



# **ombudsman**

## **rapport annuel 2008**



**Service de Médiation auprès de la Société des  
Transports Intercommunaux de Bruxelles**

# Rapport Annuel 2008

## Table des Matières

|                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| <b><u>AVANT-PROPOS</u></b>         | <b><u>2</u></b>   |
| <b><u>INTRODUCTION</u></b>         | <b><u>3</u></b>   |
| <b><u>STATISTIQUES</u></b>         | <b><u>5</u></b>   |
| <b><u>ANALYSE DES PLAINTES</u></b> | <b><u>13</u></b>  |
| <b><u>RECOMMANDATIONS</u></b>      | <b><u>112</u></b> |
| <b><u>CONCLUSION</u></b>           | <b><u>116</u></b> |

## Avant-propos

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 :

*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 de l'Exécutif qui a les Communications dans ses attributions. Celui-ci en communique la teneur à l'Exécutif, 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 dix-septième rapport du médiateur.

# 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 votre 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.

## ***Le médiateur représente le service de médiation***

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.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts est le médiateur (par arrêté du Gouvernement du 31 mai 2007 publié au Moniteur Belge du 22 juin 2007).

Il est assisté par Joëlle Villers-Markey, inspectrice de direction à la STIB.

Le rapport 2008 est le deuxième rapport de la mandature Reynaerts, qui en est à mi-mandat.

## ***Évolution en 2008***

Le contrat de gestion 2007-2011 de la STIB, signé en juin 2007, en son article 8 à propos de la gouvernance de la STIB, incite à développer « de manière constructive la fonction et la visibilité du médiateur ».

Dès 2007, la page du médiateur sur le site internet de la STIB et l'adresse de courriel [mediateur@stib.irisnet.be](mailto:mediateur@stib.irisnet.be) ont contribué à rendre le médiateur plus accessible. Depuis novembre 2007, le médiateur de la STIB peut être trouvé à partir du site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) qui regroupe tous les médiateurs et ombudsmans de la Coordination Permanente des Médiateurs et Ombudsmans de Belgique.

L'année 2008 a vu se poursuivre l'accroissement du nombre de plaintes. Le médiateur a reçu 593 plaintes en 2008 pour 229 en 2007. La cause principale pourrait être que le médiateur est mieux connu.

Jamais en 2007 le médiateur n'avait reçu plus de 45 plaintes en un mois. En octobre 2008, le médiateur a reçu 102 plaintes.

Le premier sujet de plainte reste lié aux titres de transport, qu'il s'agisse de leur acquisition ou de leur contrôle. Ce seul sujet des titres de transport représente la moitié des plaintes. C'est l'occasion de démentir les chiffres fantaisistes qui ont circulé : il ne saurait y avoir 900 plaintes pour les seules cartes à puce MOBIB, puisque le médiateur n'a reçu en tout que 593 plaintes. Il n'en reste pas moins que ce sujet reste préoccupant et que la STIB devra faire en sorte que la prochaine campagne de vente d'abonnements se passe mieux qu'en 2008.

## Statistiques

### *Nombre total de plaintes en 2008*

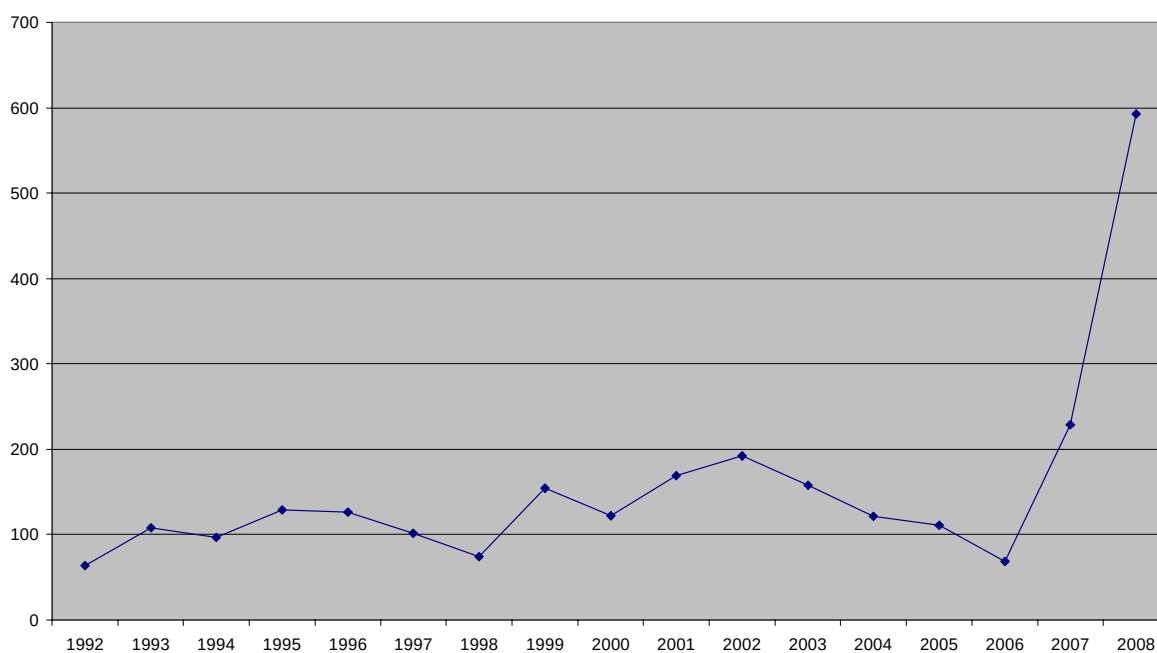
593

Les 593 plaintes reçues en 2008 ont toutes été traitées.

