont dressé le procès-verbal.

Monsieur D explique « qu'il n'y a aucun problème dans les bus De Lijn et Tec pour acheter un billet au conducteur ».

Monsieur D affirme par ailleurs que, n'ayant emprunté le bus que pour un arrêt, il n'a pas « voyagé ».

Monsieur D fait encore état, mais sans référence précise, d'un « règlement de la STIB » selon lequel il faut « de préférence avoir de la monnaie ».

Le médiateur observe que la procédure des TEC est similaire à celle de la STIB, à ceci près que « le conducteur ne pourra pas rendre la monnaie au-dessus de 10 euros » (au lieu de 5 euros pour la STIB). De Lijn aussi applique une procédure similaire.

Par ailleurs, même pour un seul arrêt, il faut également payer un voyage.

Enfin, en ce qui concerne la procédure lorsque le voyageur n'a pas de monnaie, le médiateur se réfère aux informations que la STIB communique notamment sur son site www.stib.be: « [...] Si vous devez acheter un ticket auprès du chauffeur, munissez-vous, si possible, de la somme exacte. Le chauffeur n'est pas tenu au change de plus de 5 €. ».

La STIB avait répondu en ce sens à Monsieur D en faisant référence à l'arrêté du 3 décembre 2007, article 3, 7°, selon lequel il est interdit « de se trouver dans un véhicule ou une zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable ». Cet article suffit à motiver le procès-verbal d'infraction.

Cependant, en vertu de l'article 7 du même arrêté de 2007 : « Quiconque souhaite acheter un titre de transport doit se munir du montant juste. Le personnel est seulement tenu de rendre la monnaie dans les conditions précisées dans les arrêtés fixant les prix des titres de transport. Toute personne ne possédant pas d'argent ou n'ayant pas le montant juste doit le signaler au chauffeur ou, s'il se trouve dans une station, au guichetier. Dans ce cas, il peut obtenir un document de substitution et doit respecter la procédure y mentionnée par la Société. ». Concernant les tarifs en vigueur du 1er février 2013 au 31 janvier 2014, il convient de se référer à l'arrêté du Gouvernement du 20 décembre 2012 (Moniteur Belge du 29 janvier 2013, pages 4540 et suivantes) qui approuve et publie le barème des prix. Le texte précise que « Le voyageur doit présenter la somme nécessaire pour acquitter le prix exact de son parcours, l'agent d'exploitation étant tenu de rendre la monnaie pour un montant maximum de 5 €. ». La même grille tarifaire prévoit les surtaxes pour des infractions à l'article 7, dans les cas de paiement dans les 3 jours ouvrables (4,50 €), si non-paiement dans les 3 jours ouvrables (tarif en fonction des incidents de perception endéans les 24 mois qui précèdent 100,00 € à 200,00 €).

Contrairement à ce que dit Monsieur D, rien n'oblige la STIB à afficher in extenso les arrêtés publiés au Moniteur Belge.

En revanche, tant la STIB que les voyageurs sont tenus de se conformer aux dispositions légales.

Enfin, il n'y a aucune preuve de l'éventuelle présentation volontaire de Monsieur D au conducteur en tant que voyageur « sans argent ». En résumé, l'infraction est dûment établie et la STIB l'a notifiée dans les règles. La surtaxe de 100 euros est motivée selon la grille tarifaire de l'arrêté du 20 décembre 2012 qui s'applique pour le moment de l'infraction.

La référence aux procédures des TEC n'apporte pas d'argument, sachant que cette procédure est similaire à celle de la STIB. Il en est de même pour De Lijn.

En conclusion, la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier de médiation.
Monsieur D a la faculté de demander un plan de paiement de la surtaxe aux huissiers.

02009

Monsieur M conteste un procès-verbal dressé sur la ligne de bus 38. Selon le procès-verbal, Monsieur M a présenté un titre non valable. La STIB réclame le paiement de la surtaxe de 100 euros.
Dans un courriel adressé à la STIB, Monsieur M affirme que sa carte était validée.
La STIB rappelle dans sa réponse que la carte doit être validée immédiatement et obligatoirement à chaque montée dans un véhicule en surface et à chaque entrée dans une zone contrôlée des stations de métro ou pré-métro. Elle s'en tient au procès-verbal du contrôleur assermenté et maintient la surtaxe de 100 euros.
La plainte de Monsieur M auprès du médiateur est recevable.
Le médiateur rappelle que, pour mettre en doute le procès-verbal du contrôleur assermenté, il ne suffit pas d'une simple affirmation. En l'absence de preuve du contraire, le procès-verbal fait foi.
Le médiateur conclut que la plainte n'est pas fondée.

02010

Monsieur M conteste un procès-verbal de surtaxe. La plainte est recevable.
Selon le procès-verbal, le jour de l'incident, Monsieur M se trouvait « sans titre de transport » dans le tram immatriculé 3002 de la ligne 7. Monsieur M explique qu'il ne se trouvait pas dans un tram de la ligne 7, comme indiqué au procès-verbal, mais dans un tram de la ligne 25. Il produit la carte de tram oblitérée qui constitue, d'après lui, la preuve qu'il se trouvait bien dans le tram 25 et non dans le tram 7. Il ajoute que, ayant oblitéré « dans le tram », il était en règle.
Dans sa réponse, la STIB rappelle qu'il faut « valider dès la montée ». Elle maintient la surtaxe de 100 euros.
Le médiateur observe que, d'après la carte de tram produite par Monsieur M, la validation a eu lieu le jour et à l'heure du contrôle tels que le procès-verbal les a notés.
Toutefois, sur la carte, la marque 007 qui suit la date et l'heure de l'oblitération n'est pas celle de la ligne mais celle de la voiture, contrairement à ce que Monsieur M a cru pouvoir avancer. La voiture notée au procès-verbal portait le numéro 3002. Autrement dit, la carte présentée par Monsieur M a certes été oblitérée à la même heure que celle du contrôle, mais sur une autre voiture.
En revanche, il s'avère que la voiture 3002 à Montgomery était bien en service sur la ligne 25 le jour et à l'heure de l'incident (indice 432) et que, par conséquent, le procès-verbal fait erreur en mentionnant la ligne 7.
Dès lors, le médiateur a proposé au gestionnaire du dossier de ne plus donner suite au procès-verbal.
La STIB lui fait copie de la lettre qu'elle adresse à Monsieur M en ce sens.
Le médiateur clôture le dossier.

02018

L'épouse de Monsieur S conteste la surtaxe encourue par son mari. La plainte est recevable.
Selon le procès-verbal Monsieur S circulait « sans titre de transport ». La STIB a notifié le procès-verbal et la surtaxe de 105 euros. Madame S a fait valoir que son époux ayant oublié sa carte MoBIB loin de leur domicile, elle l'a autorisé à utiliser la sienne. Il s'agit d'une carte MoBIB Classic, dont Madame S ignorait qu'elle est strictement personnelle. Elle considère qu'il n'y a pas d'infraction et qu'il convient d'annuler l'amende.
Dans sa réponse, la STIB confirme la surtaxe de 105 euros mais elle reporte le terme du délai de paiement.
Le médiateur doit tenir compte de la législation. Il observe que, si Monsieur S a réellement fait usage de la carte de son épouse la surtaxe n'est pas de 105 mais de 400 euros. En effet, selon les tarifs en vigueur

depuis le 1er février 2014 et parus au Moniteur Belge du 9 janvier 2014, page 893, la « falsification et/ou usage d'un titre de transport / de la carte MoBIB d'un tiers » donne lieu à une surtaxe de 400 euros. En outre, dans ce cas, le contrôleur aurait été amené à saisir la carte et Madame S aurait dû se procurer un duplicata qui lui aurait coûté 10 euros. Le contrôleur s'en est tenu à constater que Monsieur S n'avait pas de titre de transport et cette infraction donne lieu à la surtaxe de 105 euros que la STIB réclame. Le médiateur note qu'il n'est pas possible d'ignorer que la carte MoBIB Classic est personnelle, dès lors que la carte porte le nom et la photo du titulaire. La carte MoBIB Classic porte, au verso, la mention que « cette carte est strictement personnelle ». Le médiateur note également que les voyages MoBIB sont moins chers que les voyages Jump. En utilisant une carte MoBIB chargée d'un contrat de 10 voyages, chaque voyage revient à 1,26 euros (tarif 2014, hors coût de la carte). La carte Jump de 10 voyages s'acquiert pour 14 euros, soit 1,40 euros par voyage. Il y a donc bien un avantage à utiliser la carte MoBIB, déjà chargée de voyages à 1,26 euros, plutôt que d'acheter des voyages Jump qui sont toujours plus chers. Par conséquent, il n'y a pas motif à contestation de l'infraction. La plainte n'est pas fondée. Accessoirement, si le contrôleur a amené M. S à acheter un titre de transport pour le voyage suivant, il n'y a pas lieu de lui en faire reproche. En effet, si le voyage s'était poursuivi « sans titre de transport », il n'y aurait pas eu continuité de l'infraction initiale mais bien une nouvelle infraction. La constatation d'une infraction n'autorise pas à en commettre une nouvelle. C'eût été pire encore si, au lieu de la mention « sans titre de transport » lors de cette seconde infraction, un contrôleur avait cette fois relevé l'utilisation de l'abonnement d'un tiers. En l'occurrence, le contrôleur a été cohérent dans les conséquences de son constat « sans titre de transport ». Le médiateur informe enfin Madame S que, pour obtenir un plan de paiement, elle peut s'adresser à recouvrement@stib.irisnet.be.

03001

Monsieur Y conteste une infraction auprès de la STIB en faisant copie au médiateur. Cette première plainte auprès du médiateur n'est pas recevable puisque l'introduction de la plainte à la STIB est trop récente.

Selon le procès-verbal Monsieur Y a voyagé « sans titre de transport ».

Dans la réclamation adressée par courriel à la STIB, avec copie au médiateur, Monsieur Y raconte qu'il se trouvait entre la place Poelaert et la place Louise lorsque le conducteur du tram a rouvert les portes pour lui permettre de monter à son bord.

Il s'agit d'un tram de la ligne 92 et le médiateur suppose que cela se passait à l'arrêt de la place Louise.

Il s'agit évidemment de la porte « postérieure », dans le cas contraire le récit ne serait pas cohérent.

Monsieur Y aurait pu dès lors s'adresser directement au conducteur sans avoir à remonter vers l'avant.

Monsieur Y n'en était qu'aux $\frac{3}{4}$ du tram quand le véhicule s'est arrêté à la place Stéphanie, où les contrôleurs ont dressé le procès-verbal.

Monsieur Y expose les difficultés qui l'ont empêché de rejoindre le conducteur : secousses du tram, deux poussettes, son violoncelle, une légère infirmité. Il reproche au conducteur de l'avoir laissé monter, sachant que Monsieur Y n'aurait pas le temps de parvenir jusqu'à lui pour acquérir un titre de transport. Monsieur Y dit qu'il a payé la surtaxe « de 100 euros ». Il en demande le remboursement ainsi que l'annulation du procès-verbal. Le médiateur note que le montant de la surtaxe n'est pas de 100 mais de 105 euros.

La STIB a répondu en réclamant le paiement des 105 euros.

La nouvelle plainte de Monsieur Y, quoique recevable, n'apporte pas de nouveaux arguments.

Le médiateur la traite donc à la lumière des arguments développés par Monsieur Y dans son premier courriel. Le procès-verbal correspond à une réalité que Monsieur Y ne conteste pas. Il se trouvait bien « sans titre de transport ». Un procès-verbal n'a pas d'autre objet que le constat des faits. Il n'y a donc pas lieu de l'annuler.

La plainte n'est pas fondée sur ce point.

Lorsque Monsieur Y reproche au conducteur d'avoir ouvert la porte du tram, il ne tient pas compte du fait le conducteur ne sait pas qu'il n'a pas de titre de transport. Il est d'ailleurs exceptionnel qu'un voyageur achète au conducteur, car c'est plus cher.

De plus, le voyageur peut monter par toutes les portes d'un tram. Il y a des valideurs et oblitérateurs à proximité.

Enfin, le conducteur a tenu à rendre service à un voyageur qu'il a vu encombré d'un violoncelle.

A la différence du conducteur, Monsieur Y savait qu'il n'avait pas de titre de transport. Le médiateur ne possède donc pas d'argument en faveur d'une exonération de la surtaxe.

La plainte n'est pas fondée sur ce point non plus.

En ce qui concerne le remboursement de 100 euros, le médiateur avise Monsieur Y que la STIB n'a pas reçu de versement de sa part et rappelle la surtaxe est de 105 euros due. La STIB a transmis le dossier au bureau de recouvrement Modero. En conclusion : la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier.

03004

Madame B a contesté une infraction. La STIB ne s'est pas rendue à son argumentation. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, la "carte multiple" de Madame B n'était pas pointée au moment du contrôle.

Madame B conteste le procès-verbal du contrôleur assermenté.

Madame B expose qu'il avait dû se passer quelques minutes - deux ou trois – avant qu'elle pointe sa carte mais que la validation était faite avant que le contrôleur ne lui demande son titre de transport. La STIB a répondu qu'il fallait oblitérer au début du voyage. Madame B conteste cette position de la STIB. Elle fait référence à un arrêté du Gouvernement du 29 novembre 2013. D'après elle, ce texte définirait le "début du voyage" comme la partie du voyage avant la première correspondance.

Le médiateur observe que cette lecture revient à ce qu'il ne soit pas nécessaire d'oblitérer ou de valider avant une éventuelle correspondance. Autrement dit, tous les voyages sans correspondance seraient gratuits.

Or, l'arrêté cité distingue l'infraction commise avant la première correspondance, d'une part (page 895), de l'infraction qui consiste à ne pas oblitérer ou valider en correspondance, d'autre part (page 896).

Dans le premier cas, qui concerne ce dossier, la surtaxe est de 105 euros; dans le second, la surtaxe est de 10 euros si elle est payée dans les 10 jours ouvrables et de 105 si elle n'a pas été payée dans les 10 jours ouvrables.

Ce texte ne donne pas lieu de contester le fondement juridique de l'infraction. De plus, il n'y a pas de motif qui permette de contester le procès-verbal de l'agent assermenté.

Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

03012

Madame V conteste une infraction. Selon le procès-verbal, Madame V a présenté une « carte multiple non pointée ». Elle fait appel à la force majeure : il y avait trop de monde dans le tram pour qu'elle arrive à pointer sa carte. Dans sa réponse, la STIB maintient la surtaxe de 105 euros. Les contrôleurs n'ont constaté aucune affluence anormale.

La plainte n'est pas fondée.

03013

Monsieur D conteste une surtaxe. Sa plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur D a présenté au contrôleur une « carte multiple non pointée ».

Monsieur D a exposé à la STIB qu'il avait pourtant validé à la station Madou, bien que que le portillon soit ouvert. Il met en cause la borne de validation. Il argue de sa bonne foi.

La STIB maintient sa position et rappelle que les portillons ouverts n'autorisent pas à circuler gratuitement. Sur ce point, la position de la STIB n'est pas contestable. Même avec les portillons ouverts, il convient de se conformer à l'obligation de disposer d'un titre de transport valable.

Le médiateur retient d'ailleurs que Monsieur D fait état d'une tentative de validation.

Si la responsabilité du bon fonctionnement des appareils valideurs incombe à la STIB, il n'en reste pas moins que le valideur indique clairement, par des signaux auditifs et visuels, si l'oblitération a eu lieu ou pas.

Dès lors, pour contester le procès-verbal, il ne suffit pas d'affirmer que l'on a validé.

Pour mettre en cause l'appareil de validation, il faudrait que celui-ci ait indiqué avoir validé alors qu'il ne l'aurait pas fait. Une telle erreur est totalement exclue, par construction.

Par ailleurs, la bonne foi n'est pas en cause quand il s'agit d'une infraction. Commettre l'infraction donne lieu à la surtaxe, indépendamment de la bonne foi.

Ni la STIB ni – a fortiori – le médiateur ne s'autorisent à mettre en doute la bonne foi de Monsieur D.

La surtaxe est justifiée et la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

03014

Madame V conteste une infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Madame V a présenté une "carte multiple non pointée".

Dans son courriel adressé à infractions@stib.irisnet.be, Madame V expose qu'elle est convaincue d'avoir validé au moment d'embarquer. De plus, elle explique qu'elle est montée au Globe à bord d'un tram de la ligne 4 vers le centre ville, alors que le procès-verbal mentionne la ligne 3. Elle ajoute que le numéro de la voiture ne serait pas le 4001 et que l'heure du procès-verbal ne correspond pas non plus. Enfin, Madame V a demandé au département Customer Care d'extraire les données de validation de sa carte MoBIB conformément aux procédures mises en place avec la Commission de protection de la vie privée.

Madame V paye la surtaxe de 100 euros mais réserve ses droits. Madame V fait copie au médiateur du listing qu'elle a reçu du département Customer Care.

Certes, les données extraites de la base des validations confirment qu'il n'y a pas eu de validation enregistrée le matin du jour de l'incident sur cette carte. Mais Madame V observe que l'extrait mentionne des voyages pour l'après-midi de la veille, alors que selon ses souvenirs elle n'avait pas voyagé.

Elle fait également état d'une validation que le contrôleur aurait faite après le contrôle et qui ne se trouve pas non plus dans l'extrait de la base de données. En revanche, les autres relevés correspondent à ses souvenirs. Madame V met en cause le système de validation.

La STIB a répondu qu'elle s'en tenait au procès-verbal rappelant que "le voyageur est tenu responsable pour la validation de sa carte MoBIB".

Dans la plainte adressée au médiateur, Madame V regrette que le voyageur ne puisse pas vérifier les validations. Le médiateur attire l'attention sur le fait que la vérification se fait aisément en utilisant la touche « i » des valideurs et il expose le procédé en détail.

En conclusion des investigations, il n'est pas nécessaire de mettre en cause le système de validation.

En revanche, le médiateur a fait vérifier l'heure du passage des trams à la station où le contrôle a eu lieu.

Il s'avère que la voiture 4001 n'est pas passée à cet endroit le jour de l'incident. Elle desservait une autre ligne qui ne passe pas par cette station. Une autre voiture, qui portait un numéro ressemblant, est bien passée par là mais à une heure plus tardive que celle du procès-verbal. Par conséquent, le médiateur déclare que la plainte est fondée. Il clôture le dossier de médiation. La STIB accepte de rembourser le montant de la surtaxe perçue et écrit en ce sens à Madame V.

03015

Monsieur J demande de revoir son dossier d'infraction. Sa plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur J voyageait sans titre de transport.

Il ne le conteste pas mais il pensait que son invalidité lui accorde le droit de circuler gratuitement. Il a présenté une attestation de la Mutuelle datée du 31 mai 2013 et il a précisé qu'il attend une carte du SPF Sécurité Sociale.