### *Évolution du nombre de plaintes par an de 1992 à 2008*

| 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 64   | 108  | 97   | 129  | 126  | 102  | 74   | 154  | 122  | 169  | 192  | 158  | 121  | 111  | 69   | 229  | 593  |

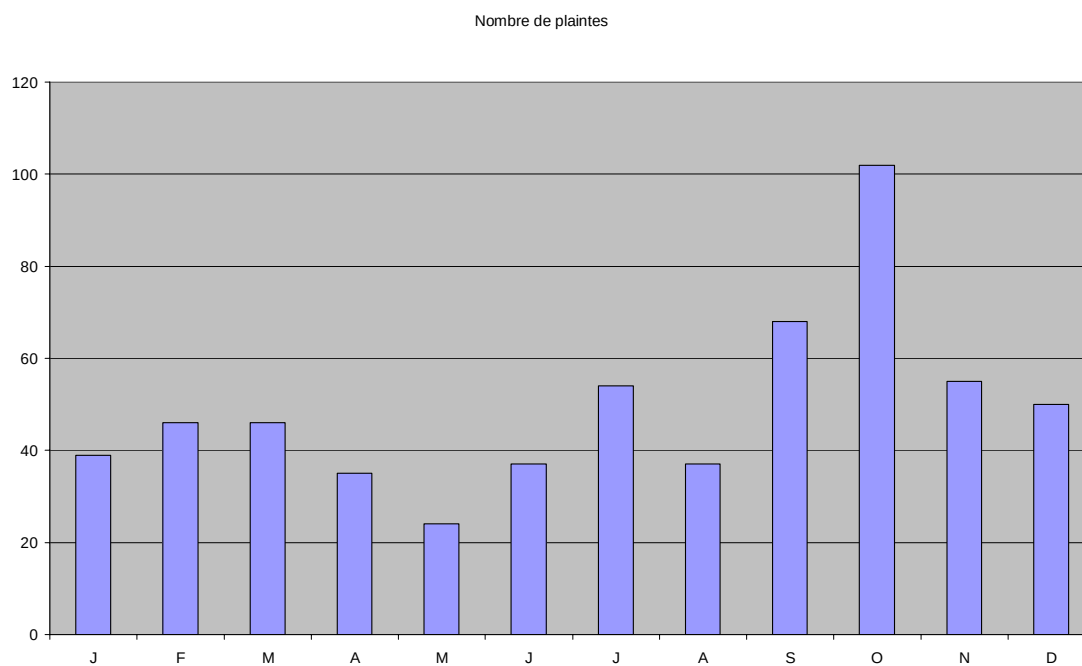
Évolution du nombre de plaintes 1992-2008



L'accroissement récent du nombre des plaintes est une tendance générale qui s'observe auprès de l'ensemble des médiateurs et ombudsmans du pays. Il trouve une explication dans la popularité de l'internet. Ce media offre la visibilité des médiateurs et la facilité du courriel.

## ***Nombre de plaintes par mois***

| J  | F  | M  | A  | M  | J  | J  | A  | S  | O   | N  | D  | Total<br>2008 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---------------|
| 39 | 46 | 46 | 35 | 24 | 37 | 54 | 37 | 68 | 102 | 55 | 50 | 593           |



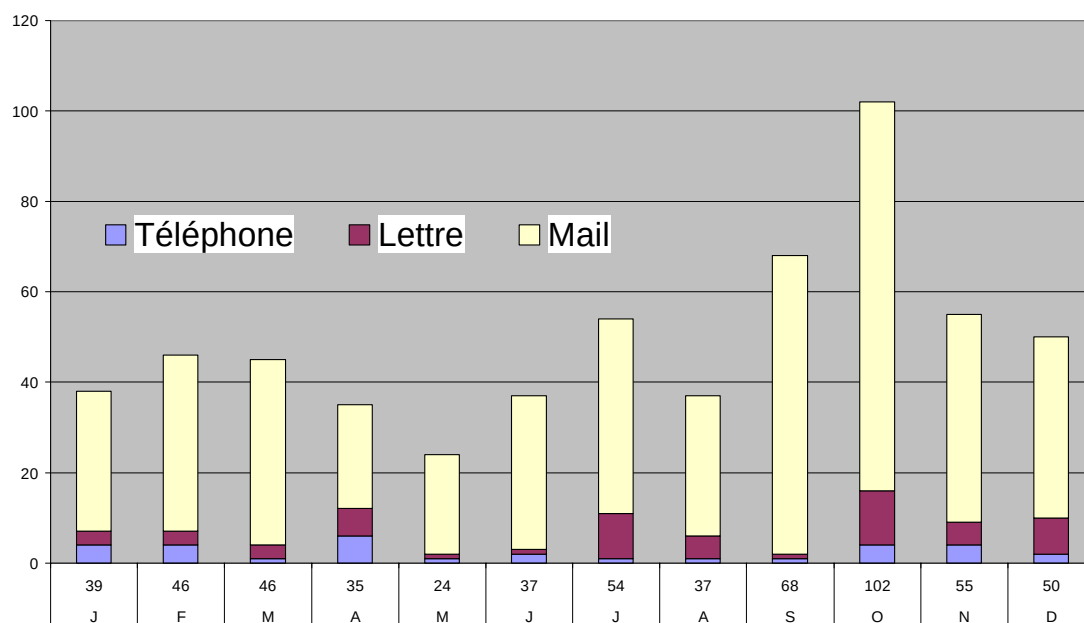
En 2008, sept mois ont dépassé le maximum de 45 plaintes constaté en 2007.

Le nombre de plaintes en octobre (102) est supérieur au nombre des plaintes reçues en un an pour six des seize années précédentes.