Le médiateur informe Monsieur J que, selon les tarifs de la STIB qu'il peut trouver notamment sur www.stib.be, seuls sont gratuits les abonnements « S » (moins de 65 ans), « 65+ RIS » et « 65+ BIM OMNIO » ainsi que les abonnements STIB scolaires à partir du troisième enfant. L'abonnement « BIM OMNIO » (moins de 65 ans) coûte 8,10 euros pour un mois et 85 euros pour un an.

Le médiateur informe ensuite Monsieur J sur les conditions requises pour pouvoir disposer d'un de ces abonnements. L'attestation de la Mutuelle ne suffit pas pour circuler gratuitement. La plainte auprès du médiateur est non fondée.

Monsieur J obtiendra un plan de paiement en adressant un courriel à recouvrement@stib.irisnet.be.

03018

Monsieur T conteste une surtaxe. Il affirme qu'il s'était adressé au conducteur et qu'il venait de valider. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur T a présenté au contrôleur une carte MoBIB Classic qui n'avait pas été validée pour le voyage en cours. Il va de soi que, lorsque le contrôle est annoncé, il est trop tard pour valider. Le contrôleur doit assimiler cette validation tardive à une absence de validation. Peu importe que, entre-temps, on se soit adressé au conducteur. La STIB rappelle fort à propos que c'est au moment de monter dans le véhicule qu'il faut valider. Cette disposition est d'ailleurs écrite au dos de la carte MoBIB. Le montant de la surtaxe s'élève à 210 euros parce qu'il s'agit de la deuxième infraction en vingt-quatre mois. Cependant, le médiateur a tenu à comparer les heures du début du contrôle, du pointage et du procès-verbal, d'une part, aux heures réelles de passage du tram, d'autre part.

Le médiateur informe Monsieur T que, faute d'une explication satisfaisante des anomalies qui sont apparues dans cette comparaison, la STIB a décidé de clôturer le dossier sans suite.

Il clôture le dossier de médiation.

03019

Madame U conteste la surtaxe encourue par sa fille qui est abonnée. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame U comment procéder. Madame U remercie.

03020

Monsieur V conteste une infraction pour laquelle la STIB lui réclame 105 euros.

Monsieur V présente une carte Jump de 10 voyages. Selon les mentions imprimées sur la carte, il resterait un voyage. Monsieur V affirme qu'il avait présenté la carte à l'oblitérateur. La STIB affirme qu'il n'y restait pas de voyage. Elle a écrit à Monsieur V que la carte était « périmée » depuis juin 2012. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur V était « sans titre de transport » au moment du contrôle. Le procès-verbal ne fait pas mention de la présentation d'un titre de transport.

Néanmoins, dans sa réclamation, Monsieur V fait allusion à une carte de 10 voyages.

Le médiateur considère que, si les 10 voyages avaient été oblitérés précédemment, le contrôleur n'a plus pu admettre que la carte constituait encore un titre de transport. La 9e oblitération date de juin 2012 et la 10e de janvier 2013. Cette 10e et dernière oblitération n'a pas été imprimée mais elle est enregistrée sur la

bande magnétique de la carte et dans la banque de données des oblitérations. C'est donc à tort que la STIB a répondu aux observations de Monsieur V que la carte « est périmée depuis juin 2012 ». Dans le sens où la STIB entend « périmé », c'est-à-dire ici « non valide », elle l'est depuis janvier 2013. C'est également à tort que Monsieur V écrit, en mars 2014, qu'il « restait encore un voyage sur la carte ». Certes, il restait encore un voyage après la 9e oblitération. Mais il n'en restait plus après la 10e, du mois de janvier 2013, soit 11 mois avant le voyage non payé de décembre 2013. C'est encore à tort que Monsieur V écrit que la carte l'a « induit en erreur ». La STIB a pris toutes les précautions, toute tentative d'oblitération après le 10e pointage affiche « carte non valide » et, l'oblitération excédentaire n'est pas imprimée. Le contrôleur en aurait fait la démonstration à Monsieur V. En passant, le médiateur rappelle que les cartes MoBIB ne sont pas muettes, elles affichent le solde de leurs contrats sur le valideur si le possesseur utilise la touche « info ». La STIB s'en tient au constat du contrôleur qui ne concerne que le voyage incontestable du mois de décembre 2013, que Monsieur V n'a pas payé. La surtaxe due pour cette infraction est de 100 euros conformément au tarif applicable en décembre 2013. La même infraction aurait donné lieu à une surtaxe de 105 euros si elle avait été commise à partir du 1er février 2014. La STIB – et par conséquent le bureau Modero qu'elle a mandaté – ne peut donc pas réclamer plus que 100 euros à Monsieur V. Les tarifs n'ont pas d'effet rétroactif. En conclusion, la plainte n'est pas fondée en ce qui concerne l'infraction. Le dossier de médiation est donc clôturé pour ce qui concerne la contestation de l'infraction et de l'application d'une surtaxe. Cependant, le médiateur propose que la STIB s'en tienne aux 100 euros conformes au tarif en vigueur au moment de l'infraction. La STIB accepte cette proposition et écrit en ce sens à Monsieur V.

03030

Monsieur B conteste une infraction. Sa plainte est recevable. Selon le procès-verbal, Monsieur B voyageait sans titre de transport. Monsieur B explique qu'il n'a pas pu oblitérer sa carte du fait que les oblitérateurs de la station « De Brouckère » étaient hors service. S'il avait eu la possibilité de pointer sa carte il l'aurait fait. Il a ensuite omis de valider à bord du tram par distraction. Les contrôleurs ont dressé procès-verbal à la station Gare du Midi. Le médiateur constate que Monsieur G a eu l'occasion de pointer à bord du tram et qu'il ne l'a pas fait. C'est donc à bon droit que la STIB maintient la surtaxe. Par conséquent, la plainte n'est pas fondée. Le médiateur clôture le dossier.

04005

Monsieur K conteste une surtaxe. La plainte est recevable. Selon le procès-verbal, Monsieur K voyageait « sans titre de transport ». Monsieur K ne conteste pas qu'il a omis d'oblitérer la carte MoBIB pour le voyage en cours. Il explique qu'il s'agit d'une carte MoBIB émise par la SNCB et qu'il charge de contrats "voyages MoBIB". Une telle carte n'est pas un titre de transport si le voyage n'a pas été validé étant donné que, faute de pointage, le voyage reste utilisable. Certes, Monsieur K explique qu'il avait l'intention de valider le voyage. Mais la STIB doit se borner à constater les faits. L'intention n'entre pas en considération. Le terme "fraude", qui impliquerait une intention, ne se trouve pas dans la correspondance que la STIB adresse à Monsieur K. En l'espèce, il est établi que le voyage n'a pas été payé, ce que Monsieur K ne conteste pas.

Par conséquent, la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier.

04007

Monsieur V conteste une surtaxe. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur V voyageait « sans titre de transport ».

Il explique que le tram, qu'il a attendu pendant 15 minutes, était si encombré qu'il ne pouvait pas atteindre l'oblitérateur. Il ajoute qu'il était au téléphone.

Pour preuve de sa bonne foi, il explique que son employeur prend ses trajets en charge et que le département comptable peut produire ses anciennes cartes de 10 voyages. Il joint copie d'une carte de 10 voyages à son courriel.

La STIB a répondu qu'elle maintient la surtaxe de 105 euros.

Monsieur V a payé la surtaxe après avoir envoyé un nouveau courriel de protestation à la STIB et avant de s'adresser au médiateur.

Le médiateur rappelle qu'il doit tenir compte de la législation. Il note que les titres de transport portent la mention qu'il faut oblitérer à la montée à bord du véhicule. Cette obligation fait bien partie du contrat que le voyageur conclut avec la STIB.

La STIB applique l'article 3,7° de l'arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 (Moniteur Belge du 10 janvier 2008, page 682) : « Il est interdit de se trouver dans un véhicule ou une zone contrôlée sans être en possession d'un titre de contrôle valable ».

L'arrêté du 28 novembre 2013 (Moniteur Belge du 9 janvier 2014, pp. 893 et suivantes) publie les tarifs en vigueur à partir du 1er février 2014. La rubrique C1 de la grille tarifaire fixe la surtaxe à 105,00 euros.

En matière d'infraction, la bonne foi n'entre pas en ligne de compte. Il suffit que les faits soient établis. En l'occurrence, le contrôleur assermenté a constaté que Monsieur V voyageait « sans titre de transport ».

L'encombrement du tram pourrait être considéré comme un élément de force majeure.

Il faudrait alors que Monsieur V démontre qu'il a tenté tous les efforts normalement nécessaires et que, malgré tout, il a été impossible d'oblitérer. La force majeure n'est pas démontrée dans ce cas-ci. En pratique, les appareils ne sont pas si éloignés de la porte qu'il soit impossible de les atteindre et, de plus, Monsieur V indique qu'il téléphonait. Par conséquent, la plainte n'est pas fondée.

04009

Monsieur G avait oublié de renouveler son abonnement mensuel. Il n'avait pas d'autre titre de transport. Il a encouru une surtaxe de 105 euros. Monsieur G s'étonne que, ayant payé 10 euros, qui est le montant de la surtaxe en cas d'oubli de son abonnement, il se voit encore réclamer 95 euros et que la STIB s'adresse aux huissiers pour recouvrer ce montant. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que la STIB a bien notifié la surtaxe de 105 euros. Monsieur G n'ayant payé que 10 euros, il a encore une dette de 95 euros. Le terme du délai de paiement étant dépassé, la STIB a transmis aux huissiers Modero pour recouvrement.

La plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier de médiation.

Monsieur G peut s'adresser au bureau Modero afin d'obtenir un plan de paiement.

04010

Madame L expose qu'elle avait perdu son titre de transport. Madame L pense qu'elle devra une surtaxe de 200 euros. Le montant serait de 210 euros en raison d'une infraction précédente dans les 24 mois.

Madame L demande de l'exonérer de la surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rappelle comment Madame L peut faire connaître ses observations à la STIB. Cependant, le médiateur demande à Madame L si elle est en mesure de lui fournir des renseignements complémentaires, tels que le numéro de dossier que la STIB lui aura communiqué. Madame L ne donne pas suite.

04011

Un service social intervient pour un touriste qui s'exprime exclusivement en espagnol. Monsieur C circulait sans titre de transport et, lors du contrôle, il a quitté les lieux sans récupérer son passeport. Les agents de contrôle ont suivi la procédure qui s'applique dans ce cas. Ils ont remis le passeport à un commissariat de police. Monsieur C s'est même rendu à ce commissariat, où l'on a pas retrouvé le passeport. Pour Monsieur C, il ne suffira pas qu'il obtienne une pièce provisoire de son ambassade. En effet, avant de rentrer dans son pays, il doit se rendre à un rendez-vous important dans un autre pays où l'on n'accepte pas les pièces provisoires. Monsieur C a déjà reporté son rendez-vous et il a décalé la date de son départ. La plainte est recevable.

Le médiateur insiste. Avec la collaboration active de tous les agents du service Security qui étaient intervenus lors du contrôle et ensuite lors du dépôt au commissariat, l'enquête reconstitue les événements. Le service Security de la STIB reprend contact avec le commissariat. Finalement, Monsieur C récupère son passeport, à temps pour éviter un nouveau report de son départ. De son côté, la STIB abandonne les poursuites relatives à la surtaxe.

04012

Monsieur S conteste une infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal du contrôleur, Monsieur S a présenté un « titre non valable », tandis que Monsieur S affirme que la carte était validée pour le voyage en cours et que le contrôleur n'a pas voulu l'écouter. En outre, Monsieur S regrette que les contrôleurs l'ait invité à descendre du tram et il considère que ce procédé manque d'égard. De plus, Monsieur S demande que le médiateur enquête à partir des données de la carte MoBIB.

Or, le contrôleur a fait rapport. Selon ce rapport, il s'agit d'une « personne déjà assise », « cette personne s'est levée à la montée des contrôleurs » et a validé sa carte MoBIB devant l'agent de contrôle.

Le médiateur remarque que le récit de Monsieur S ne contredit pas le rapport du contrôleur. Seulement, le rapport est plus complet, en ce qu'il ajoute que Monsieur S était assis, qu'il s'est levé à l'arrivée des contrôleurs et que la validation a eu lieu ensuite. Le médiateur n'a pas de raison de mettre en doute les commentaires du contrôleur assermenté. Dès lors, l'infraction est établie.

Par ailleurs, le contrôleur est dans son rôle lorsqu'il n'engage pas de discussions. Pour autant, le contrôleur n'a pas privé Monsieur S du droit d'être entendu puisque ce dernier a pu adresser ses observations écrites à la STIB.

De plus, il est normal que la procédure de contrôle se poursuive à l'extérieur du véhicule, afin que les autres voyageurs puissent poursuivre leur voyage et cela ne doit certainement pas être considéré comme un manque de respect.

Quant à l'accès aux données privées de la carte MoBIB, il est soumis à des règles strictes en accord avec la Commission de la Protection de la Vie Privée. Le titulaire de la carte accède à ces données après avoir rempli un formulaire de demande. Ensuite, seules quelques personnes dûment connues de la Commission ont le pouvoir de communiquer. Le médiateur s'interdit d'accéder à ces données si ce n'est pas le titulaire de la carte qui les lui communique lui-même.

En conclusion, la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier de médiation.

04014

Monsieur C encourt une surtaxe de 400 euros pour avoir voyagé avec la carte MoBIB gratuite de son enfant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment procéder.

04021

Madame B conteste une infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, le contrôleur a constaté que Madame B voyageait « sans titre de transport ». Dans un courriel adressé à la STIB, Madame B expose qu'elle venait de monter dans le bus et qu'elle était en train de chercher son ticket pour le valider quand les contrôleurs sont montés dans le bus. Madame B serait montée dans le bus à l'arrêt même où les contrôleurs ont embarqué. Un contrôle dans ces conditions est tout-à-fait invraisemblable. Les contrôles visent exclusivement les personnes qui sont dans le bus au moment où les contrôleurs y montent. À moins d'une preuve quelconque, le médiateur considère que Madame B est montée dans le bus à un arrêt précédent.

Certes, une personne, qui n'a pas préparé son titre de transport avant de monter dans le bus, peut se retrouver à l'arrêt suivant avant d'avoir pointé. Mais, en ne préparant pas son titre de transport, cette personne s'est elle-même exposée à circuler sans titre de transport valable et à devoir une surtaxe. Il faut oblitérer dès la montée dans le véhicule.

Cette obligation se trouve d'ailleurs imprimée sur les titres de transport, qu'il s'agisse des cartes magnétiques ou des cartes MoBIB. Il n'y a donc pas lieu de s'étonner que la STIB maintienne la surtaxe. Le médiateur est amené à déclarer que la plainte n'est pas fondée.

Malheureusement, une infraction commise dans les 24 mois précédents majore la surtaxe à 210 euros, montant pour lequel Madame B peut demander un plan de paiement à recouvrement@stib.irisnet.be ou encore aux huissiers si ceux-ci lui ont adressé une sommation.

04022

Le fils de Monsieur C a présenté une carte multiple non pointée. Compte tenu d'une infraction précédente, endéans les 24 mois, la surtaxe s'élève à 210 euros. Monsieur C ne conteste pas l'infraction. Cependant, il estime que celle-ci résulte de manquements de la STIB. Monsieur C a adressé ses observations à la STIB. La STIB a maintenu la surtaxe.

La première observation de Monsieur C porte sur l'infraction précédente. Son fils avait été titulaire d'un abonnement scolaire qui n'était périmé que depuis un jour. Cependant, Monsieur C n'avait pas contesté et il avait payé la surtaxe. Il n'y a pas lieu d'y revenir.

La deuxième observation porte sur les difficultés rencontrées pour renouveler l'abonnement scolaire. Au lieu d'un abonnement scolaire annuel, c'est un abonnement mensuel qui avait été chargé. Monsieur C pense qu'il s'agit d'une erreur de l'automate de vente et que la STIB en est responsable. Monsieur C s'était donc adressé à la STIB pour échanger l'abonnement mensuel contre un abonnement scolaire annuel. La STIB a refusé cet échange, ainsi qu'elle le fait avec constance. Mais la STIB n'aurait pas refusé de délivrer un abonnement scolaire annuel qui aurait débuté après la fin de validité de l'abonnement mensuel.

Néanmoins, Monsieur C pense que la STIB refuserait de délivrer l'abonnement scolaire et il s'est résolu à acheter des cartes de 10 voyages. Monsieur C pense que la carte de 10 voyages était défectueuse et il l'a envoyée à la STIB sous l'enveloppe prépayée qui lui a été remise en Bootik.

Le médiateur note, en première analyse, que l'achat d'un abonnement mensuel n'est pas le résultat d'un défaut de l'automate de vente. Il s'agirait plutôt d'un choix malheureux au moment de l'achat. Le tarif de l'abonnement mensuel est un peu moins élevé que celui de l'abonnement annuel scolaire. Il n'y a pas d'abonnement mensuel scolaire. Il n'est pas possible d'en faire reproche à la STIB. Par ailleurs, la STIB ne

rembourse pas et n'échange pas les abonnements mensuels. En revanche, la STIB délivrera un abonnement scolaire annuel si Monsieur C en fait la demande et si les conditions sont réunies. Par contre, une carte défectueuse n'autorise pas à circuler sans payer. Cela se comprend. En effet, sans cela il suffirait d'avoir une carte défectueuse pour circuler gratuitement. Dès lors, le dédommagement pour la carte n'aurait aucune incidence sur la plainte concernant la surtaxe de 210 euros, qui est l'objet principal qui amène Monsieur C à se tourner vers le médiateur. L'infraction est établie et la surtaxe en découle compte tenu de l'infraction précédente. La plainte n'est pas fondée.

04024

Monsieur S se voit réclamer une surtaxe de 105 euros. Monsieur S a présenté une "carte multiple non pointée".

Monsieur S ne conteste pas l'infraction, mais il expose des circonstances qui, pense-il, devraient l'en exonérer. Il sortait du cabinet du dentiste, après une intervention particulièrement longue et il ressentait encore les effets de la narcose. Il produit l'attestation de soins. Le cabinet du dentiste se trouve à quelques pas de l'arrêt où il a pris le tram. Le contrôle a eu lieu à l'arrêt suivant. Monsieur S expose qu'au moment du contrôle, il avait la carte MoBIB en main et s'appropriait à oblitérer. Monsieur S regrette que les contrôleurs n'aient pas tenu compte de ses explications. La plainte est recevable.

Le médiateur observe que les contrôleurs ont pour mission de constater un fait et d'en dresser le procès-verbal. Ensuite, la STIB indique le moyen de faire connaître des observations. Monsieur S s'est donc adressé à la STIB et celle-ci lui a répondu. Monsieur S n'a pas été privé du droit d'être entendu. En général, la STIB n'exonère pas de la surtaxe au seul motif de la proximité entre le départ et le contrôle. Cette position se comprend et se justifie sans peine. En effet, si la STIB acceptait ce motif, elle pourrait aussi bien renoncer à tout contrôle et, par conséquent, à la tarification du transport public. Les titres de transport portent d'ailleurs la mention qu'il faut les valider à chaque entrée en station ou à chaque montée dans un véhicule. En d'autres termes, l'obligation est bien de valider à la montée. La STIB ayant adopté cette position ne peut faire d'exception que dans la mesure où un autre motif la justifierait. Il s'agit donc de déterminer si l'état de Monsieur S, après la visite au cabinet du dentiste, constitue un motif d'exonération. Selon l'attestation du dentiste, Monsieur S a subi huit interventions, dont au moins six le jour de l'incident. Il est dès lors compréhensible que Monsieur S n'ait pas joui de toute l'agilité d'esprit qui lui aurait permis d'agir comme il convenait. Toutefois, il va de soi que la visite au dentiste ne suffit pas à exonérer de la surtaxe s'il ne s'agit pas d'une intervention hors du commun. C'est donc à titre tout-à-fait exceptionnel que le médiateur propose à la STIB de renoncer à l'application de la surtaxe. La STIB accepte de réduire la surtaxe à 2,50 euros (le prix du transport). Le médiateur clôture le dossier de médiation.

05002

Madame B conteste une infraction. Selon le procès-verbal, Madame B voyageait « sans titre de transport ». Madame B a exposé à la STIB qu'elle en avait un mais qu'elle ne l'a pas retrouvé au moment du contrôle. Selon ses termes, le contrôleur « n'a pas voulu attendre ». Pour preuve qu'elle avait un titre de transport, Madame B a déposé une carte d'un voyage jointe à un formulaire de plainte. Dans sa réponse, la STIB maintient sa décision d'appliquer la surtaxe. Celle-ci s'élève à 210 euros en raison d'une infraction précédente commise dans les 24 mois. La STIB rappelle que c'est au moment du contrôle qu'il faut montrer un titre de transport.

Accessoirement, Madame B se plaint aussi auprès du médiateur de ne pas pouvoir obtenir une communication téléphonique avec le département de gestion administrative des infractions.

La plainte est recevable.

Pour ce qui concerne l'impossibilité de communiquer par téléphone avec le service de gestion des plaintes, le médiateur rappelle que la lettre de notification de la surtaxe informait clairement Madame B qu'elle

pouvait envoyer ses remarques exclusivement par écrit. C'est d'ailleurs ce que Madame B a fait. Dès lors, Madame B n'a pas été privée du droit d'être entendue. Il n'y a pas lieu d'exiger de la STIB qu'elle entreprenne ensuite des discussions au téléphone.

En ce qui concerne les faits, Madame B confirme elle-même qu'elle n'a pas présenté de titre de transport. Par ailleurs, la carte Jump d'un voyage est un titre impersonnel. C'est donc bien au moment du contrôle qu'il faut la présenter. Plus tard, cette carte ne prouve rien. Si la STIB se laissait aller à exonérer de la surtaxe lorsqu'une carte Jump lui est envoyée plus tard, elle pourrait tout aussi bien renoncer à la tarification du transport public.

Accessoirement, le médiateur note que cette carte n'a pas été validée sur le véhicule où le contrôle a eu lieu. La validation s'est faite dans une station. Pourtant, la carte doit être validée à chaque changement de véhicule, ainsi qu'il est écrit à son verso. La carte porte alors, ce qui n'est pas le cas ici, la mention de cette nouvelle validation mais sans enlever de voyage.

En matière d'infraction, la bonne foi n'est pas en cause. Le constat des faits suffit. La STIB s'en est tenue à l'application de la surtaxe que les tarifs des transports en commun imposent.

Le montant de 210 euros est certes fort élevé. Le médiateur n'a d'ailleurs pas manqué de recommander de réduire les montants des surtaxes, notamment dans sa recommandation numéro 1 de son rapport annuel 2013. Mais la STIB n'a pas d'autre choix actuellement que d'appliquer le tarif publié au Moniteur Belge.

En conclusion, la plainte n'est pas fondée.

Le médiateur clôture le dossier de médiation, et rappelle à Madame B qu'elle pourrait s'adresser à recouvrement@stib.irisnet.be pour obtenir un plan d'étalement des paiements.

05006

Monsieur S conteste une infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur S voyageait avec « une carte multiple non pointée ». Monsieur S a adressé ses remarques au service de contrôle des titres de transport. Monsieur S exposait que les portillons de la station étaient ouverts et qu'il était distrait. Il n'avait pas l'intention de voyager sans payer et il en donne pour preuve qu'il venait de recharger sa carte MoBIB.

La STIB a répondu en français alors que Monsieur S avait écrit en néerlandais. La STIB maintenait la surtaxe. La STIB a ensuite confirmé cette réponse en néerlandais.

Le médiateur doit tenir compte de la législation qui « interdit de se trouver à bord d'un véhicule ou dans la zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport ». Les portillons ouverts ne dispensent pas le voyageur de payer son trajet. Pour cela, il ne suffit pas d'avoir rechargé sa carte. Il faut l'oblitérer. Par conséquent, la surtaxe est justifiée et la plainte n'est pas fondée. Le médiateur clôture le dossier.

05008

Madame S conteste la surtaxe encourue par sa fille. La plainte est recevable.

Le procès-verbal indique que la jeune fille voyageait « sans titre de transport ».

Madame S a répondu à la STIB que sa fille se trouvait dans l'impossibilité d'acquérir un titre de transport à la station Bockstael, car les appareils de vente n'acceptaient pas les billets et aucun agent n'était présent aux guichets. De plus, les portillons étaient ouverts. Elle demande d'examiner les images des caméras de surveillance. La STIB maintient la surtaxe de 105 euros. Les portillons ouverts ne confèrent pas l'autorisation de voyager gratuitement. Le médiateur constate que la station Bockstael n'a ni Bootik ni Kiosk et, par conséquent, pas de guichet. En revanche, les quatre automates de vente GO fonctionnaient à l'heure de l'incident. Dans la demi-heure qui encadre le moment indiqué par Madame S, chacun de ces appareils a fait plusieurs ventes, en monnaie et par carte de banque. Si la jeune fille était dépourvue de monnaie et qu'elle n'avait que des billets, elle pouvait demander à un passant de lui faire le change. Par conséquent, la fille de Madame S avait la possibilité, comme tous les autres clients à la même heure,

d'acquérir un ticket. En outre, c'est avec raison que la STIB répond que l'ouverture des portillons ne donne pas le droit de voyager gratuitement. Par conséquent, la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier.

Madame S remercie le médiateur pour ces explications.

05009

Monsieur et Madame C ont pris le métro sans payer. La plainte est recevable.

Les deux procès-verbaux mentionnent la même « carte multiple non pointée ». La STIB leur réclame deux fois une surtaxe de 105 euros.

Monsieur et Madame C expliquent qu'ils ont pointé et que les portes étaient ouvertes (ou qu'elles se sont ouvertes).

La STIB, ayant observé que le contrat de 10 voyages était épuisé, a maintenu les deux surtaxes.

Le médiateur constate que Monsieur et Madame C n'ont pas pu pointer. En effet, le dernier des dix voyages de leur contrat avait été pointé quelques heures plus tôt.

La plainte n'est pas fondée.

05011

Madame C alerte le médiateur en écrivant que « la STIB accuse son fils de grivèlerie ». Elle conteste la surtaxe de 105 euros.

Le fils de Madame C avait fait valoir ses observations à la STIB et la surtaxe avait été maintenue. Le médiateur considère que Madame C a un intérêt personnel. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, le fils de Madame C voyageait avec une « carte multiple non pointée » sur la ligne 71. Le contrôle a eu lieu au Cimetière d'Ixelles.

Le fils de Madame C observe que le contrôle a eu lieu à la descente du bus et que sa carte a été pointée 1 minute après l'heure notée au procès-verbal. Pour lui, il n'a évidemment pas pu pointer après le contrôle car il n'est pas remonté dans le bus. ; il a pointé avant le contrôle, au cours du trajet entre l'arrêt ULB et l'arrêt Cimetière d'Ixelles. Il convient que, étant essouffé et portant des bagages, il n'avait pas retrouvé son titre de transport au premier abord. Mais il affirme qu'il ne peut pas avoir pointé après le début du contrôle. Dans sa réponse, la STIB précise que la carte n'était pas pointée au moment où le contrôle a commencé et elle maintient la surtaxe de 105 euros.

Dans une nouvelle lettre, Monsieur C met en doute la capacité du contrôleur assermenté de dresser procès-verbal lorsqu'il se trouve sur la voie publique. Il annonce qu'il fait copie à l'administration communale.

La surtaxe étant restée impayée, la STIB a transmis au bureau d'huissiers Modero qui ont adressé une sommation avec proposition de règlement amiable.

Le médiateur est tenu de tenir compte de la législation et du contrat entre le client et la STIB. Au dos de la carte il est clairement écrit que le pointage doit se faire à chaque montée dans un véhicule. Or, au moment du contrôle, le bus était déjà à l'arrêt Cimetière d'Ixelles. Les appareils des contrôleurs sont réglés sur la même horloge-mère que les valideurs des bus et que le système d'aide à l'exploitation (SAE) qui repère les bus. Il existe notamment des balises du SAE à l'arrêt Cimetière d'Ixelles et à proximité.

Force est donc de constater que l'infraction est non seulement établie par le procès-verbal mais encore confirmée par la déclaration de Monsieur C selon laquelle il n'a pas pointé en montant dans le véhicule.

Toutefois, il n'est pas question de « grivèlerie ». Celle-ci est un délit et elle n'a pas sa place dans les transports publics mais bien dans les hôtels, restaurants et autres auberges ou encore location d'autos.

Il n'est pas même question d'« amende » mais bien d'une surtaxe en suite d'une infraction, selon les tarifs des transports en commun dans un arrêté du Gouvernement.

L'assermentation des contrôleurs concerne notamment l'application du règlement de police sur les transports en commun. Plus précisément, l'article 1er, 10°, de l'arrêté du Gouvernement fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale (13 décembre 2007, Moniteur Belge du 10 janvier 2008) définit le personnel de contrôle en ces termes: « Tous les membres du personnel qui, par un arrêté du gouvernement en vertu de l'article 18bis, §2, de l'ordonnance [du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale], sont habilités à constater les infractions aux conditions d'exploitation et qui sont assermentés à cet effet. » En application de l'article 2 de l'arrêté du 13 décembre 2007, les conditions d'exploitation s'appliquent « dans les espaces faisant partie de l'infrastructure définie à l'article 1er ».

L'article 1er, 2°, définit l'infrastructure: « Tous les espaces utilisés par la Société pour l'exploitation des transports en commun. Plus spécialement, les arrêts, les véhicules et les stations de surface et souterraines du réseau, à l'exception des espaces occupés par des tiers possédant un titre valable. » Ces textes ne laissent pas de place à l'ambiguïté: les contrôleurs sont habilités et assermentés pour constater les infractions aux conditions d'exploitation lorsqu'ils se trouvent à un arrêt et que le voyageur descend d'un véhicule de transport en commun. L'infraction étant établie et les contrôleurs étant habilités à la constater, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

05013

Monsieur P conteste une infraction. Dans son courriel à la STIB, Monsieur P expose qu'il n'a pas pu accéder à la pointeuse dans le tram bondé et qu'il disposait encore de deux voyages sur un « pass » de dix voyages. Il avait l'intention de valider en sortant de la station Diamant. Les contrôleurs ne l'y ont pas autorisé. Monsieur P considère qu'il n'y a pas eu de « fraude » et que, par conséquent, il n'y a pas lieu à une « amende ». Dans sa réponse la STIB fait état d'un procès-verbal indiquant que Monsieur P voyageait « sans titre de transport ».

La plainte est recevable.

Le médiateur tient compte de la législation en relation avec la plainte.

En l'occurrence, il n'est pas question ici d'une « fraude » qui donnerait lieu à une « amende ». Il s'agit d'une infraction donnant lieu à une surtaxe conformément aux tarifs.

Si l'on s'en tient à la formule « sans titre de transport » – ainsi que la STIB le fait – il y a contradiction avec l'affirmation de Monsieur P qui indiquait qu'il possédait une carte de dix voyages qui en comptait encore deux. Lorsque le voyageur présente une telle carte qui n'a pas été pointée pour le voyage en cours, le contrôleur indique : « carte multiple non pointée ». Peu importe, dès lors, que soit produite ensuite une carte Jump ou éventuellement une MoBIB Basic, qui sont impersonnelles.

Par ailleurs, les pointeuses sont placées à proximité des portes de telle sorte qu'il soit toujours possible de les atteindre au moment de monter dans le véhicule.

De plus, l'obligation de pointer à la montée dans le véhicule ou à l'entrée d'une station est rappelée au dos de la carte.

La STIB – comme d'ailleurs les tribunaux – est constante dans son refus de prendre en compte la circonstance d'un tram bondé pour exonérer de la surtaxe.

Quant à pointer « pour sortir de la station », c'est une possibilité qui n'existait pas encore à la station Diamant. Il s'en fallait de quelques jours selon le planning de la mise en place progressive du « check-out ». Dès lors, la plainte n'est pas fondée quant à la contestation de l'infraction.

Il n'y aura donc pas lieu de s'étonner que la STIB maintienne la surtaxe de 105 euros.

La STIB a notifié le montant de la surtaxe.

Mais, en vertu de l'article 15 de l'arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 publié le 10 janvier 2008, le constat doit comporter notamment « le nom et l'adresse du contrevenant ». L'article 16 impose que ces

constats soient transposés dans un procès-verbal. Dans le cas d'infraction donnant lieu à une surtaxe, « la Société donne suite à ce procès-verbal conformément à la procédure mise en place par celle-ci ». La STIB a fait état du procès-verbal dans son courriel mais elle n'en a pas encore expédié de copie. Tant que la STIB ne lui aura pas notifié le procès-verbal, Monsieur P n'aura aucune raison de s'inquiéter.

05014 (suite du 04014)

Un service social intervient en faveur de Monsieur C qui a encouru une surtaxe de 400 euros. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur C a présenté la carte MoBIB d'un tiers. Il s'agit de la carte MoBIB de son fils et cette carte est chargée d'un abonnement gratuit. Le fils de Monsieur C a certes droit à un abonnement gratuit mais ce n'est pas le cas de Monsieur C.

La STIB réclame la surtaxe de 400 euros pour « usage de la carte MoBIB d'un tiers » conformément à l'arrêté du Gouvernement du 28 novembre 2013 (Moniteur Belge du 9 janvier 2014) fixant les tarifs en vigueur à partir du 1^{er} février 2014.

Dans un courriel, l'assistante sociale a exposé à la STIB, sur la foi des déclarations de Monsieur C, que celui-ci dispose d'un abonnement et qu'il s'agit donc d'une erreur.

La STIB a répondu par lettre à Monsieur C, après avoir constaté que celui-ci n'était titulaire d'aucun abonnement. La STIB maintient la surtaxe de 400 euros.

Ensuite, la date fixée pour le paiement étant dépassée, la STIB a transmis le dossier aux huissiers pour recouvrement. Les huissiers ont adressé une sommation. Après dépassement du délai de paiement accordé dans cette dernière tentative de règlement amiable, la STIB se tournera vers les tribunaux. Le juge pourra condamner aux dépens du procès.

Le médiateur constate qu'il est regrettable que Monsieur C ait présenté la carte MoBIB de son fils. En effet, s'il n'avait présenté aucun titre de transport, la surtaxe aurait été de 105 euros. Par ailleurs, si Monsieur C avait été titulaire d'un abonnement, la STIB aurait limité la surtaxe à 10 euros pour autant que ce montant soit payé dans les 10 jours ouvrables après l'infraction. La surtaxe se serait néanmoins élevée à 105 euros si le paiement avait eu lieu après les 10 jours ouvrables.

Dans cette affaire, il n'est pas question d'« usurpation », Monsieur C n'a bien évidemment pas tenté de se faire passer pour son fils. En revanche, en présentant au contrôleur l'abonnement gratuit de son enfant, il en a fait usage. C'est ce qui donne lieu à la surtaxe de 400 euros.

La plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

La STIB n'accorde pas de plan de paiement quand il s'agit de l'utilisation de l'abonnement d'un tiers. En revanche, Monsieur C pourrait encore s'adresser aux huissiers afin de solliciter un plan de paiement. Il est vraisemblable que les huissiers accorderaient un tel plan à condition que la demande soit faite sans plus de délai.

05015

Monsieur A conteste une infraction. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Monsieur A circulait « sans titre de transport ».

Monsieur A a fait connaître ses observations à la STIB. Il ne conteste pas qu'il voyageait sans titre de transport, mais il fait état de circonstances qui – croit-il – devraient l'exonérer de la surtaxe de 105 euros. Habitant Paris, il séjournait brièvement à Bruxelles. Il a jugé utile de faire copie de deux billets du Thalys pour le montrer.

Monsieur A explique qu'il a acheté un ticket à un appareil automatique de vente. Il fait copie de la preuve d'une transaction Bancontact sur l'AVM le jour de l'incident. Il convient qu'il n'a pas retrouvé le ticket au moment du contrôle. Il aidait une personne âgée à porter ses paquets. C'est cette personne qui l'a persuadé de prendre le tram pour un arrêt.

La STIB maintient la surtaxe, en conformité avec la législation qu'elle cite.

Monsieur A rappelle qu'il avait acheté un ticket.

Il expose que les amendes sont moins chères à la RATP et se demande si le contrôleur n'aurait pas dû lui proposer un règlement immédiat et moins cher – comme cela se passe à Paris. Il affirme qu'à Paris, dans les mêmes circonstances, il aurait même bénéficié d'une annulation de l'amende.

La STIB n'y voit pas d'argument nouveau et elle confirme le maintien de la surtaxe.

Monsieur A répond encore en rappelant qu'il a produit un ticket de Bancontact faute d'avoir retrouvé le titre de transport et que, donc, la STIB ne peut pas appliquer une surtaxe au motif qu'il se trouvait « sans titre de transport ».

La STIB répond alors qu'un ticket de Bancontact n'est jamais pris en compte.

Monsieur A s'adresse au médiateur en récapitulant les événements.

Le médiateur constate que Monsieur A n'a pas présenté de titre de transport.

L'infraction est établie et la STIB applique la surtaxe que cette infraction entraîne.

Elle ne peut évidemment pas accepter un ticket de Bancontact comme substitut d'un titre de transport. En effet, le ticket de Bancontact ne prouve pas que le titre de transport ait été oblitéré pour le voyage en cours.

Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

Par ailleurs, il n'existe pas à Bruxelles de possibilité de transaction sur place entre les mains du contrôleur.

La plainte n'étant pas fondée, le médiateur clôture le dossier de médiation.

Le médiateur informe Monsieur A qu'il peut s'adresser à recouvrement@stib.irisnet.be afin d'obtenir un plan d'étalement des paiements.

05016

Monsieur M conteste la surtaxe encourue par son fils. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Monsieur M comment procéder.

05017

Monsieur V circulait « sans titre de transport ». Monsieur V ne conteste pas l'infraction. Mais il s'interroge sur le montant de la surtaxe.

La STIB réclame 210 euros en raison d'une infraction dans les 24 mois qui précédaient. Monsieur V avance que, au moment de l'infraction précédente, le délai n'était pas de 24 mois mais de 12. La plainte est recevable.

Le médiateur rappelle que c'est au moment de la deuxième infraction qu'il est tenu compte du temps écoulé depuis la précédente. De plus, la question est ici sans objet, étant donné que le délai était déjà de 24 mois selon les tarifs en vigueur au moment de la première infraction. Dès lors, il n'y a pas matière à contester le montant de 210 euros.

Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

En ce qui concerne l'obtention d'un plan de paiement, Monsieur V devra introduire sa demande sans retard, afin d'éviter que la STIB n'ait déjà transmis le dossier aux huissiers.

Le médiateur clôture le dossier de médiation.

06001

Monsieur M conteste la surtaxe encourue par sa petite-fille.

La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal du dossier, Mademoiselle M se trouvait « sans titre de transport » à bord d'une voiture de la ligne de tram 19.

La STIB a notifié le procès-verbal et le montant de la surtaxe par lettre.

Mademoiselle M a adressé une première contestation par lettre à la STIB.

Elle expose qu'elle avait validé un titre de transport une première fois sur la ligne 19, moins d'une heure avant de remonter sur un autre tram de la ligne 19 où elle n'avait plus oblitéré. Mademoiselle M explique qu'elle s'était « entendu dire que le titre de transport valait une heure sur tout Bruxelles ». Elle ajoute que le contrôleur a déchiré son ticket.

La STIB a reçu la lettre et a immédiatement diligenté une enquête.

Après avoir interrogé le contrôleur, le département Security a répondu à la demande d'enquête. Le contrôleur ne se souvient pas d'un incident lors du contrôle le jour des faits.

La STIB a répondu qu'elle maintenait la surtaxe de 105 euros.

Mademoiselle M écrit une nouvelle fois. Si l'infraction est de ne pas avoir validé une deuxième fois, elle s'étonne que la surtaxe ne soit pas moins élevée, allant jusqu'à écrire que « cette inégalité fera sursauter le premier juge venu ».

Monsieur M écrit également au département « Infractions ».

Il se déclare « abasourdi de l'ampleur de la surtaxe bien que la jeune fille ait payé ses voyages ».

Il écrit ensuite à la direction générale de la STIB en faisant référence au bulletin d'une association de consommateurs où il a lu que la surtaxe est limitée à 10 euros si elle est payée rapidement.

Dans une nouvelle lettre à la direction générale, Monsieur M fait état de « pratiques susceptibles d'être frauduleuses ».

Le même jour Monsieur M s'adresse au médiateur.

Le médiateur constate que la mention « sans titre de transport », inscrite au procès-verbal, est sans équivoque.

Le récit de la plaignante, affirmant notamment que le contrôleur aurait déchiré son ticket, n'est étayé par aucun témoignage ou autre élément de preuve.

La surtaxe de 105 euros est conforme à l'arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs à partir du 1^{er} février 2014.

En ce qui concerne la surtaxe de 10 euros, il s'agit du texte suivant: « En correspondance, non oblitération d'un titre magnétique ou non validation d'un titre de transport autre que hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou annuel et chargé sur la carte MoBIB, avec paiement dans les 10 jours ouvrables ». Ce texte ne s'applique pas ici puisque l'infraction, selon le procès-verbal, est « sans titre de transport ».

Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

06007

Madame A conteste un procès-verbal. La plainte n'est pas recevable.

Même si la plainte avait été recevable, le médiateur aurait dû se déclarer incompétent du fait que l'une des parties s'est tournée vers les tribunaux. Le médiateur informe Madame A que la médiation est un mode de résolution des conflits par voie extra-judiciaire. L'article 12 §1^{er} de l'arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013 sur la médiation oblige le médiateur, en cas de recevabilité de la plainte, à se déclarer incompétent lorsque l'une des parties a porté le litige devant la justice.

Par conséquent, le dossier de médiation est clôturé. Ni le médiateur ni la STIB n'ont plus à donner suite aux éventuelles réclamations ultérieures du plaignant pour les mêmes faits. Le médiateur ne pourra donc pas aider la plaignante dans ce dossier.

06012

Monsieur N conteste une surtaxe de 210 euros. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment procéder pour se plaindre. Il précise à Monsieur N que les numéros qu'il indique ne sont pas des numéros d'abonnement mais des numéros de client qui ne prouvent pas qu'il a un

abonnement en règle mais seulement qu'il est inscrit comme client de la STIB. Il informe l'intéressé que ce numéro lui a permis de déterminer qu'il avait été titulaire d'un abonnement BIM annuel mais que, au moment du contrôle, il n'avait pas d'abonnement.

Il ajoute que le montant de la surtaxe dépend des infractions déjà commises dans les 24 mois qui précèdent. Il s'élève à 210 euros à partir de la deuxième infraction.

07001

Madame A demande l'annulation d'une surtaxe.

Sa plainte est recevable.

Le contrôleur a constaté que Madame A voyageait avec « une carte multiple non pointée ». C'est une infraction. Il a dressé procès-verbal.

La STIB a appliqué la surtaxe fixée par les tarifs, c'est-à-dire 105 euros.

Madame A explique qu'elle voyageait avec une carte illisible sur laquelle elle « pensait » qu'il restait un voyage. Elle demande la suppression de la surtaxe.

Le procès-verbal se borne à constater un état de fait.

En l'occurrence le titre de transport n'était pas valable parce que non oblitéré pour le voyage en cours.

La STIB a appliqué la législation et elle a maintenu sa décision.

En effet, il ne suffit pas de posséder une carte, il faut l'avoir oblitérée pour le voyage en cours. Le voyageur est responsable de la validation de son titre de transport.

Par ailleurs, outre les signaux émis par l'oblitérateur, le voyageur peut observer l'impression du solde sur la carte. Une carte magnétique porte la mention du solde après oblitération.

En conséquence, le médiateur avise Madame A que sa plainte quoique recevable est non fondée et il clôture le dossier.

Madame A remercie.

07004

Madame C conteste une infraction.

Sa plainte est recevable.

Lors de la transaction financière, dont la STIB a reçu copie, une anomalie a été constatée par l'automate au moment du chargement de la carte et Madame C a reçu un voucher lui demandant de « se rendre au plus vite dans une Bootik afin de régulariser la situation ».

La carte de Madame C a été contrôlée quinze jours après. Madame C semble donc avoir considéré que son titre de transport était valable malgré cet avertissement.

La position de la STIB est dès lors parfaitement cohérente puisque dans l'intervalle, Madame C aurait dû acquérir un autre titre de transport pour se conformer à la législation en vigueur.

En conclusion, la plainte n'est pas fondée.

Le médiateur conseille à Madame C de se rendre dans une Bootik pour faire dûment recharger la carte incriminée.

07008

Monsieur T a voyagé avec un ticket d'un voyage sans le valider.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus de trente jours.

Le médiateur avise Monsieur T que le service infractions de la STIB traite son dossier.

07011

Le père de Monsieur M conteste la surtaxe encourue par son fils.

La plainte est recevable.

Le contrôleur a constaté que le jeune-homme voyageait « sans titre de transport ».

La surtaxe est fixée à 105 euros.

Le père de Monsieur M incrimine le manque de bilinguisme des contrôleurs et le manque de communication.

Son fils a spontanément présenté sa carte d'identité parce qu'il n'a pas compris qu'il s'agissait d'un contrôle des titres de transport.

Compte tenu de la spécificité du dossier, le médiateur obtient que la surtaxe soit ramenée à 10 euros.

07012

Madame D conteste une surtaxe. La plainte est recevable.

Les contrôleurs ont constaté que Madame D voyageait avec une « carte multiple non pointée ».

Elle explique qu'une des pointeuses de la station Clémenceau était défectueuse et qu'elle tient à disposition de la STIB le titre de transport qui a été validé immédiatement après le contrôle dans la station Gare du Midi.

Même si un des quatre oblitérateurs de la station est défectueux, cette circonstance n'autorise pas à circuler sans titre de transport valable.

En effet, si la STIB autorisait l'accès gratuit dès lors qu'un appareil ne fonctionne pas, il ne manquerait pas de clients pour profiter de l'aubaine. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'une station comporte toujours plusieurs appareils.

Dès lors, accessoirement, il n'est pas utile de vérifier que l'appareil en question fonctionnait ou pas.

Il suffit qu'un autre appareil de la station ait été en ordre.

De plus la STIB ne tient jamais compte d'un titre de transport validé après le contrôle.

La STIB a donc dûment motivé son refus.

Dès lors, sur base de tous ces éléments, la plainte auprès du médiateur, quoique recevable, n'est pas fondée.

07013

Monsieur D conteste une surtaxe. Sa carte de 10 voyages était défectueuse. La plainte est recevable.

Le contrôleur a constaté que Monsieur D voyageait avec une « carte multiple non pointée ».

Monsieur D fait état de circonstances qui d'après lui devraient l'exonérer de la surtaxe.

Il a en effet constaté que sa carte ne fonctionnait pas.

La STIB a maintenu la surtaxe ; elle rappelle l'obligation de pointer à chaque voyage.

Cette obligation, qui figure sur tous les titres, se justifie par le fait que tant que le titre n'est pas pointé il peut servir pour un autre voyage. De plus, une carte non oblitérée n'est pas un titre de transport valable pour le voyage en cours.

La STIB a appliqué la loi, plus particulièrement l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007.

Le voyageur est responsable de la validation de son titre de transport.

La STIB ne met absolument pas la bonne foi de son client en doute, mais en l'espèce, il est avéré que Monsieur D se trouvait à bord d'un véhicule de la STIB sans être muni d'un titre de transport valable.

Le médiateur doit également tenir compte de la législation.

Il avise Monsieur D que sa plainte, quoique recevable, est non fondée.

07016

Un assistant social intervient en faveur de Madame L qui s'est fait contrôler sur la ligne de tram 82.

La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, Madame L a présenté au contrôleur une « carte multiple non pointée » pour le voyage en cours.

Dans ce cas la surtaxe est de 105 euros.

Madame L invoque des circonstances qui, pense-t-elle, devraient pouvoir l'exonérer de la surtaxe.

Madame L qui est montée dans le tram à l'arrêt précédent explique qu'elle n'a pas eu le temps de pointer avant l'arrêt où le contrôle a eu lieu parce qu'elle devait installer son fils gravement handicapé.

Elle ajoute que l'agent de contrôle l'a empêchée d'introduire sa carte dans l'oblitérateur, en disant qu'il était trop tard.

Il est évident que lorsque le contrôle est annoncé, il est trop tard pour valider. Le contrôleur doit assimiler cette validation tardive à une absence de validation.

Pour être valable un titre de transport doit être validé immédiatement à la montée à bord du véhicule.

Même si Madame L était dans l'impossibilité d'accéder, pour une raison ou l'autre, à l'oblitérateur, elle pouvait demander de l'aide à une personne qui se trouvait dans une position intermédiaire.

C'est un petit service que personne ne refuse.

Le contrôleur, qui est assermenté, a pour mission de constater les infractions et de dresser procès-verbal, sans pouvoir préjuger.

Il doit éviter toute discussion et il n'y a pas lieu de lui en faire le reproche.

La STIB se limite à appliquer la surtaxe correspondant à l'infraction, c'est le voyageur qui est responsable de la validation.

Dès lors, qu'il s'agisse du comportement de l'agent de contrôle ou de l'application de la surtaxe, la plainte n'est pas fondée.

07019

Monsieur D conteste une infraction.

La plainte est recevable.

Les contrôleurs ont constaté que Monsieur D a présenté une « carte multiple non pointée »

Monsieur D explique qu'il voulait acheter une carte d'un voyage au chauffeur mais qu'il n'y est pas arrivé avant le début du contrôle parce qu'il y avait trop de monde à bord du tram.

La STIB a répondu qu'elle maintenait la surtaxe et elle réclame 210 euros à Monsieur D.

Il s'agit du tarif applicable au second incident endéans les 24 mois.

Il ajoute que le contrôleur l'a mis dans l'impossibilité de se procurer un titre de transport.

Si la STIB acceptait cette argumentation cela reviendrait à accepter que les voyageurs circulent gratuitement en cas d'affluence.

En réalité, avec ou sans titre, le client a l'obligation de monter à l'avant. Il est alors immédiatement à proximité du conducteur.

La STIB a donc dûment motivé son refus.

La plainte n'est pas fondée.

08001

Monsieur W demande le remboursement d'une surtaxe de 105 euros encourue sur le réseau de la STIB.

Il voyageait sans titre de transport et ne fait état d'aucun argument.

La surtaxe est maintenue.

08006

Madame B intervient pour sa belle-mère qui a encouru une surtaxe de 210 euros suite à l'oubli de son abonnement. Il s'agit d'un second incident endéans les 24 mois.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique à Madame B comment procéder. Madame B remercie.

08008

Madame C conteste l'incident de perception advenu à sa fille.

La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal dressé par les contrôleurs assermentés, la jeune fille voyageait « sans titre de transport ».

Madame C explique que sa fille a présenté un Buzzy Pass de De Lijn, qu'elle croyait valable sur les lignes de la STIB, et qu'elle n'a pas pu s'expliquer avec les agents de la STIB qui n'étaient pas bilingues.

Le médiateur avise Madame C que les équipes de contrôle sont formées de manière à être bilingues, voire trilingues. Cet argument ne peut dès lors pas jouer en faveur d'une suppression de la surtaxe.

De plus, la STIB ne peut admettre que des clients voyagent sur ses lignes sans être munis d'un titre de transport valable.

C'est donc à bon droit que la STIB réclame une surtaxe de 105 euros.

Par conséquent, la plainte quoique recevable est non fondée.

08009

Madame C conteste un incident de perception.

Le chauffeur n'a pas pu lui changer un billet de 50 euros.

Le médiateur informe Madame C que le personnel de conduite n'est tenu qu'au change de 5 euros. Il ajoute que la STIB se montre inflexible dans pareille situation, sans quoi, nombreux seraient les voyageurs qui se muniraient d'un gros billet pour voyager gratuitement.

08010

Alors qu'elle circulait à bord du bus 95 en compagnie de sa fille, la maman de Madame R, très lourdement handicapée, s'est fait verbaliser parce qu'elle voyageait « sans titre de transport ».

La surtaxe est de 105 euros.

Suite à l'intervention du médiateur, et compte tenu des circonstances, le service de gestion des infractions accepte exceptionnellement de classer le dossier moyennant paiement du prix du voyage, à savoir 2,50 euros, majoré de 10 euros de frais administratifs.

La fille de Madame R refuse de payer, estimant que sa mère a, compte tenu de sa situation, droit à la gratuité.

Le médiateur avise son interlocutrice que la problématique de l'octroi des gratuités des services publics, en toute matière que ce soit, est du ressort exclusif du monde politique.

Idéalement, la maman de Madame R doit être en possession d'une carte Mobib « 65+ » valable qui coûte 60 € par an.

Ce titre peut être gratuit si la personne bénéficie d'un statut BIM/OMNIO ou d'un revenu d'intégration sociale prouvé par une attestation fournie par la mutuelle ou le CPAS dont elle dépend.

Dans l'état de la législation actuelle que la STIB est tenue d'appliquer, seuls les handicapés de la vue, munis de la « Carte nationale de réduction sur les transports publics » (carte bleue) délivrée par le Service Public Fédéral Santé publique peuvent obtenir la gratuité par l'intermédiaire d'une association reconnue (Ligue Braille, O.N.A., etc.).

Pour être complet, le médiateur avise la plaignante qu'il existe pour elle une carte « accompagnateur », délivrée gratuitement par la SNCB, qu'elle peut faire charger sur la carte Mobib de sa maman et qui lui permet de voyager gratuitement avec elle.

Le médiateur conseille d'accepter la transaction offerte faute de quoi la surtaxe initiale sera ipso facto d'application.

08012

Monsieur M a jeté son ticket d'un voyage avant le contrôle.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis plus de trente jours.

Le médiateur indique à Monsieur M comment procéder.

09003

Madame R conteste une surtaxe.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame R comment procéder.

09005

Monsieur W, qui est Anversois, conteste la surtaxe encourue sur le réseau de la STIB par ses deux enfants qui circulaient avec un Buzzy Pass, croyant que celui-ci était valable sur le réseau de la STIB.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu des circonstances, le service « infractions » accepte de classer les deux dossiers moyennant paiement de deux fois 10 euros de frais administratifs.

Monsieur W remercie.

09009

Madame R conteste les infractions encourues par elle-même et par son compagnon

Selon les procès-verbaux dressés le jour de l'incident par les contrôleurs assermentés, Madame R voyageait avec « une carte multiple non pointée », tandis que son compagnon circulait « sans titre de transport ».

En ce qui concerne Madame R, la surtaxe s'élève à 105 euros.

Monsieur A est, quant à lui, redevable à la STIB d'un montant de 210 euros étant donné qu'il s'agit d'un second incident endéans les 24 mois.

Madame R invoque des circonstances qui, croit-elle, devraient pouvoir les exonérer des surtaxes.

La foule présente à bord du véhicule empêchait d'accéder à la pointeuse.

Pour être valable un titre de transport doit être validé immédiatement à la montée à bord du véhicule.

Même si, pour une raison ou l'autre, l'oblitérateur était difficile d'accès, le couple pouvait demander de l'aide à une personne qui se trouvait non loin de l'appareil.

Le contrôleur, qui est assermenté, a pour mission de constater les infractions et de dresser procès-verbal, sans pouvoir préjuger.

La STIB se limite à appliquer la surtaxe correspondant à l'infraction, c'est le voyageur qui est responsable de la validation.

Dès lors, la plainte n'est pas fondée.

Le médiateur clôture en conseillant à Madame R de s'adresser au département recouvrement de la STIB afin d'obtenir un plan de paiement.

Il clôture ainsi le dossier de médiation.

09012

Monsieur T demande la révision de son dossier surtaxe.
La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur lui indique comment procéder.

09018

Monsieur V conteste une infraction.
Sa plainte est recevable.
Monsieur V était assis dans le tram au moment du contrôle.
Les agents assermentés ont constaté qu'il voyageait « sans titre de transport ».
Le médiateur, qui n'a dès lors pas d'argument, conseille vivement à Monsieur V de s'acquitter de la surtaxe afin d'éviter toute procédure ultérieure.