## Comment se plaint-on ? (Par quel moyen ?)

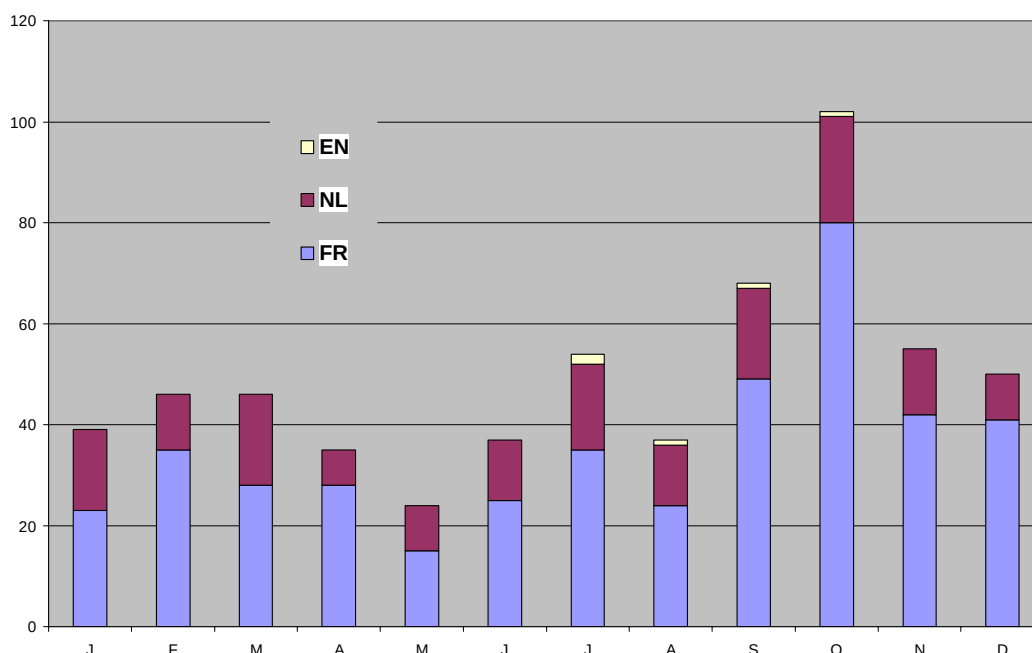
|           | J  | F  | M  | A  | M  | J  | J  | A  | S  | O   | N  | D  | Total<br>2008 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---------------|
|           | 39 | 46 | 46 | 35 | 24 | 37 | 54 | 37 | 68 | 102 | 55 | 50 | 593           |
| Fax       | 1  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 2             |
| Téléphone | 4  | 4  | 1  | 6  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4   | 4  | 2  | 31            |
| Lettre    | 3  | 3  | 3  | 6  | 1  | 1  | 10 | 5  | 1  | 12  | 5  | 8  | 58            |
| Mail      | 31 | 39 | 41 | 23 | 22 | 34 | 43 | 31 | 66 | 86  | 46 | 40 | 502           |



Le courriel continue, en 2008 plus encore qu'en 2007, à l'emporter de loin sur les autres moyens.

## En quelle langue ?

|      | J   | F   | M   | A   | M   | J   | J   | A   | S   | O   | N   | D   | Total<br>2008 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| FR   | 23  | 35  | 28  | 28  | 15  | 25  | 35  | 24  | 49  | 80  | 42  | 41  | 425           |
| NL   | 16  | 11  | 18  | 7   | 9   | 12  | 17  | 12  | 18  | 21  | 13  | 9   | 163           |
| EN   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 5             |
| FR % | 59% | 76% | 61% | 80% | 63% | 68% | 65% | 65% | 72% | 78% | 76% | 82% | 72%           |
| NL % | 41% | 24% | 39% | 20% | 38% | 32% | 31% | 32% | 26% | 21% | 24% | 18% | 27%           |
| EN % | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 4%  | 3%  | 1%  | 1%  | 0%  | 0%  | 1%            |

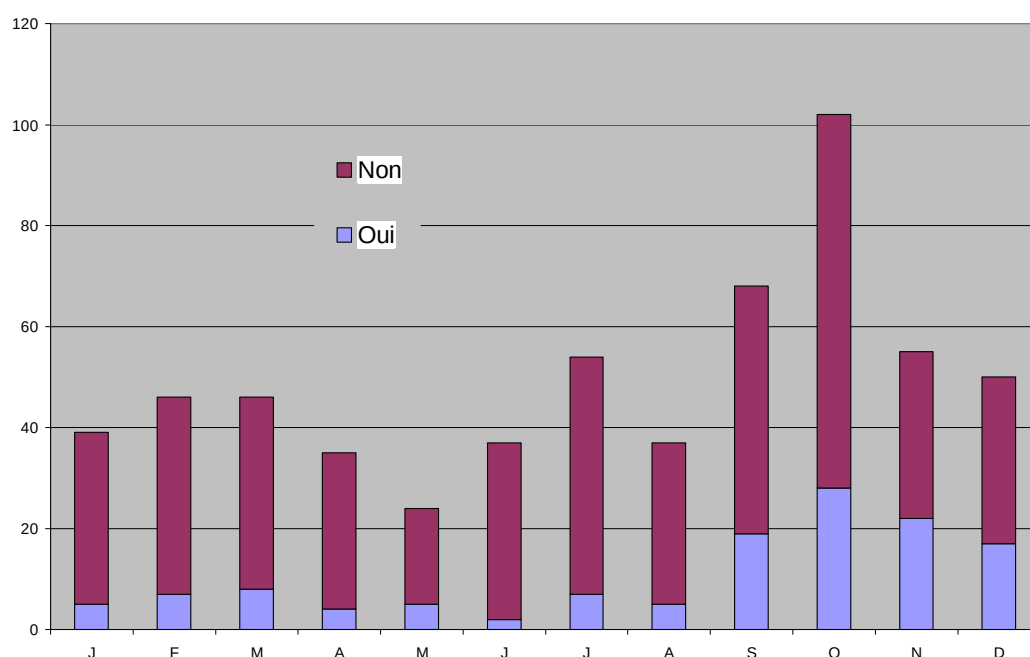


Alors que, en 2007, les plaintes en néerlandais restaient remarquablement constantes autour de 20 %, il y a pour 2008 un accroissement de cette proportion à 27 % en moyenne.

Cette croissance est à relier au nombre de plaintes en dehors de la compétence du médiateur. Il se trouve que le médiateur auprès de la STIB apparaît en tête de liste sur la version en néerlandais du site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) parce que son titre officiel « bemiddelaar » vient avant « ombudsman » dans l'alphabet. Cet effet est d'ailleurs masqué lorsque les plaintes spécifiques à la STIB sont en grand nombre comme c'est le cas en octobre.