09020

Monsieur V conteste un incident de perception.
Sa plainte est recevable.
Au moment du contrôle Monsieur V a présenté un abonnement Mobib périmé.
Il a envoyé une carte de 10 voyages à la STIB après le contrôle.
La STIB ne tient pas compte d'un titre de transport présenté après le contrôle.
Le contrôleur assermenté a très justement considéré qu'un abonnement périmé n'était pas un titre de transport valable. On ne peut pas lui reprocher d'avoir respecté la législation.
Le médiateur conseille à Monsieur V de s'acquitter de la surtaxe de 100 euros.

10003

Mr. G, directeur d'école, prend la plume pour une de ses élèves, Mlle P., qui fréquente son établissement scolaire spécialisé. Il explique qu'elle a été surtaxée après une longue période de déscolarisation, pensant être couverte pour ses voyages par son abonnement en demande. Cela n'étant pas le cas, elle a été surtaxée de 105 euros. Le médiateur n'a pas le pouvoir d'annuler cette surtaxe, bien qu'il pense que dans ce cas précis, ce serait justifié.

10004

M. B. s'adresse au médiateur pour contester une infraction datant de 2011 qu'il pensait annulée. La demande est réglée par le bureau des infractions, puisque le médiateur n'est pas compétent en 1^e ligne. Ce service confirme l'amende et le médiateur conseille à l'usager de payer.

10005

Mme B conteste l'infraction commise le 29 septembre dernier : lors d'un contrôle elle a montré une carte expirée. Elle envoie d'autres cartes au médiateur, mais aucune n'est chargée d'un abonnement couvrant le jour de son voyage. N'ayant pas d'argument, le médiateur est dans l'incapacité d'infléchir la décision prise par la STIB et conseille à l'usager de suivre le plan de paiement proposé par la STIB.

10006

Mr M conteste une amende doublée pour récidive. Le médiateur ne dispose d'aucun argument pour intervenir en faveur de cet usager et lui conseille de payer l'amende.

10008

Mme S. considère qu'en étant en possession d'une carte 10 voyages, elle peut circuler sur les lignes de la STIB. Elle s'étonne donc de la sanction qu'elle reçoit après un contrôle. Elle estime que sa carte est détériorée et qu'elle n'a pas pu la pointer. Le médiateur lui indique qu'une carte abîmée peut être échangée en Bootik, et que l'amende est due.

10009

M. K. a été contrôlé sans titre de transport. Il estime que la sanction n'est pas due, car sa carte était valide. Toutefois, renseignements pris, il s'avère que la carte a été validée au moment du contrôle et non au moment de la montée dans le véhicule. Les heures relevées pour le contrôle et le pointage correspondent exactement. Le médiateur ne peut rien faire.

10010

M. V estime avoir été injustement verbalisé. Il estime qu'il disposait de tickets aller retour à 4 euros. Il s'adresse au médiateur pour faire valoir son point de vue. Après examen des documents, il s'avère que les cartes sont des Jump 1V à 2,10 euros. L'infraction est donc confirmée, car l'heure de validité pour une correspondance était écoulée.

10011

M. D. a oublié de pointer sa carte 10 V et lors d'un contrôle il a été sanctionné. Le médiateur ne peut pas intervenir, n'ayant comme argument que la distraction de l'utilisateur.

10012

M. P. a été verbalisé car il voyageait sans titre de transport. Il a pointé sa carte alors que le contrôle était en cours, mais avance qu'il n'avait pas eu le temps matériel de déposer ses colis et de valider sa carte, avant l'arrêt suivant, très proche de celui où il était monté et où sont montés les agents de contrôle. Après intervention du médiateur, le service des infractions accepte de classer ce dossier sans suite, sur base du fait que c'est un client très régulier sans antécédents.

10016

M. M écrit au médiateur car il a reçu une double amende, étant récidiviste, pour raison de voyage sans titre de transport valable. Le médiateur ne peut pas intervenir car les faits sont incontestables. Il le signale à l'utilisateur, qui demande comment obtenir des facilités de paiement. Le médiateur lui renseigne l'adresse.

10017

M. V est contrôlé avec 2 membres de sa famille en se rendant au stade d'Anderlecht et ne dispose pas de titres de transport valables. A sa décharge, il explique qu'il se déplaçait afin de se rendre au match de football qui avait lieu ce jour-là et qu'en voulant pointer sa carte 10 V trois fois, il n'a pas eu la possibilité de le faire, étant poussé dans le dos par des supporters énervés. Un agent de la STIB lui a fait signe de passer, ce qui était possible car les portillons étaient ouverts pour des raisons de sécurité. Il a expliqué cette situation lors du contrôle dont il a fait l'objet avec ses compagnons, mais pour cet agent de contrôle, ses dires étaient invérifiables. Suite à l'intervention du médiateur, le service des infractions se rend aux arguments avancés, annule les trois amendes et demande le prix d'un trajet à chacun des voyageurs.

10020

Mme R. écrit pour son fils, verbalisé pour un voyage sans titre de transport. Sa maman estime qu'étant en possession de sa carte 10 V, l'amende n'est pas due. Le médiateur explique qu'il faut toujours valider son titre de transport et que le service des infractions ne reviendra pas sur son PV.

11002

Le ticket de M. M. n'a pas été validé et il ne s'en est pas rendu compte. Lors du contrôle, une amende lui a été infligée, qu'il conteste fermement. Il estime ne pas être en mesure de voir si la validation a eu lieu ou non. Il avait spécialement acheté le ticket avant de monter dans le véhicule. Se rendant à ses arguments, le service infractions annule l'amende. M. M. en est heureux et remercie.

11003

Mme F. a été contrôlée en possession d'un ticket non validé. Les barrières ouvertes l'ont induite en erreur : elle a cru erronément ne pas devoir valider. Le médiateur ne peut pas intervenir et lui explique que les barrières ouvertes ne dispensent pas d'être en possession d'un titre de transport valable.

11007

Mme V. a pris le 71. Le bus étant bondé, elle a eu du mal à rejoindre un valideur et, prise d'un malaise, elle a dû s'asseoir avant d'avoir eu le temps de valider son titre de transport. Suite à un contrôle, elle est redevable d'une amende de 105 euros, qu'elle paie. Elle écrit au médiateur estimant être injustement traitée. Sa mauvaise situation de santé est appuyée par divers certificats médicaux. La STIB ne veut pas déroger à une règle stricte qui est « de ne pas prendre en considération les arguments d'ordre médical sous peine de créer des précédents, ». Compte tenu de la gravité du bilan médical et du lourd traitement de Mme V., dévoilé en toute transparence dans les protocoles fournis par des oncologues, le médiateur est un peu choqué par le manque de prise en compte de cet état de santé dont le lien avec le malaise ayant empêché la validation du titre lors de la montée à bord semble évident. Lors d'une réunion d'analyse de cas avec les responsables du service infractions, le médiateur a l'occasion de revenir sur ce dossier ; sensible aux arguments, la STIB accepte de rembourser la surtaxe si un médecin traitant atteste le lien direct entre le traitement en cours et le malaise survenu dans le bus. Le médiateur en avise la plaignante qui obtient ladite attestation et la lui envoie. La STIB accepte d'annuler la surtaxe quelques semaines plus tard. Mme V. remercie vivement le médiateur et son assistante qui lui ont été « d'un grand secours en ces moments difficiles ».

11010

Mme C. contacte le médiateur à propos d'une amende datant de 2007, concernant sa fille, et qu'elle ne reçoit que ce jour. Le médiateur s'en étonne et s'informe auprès des services STIB concernés. A l'analyse, il s'avère que Mme C a mal lu le texte : la date de 2007 concerne la réglementation à laquelle il est fait référence dans l'amende. L'amende est quant à elle récente et à payer, ce que Mme C admet.

11020

Le jeune K originaire de Leuven prend le bus et achète un ticket auprès du chauffeur mais ne le valide pas, ignorant cette 2^e étape obligatoire sur le réseau de la STIB. Après un contrôle, une amende de 105 euros lui est infligée. Après intervention du médiateur, elle est ramenée à l'amende administrative minimale de 10 euros, à payer dans les 10 jours. Le service infractions suggère au service de médiation de se charger de lui répondre.

11014

Mme S. a été verbalisée à la station Mérode après avoir utilisé la carte MoBIB de son mari. La plainte est recevable. Le procès-verbal indique qu'il y a usage d'un titre de transport d'un tiers. Son mari explique au médiateur que c'est lui qui, par erreur, a pris la carte Jump de sa femme en confondant les deux pochettes. Il plaide pour la bonne foi de son épouse, qui, en urgence, a utilisé sa carte MoBIB. Pour une telle infraction, le montant est très important (400 euros) et ce couple, de nationalité indienne, avoue qu'il aura de grandes difficultés pour régler une telle pénalité. Le médiateur tente de faire diminuer le montant de la surtaxe vers des frais administratifs compte tenu du fait qu'il y a bien eu paiement des trajets effectués, mais avec une inversion des titres entre conjoints. Le bureau des infractions maintient sa décision vu que madame S a bien montré aux contrôleurs une carte personnalisée qui n'était pas la sienne, ce qui est passible de la surtaxe exigée. Compte tenu du montant, un plan de paiement étalé a été envoyé par ce bureau. Le médiateur ne peut que s'incliner devant les faits, mais regrette que le bureau des infractions ne manifeste pas de compréhension devant ce qui est au départ, une simple distraction et non une tentative de fraude.

11016

M. S. a reçu un avis de paiement de 105 € pour avoir voyagé sans titre de transport. La plainte est recevable. M. S. n'avait qu'un billet de 20 euros et n'a pu acheter un titre de transport. En vue d'un contrôle, il s'est présenté spontanément aux agents sans tenter de resquiller. Par après, il s'est souvenu être en possession d'un ticket "j jour" acheté la veille en début d'après-midi. Il s'adresse au médiateur pour prouver sa bonne foi, se basant sur le fait que, dans sa poche, il avait encore un titre de transport valable. Sur la base de cet argument, le médiateur plaide en faveur de ce client, mais le service infractions répond que le titre d'un jour n'est valable en réalité que jusqu'au lendemain 2 heures du matin et que, dès lors, il y a lieu pour la STIB de maintenir la décision, M. S. étant démuné de titre de transport valable au moment du contrôle.

11021

M. S. s'adresse au médiateur, entre autres interlocuteurs, pour se plaindre en particulier du nouvel horaire de la ligne SNCB 26 et, en général, de la mobilité autour et à Bruxelles. Le médiateur n'étant pas compétent lui indique qu'il transmet sa demande auprès du service clients de la STIB lequel lui répond en fournissant les coordonnées du service compétent de la SNCB.

12001

Mme D. a été contrôlée sans titre de transport valable. La plainte est recevable. Elle demande l'intervention du médiateur car, ayant souhaité acheter un ticket au conducteur, celui-ci n'a pas eu le temps de la servir avant le contrôle. Aucun rapport du conducteur n'ayant été retrouvé, le service infractions estime pour sa part que l'amende est due. Le médiateur communique la décision à la plaignante.

12012

Mme L. a été contrôlée en possession d'une carte "multiple non pointée". Elle allègue qu'elle n'a pas pu valider son titre de transport. Elle a effectué spontanément un versement de 10 euros mais le lendemain, le service infractions lui envoie un courrier maintenant la surtaxe et lui demandant de verser les 95 euros en souffrance. Le médiateur n'a pas d'argument pour infléchir la décision d'autant qu'il apparaît que la carte magnétique a été validée de façon très épisodique sur des véhicules précédents.

12017

Mlle T a été contrôlée alors que son abonnement mensuel avait expiré. Elle ne conteste pas l'infraction mais demande l'indulgence de la STIB et propose de payer un montant de 10 euros. La démarche auprès du service de médiation est recevable. La STIB, dans sa réponse, confirme le procès-verbal et le médiateur n'a aucun argument à faire valoir pour justifier cette absence de titre de transport valable. C'est la réponse qui est faite à la cliente en clôture de ce dossier.

12018

Le fils de Mme L. a été verbalisé : il venait d'acheter un ticket pour prendre les transports en commun, mais ne l'a pas validé, ignorant cette obligation même lorsque les portillons sont ouverts. Mme L. estime qu'il n'y avait pas d'intention de frauder. Le médiateur fait valoir ces arguments auprès du service des Infractions de la STIB, qui accepte d'annuler l'amende.

2.1.3.2. Perte, vol, oubli

01003

Selon le procès-verbal, Madame S se trouvait sans titre de transport à la station de métro Simonis. Cependant, Madame S est titulaire d'un abonnement annuel gratuit au titre du RIS. Madame S avait oublié son portefeuille contenant son abonnement annuel. Un abonné, qui ne présente pas son abonnement au contrôleur, doit une surtaxe de 10 euros si elle est payée dans les 10 jours ouvrables de l'infraction. La surtaxe est de 100 euros si elle est payée plus tard. Madame T a payé 10 euros, mais beaucoup trop tard. La STIB avait déjà transmis aux huissiers pour recouvrement de 100 euros, déduction faite des sommes éventuellement versées entre-temps.

Madame T n'ayant plus réagi, les huissiers lui ont adressé une nouvelle sommation pour le solde de 90 euros, compte tenu des 10 euros qu'elle avait versés.

Madame S s'est tournée alors vers une association pour l'assister dans ses démarches. L'association est intervenue auprès de la STIB, sans succès. L'association se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur rappelle que la STIB avait notifié et que Madame S disposait de 30 jours, à dater de l'infraction, pour faire connaître ses observations. Madame S n'a pas réagi dans ce délai de 30 jours.

Madame S ne conteste pas l'infraction et la surtaxe de 10 euros était incontestablement due.

En revanche, la STIB ne pouvait pas, dès la notification, réclamer 100 euros avant que le délai de 10 jours soit échu.

Tenant compte des particularités du dossier, le médiateur a proposé à la STIB de s'en tenir aux 10 euros que Madame S a payés et, par conséquent, de ne plus la poursuivre pour le solde de 90 euros.

La STIB accepte et elle donnera instruction aux huissiers en ce sens.

Sous réserve de remarques que l'une des parties lui aurait fait parvenir dans les 15 jours, le médiateur clôture le dossier.

01015

Madame W expose que sa fille s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement.

Le montant de la surtaxe est passé de 10 euros à 100 faute de paiement dans le délai requis. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction auprès de la STIB depuis plus de trente jours.

La STIB accepte de ramener la surtaxe à 10 euros qui ont été payés. Elle clôture le dossier de recouvrement. Le médiateur clôture le dossier de médiation.

02014

Monsieur N s'adresse simultanément au médiateur et aux huissiers mandatés par la STIB. Monsieur N n'avait pas introduit de plainte à la STIB avant ce courrier simultané. La plainte de Monsieur N auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur transmet au service du recouvrement après un premier examen.

Le fils de Monsieur N avait omis de valider son abonnement. La surtaxe dans ce cas est de 10 euros pour autant qu'elle soit payée dans les 10 jours. Dans une lettre datée de deux jours seulement après l'infraction, la STIB écrit que le délai de 10 jours est dépassé et elle réclame d'abord 25 euros pour annoncer ensuite, dans la même lettre, que si 100 euros ne sont pas payés dans les délais, elle s'adressera à un bureau d'huissiers. Monsieur N paye 25 euros. Ensuite, il reçoit une sommation des huissiers pour le solde de 75 euros que la STIB lui réclame encore. C'est alors que Monsieur N s'adresse simultanément aux huissiers et au médiateur.

De la discussion avec le Service du Recouvrement, il résulte que la STIB, compte tenu de sa lettre ambiguë et datée erronément, limitera la surtaxe à 10 euros et remboursera à Monsieur N les 15 euros excédentaires sur les 25 payés. La STIB devrait lui répondre dans ce sens.

02019

Monsieur T conteste une infraction. Il n'a pas oblitéré sa carte MoBIB et il considère donc qu'il est redevable à la STIB d'un montant de 10 euros et non pas des 105 euros qui lui sont réclamés. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis plus de trente jours.

Entre-temps, le médiateur informe toutefois Monsieur T que la carte MoBIB n'est pas un titre de transport si elle n'est pas chargée d'un contrat. De plus, si ce contrat est un abonnement, il faut que le voyageur valide pour le voyage et à chaque correspondance. L'absence de validation de la carte MoBIB chargée d'un abonnement donne lieu à une surtaxe de 10 euros déterminée par l'arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs.

Si la carte MoBIB n'est pas chargée d'un abonnement mais d'un contrat de voyages, l'absence de validation donne lieu, selon ce même arrêté, à une surtaxe de 105 euros si c'est la première infraction en 24 mois. Le montant de la surtaxe est encore plus élevé à partir de la deuxième.

03009

Monsieur A a reçu une proposition de règlement amiable des huissiers que la STIB a chargés de recouvrer une surtaxe de 100 euros. Selon le procès-verbal du contrôleur, le fils de Monsieur A avait oublié son abonnement, ce qui donne lieu à une surtaxe de 10 euros si elle est payée dans les 10 jours et de 100 euros si elle n'a pas été payée dans les 10 jours ouvrables de l'infraction.

Mais, à la suite d'un incident identique survenu quelques mois plus tôt, Monsieur A et son fils avaient déposé une plainte auprès des services de police pour usurpation d'identité. Monsieur A avait déposé une copie du procès-verbal d'audition au siège de la STIB mais la STIB n'a pas remboursé les 10 euros de la surtaxe qui avait été payée avant l'audition par les services de police.

Monsieur A sait que d'autres incidents identiques ont eu lieu mais il n'en a plus le détail, sauf pour un incident récent que son fils ne conteste pas. Il souhaite que la STIB rembourse les 10 euros de l'incident qui a donné lieu à sa plainte pour usurpation et que la STIB tienne compte de cette usurpation en renonçant aux poursuites pour les incidents suivants, sauf le dernier car son fils reconnaît que c'est bien lui qui avait oublié son abonnement. La plainte est recevable.

Le médiateur constate, en remontant à 2012, que la STIB a relevé cinq infractions identiques où il avait oublié son abonnement. Les deux surtaxes de 2012 ont été payées et ces dossiers sont clôturés.

La première surtaxe de 2013 avait été payée le dernier jour du délai de 10 jours ouvrables, avant de déposer la plainte pour usurpation quatre jours plus tard et la STIB avait également clôturé le dossier compte tenu du paiement.

La deuxième surtaxe de 2013 est restée impayée et c'est cette surtaxe, majorée à 100 euros, que la STIB réclame par voie d'huissier.

Enfin, le cinquième incident, survenu cette fois en 2014 et que Monsieur A ne conteste pas, donne également lieu à une surtaxe majorée parce que les 10 euros ont été versés après le terme du délai de 10 jours ouvrables et la STIB compte bien en confier le recouvrement aux huissiers.