## Les plaintes sont-elles recevables ?

|       | J   | F   | M   | A   | M   | J   | J   | A   | S   | O   | N   | D   | Total<br>2008 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| Oui   | 5   | 7   | 8   | 4   | 5   | 2   | 7   | 5   | 19  | 28  | 22  | 17  | 129           |
| Non   | 34  | 39  | 38  | 31  | 19  | 35  | 47  | 32  | 49  | 74  | 33  | 33  | 464           |
| Oui % | 13% | 15% | 17% | 11% | 21% | 5%  | 13% | 14% | 28% | 27% | 40% | 34% | 22%           |
| Non % | 87% | 85% | 83% | 89% | 79% | 95% | 87% | 86% | 72% | 73% | 60% | 66% | 78%           |

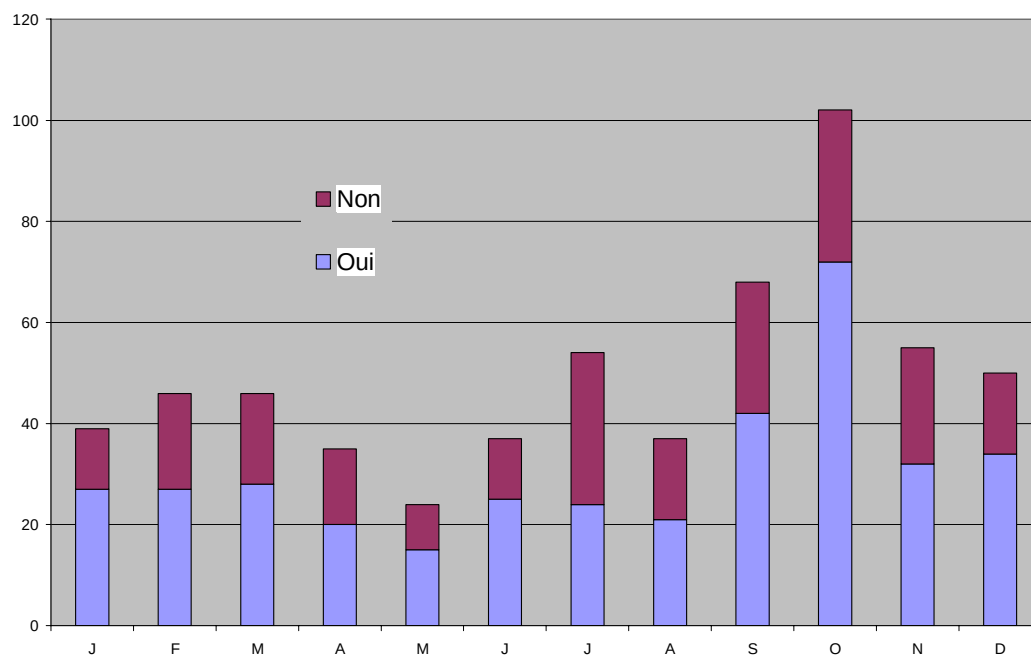


Alors qu'en 2007 la proportion de plaintes recevables était de 16 % seulement, elle s'élève à 22 % pour 2008. Quant au nombre absolu de plaintes recevables, il est passé de 37 à 129. Ainsi, non seulement le nombre de plaintes a plus que doublé mais encore le nombre de plaintes recevables a plus que triplé.

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<br>2008 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| Oui   | 27  | 27  | 28  | 20  | 15  | 25  | 24  | 21  | 42  | 72  | 32  | 34  | 367           |
| Non   | 12  | 19  | 18  | 15  | 9   | 12  | 30  | 16  | 26  | 30  | 23  | 16  | 226           |
| Oui % | 69% | 59% | 61% | 57% | 63% | 68% | 44% | 57% | 62% | 71% | 58% | 68% | 62%           |
| Non % | 31% | 41% | 39% | 43% | 38% | 32% | 56% | 43% | 38% | 29% | 42% | 32% | 38%           |

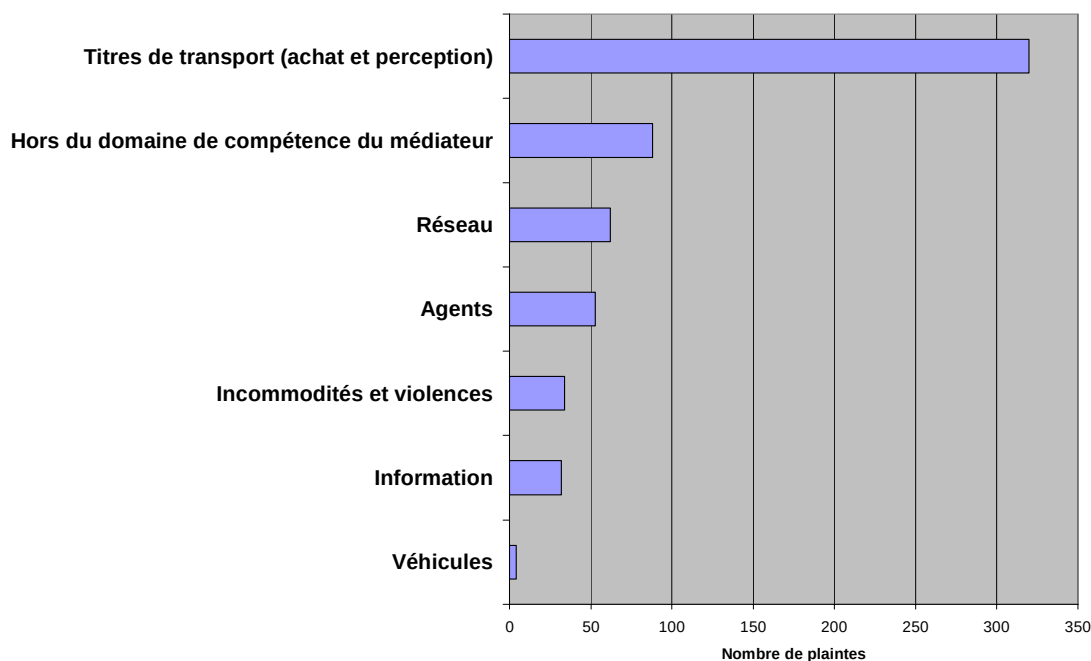


Ce sont 62 % des plaignants qui ont obtenu satisfaction en 2008. Ce taux est en augmentation par rapport à 2007, où il était de 59 %. Seul le mois de juillet, avec 44 %, est resté sous les 50 %.

Comme en 2007, il n'est pas fait de distinction entre une satisfaction partielle et une satisfaction totale. Par exemple, lorsque l'intervention du médiateur a amené la STIB à réduire une surtaxe sans l'annuler totalement, il a été considéré que le plaignant avait reçu satisfaction.

## De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| Titres de transport (achat et perception)  | 320 |
| Hors du domaine de compétence du médiateur | 88  |
| Réseau                                     | 62  |
| Agents                                     | 53  |
| Incommodités et violences                  | 34  |
| Information                                | 32  |
| Véhicules                                  | 4   |
| Total :                                    | 593 |



Les titres de transports dépassent la moitié des plaintes (54 %), y compris les incidents de perception. Cette proportion est en augmentation par rapport aux 46 % de 2007.

En dehors de la compétence du médiateur se trouvent 88 plaintes, soit 15 %. La proportion augmente par rapport à 2007. Il se trouve que, sur le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) en néerlandais, le médiateur auprès de la STIB se place en premier. Il s'ensuit d'ailleurs une plus grande proportion de plaintes en néerlandais.

Le réseau reste le deuxième sujet de plainte (10 %), si l'on excepte les plaintes qui ne sont pas de la compétence du médiateur. Si la proportion a baissé, venant de 18 % en 2007, le nombre absolu de plaintes est cependant en augmentation de 50 % par rapport à 2007. De 41 plaintes, on passe à 62.

Les quatre derniers motifs de plaintes – « Agents », « Incommodités et violences », « Information » et « Véhicules » dans notre nomenclature – ont certes doublé. Mais c'est aussi le cas du nombre total de plaintes. Les proportions n'ont donc pas changé de 2007 à 2008.

## 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.

| Code       | J | F | M | A | M | J | J | A | S  | O  | N  | D  | Tot |                                               |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|-----|-----------------------------------------------|
| 11100      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | Bruit-vibrations (escalators)                 |
| 11200      | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2  | 0  | 0  | 0  | 10  | Bruit-vibrations des véhicules                |
| 12000      | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1  | 3  | 2  | 3  | 15  | Code de la route                              |
| 13100      | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 4  | 4  | 0  | 2  | 21  | Divers                                        |
| 14000      | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 6 | 3 | 3  | 5  | 0  | 2  | 42  | Concerne un autre médiateur                   |
| 15000      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | Excès de vitesse du tram                      |
| 21110      | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 7 | 8 | 6 | 22 | 41 | 17 | 8  | 118 | Titre de Transport : Achat / files, internet  |
| 21120      | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 12 | 10 | 8  | 10 | 60  | Titre de Transport : Achat / réduction        |
| 21210      | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1  | 0  | 1  | 2  | 11  | TT : Rembourser solde abo                     |
| 21220      | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 1  | 1  | 0  | 4   | TT : Rembourser oblitérations                 |
| 21230      | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 0  | 1  | 0  | 5   | TT : Rembourser / défaut                      |
| 21240      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | TT : Rembourser titre avalé                   |
| 21310      | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1  | 0  | 3  | 3  | 18  | TT : Incident / Erreur ou défaut              |
| 21320      | 1 | 5 | 5 | 8 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2  | 6  | 5  | 4  | 51  | TT : Incident / Perte, vol, oubli             |
| 21330      | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 0  | 2   | TT : Incident/Présence dans les installations |
| 21340      | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 3   | TT : Incident/Contestation de la répétition   |
| 21350      | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 2   | TT : Incident / Contestation des frais        |
| 21360      | 7 | 7 | 5 | 0 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2  | 2  | 2  | 7  | 46  | TT : Incident / Recouvrement)                 |
| 22100      | 5 | 7 | 4 | 3 | 0 | 3 | 7 | 2 | 8  | 10 | 7  | 1  | 57  | Réseau: horaires et lignes (y.c. attestat.)   |
| 22200      | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0  | 0  | 1  | 0  | 5   | Réseau : arrêts                               |
| 23100      | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 3  | 0  | 0  | 6   | Agent : Ne s'est pas arrêté                   |
| 23200      | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 1  | 0  | 2   | Agent : Manière de conduire (y.c. gsm)        |
| 23300      | 2 | 4 | 3 | 6 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0  | 6  | 1  | 3  | 32  | Agent : Propos malséants ou maltraitance      |
| 23400      | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0  | 3  | 0  | 0  | 13  | Agent : Portes                                |
| 24000      | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0  | 1  | 0  | 0  | 4   | Véhicules                                     |
| 25100      | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0  | 0  | 1  | 0  | 9   | Incommodités, violences:Propreté+infrastr.    |
| 25200      | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1  | 0  | 0  | 0  | 6   | Incommodités, violences:Pertes+dommages       |
| 25310      | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2  | 3  | 1  | 3  | 13  | Incommodités, violences : Chutes              |
| 25320      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | Incommodités, violences : Suicides            |
| 25400      | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 1  | 6   | Incommodités, violences : Agressions          |
| 25500      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | Incommodités, violences : Enfermé             |
| 26100      | 1 | 2 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1  | 3  | 1  | 1  | 17  | Information : Statique                        |
| 26200      | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 5  | 1  | 2  | 0  | 15  | Information : Dynamique (incidents)           |
| <b>593</b> |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |     |                                               |
|            |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |     | (TT := Titre de Transport)                    |

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

## 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**

##### 1.1.1. Vibrations attribuées aux installations

Le service de médiation n'a pas reçu de plainte à ce sujet en 2008.