Le médiateur propose que la STIB tienne compte de la plainte pour usurpation relative au premier incident de 2013 et qu'elle rembourse les 10 euros versés. Ce faisant, la STIB resterait constante, sachant que le médiateur ne connaît pas d'exemple où la STIB ait continué les poursuites après une telle plainte. Il est néanmoins regrettable que le montant de la surtaxe ait été versé à la hâte avant de déposer plainte, entraînant ainsi des frais administratifs pour la STIB.

L'incident suivant, qui donne lieu à la proposition de règlement amiable, n'est pas couvert par la plainte pour usurpation qui lui est antérieure. On ne peut pas se plaindre par avance d'un fait qui n'a pas encore eu lieu. Toutefois, si Monsieur A ou son fils produisait une plainte pour usurpation d'identité concernant cet incident, la STIB devrait en tenir compte. En l'absence d'une telle plainte, la STIB poursuivra le recouvrement de sa créance et il convient d'en régler le montant selon les instructions des huissiers.

Quant au cinquième incident, qui n'est pas contesté, il convient d'en régler le solde de la surtaxe majorée, soit un solde de 90 euros, sans plus de délai.

En résumé, Monsieur A doit encore 190 euros à la STIB et le médiateur propose que la STIB rembourse les 10 euros de l'incident pour lequel Monsieur A lui a remis une copie de sa plainte pour usurpation.

04003

Madame W, qui avait perdu son abonnement annuel, voyageait sans titre de transport. Madame W conteste la surtaxe de 10 euros. La plainte est recevable.

Le médiateur rappelle qu'il est interdit de se trouver à bord d'un véhicule de la STIB sans titre de transport valable. Selon la grille tarifaire publiée au Moniteur Belge du 9 janvier 2014 – voir page 895 – l'oubli d'un abonnement donne lieu à une surtaxe de 10 euros avec paiement dans les 10 jours ouvrables. La surtaxe s'élève à 105 euros si elle n'est pas payée dans les 10 jours ouvrables. La STIB a donc réclamé la surtaxe correspondant à la grille tarifaire.

La plainte n'est pas fondée.

05012

Madame G conteste la surtaxe encourue par sa fille. La plainte est recevable.

Selon le procès-verbal, la jeune-fille voyageait « sans titre de transport ».

Étant donné qu'elle est titulaire d'un abonnement annuel, il s'agit pour la STIB de l'oubli de la carte MoBIB chargée d'un abonnement, qui donne lieu à la surtaxe de 10 euros à condition qu'elle soit payée dans les 10 jours ouvrables. La STIB applique en cela l'arrêté du Gouvernement du 28 novembre 2013 fixant les tarifs à partir du 1er février 2014.

Dans son premier courriel à la STIB, Madame G fait part de ses observations. L'abonnement avait encore été utilisé le matin même et il avait été volé entre-temps.

L'époux de Madame G, dès qu'il a eu connaissance du contrôle, a signalé le vol à la Bootik Rogier. La STIB a délivré un duplicata en échange de 10 euros. Madame G demande l'annulation de l'« amende ».

La STIB répond qu'elle maintient la surtaxe de 10 euros payable avant 10 jours ouvrables, ou 105 euros par la suite.

Dans un nouveau courriel à la STIB, Madame G rappelle que sa fille vient d'avoir 14 ans et qu'elle ne pouvait tout de même pas rentrer à pied. Elle reproche à son correspondant de citer la législation et de manquer d'humanité et de compassion.

Madame G se plaint alors auprès du médiateur en accompagnant son courriel par l'envoi d'une copie du duplicata de la carte MoBIB. Elle se présente comme « victime intègre », la surtaxe est, dit-elle, « abusive » et « non fondée ». Elle ajoute que sa fille a eu très peur et évoque une « arrestation » (entre guillemets) en présence de 10 ou 11 contrôleurs.

Le médiateur dédramatise l'évènement. Il ne s'agit pas d'une « amende ».

La surtaxe étant dûment fondée sur la législation, le médiateur informe Madame G qu'il ne peut pas la suivre lorsqu'elle avance qu'elle serait « abusive ».

La STIB – ou éventuellement le médiateur – est non seulement obligée de tenir compte de la législation, mais encore tenue de la citer car les actes administratifs doivent être motivés. Il va de soi que la STIB n'a pas eu l'intention d'obliger une jeune personne de 14 ans à rentrer à pied : n'ayant pas son abonnement, elle aurait dû acheter un ticket. Cette négligence bénigne ne met pas en cause son honnêteté mais entraîne la surtaxe de 10 euros.

Le contrôle des titres de transport est une nécessité. Mademoiselle G n'avait rien à craindre de ces contrôleurs, à part l'imposition d'une surtaxe de 10 euros.

Le médiateur s'est interrogé sur la question de l'état de nécessité. Réflexion faite, on ne peut pas parler ici de force majeure. En effet, Mademoiselle G savait qu'elle ne pourrait pas montrer son abonnement et elle a circulé en transport en commun sans se munir d'un titre de transport alors qu'elle aurait pu acheter un ticket. C'est un mauvais choix.

La sanction se limite à la surtaxe de 10 euros, qu'il serait injuste de ne pas appliquer. En effet, dans des circonstances similaires, la STIB a toujours été constante. Il en est de même du médiateur et des tribunaux (du Juge de Paix) compétents dans ces litiges.

En conclusion le médiateur regrette de devoir informer Madame G que la plainte n'est pas fondée.

Il clôture donc le dossier de médiation.

07017 (suite 02014)

Monsieur N s'était fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement.

La STIB lui a écrit qu'elle acceptait de limiter la surtaxe à 10 euros et qu'elle clôturait le dossier.

Les huissiers relancent erronément Monsieur N pour la même affaire.

Le service de recouvrement demande au bureau des huissiers de confirmer à Monsieur N que son dossier est bien clôturé.

10023

M. V s'adresse au médiateur car il a reçu une amende de 105 euros, ayant été contrôlé sans titre de voyage. Le médiateur l'informe que cette demande a d'ores et déjà été réduite, suite à sa demande au service des infractions, car il a été vérifié qu'il dispose d'un abonnement valable.

2.1.3.3. Présence dans les installations sans intention de voyager

07006

Monsieur V conteste une infraction.

Sa plainte est recevable.

Monsieur V a encouru une surtaxe sur le quai du tram 19 à la station Simonis.

Il attendait un de ses collègues et n'avait pas l'intention de voyager.

La STIB maintient la surtaxe car Monsieur V se trouvait effectivement dans la zone contrôlée dont l'accès est signalé par un marquage rouge au sol.

Monsieur V a donc enfreint l'article 3,7 de l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 qui prévoit qu'il est interdit de se trouver dans la zone contrôlée sans s'être muni d'un titre de transport valable.

En conséquence, la plainte quoique recevable est non fondée.

2.1.3.4. Recouvrement des surtaxes : répétitivité

01019

Madame B s'étonne du montant qui lui est réclamé par la STIB suite aux deux surtaxes encourues par sa fille. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame B comment procéder et l'informe sur l'état du dossier de surtaxes.

Il s'agit de deux procès-verbaux en l'espace de deux mois.

En cas d'oubli d'un abonnement – ou plus généralement quand un abonné n'a pas présenté son abonnement au contrôleur – la surtaxe est de 10 euros si elle est payée dans les 10 jours de l'infraction.

À défaut du paiement dans les 10 jours, la surtaxe est de 100 euros.

Madame B a payé 20 euros 20 jours après la deuxième infraction. Son virement cite la référence d'une seule infraction.

Pour la STIB, Madame B est donc encore redevable de 80 euros pour une infraction et de 100 euros pour l'autre, soit au total 180 euros.

01020

Madame D demande l'annulation d'un montant de 200 euros qu'elle doit au service infractions de la STIB.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame D comment procéder et lui fournit quelques indications sur son dossier.

Le premier constat a été dressé alors que Madame D voyageait avec un abonnement périmé. La STIB lui réclame 100 euros pour cette infraction.

Lors du deuxième incident, Madame D avait oublié son abonnement. La surtaxe est passée de 10 à 100 euros faute d'avoir été payée dans le délai imposé.

04008

Monsieur G explique que le bureau Modero lui réclame un montant de 340,32 euros qu'il a déjà payé.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus de trente jours.

Toutefois, le médiateur informe Monsieur G que le service Credit & Collection de la STIB invitera les huissiers à faire un point complet de sa situation.

04015

Monsieur L a encouru une surtaxe de 10 euros suite à l'oubli de son abonnement.

Ce montant est passé de 10 à 100 euros faute de paiement dans les 10 jours ouvrables. La plainte est recevable.

L'enquête montre que l'épouse de Monsieur L avait effectué le versement bancaire dans les temps, mais sans mentionner la référence de l'incident. La STIB avait renvoyé le montant et elle attendait un nouveau versement. Monsieur et Madame L n'ont plus donné suite. Le délai de 10 jours étant dépassé, la STIB exigeait non plus 10, mais 100 euros.

En suite de l'intervention du médiateur, la STIB accepte de réduire le montant à 20 euros, soit la surtaxe initiale de 10 euros et des frais administratifs de 10 euros, à condition que le paiement lui parvienne dans les 10 jours.

04023

Monsieur M est invité à payer plusieurs surtaxes entre les mains des huissiers mais il s'agit d'affaires déjà anciennes dont il ne se souvient plus. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur M qu'il demande au responsable du dossier de lui adresser son rapport. De ce document, il ressort que la STIB ne poursuivra plus pour la surtaxe la plus ancienne et qu'elle a annulé l'infraction de 2009 pour laquelle elle disposait de la déclaration d'usurpation d'identité. Elle le confirme aux huissiers.

Il reste toutefois la surtaxe de 100 euros pour une infraction de 2010. Le médiateur suggère à Monsieur M de payer sans tarder. Il serait en effet regrettable que, après réduction de trois surtaxes à une seule, soit 100 euros au lieu de 268, la STIB en vienne à se tourner vers les tribunaux parce que Monsieur M aurait tardé.

03021

Monsieur D conteste une infraction. Comme c'est la deuxième endéans les 24 mois, la surtaxe s'élève à 210 euros. Faute d'avoir été introduite à la STIB depuis plus de trente jours, la plainte n'est pas recevable. Le médiateur indique à Monsieur D comment introduire sa plainte à la STIB et lui signale qu'il peut s'adresser au service recouvrement pour obtenir un plan d'étalement des paiements.

07018

Monsieur C conteste une infraction.

La plainte est recevable.

Lors du contrôle Monsieur C a présenté une « carte multiple non pointée ».

Le contrôleur assermenté a dressé procès-verbal.

Pour être valable, une carte doit avoir été oblitérée pour le voyage en cours. S'il en était autrement, le voyage pourrait encore être utilisé.

C'est à bon droit que la STIB a réclaté à Monsieur C une surtaxe de 100 euros par sa lettre de 2013 envoyée à l'adresse relevée sur la carte d'identité de Monsieur C.

Monsieur C impute l'absence d'oblitération soit au fonctionnement de l'appareil, soit à la qualité de la carte. Si on constate une difficulté à oblitérer son billet à un appareil, rien n'empêche de se tourner vers un autre appareil.

Monsieur C suppose ensuite que le dysfonctionnement pourrait provenir de ce que le billet était « un vieux papier ». Dès lors, il est possible que le billet n'ait pas même été introduit correctement dans la machine.

Ceci expliquerait que la machine n'ait rien affiché (ni d'ailleurs rien imprimé).

Quoi qu'il en soit, le voyageur est responsable de la validation de son titre de transport.

Le procès-verbal n'a rien d'injuste, il se borne à constater un fait. En l'occurrence, le titre de transport n'était pas valable, parce que non pointé.

A défaut de paiement de la surtaxe dans les délais, la STIB a transmis le dossier pour recouvrement aux huissiers Modero.

Les huissiers qui ont accès au fichier national ont écrit à la nouvelle adresse de Monsieur C pour réclamer le paiement de la surtaxe.
La plainte au médiateur n'est pas fondée.

10021

M. B. ne comprend pas pourquoi l'amende de 105 euros, annulée en juin 2014, lui est à nouveau infligée. Renseignements pris par le médiateur auprès du service infractions, il s'avère que le procès-verbal avait en effet été réduit à 10 euros, à payer dans les 15 jours. Ce paiement n'étant pas intervenu, l'amende initiale a été rétablie accompagnée de la demande de payer.

2.1.3.5. Recouvrement : contestation des frais administratifs

néant

2.1.3.6. Recouvrement : plan de paiement

02020

Monsieur V demande un plan de paiement pour l'apurement du montant d'une surtaxe. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique comment procéder.

02006

Monsieur M demande de pouvoir s'acquitter en plusieurs mensualités d'un montant de 200 euros dont il est redevable à la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir été introduite d'abord à la STIB depuis plus de trente jours. Le médiateur indique à Monsieur M comment procéder.

02005

Monsieur A demande un plan de paiement afin de s'acquitter de surtaxes. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB au préalable. Le médiateur indique comment procéder.

09017

Monsieur L est assigné en justice par le bureau des huissiers Modero dans un dossier infractions. Le montant du recouvrement est de 700 euros.

Monsieur L invoque l'usurpation d'identité, mais n'a jamais déposé plainte auprès de la police à ce sujet. En vertu de l'article 12 §1 de l'arrêté du Gouvernement du 27 juin 2013 qui stipule que le service de médiation doit se déclarer incompétent dès lors que le litige est porté devant la justice par l'une des parties, le médiateur clôture le dossier.

10007

M. M demande au médiateur de lui communiquer la procédure pour obtenir des facilités de paiement. Le médiateur l'informe qu'il transmet sa demande et lui donne les coordonnées souhaitées.

10019

Mme V, assistante sociale au CPAS, écrit pour une personne dont elle s'occupe et qui a été verbalisée par les agents de la STIB. Elle demande l'étalement des paiements. Le médiateur adresse la demande au service concerné de la STIB et en avise l'assistante sociale.

2.2. Réseau

2.2.1. Lignes et horaires

01004

Monsieur D critique le fonctionnement du métro. faute d'introduction préalable auprès de la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable

Le médiateur rappelle les moyens d'introduire une plainte à la STIB. Monsieur D demande de transmettre son courriel. Monsieur D espère que la plainte aura ainsi plus de poids. Le médiateur transmet volontiers, tout en rappelant qu'il reste impartial et que la STIB ne doit pas traiter autrement les dossiers qui viennent par son canal.

01007

Monsieur D a constaté, à son retour de congé, que le bus 58 ne desservait plus directement la gare de Schaerbeek. Entre-temps, il avait renouvelé son abonnement annuel. Si la situation devait perdurer, il demanderait le remboursement de son abonnement. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Dans sa réponse, le médiateur rappelle comment introduire facilement une plainte à la STIB via le lien « Contact » de son site www.stib.be.

Renseignements pris, il confirme que le pont Albert devra être reconstruit et que cela pourrait durer plusieurs années pendant lesquelles le 58 ne pourra plus l'emprunter pour desservir la gare de Schaerbeek.

Le médiateur rappelle également les conditions dans lesquelles la STIB rembourse les abonnements annuels, en déduisant les mois entamés et 10 euros de frais administratifs.

03017

Madame B signale que les horaires ne sont pas respectés sur la ligne de tram 51. Faute d'avoir d'abord été introduite à la STIB depuis trente jours, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Madame B comment procéder.

04020

Monsieur T demande d'augmenter la capacité des bus de la ligne 36 le mercredi midi. La plainte est recevable.

Les bus de la ligne 36 ne sont pas du type « articulé » (18 mètres) mais ne sont pas non plus les plus petits de la flotte. Ce sont des bus standard.

D'une manière générale, il s'agit ici de la question de la surcharge du transport public à la pointe des déplacements scolaires. Les professionnels parlent de « surcharge scolaire ».

Un calcul élémentaire suffit à montrer que la somme de tous les moyens de transport – tant publics que privés – ne suffirait pas à absorber instantanément la sortie des écoles. Il y a là une demande quasi instantanée à laquelle aucune offre n'a la capacité de faire face.

Le médiateur envisage trois solutions.

La première est de faire en sorte que l'école et le domicile soient proches. Il semble que ni les parents, ni les pouvoirs organisateurs ni même les aménageurs du territoire ne s'orientent vers cette issue.

La deuxième est d'étaler la demande dans le temps. Cela peut se faire de plusieurs manières. Soit les écoles étalent leurs sorties – ce qui se fait heureusement déjà mais sans doute pas suffisamment – soit les élèves sortis ne se précipitent pas tous dans le premier bus venu.

La troisième est celle qui recueille le suffrage de Monsieur T, c'est-à-dire accroître la capacité de pointe des transports en commun.

La STIB ne peut agir que pour la dernière des trois solutions et dans la limite de ses moyens.

Or, vérification faite, la ligne 36 n'est en rien défavorisée dans les plans de la STIB. En effet, elle est loin d'être la plus chargée. Certes, le Comité de Ligne 36 est particulièrement actif. Cependant, la STIB doit tenir compte non seulement des plaintes mais encore des relevés de charge. Pour ne donner que deux exemples, les lignes 71 et 95 sont exploitées avec des bus articulés et à très haute cadence et restent malgré cela les plus saturées du réseau bus.

Néanmoins, la ligne 36 entre en compte dans un projet qui doit aboutir pour le mois de septembre.

Par ailleurs, la STIB commande de nouveaux bus à la fois pour remplacer les anciens et pour augmenter l'offre.

En conclusion, la plainte n'est pas fondée et le médiateur clôture le dossier.

La plainte aura cependant permis d'attirer l'attention de la STIB, une fois encore, sur le mécontentement des parents usagers de la ligne 36, d'une part, et de recueillir l'annonce d'un projet à l'étude pour le mois de septembre, d'autre part.

04025

Monsieur R a deux motifs de plainte : il se demande pourquoi la déviation temporaire du bus 60 tend à devenir définitive ; il déplore que le numéro d'appel général de la STIB soit surtaxé. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur renseigne Monsieur R sur les moyens de s'adresser à la STIB.

Il s'avère que la déviation du bus 60, nécessitée d'abord par les travaux de l'avenue Jean et Pierre Carsoel, a été prolongée pendant le « pont » du jeudi 1^{er} mai en raison des 10 kilomètres d'Uccle qui se couraient le dimanche. Le bus a repris son trajet normal dès le lundi suivant.

06008

Madame L n'est pas satisfaite du service TaxiBus. Madame L s'en est ouverte auprès d'un responsable de la STIB, dont elle a obtenu le numéro de téléphone par l'intermédiaire d'un service social. Ce responsable, qui n'a pas pour mission de répondre aux plaintes, a orienté Madame L vers le département Customer Care. Madame L fait état d'une lettre adressée à ce département. La STIB n'a pas reçu cette lettre.

En outre, Madame L fait copie d'une lettre adressée à Madame la Ministre en charge des Transports. Madame L n'a pas encore la réponse à cette dernière lettre.

Pour couper court aux formalités, le médiateur tient compte des tentatives de Madame L et déclare que la plainte est recevable.

Il rappelle à Madame L qu'il n'a pas mandat pour répondre aux lettres adressées à Madame la Ministre.

Il assure toutefois à Madame L qu'il a lu sa lettre attentivement. Il a ainsi pu vérifier que les relevés informatisés de la STIB diffèrent des témoignages qui se trouvent dans la lettre adressée à Madame la Ministre.

Cependant, le médiateur fait copie au département Customer Care de la lettre qu'il aurait dû recevoir de Madame L. Il annonce à Madame L qu'il reprendra l'examen du dossier après la réponse de la STIB.

07010

Monsieur D demande des explications concernant une interruption de service sur la ligne 92.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis trente jours.

Le médiateur lui indique comment procéder.

09014

Madame L attire l'attention sur le non-respect des horaires des lignes de bus 76 et 77. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis trente jours. Le médiateur avise Madame P qu'il transmet sa requête au service Customer Care de la STIB. Ce service répond de manière circonstanciée à la cliente.

12004

M. V. se plaint du non-respect de l'horaire du tram 3. La demande n'est pas recevable et le médiateur transmet au service clients.

2.2.2. Arrêts

Néant

2.3. Agents

2.3.1. Arrêts non respectés

03003

Madame L dénonce le comportement d'un chauffeur de bus de la ligne 89 qui a refusé de marquer l'arrêt. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique comment procéder.

06003

Une personne signale qu'un chauffeur de bus de la ligne 64 a refusé de marquer l'arrêt. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur indique comment procéder.

11013

M. D. se plaint directement au médiateur de ce que le bus 95 ne s'arrête pas et que cela se produit souvent. Le médiateur l'informe qu'il doit adresser sa plainte avant tout au département Customer Care et que lui-même interviendra si la réponse de la STIB ne le satisfait pas.

12002

M. D a été blessé par le tram 81 qui a ignoré son arrêt au parvis de Saint-Gilles La plainte n'est pas recevable, mais le médiateur transmet au service clients, qui prend directement contact avec la personne blessée.

12015

Mme D. se plaint du non-respect de l'arrêt par le bus 54. La plainte n'est pas recevable car le médiateur n'est compétent qu'en 2° ligne. Son courriel est transmis aux services compétents de la STIB.

2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

01018

Monsieur C dénonce la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus qui téléphone en conduisant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur indique à Monsieur C comment procéder.

02011

Monsieur V dénonce le comportement d'un chauffeur de bus de la ligne 79. Faute d'introduction préalable auprès de la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur indique à Monsieur V comment procéder.

02016

Madame M attire l'attention sur le manque de courtoisie d'un chauffeur de bus de la ligne 89. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur indique à Madame M comment procéder.

03028

Monsieur C dénonce que certains agents de la STIB téléphonent en conduisant.
La plainte n'est pas recevable faute de preuve d'un envoi préalable à la STIB.

07014

Monsieur C constate qu'un wattman de la ligne 39 téléphone en conduisant.
La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur indique à Monsieur C comment procéder.

09007

Monsieur F témoigne de la conduite dangereuse d'un conducteur de bus de la ligne 66. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.
Le médiateur indique à Monsieur F comment procéder.

10013

M. T, circulant à vélo, signale la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus. Le message est adressé au service clients pour suivi de cette plainte et le cycliste en est avisé.

11001

M. D. signale un cas de conduite agressive dont il a été victime, en tant que cycliste, de la part d'un chauffeur de la STIB. Les faits se sont produits à Vilvoorde. Il souhaite connaître la suite qui est réservée à ce genre de demandes. N'étant pas compétent, le médiateur a transféré cette plainte au département Customer Care en demandant d'être tenu au courant de la suite réservée.

2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

03025

Monsieur P attire l'attention sur le comportement désagréable d'un conducteur de tram auquel il a demandé des explications. Monsieur P se plaint de ne pas avoir reçu de réponse de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus de trente jours.

Le département Customer Care répond immédiatement à Monsieur P.

04004

Monsieur P dénonce un conducteur de tram qui a refusé de lui fournir un renseignement. La plainte n'est pas recevable faute d'avoir d'abord été introduite à la STIB depuis trente jours.

Le médiateur prend toutefois contact avec le département Customer Care de la STIB. Ce dernier envoie un ticket d'un jour à Monsieur P en guise de dédommagement.

07015

Madame D se plaint de la manière de conduire d'un chauffeur de bus de la ligne 47.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame D comment procéder.

08004

Monsieur K dénonce la grossièreté d'un chauffeur de bus.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui indique comment procéder.

09015

Monsieur E dénonce, par téléphone, la grossièreté d'un agent de conduite de la ligne 60.

Le médiateur lui suggère d'attendre la réponse du service Customer Care.

09019

Monsieur D dénonce la grossièreté d'un chauffeur de bus de la ligne 34.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Monsieur D comment procéder.

12006

Mme H s'est vu refuser l'accès du bus 88 à l'arrêt Leopold. A la suite de son insistance, le chauffeur l'a laissé monter à bord et, pendant qu'elle cherchait son abonnement, il l'a invectivée de manière brutale pour qu'elle valide son abonnement. La plainte n'est pas recevable car la STIB n'a pas été saisie. Le médiateur informe la plaignante de la manière d'introduire une plainte à la STIB.

12010

Mr G. a envoyé deux plaintes concernant l'attitude d'un conducteur de tram qui aurait proféré à haute voix des messages à connotation religieuse. Il s'étonne de ne pas avoir eu de réponse ce qu'il qualifie de cautionnement par la STIB de l'attitude déplacée qu'il aurait constatée.

12014

Madame C. déplore l'attitude des contrôleurs qui ont verbalisé deux de ses amis sur le bus 48; ceux-ci, qui n'avaient pu se procurer de titre de transport, le conducteur n'étant pas à bord à leur montée dans le

véhicule. Comme ces deux personnes, de nationalité étrangère n'avaient pas leur passeport sur eux, la police de Bruxelles a été appelée et le dialogue s'est envenimé tant et si bien qu'ils furent emmenés au bureau de Police près de la Grand Place. Elle s'adresse au médiateur pour demander le suivi de sa plainte par rapport au comportement de l'équipe de contrôle. Le médiateur répond que les éléments ont bien été envoyés aux services compétents de la STIB mais que celle-ci n'a pas pour habitude de communiquer les sanctions éventuelles données à ses agents.

12019

Mme H. s'est adressée au 070/23 2000 pour obtenir un renseignement concernant un service de nuit et s'est fait éconduire par la préposée qui a raccroché. Après plusieurs essais infructueux et une attente trop longue, la cliente écrit au médiateur pour se plaindre et demander d'écouter les enregistrements. La STIB n'ayant pas reçu la plainte, celle-ci n'est pas recevable mais le service de médiation demande une enquête auprès du call center de Customer Care.

2.3.4. Portes

05003

Madame D signale qu'un chauffeur de la ligne 88 a refusé de rouvrir ses portes. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis plus de trente jours. Le médiateur explique à Madame D comment procéder.

09008

Madame D se plaint de l'absence de réponse de la STIB à son courriel. Un chauffeur de bus de la ligne 94 a refermé les portes sur son époux. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis trente jours. Le médiateur avise Madame D qu'il transmet copie de son mail au service Customer Care de la STIB. Madame D remercie. Renseignements pris, le service Customer Care de la STIB a bien répondu à Madame D à une autre adresse mail que cette dernière a renseignée.

2.4. Véhicules

Néant en 2014

2.5. Incommodités, inconfort, violences

2.5.1. Infrastructures et propreté des stations

02025

Monsieur D est une personne handicapée. Il fait appel au médiateur concernant les moins valides dans les transports en commun. En particulier, il s'inquiète de la priorité aux places assises. En outre, il regrette que les travaux d'aménagement, tels que les ascenseurs, soient trop lents. En résumé, Monsieur D reproche à la STIB de négliger les besoins des personnes moins valides. Sa plainte est recevable. Le médiateur constate que la STIB a répondu à plusieurs des points soulevés.

Il cite l'article 6 de l'arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 relatif à certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale : « Les voyageurs sont tenus de céder les places assises aux personnes moins valides, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux personnes qui portent des enfants. Ils doivent également laisser ces personnes embarquer à bord du véhicule en priorité ». En vertu de l'article 12 du même arrêté, les infractions à l'article 6 « donnent lieu à l'imposition d'une amende administrative d'un montant situé entre 75 euros et 250 euros ». En tant que personne moins valide, Monsieur D a une priorité d'accès au véhicule et une priorité aux places assises. Plus généralement, la STIB se conforme notamment à la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées et l'État a chargé le Centre pour l'égalité des chances de dresser le rapport que la Convention prévoit.

L'Union Européenne impose un règlement concernant les personnes handicapées. Ce règlement s'applique aussi au transport public pour sa partie portant sur les transports de moins de 250 kilomètres.

Le médiateur informe Monsieur D que la STIB a désigné en son sein un responsable qui a la charge de se préoccuper de l'ensemble des difficultés que les personnes moins valides rencontrent dans leurs déplacements. Cette personne est issue du monde associatif en relation avec le handicap et elle est donc particulièrement qualifiée. Par ailleurs, le médiateur informe cette personne du contenu du courrier de Monsieur D. Quant aux aménagements, le médiateur observe qu'aucun des changements demandés ne peut se faire du jour au lendemain. Il faut plusieurs années, par exemple, pour construire des ascenseurs dans les stations de métro. Actuellement, ce programme est bien avancé et il se poursuit. Il s'agit de budgets très importants et de travaux de longue durée qui comportent des adaptations à la structure même des ouvrages de génie civil.

Les trams avec emmarchements sont appelés à disparaître à mesure que les trams à planchers bas les remplacent.

Le médiateur appuie la demande de multiplier les boutons de sonnette : ce que d'autres opérateurs font, la STIB devrait pouvoir le faire.

Le médiateur clôture le dossier en constatant que, si les difficultés sont encore bien réelles, il n'est pas fondé de reprocher à la STIB de négliger les besoins des personnes moins valides.

10018

Mme R voyage souvent avec son vélo pliable dans les installations du métro. Il lui arrive fréquemment d'être bloquée dans le sas, la 2^e porte ne s'ouvrant pas. La plupart du temps, après intervention d'un agent au travers du téléphone d'urgence, tout rentre dans l'ordre. Cependant, la dernière fois, elle estime avoir été agressée verbalement par l'agent au téléphone. Par ailleurs, elle estime qu'il faudrait qu'un système différent soit mis en place pour permettre un passage plus aisé des objets encombrants. La demande est transmise au service clients, le médiateur n'étant pas compétent. La plaignante en est avisée.

09004

Madame M, qui est handicapée, signale une panne d'escalator à la station de métro Mérode.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique à Madame M comment procéder.

09011

Monsieur F se plaint de l'implantation d'un abri provisoire dans sa rue, à proximité immédiate de son habitation.

La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager.

Le médiateur prévient Monsieur F qu'il transmet son courriel au service Customer Care de la STIB.

Il lui fournit également quelques éclaircissements concernant le placement et la gestion des abribus.

2.5.2. Pertes ou dommages aux objets

Néant

2.5.3. Accidents de personnes

01002

Madame T, en venant du métro à la station Gare du Midi, a emprunté un escalator qui était à l'arrêt. Alors que Madame T montait, l'escalator s'est mis en marche dans le sens de la descente. Dans sa chute, Madame T a subi une fracture. Elle a été hospitalisée. Madame T a écrit à la STIB par l'intermédiaire du formulaire de contact du site www.stib.be. Le département Customer Care lui a répondu qu'il transmettait au service « Claims and Insurance » et lui a donné l'adresse du siège social afin qu'elle puisse elle-même écrire directement au service « Claims and Insurance » si elle le souhaite. Madame T a alors écrit au siège social. Elle n'a reçu aucune réponse du service « Claims and Insurance ». La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur prend contact avec le gestionnaire du dossier. Il s'avère que le gestionnaire a diligenté une enquête auprès du département d'Électromécanique de la STIB qui est en charge des escalators. Le gestionnaire informera Madame T de la suite. Le médiateur communique le numéro de téléphone direct du gestionnaire. Il clôture le dossier de médiation concernant l'absence de réponse de la STIB.

Si, ensuite, Madame T n'était pas satisfaite de la réponse de la STIB, elle ne doit pas hésiter à se tourner vers le médiateur.

01013

Madame E a fait une chute en descendant du tram 94. Madame E s'adresse directement au médiateur, sans avoir d'abord introduit une plainte à la STIB. Dès lors, sa plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur informe Madame E de la procédure à suivre.

Avec l'autorisation de Madame E, il transmet au département Customer Care.

01014

Madame D est tombée d'un autobus de la ligne 36 suite à la fermeture des portes.

Sa plainte est recevable. Le médiateur note qu'une plainte a été déposée auprès des services de police de la zone Montgomery.

La médiation est un moyen extra-judiciaire de résolution des conflits. Le médiateur ne peut ni s'opposer à une décision de justice ni entraver le cours de la justice. Selon l'article 12 de l'arrêté du 27 juin 2013, si le litige a été porté devant la justice par l'une des parties, le médiateur est tenu de se déclarer incompétent. Le médiateur avise Madame D qu'il se pourrait donc qu'il soit amené à se déclarer incompétent.

Il ajoute qu'il a demandé au gestionnaire du dossier à la STIB de lui faire parvenir son rapport en même temps qu'il a attiré l'attention sur les dispositions qui concernent les « usagers faibles ».

Après réception du rapport de la STIB, il avise Madame D que la position de cette dernière, sur ce qu'il en lit, ne laisse pas de place à une proposition du médiateur.

La plainte de Madame D auprès de la zone de police Montgomery oblige le médiateur à se récuser.

Il se déclare par conséquent incompétent et informe Madame D que cette déclaration clôture le dossier.

Madame D demande encore des explications. Il lui semble que, même si elle n'avait pas déposé plainte, le médiateur n'aurait pas pu intervenir et elle demande plus de précisions sur la position de la STIB. Le

médiateur la rassure : rien ne permet d'affirmer que, si la médiation avait pu se poursuivre, la STIB n'aurait pas infléchi son positionnement.

02001

Madame T a fait une chute dans un escalator de la STIB. La STIB n'a pas répondu à sa plainte. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur s'informe de l'état du dossier. Il avise Madame T que le service Claims and Insurance a ouvert un dossier et que son gestionnaire a diligenté une enquête auprès du département Électromécanique de la STIB. Madame T sera informée de la suite du dossier. Le médiateur clôture le dossier concernant l'absence de réponse de la STIB.

02012

Monsieur K a fait une chute dans un escalator descendant qui s'est arrêté brusquement. Le service d'aide médicale urgente est intervenu, sur appel de la STIB. Monsieur K a subi une incapacité de travail de 11 jours.

Monsieur K s'est plaint à la STIB. La STIB a mené une enquête. Dans sa réponse à Monsieur K, elle expose que l'arrêt de l'escalator a été provoqué par des cailloux. La STIB ne reconnaît aucune faute, conteste sa responsabilité et annonce qu'elle n'interviendra pas. Monsieur K n'est pas satisfait de la réponse de la STIB. La plainte auprès du médiateur est recevable.

Le médiateur observe que la STIB exerce indiscutablement la gestion de l'escalator.

Le fait qu'elle en confie l'entretien technique à un tiers ne fait pas de ce dernier le gardien de l'escalator.

Dès lors, la STIB serait responsable de l'arrêt brusque si celui-ci résultait d'un défaut de l'escalator.

Or, une chose est en défaut, dans le sens de l'article 1384 du Code Civil, quand elle présente une caractéristique anormale qui peut provoquer des dommages dans certaines circonstances.

Il s'agit donc de déterminer si l'arrêt brusque de l'escalator est une caractéristique anormale. Le caractère anormal se détermine par comparaison avec des matériels du même type et de la même sorte, au moment des faits.

Un escalator dispose d'un mécanisme d'arrêt d'urgence, qui sert soit à éviter des dégâts à l'escalator, soit à garantir la sécurité des utilisateurs lorsqu'un incident se produit. L'arrêt d'urgence doit intervenir avec une certaine rapidité. Par conséquent, l'usage normal d'un escalator suppose la possibilité d'un arrêt plus ou moins brusque.

Par ailleurs, il n'y a pas de preuve que l'arrêt brusque ait eu lieu d'une manière qui dépasse la nécessité d'un arrêt d'urgence.

Dans un cas similaire et pour ces motifs, le juge d'appel a déclaré la plainte non fondée, confirmant ainsi le jugement en 1ère instance.

Pour les mêmes motifs, la plainte de Monsieur K auprès du médiateur n'est pas fondée.

Le médiateur clôture donc le dossier de médiation.

03023

Monsieur S accuse un chauffeur de bus de lui avoir roulé sur le pied. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur avise Monsieur S que la STIB a ouvert un dossier.

06013

Madame V a fait une chute dans un escalator de la STIB. La plainte est recevable.

L'accident qui a eu lieu sur le chemin du travail a été pris en charge par l'assureur de son employeur à l'exception de 4,02 euros dont elle demande le remboursement à la STIB. Le médiateur informe Madame V que le service du contentieux a effectué le versement.

06014

Madame C s'est blessée à la jambe en embarquant dans la rame de métro à la station De Brouckère.

Madame C a introduit une plainte à la STIB. La STIB n'a pas encore répondu mais cette plainte a moins de 30 jours. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur avise Madame C que le département Customer Care de la STIB lui adresse une première réponse et que sa plainte sera transmise au service Claims & Insurances de la STIB. Il suggère à Madame C de transmettre ses justificatifs de frais directement à ce service. Madame C remercie le médiateur.

07003 (voir 201308035)

Le CPAS de Ternat ne reçoit pas de réponse de la STIB dans le dossier d'un de ses administrés.

La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur ne traite pas deux fois du même objet dans un même dossier.

Il avise le CPAS qu'il transmet son courrier au service contentieux de la STIB qui répond.

07009

Monsieur N est tombé dans le bus suite à une collision entre deux véhicules de la STIB.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction à la STIB depuis trente jours.

Le médiateur avise Monsieur N qu'un dossier a été ouvert à son nom au service du contentieux de la STIB en même temps qu'il lui communique les coordonnées du gestionnaire.

2.5.4. Agressions

01008

Madame T signale qu'elle s'est fait importuner, ainsi qu'une amie, par un voyageur en état d'ébriété à la station de métro De Brouckère. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Avec l'autorisation de Madame T, le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

02004

Madame L attire l'attention sur le comportement dérangeant d'un utilisateur du métro. Madame L s'est sentie isolée et sans moyen d'appeler du secours. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Avec l'accord de Madame L, le médiateur transmet son courriel au département Customer Care de la STIB. Entre-temps, il informe Madame L sur les moyens de lutte contre les comportements inappropriés.