##### 1.1.2. Vibrations attribuées aux véhicules

02009

Un riverain se plaint des nuisances des bus qui sont déviés temporairement devant son domicile. Bien que la plainte ne soit pas recevable, le médiateur s'informe et il confirme que la déviation est provisoire.

02010

Un riverain se plaint d'une déviation des bus. Bien que la plainte ne soit pas recevable, le médiateur rassure sur les dates des phases de chantier et de la fin de la déviation.

03001

Un riverain se plaint que sa maison vibre au passage des bus sur un nid de poule. Le médiateur suggère de s'adresser au gestionnaire de la voirie afin qu'il comble le nid de poule.

## 1.2. Code de la route

03037

Une automobiliste s'inquiète des suites d'un accident de circulation. Le médiateur suggère de s'adresser à la STIB, département du Contentieux.

04016

Madame M. est riveraine d'une artère proche d'installations de la STIB. Des grilles bordent cette rue. Un accident a démolé la grille. La riveraine demande la remise en état des lieux. La plainte n'est pas recevable.

04019

La police a enlevé une automobile qui se trouvait sur un arrêt de bus. La plaignante conteste l'infraction. Elle fait valoir qu'il n'y avait pas de marquage au sol. La plainte n'est pas recevable, pour plusieurs motifs : elle concerne un manquement au code de la Route, la plaignante n'est pas un usager, il n'y a pas encore de plainte à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante. Pour mémoire : le marquage au sol n'est pas nécessaire. Le stationnement est de toute façon interdit sur quinze mètres de part et d'autre du poteau d'arrêt.

04022

Un bus a endommagé plusieurs rétroviseurs. La plaignante s'est d'abord adressée à la STIB mais elle reste sans nouvelle. Comme la plainte ne vient pas d'un usager et que, en outre, elle concerne un manquement au Code de la Route, elle n'est pas recevable. Le médiateur en informe la plaignante. Il lui suggère d'adresser une lettre à la STIB.

04026

Une automobile se trouvait sur un arrêt de bus. L'auto a été envoyée à la fourrière. La plaignante conteste l'infraction. Elle fait valoir que l'auto se trouvait à moins de quinze mètres du poteau d'arrêt. La plainte n'est pas recevable, étant donné qu'elle concerne un manquement au code de la Route, outre que la plaignante n'est pas un usager et qu'il n'y a pas encore de plainte à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

07041

On a volé la camionnette de Monsieur G. pendant qu'il la déchargeait. La plainte ne concernant pas les services de la STIB, elle n'est pas recevable. Compte tenu des circonstances exposées par Monsieur G., le médiateur lui suggère de prendre les conseils d'un homme de loi.

08022

Cela concerne un excès de vitesse commis par un chauffeur de la STIB. Le médiateur est incompétent dès lors que l'affaire porte sur un manquement lié au code de la route.

.



09008

Un riverain d'un arrêt de bus dénonce le stationnement d'une camionnette à cet endroit. La « plainte » n'est pas recevable, car elle ne vient pas d'un usager des services de la STIB.

10057

Un assureur cherche à prendre contact avec le service juridique de la STIB, à propos d'une affaire de roulage. Le médiateur n'est pas compétent pour les affaires en relation avec le code de la route.

10064

Un citoyen s'indigne de la campagne publicitaire qui incite à céder la priorité aux trams. La plainte n'est pas recevable dès lors qu'elle concerne un manquement en liaison avec le code de la route. Néanmoins, le médiateur indique les raisons techniques qui font qu'un véhicule sur rails décélère moins vite qu'un véhicule sur pneus et qui, par conséquent, ont amené le législateur à donner la priorité aux trams sur les piétons en toute connaissance de cause et dans l'intérêt de la sécurité des piétons. Le plaignant remercie.

10067

La plainte porte sur un litige avec la STIB en suite d'une collision avec un bus. La voiture de la plaignante est endommagée. La plaignante conteste la version des faits consignée par le conducteur du bus. Le médiateur n'est pas compétent pour les questions relatives au code de la route.

11025

La plainte porte sur les nuisances sonores des sirènes en général et de celles de certains véhicules de la STIB en particulier. La plainte n'est pas recevable dès lors qu'elle a trait au code de la route.

11044

Deux cyclistes se plaignent d'un chauffeur de bus qui leur a coupé la route après les avoir dépassés sur une « bande bus ». La plainte n'est pas recevable dès lors qu'elle concerne un manquement relatif à une infraction au code de la route.

12005

Un bus a accroché un rétroviseur. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur n'est pas compétent.

12023

Un assureur, en litige avec la STIB, dans une affaire d'accident de circulation, s'adresse au médiateur. Celui-ci l'informe qu'il n'a pas de compétence pour cette question.

12038

La plaignante est tombée dans un bus. Il n'y a pas eu de plainte à la STIB avant la plainte au médiateur. En outre les faits remontent à plus de trois mois. Ce sont autant de causes d'irrecevabilité. Le médiateur transmet à la STIB.

### 1.3. Divers

02007

La veuve d'un ancien agent de la STIB change de domicile. Son fils demande où il doit s'adresser pour faire verser la pension. Le médiateur transmet au service des Pensions de la STIB.

03004

Un citoyen s'adresse au médiateur pour faire offre de service à la STIB. Il est disposé à nettoyer les stations et souhaite disposer d'un local. Le médiateur transmet à la STIB.

03028

Un architecte prépare un chantier de rénovation d'immeuble. Il souhaite pouvoir monter un échafaudage provisoire sur les terrains occupés par le métro. Le médiateur informe que ce type d'autorisation doit être demandé à l'administration régionale (Bruxelles-Mobile). Il en communique les coordonnées.

06003

Le plaignant fait copie au médiateur de son courriel à plusieurs députés. Il s'inquiète de la protection de la vie privée dans le cas des cartes à puces Mobib. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant et il suggère de s'adresser d'abord à la STIB.

06011

Un usager, découvrant que les recettes de la STIB ne couvrent ses dépenses de fonctionnement qu'à concurrence de 50 pour cent, s'estime lésé en tant que bruxellois. En effet, il pense pouvoir affirmer que les autres 50 % sont réglés par les impôts des résidents de Bruxelles-Capitale. Il en conclut que le bruxellois paye son billet deux fois plus cher puisque, selon lui, il en a payé une moitié par le truchement de ses impôts.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

07011

Un syndicat s'adresse au médiateur au sujet du refus d'une candidature à un poste de travail à la STIB. Le médiateur n'est pas compétent car il ne s'agit pas de la plainte d'un usager.

07013

Monsieur F. a appris que les habitants de Bruxelles qui ont 65 ans reçoivent une carte Mobib. À partir du 30 juin 2008, la recharge de 10 voyages par Mobib revient à 11,20 euros tandis que l'achat sans Mobib hors voiture coûte 11,50 euros. Or, Monsieur F. n'a pas 65 ans et il n'a donc pas été invité à se procurer de carte Mobib. Monsieur F. estime qu'il y a discrimination et « demande que l'on tienne compte de sa plainte. » La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

07022

Monsieur M. estime qu'il est victime d'un traitement discriminatoire de la part de la STIB parce qu'il n'a pas encore accès à la carte Mobib. Il demande si la STIB a l'intention de rembourser la différence avec le tarif préférentiel dont les détenteurs de carte Mobib bénéficient. Monsieur M. ne s'est pas encore plaint à la STIB, de sorte que la plainte au médiateur n'est pas recevable.

07032

Un procès-verbal a été dressé à charge de Monsieur C. qui avait bloqué les portes d'un véhicule. Monsieur C. conteste. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. En outre, les amendes administratives échappent à l'intervention du médiateur. Le médiateur renseigne le plaignant sur la procédure d'appel des amendes administratives.

07037

Monsieur G. s'inquiète de la confidentialité des données collectées lors de l'acquisition des cartes Mobib. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le plaignant s'adresse à la STIB-Relations clientèle.

07046

Monsieur V. a reçu une carte-client rédigée en français et la STIB lui a adressé du courrier dans la même langue. Monsieur V. souhaite que la STIB respecte désormais sa langue qui est le néerlandais. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de Monsieur V. Le plaignant a obtenu satisfaction par la suite.

08004

Les règlements imposent que les voyageurs montent à bord des bus exclusivement par la porte avant, sauf exceptions. Pour la ligne 12 (Airport Line), la montée par l'avant reste la règle quelle que soit l'heure. Sur toutes les lignes, il est toujours obligatoire de monter par la porte avant dès 20 heures. Le règlement est affiché notamment aux arrêts des lignes concernées. Ceci est le règlement en fin d'année 2008. Monsieur E. remarque que, sur la ligne 63, des conducteurs n'autorisent pas la montée par d'autres portes que la porte avant, quelle que soit l'heure. Au moment où Monsieur E. fait cette observation, le règlement pour la ligne 63 était encore que l'on pouvait monter par toutes les portes, quelle que soit l'heure. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur en informe le plaignant. Il lui rappelle le moyen de se plaindre à la STIB.

08029

Un commerçant se plaint d'un appareil GO (automate de vente) que la STIB vient d'installer devant sa vitrine. La plainte n'est pas recevable car elle n'émane pas d'un usager. Néanmoins, le médiateur obtient que l'appareil soit déplacé, ce qui est fait dans les jours qui suivent.

09018

Monsieur B. est cycliste. Il s'est vu refuser d'introduire son vélo à bord d'un tram à plancher bas à 9h30. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur observe que 9h30 n'est pas en heure de pointe. Celle-ci s'achève à 9h00. Cependant, le règlement laisse la décision au conducteur et au personnel de station en fonction notamment de l'encombrement du tram.

09031

L'enfant de Monsieur B. s'est trouvé coincé entre les portes du métro. La famille montait à bord alors que les portes se fermaient. Un contrôleur a dressé procès-verbal, donnant lieu à une amende administrative. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

09044

Une campagne publicitaire en cours s'adresse aux automobilistes afin de les inciter à utiliser le métro. Le plaignant conteste le slogan « My metro is fantastic ». la plainte n'est pas recevable. Le médiateur suggère d'utiliser le lien « Suggestions réclamations » du site [www.stib.be](http://www.stib.be) pour se plaindre à la STIB.

09058

Il s'agit de la préparation d'un déplacement étudiantin de masse. Le médiateur transmet au directeur de la Business Unit Metro.

10016

Un propriétaire s'adresse au médiateur auprès de la STIB pour évaluer un bien immobilier. Le médiateur lui suggère de s'adresser à un homme de l'art.

10036

La plainte porte sur le désherbage de sites propres des tramways. La plainte n'est pas recevable, car il ne s'agit pas d'une plainte d'un usager relative aux services de la STIB. Le médiateur transmet à la Direction de l'Infrastructure de la STIB.

10054

Madame M. a joint une note à sa commande d'un abonnement MOBIB. Elle s'étonne auprès du médiateur de ne pas avoir reçu de réponse de la STIB à sa note. Sa note exprimait ses craintes que la carte MOBIB permette d'attenter au secret de sa vie privée. La plaignante ne peut pas produire d'accusé de réception de sa plainte à la STIB. Pour ce motif, la plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur en informe la plaignante.

10089

Un entrepreneur s'adresse au médiateur pour obtenir l'autorisation d'implanter un chantier à l'emplacement d'un arrêt de bus. Ce n'est une plainte recevable. Le médiateur oriente vers le service compétent de la STIB.

10093

Une étudiante demande à pouvoir utiliser des restes de revêtement de sol pour un projet. Ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur oriente vers les responsables du chantier en cours dans la station où l'étudiante a observé que l'on enlevait ces revêtements.