Les personnes affectées à la video-surveillance sont entraînées à repérer les comportements qui nécessitent une intervention et il n'est pas exclu qu'une action, éventuellement discrète, ait eu lieu.

Les métros sont équipés d'un interphone qui met le voyageur en communication avec le conducteur. Il suffit d'actionner la plaquette munie d'une étiquette rouge. Le conducteur est en relation radio permanente avec le dispatching. Le plus souvent, le seul fait d'actionner la plaquette suffit à dissuader les auteurs de comportements intempestifs. Madame L se dit rassurée.

03002

Monsieur R relève un certain nombre de nuisances aux abords de la station de métro Bockstael (sécurité, parking, propreté). La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur R qu'il transmet son courriel au service Security.

Celui-ci accuse réception et informe le médiateur du suivi.

05005

Monsieur F, qui exerce la profession d'agent de gardiennage, est intervenu pour défendre un chauffeur de la STIB agressé par deux personnes au petit matin. Les deux personnes auraient porté plainte pour coups et blessures. Monsieur F a déjà été entendu par les services de police. Monsieur F a demandé à la STIB de l'aider à prendre contact avec le chauffeur qu'il a secouru. La STIB a répondu qu'elle avait transmis aux services de police le rapport du chauffeur, celui de son département Security ainsi que les coordonnées du témoin que Monsieur F avait communiquées. La STIB remerciait Monsieur F, mais elle ne pouvait pas le mettre en contact avec le chauffeur. La plainte auprès du médiateur est recevable. Le médiateur rappelle qu'il doit se déclarer incompétent dans les litiges portés devant les tribunaux. Le médiateur serait d'ailleurs, de toute manière, incompétent si Monsieur F lui demandait d'intervenir dans l'affaire en cours d'enquête de police puisque l'affaire judiciaire en question n'oppose pas Monsieur F à la STIB. En revanche, pour ce qui est de la plainte de Monsieur F envers la STIB, il n'y a pas lieu pour le médiateur de faire mention d'incompétence. Le médiateur comprend bien que Monsieur F souhaite prendre connaissance des déclarations du chauffeur qu'il a secouru. Mais, s'il intervenait dans ce sens, ce serait – de sa part – intervenir également dans l'affaire judiciaire. C'est une chose que le médiateur ne peut pas faire.

Par ailleurs, le médiateur constate que la STIB a informé Monsieur F de ses démarches. Notamment, elle lui a indiqué les informations qu'elle avait transmises aux autorités judiciaires. Mais, en tant qu'employeur, elle ne peut pas mettre Monsieur D en contact avec le chauffeur. La plainte n'est pas fondée.

Néanmoins, le médiateur a pris contact avec le département du contentieux de la STIB. Monsieur F ne doit pas hésiter à envoyer les attestations et factures pour les soins qui lui ont été dispensés.

Le médiateur clôture le dossier de médiation.

2.5.5. Incommodités diverses

Il ne s'agit ici que des incidents pour lesquels la victime ne se plaint d'aucun préjudice. Sinon, l'incident est classé dans la rubrique correspondant au préjudice le plus important parmi ceux dont elle se plaint.
--

05001

Monsieur D se rendait à la station Erasme en empruntant le tunnel sous la route de Lennik. Des travaux étaient en cours. Monsieur D attribue une diminution de ses capacités auditives au bruit de ces travaux. Monsieur D s'est d'abord adressé au service interne des plaintes de l'administration régionale, avec copie au médiateur de la STIB. La Région a répondu, trois mois plus tard, que Monsieur D devait se plaindre à la STIB et ensuite, s'il n'avait pas obtenu satisfaction, au médiateur auprès de la STIB. Monsieur D attend encore un mois et s'adresse ensuite directement au médiateur. Monsieur D ne s'est toujours pas plaint auprès de la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur transmet au département Customer Care de la STIB.

08007

Monsieur G relève que la plupart des agents de la STIB en contact avec le public ne sont pas bilingues. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur avise Monsieur G qu'il transmet copie de son courrier au service Customer Care de la STIB.

12009

Mme L. a été contrôlée à bord du tram 94. Comme elle ne retrouve pas son titre de transport dans son sac, le contrôleur l'a fait descendre du tram après lui avoir demandé sa carte d'identité. Pour une raison indéterminée, le contrôleur reste à bord du tram qui redémarre. Mme L prend le tram suivant pour tenter de récupérer sa carte d'identité qui sera rapportée ultérieurement par les agents de la STIB au commissariat de Police d'Ixelles. Quelques jours plus tard, Mme L. reçoit une invitation à payer une surtaxe de 105 euros. La plainte n'est pas recevable et le médiateur l'informe comment prendre contact avec le service client et le service infractions pour tenter de prouver sa bonne foi et bien entendu pour déplorer la confiscation qu'elle estime abusive de sa carte d'identité.

2.6. Information, communication

2.6.1. Information statique

02021

Monsieur M constate le mauvais fonctionnement de l'outil de recherche d'itinéraire de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis plus de trente jours. Le médiateur suggère à Monsieur M d'utiliser l'outil de De Lijn ou celui des TEC.

04006

Madame C signale que l'horaire n'est pas affiché à l'arrêt Pellenberg de la ligne de bus 64. Faute d'avoir d'abord été introduite à la STIB depuis trente jours, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Le médiateur informe Madame C qu'il transmet au département Customer Care de la STIB.

06015

Monsieur L, qui est handicapé, cherche à se déplacer sur le réseau de la STIB.

Il ne trouve pas son itinéraire.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB depuis plus de trente jours.

Le médiateur informe Monsieur L qu'il transmet copie de son courriel au département Customer Care de la STIB et entretemps il lui fournit les explications demandées.

12005

Mme G. trouve que la recherche d'itinéraire sur le site de la STIB s'avère infructueuse. Le médiateur n'est pas compétent, puisqu'une plainte n'a pas été envoyée à la STIB, mais il transmet au service clients et en avise la correspondante.

2.6.2. Information dynamique (incidents)

07007

Monsieur E a raté le dernier tram 7 suite à un manque d'information.

Il demande le remboursement du prix du taxi.

La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur conseille au plaignant de s'adresser au service Customer Care de la STIB et avise Monsieur E qu'il leur transmet copie de son courriel.

11019

Mme L. prend le métro à Stockel, qui s'arrête définitivement à Vandervelde, le conducteur annonçant qu'il y a un incendie sur le réseau. Mme L. estime qu'elle aurait pu être informée dès Stockel qu'il y avait un problème, cela lui aurait permis de prendre ses précautions. Le médiateur n'étant pas compétent, il transfère la demande d'attestation de Mme L. aux services de la STIB.

Recommandations

Si la fonction principale du mandat de médiateur est d'intervenir, en degré d'appel, pour tenter de modifier des décisions pénalisantes pour un usager ou, quand la décision paraît devoir être maintenue, essayer de la justifier dans un but essentiellement didactique et temporisateur, une de ses missions est aussi de formuler des recommandations, soit à l'autorité exploitante, la STIB, soit à l'autorité organisatrice, la Région de Bruxelles-Capitale.

Et si, au fil des mois et des contacts répétés et parfaitement constructifs avec les responsables d'entités fonctionnelles de la société de transport, certains dysfonctionnements signalés par des usagers mécontents sont résolus, la synthèse de quelques problèmes récurrents est parfois utile pour réformer en profondeur des procédures entraînant sur le terrain de mauvaises pratiques.

Il s'agit donc là d'une véritable mission sociale garantie par l'indépendance même du médiateur vis-à-vis de la STIB.

Et si, dans une grande majorité des cas, l'expérience mutuelle des interlocuteurs en présence, conduit à l'amélioration constante du service à la clientèle, il n'est certes pas inutile, dans le rapport annuel, de mettre en évidence quelques cas malencontreux qui pourraient, avec la bonne volonté que doit un service public aux citoyens, être résolus dans les meilleurs délais.

C'est en formulant ce vœu que nous décrivons succinctement quelques dossiers et les propositions d'amélioration qui sont suggérées à cet égard.

Information-communication

La communication et l'information ont été grandement améliorées ces dernières années ; l'accessibilité au réseau, à son exploitation en temps réel ou à l'entreprise elle-même est maintenant une réalité concrète grâce aux applications mobiles. Témoin de cette satisfaction plus qu'apparente, le nombre de plaintes concernant cet item est passé de 30 à 6 en 5 ans.

Néanmoins, certaines informations mériteraient d'être mises plus en exergue, contribuant ainsi à rappeler au voyageur certaines « bonnes pratiques » ou à dissiper des malentendus. En voici quelques exemples :

- Mention du montant des surtaxes.
Même si cette information peut paraître peu commerciale, voire rébarbative, il est étonnant qu'un rappel systématique des pénalités encourues n'est pas affiché ou publié dans un nombre d'endroits ou sur un nombre de supports plus important. Ainsi le dépliant « tarifs », au demeurant fort clair et facile à consulter, ne mentionne aucunement les surtaxes prévues par ailleurs dans le même texte légal fixant la grille tarifaire appliquée par la STIB.
- Rappel de la validation obligatoire
Malgré une vaste campagne de communication à l'automne 2014 sur le sujet, l'expérience quotidienne montre que, affluence ou non, le voyageur abonné ou en correspondance ne valide pas. L'extension du parc des autobus articulés ne favorise pas à cet égard le contrôle social par la montée par toutes les portes et ce malgré la présence de valideurs sur chaque plateforme.

- Date de « péremption » de la carte MOBIB
Plusieurs cas nous ont été soumis par des personnes dont la carte MOBIB était devenue inopérante après 5 années et plus d'utilisation. Le fabricant des cartes à puce, sans définir une obsolescence programmée, a néanmoins garanti son fonctionnement pendant une durée de 5 ans, dans la mesure où la carte et l'antenne qu'elle recèle sont conservées de manière normalement précautionneuse. Le voyageur devrait être clairement averti de la durée de vie théorique de 5 ans de sa carte, ce qui éviterait les malentendus en cas de dysfonctionnement de celle-ci. Une carte de banque ou de mutuelle a une date de validité mentionnée lisiblement. Cela permet à l'attributaire de prendre ses dispositions en temps voulu pour son remplacement.

- Annonce des escalators en panne ou en révision
Quelques correspondants nous ont marqué leur insatisfaction sur la gestion des pannes ou travaux divers (parfois de longue durée) sur les escaliers mécaniques des stations de métro, que cela soit pour des problèmes de handicap cardiaque ou de mobilité physique ; beaucoup souhaiteraient une information plus pratique donnant une alternative pour remonter à la surface sans escaliers quand cette alternative est possible. Certains, s'ils en étaient avertis, n'hésiteraient même pas à remonter pour une station dans la rame suivante, pour éviter cette pénibilité.

- Communication interne sur la « priorité tram »
Divers cas évoquent la priorité donnée aux véhicules ferrés et relèvent que son caractère absolu, abondamment médiatisé par la STIB, se heurte à l'article 42.4.6. du code de la route lorsqu'un piéton traverse des rails de tram protégé par des feux de signalisation. Si, logiquement, des signaux propres aux trams doivent être activés en concordance, certains cas subsistent sur le réseau et il convient, comme la direction tram le fait d'ailleurs en permanence, de continuer à sensibiliser les conducteurs de tram sur cette problématique.

- Informations sur le montant de la « prime vélo Bruxell'Air »
Depuis quelques années, à l'initiative de la Région de Bruxelles-Capitale, une « prime Bruxell'Air » est accordée au citoyen qui renonce à sa voiture au profit de moyens de déplacement plus respectueux de l'environnement : les transports publics, le vélo, le car sharing Cambio ou la marche. Il s'agit d'un « package mobilité » à modalité variable en fonction de l'option choisie. Après radiation de la plaque d'immatriculation, c'est la STIB qui coordonne l'acceptation du dossier, mais la lettre envoyée au futur attributaire comporte les options attribuées en « surlignage fluo » d'où une confusion réelle, par exemple dans le cas d'une simple ou double prime vélo.

- Lisibilité des tarifs sur l'écran de l'automate
Malgré le côté très intuitif de l'arborescence des écrans proposés au candidat acheteur de titre, l'erreur la plus fréquente qui revient dans les courriers est la confusion entre le tarif et le choix de l'abonnement mensuel et celui du 2^e abonnement scolaire annuel. Souvent, l'acheteur ne s'en rend compte qu'à la lecture de ses extraits de banque. La recommandation est de prendre en considération que l'erreur d'attention ou de manipulation de l'automate est humaine et d'avoir plus de souplesse au niveau des procédures de remboursement ou d'échange.

Titres de transport et tarifs

Nonobstant les problèmes de vieillissement des cartes MOBIB de la 1^{ère} génération, les titres de transport et les valideurs qui les encodent ne semblent plus poser de problème. Par contre, certaines procédures pourraient encore être affinées pour éviter les malentendus.

- Ainsi, pourquoi ne pas encoder directement une composition de famille complète lors de l'acquisition du 1^{er} des 3 ou 4 abonnements scolaires à venir ; cela éviterait des contestations si le préposé oublie la qualification « famille nombreuse » et pour le voyageur, cela évite de devoir se rendre régulièrement à sa maison communale pour obtenir une composition de ménage « récente » comme le demande la STIB, ce qui par ailleurs est inutile puisqu'en droit belge, l'enfant né dans une famille de 3 enfants et plus ne perd jamais la qualité de « famille nombreuse ». Dans la même gamme de problèmes, il est recommandé que, lors de la création d'une carte MOBIB - 18 ans, il soit vérifié que le nouvel abonné n'a pas déjà d'autres frères et sœurs qui sont déjà abonnés.
- Confusion de cartes
Un couple de fonctionnaires étrangers a été sévèrement sanctionné pour avoir utilisé par erreur la carte du conjoint, les deux cartes MOBIB ayant la même pochette. Il n'y a évidemment pas d'usurpation d'identité mais pour l'épouse qui a été contrôlée avec l'abonnement de son mari, la sanction est lourde : 400 euros (utilisation du titre d'un tiers). Même si en matière d'infraction la bonne foi n'est pas en cause, une des recommandations est de gérer ce type d'incident avec plus de souplesse commerciale. Sanctionner deux utilisateurs fidèles par un doublement du prix de l'abonnement n'est pas digne d'un service public, puisque dans le cas vécu, il s'agit clairement d'une distraction et non d'une tentative de fraude.
- Similitude des tarifs
Pendant de nombreuses années, la STIB a promu la carte 24h, c'est-à-dire « d'heure à heure » à partir de l'heure de validation. Elle a été remplacée par la carte Jump « 1 jour », valable seulement le jour de son oblitération. Or, il existe encore une carte « Discover Brussels 24h » vendue au même prix de 7 euros que la carte d'un jour. Plusieurs voyageurs venant de province ou de l'étranger se sont retrouvés pénalisés le matin du 2^o jour. Une recommandation est de différencier clairement soit les limites d'utilisation soit le prix des 2 titres.

Conclusion

En chiffres absolus, le nombre de plaintes a baissé de près de 60 % en 2014, c'est-à-dire un nombre légèrement supérieur à celui de 2007, année charnière : en 2008, l'accessibilité du service de médiation par le biais d'internet a dopé, parfois artificiellement, les statistiques des doléances soumises en 2ème ligne.

Il serait fort restrictif d'attribuer cette hausse au seul engouement pour la facilité du courrier électronique et des moteurs de recherche.

Certes, lorsqu'un plaignant a épuisé les possibilités de résolution d'un conflit, la visibilité des différents médiateurs offre une voie de recours très aisée à mettre en œuvre. Mais il ne faut pas isoler le travail d'un service de médiation de l'activité principale dont il est sensé garantir pour le citoyen la qualité du service rendu.

Ainsi au niveau du transport public à Bruxelles et de la STIB en particulier, les années 2007 à 2012 ont été fertiles en nouveautés techniques, modifications de tarification ou de billettique ou en événements divers.

Le nombre et le type de plaintes reflètent clairement au fil des années non seulement la vie du réseau et des voyageurs qui l'utilisent, mais aussi la qualité de service de la société exploitante.

Revenons à 2014. Dès les premiers mois de l'année, la tendance se confirme avec un nombre de plaintes divisé par deux. Il en sera de même jusqu'en décembre.

Outre l'aspect quantitatif global, l'analyse qualitative des plaintes est le reflet de la qualité réelle ou perçue du service que l'utilisateur est en droit d'attendre.

Dès lors, le médiateur ne perdra pas une once de son indépendance en relevant que le réseau évolue positivement sans à-coups perturbants pour les voyageurs, que la carte MoBIB, dont la gestation fut longue et parfois chaotique, a atteint une maturité que beaucoup de réseaux envient, que la flotte de véhicules a été totalement renouvelée. Les exemples ne manquent pas non plus pour la sécurité ou l'information, où la satisfaction globale réduit les velléités de se plaindre.

Et de plus, si l'on se plaint, on se trouve face à une organisation très orientée client qui dans la limite de certaines procédures, essaye d'expliquer, de justifier et de résoudre des situations compliquées ou conflictuelles.

Et le médiateur dans tout cela? S'il ne lui reste à terme que des incidents de perception, terme choisi pour désigner les infractions à l'obligation de payer son voyage, la mission manquerait de saveur, d'autant que les contrôles sont de plus en plus nombreux et productifs. Il reste toutefois tant de choses à améliorer, à peaufiner, à renforcer, peut-être en raison de l'évolution de la ville ou de la société, que les recommandations faites par le médiateur issues de son expérience personnelle ou de la somme du vécu de ses plaignants sont une source à la fois de satisfaction pour lui-même et de progrès pour ce fabuleux outil de mobilité urbaine qu'est le transport public.

Je voudrais aussi particulièrement insister sur la nécessaire humanisation du dialogue entre le service public et ses usagers insatisfaits ; dans le monde qui nous entoure, une entité dépendant des pouvoirs publics se doit d'analyser certains cas avec une bienveillance toute particulière, que ce soit pour des motifs de santé ou de précarité indiscutable, sans qu'il ne soit question pour autant de créer des précédents qui nuiraient aux procédures. Chaque cas est différent et un des avantages de la diminution du nombre de cas est à la fois leur côté plus sensible et l'attention plus personnalisée que l'on peut y porter. Tout en gardant une rigueur juridique, on peut se baser plus communément sur l'esprit du règlement plutôt que sur son application aveugle.

Enfin 2014, année charnière puisque chaque semestre a été assuré par un médiateur différent, le premier ayant laissé un très bel héritage d'expérience et de cas au second, qu'il en soit ici remercié.

Jean-Pierre Alvin
Mars 2015