12013

Monsieur Y. se plaint de la musique diffusée par les haut-parleurs dans les stations de métro. Il croit pouvoir affirmer que l'annulation du contrat avec les diffuseurs suffirait à financer un accroissement de la cadence des métros pour porter la fréquence de passage à 1 minute. Il exige une copie de ce contrat. Il n'est pas satisfait des réponses de la STIB.

La plainte est recevable. Le médiateur ne proposera pas de remettre une copie du contrat. En revanche, il indique les raisons techniques pour lesquelles la cadence ne saurait atteindre 1 minute. C'est de l'ordre du temps d'arrêt en station et aussi de la durée du trajet entre deux stations. En revanche, une minute et demie serait possible au prix d'un investissement sans commune mesure avec le coût de la diffusion de musique. Monsieur Y. n'est pas satisfait.

12040

Monsieur V. a remarqué des avis apposés sur les parois vitrées des portes de certains trams. Ces avis attirent l'attention sur une modification des arrêts Churchill. Monsieur V. fait référence à l'article 11 de l'arrêté royal du 15 septembre 1976 portant règlement sur la police des transports de personnes par tram, pré-métro, métro, autobus et autocars, interdisant l'apposition d'avis sur les vitres. Il a écrit à la STIB pour la prier de mettre fin à l'apposition d'avis sur les vitres. Selon Monsieur V, il y va de la sécurité et du confort des voyageurs.

La STIB a répondu que, en général, les avis se trouvent sur les vitres du poste de conduite mais que, pour le cas des arrêts Churchill, l'importance de l'avis justifiait de le placer sur les vitres des portes. Le format est volontairement réduit et l'affichage ne sera pas maintenu au-delà du temps nécessaire. En somme, la STIB oppose un argument de sécurité.

La plainte de Monsieur V. est recevable. Il se trouve que l'article 40 du même arrêté cité par Monsieur V. dispose que, sur demande justifiée de l'exploitant, le Ministre des Communications peut accorder des dérogations à l'article 11. Une telle dérogation est accordée pour la publicité sur les vitres des autobus. Par ailleurs, le médiateur constate qu'un jugement du 8 mai 2003 est intervenu, déclarant non fondée l'action intentée par une association qui avait assigné la STIB pour qu'elle bannisse toute publicité de son matériel roulant. Le médiateur ne peut intervenir dans un litige qui a pris un tour judiciaire. Il en informe le plaignant.

#### **1.4. Plaintes destinées à d'autres ombudsmans**

01011

La plainte concerne une amende réclamée par De Lijn à Antwerpen. Le médiateur donne à la plaignante les coordonnées du service des relations clientèle De Lijn–Anwerpen.

01012

La plainte concerne un litige avec une société publique de logement en Flandre. Le médiateur indique les moyens de se plaindre.

01022

La plainte concerne une allocation sociale. La plainte n'est donc pas recevable, car elle ne concerne pas les services de la STIB. Le médiateur transmet à l'ombudsman fédéral et en informe le plaignant.

01023

La plainte concerne un différend commercial avec un opticien. La plainte n'est donc pas recevable, car elle ne concerne pas les services de la STIB. Le médiateur donne l'adresse du Service public fédéral Économie.

01026

Madame L., qui est domiciliée en Flandre, se plaint d'être mal informée sur les réductions qu'elle pourrait obtenir sur le réseau de transport en commun. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur donne les adresses où la plaignante peut s'informer auprès de De Lijn.

02011

La plainte concerne des téléchargements de musique par communication téléphonique surtaxée. Elle n'est en rien liée aux services de la STIB. Elle n'est donc pas recevable et elle est transmise au médiateur des Télécommunications.

02025

Madame D. se plaint d'un agent immobilier. Le médiateur lui indique de s'adresser au Ministère des Affaires économiques.

03005

Un citoyen se plaint d'un règlement communal. Le médiateur l'informe que sa plainte n'est pas recevable. Il lui suggère de s'adresser au bourgmestre.

03019

La plainte concerne un contrat avec un opérateur de télécommunications. Le médiateur transmet à son collègue des télécommunications.

03025

La plainte concerne l'augmentation du ticket modérateur d'une prestation médicale. Le médiateur conseille au plaignant de s'adresser à sa mutuelle.

03041

La plainte concerne une question d'urbanisme en Flandre. La plainte n'est pas recevable par le médiateur de la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

04029

La plainte porte sur un préjudice commercial lié à un chantier. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne vient pas d'un usager. Le médiateur en informe le plaignant.

04032

Le plaignant a confondu STIB et SNCB (MIVB et NMBS). Le médiateur lui indique les adresses de son collègue auprès de la SNCB.

05006

Madame W. s'estime victime de discrimination. La carte d'identité électronique réserve diverses facilités : TaxOnWeb, accès aux parcs à conteneurs, etc. Or, Madame W. a tenu à garder sa nationalité bien qu'elle ait épousé un belge. Elle ne dispose donc pas de cette précieuse carte.

La plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui donne l'adresse du médiateur fédéral.

05013

Monsieur F. s'interroge sur les limites du secret professionnel des officiers de justice. La plainte ne concerne donc pas la STIB. Le médiateur informe Monsieur F. que sa plainte n'est pas recevable.

05023

Il s'agit d'un litige avec un garagiste. Le médiateur oriente le plaignant vers le ministère fédéral de l'Economie.

06013

La plainte ne concerne pas les services de la STIB. Il s'agit d'un poteau d'éclairage public implanté devant une maison récemment construite. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur conseille de s'adresser à l'administration communale ou à l'opérateur de l'éclairage public.

06023

Il s'agit d'un litige commercial qui ne concerne pas les services de la STIB. Le médiateur informe la plaignante que la plainte n'est pas recevable.

06035

Monsieur B. se plaint de recevoir des appels téléphoniques à caractère commercial qu'il n'a pas demandés. Le médiateur lui suggère de s'adresser au service public fédéral Economie.

07006

Le plaignant demande où il peut s'adresser pour une prime à la rénovation d'immeubles en Flandre. Le médiateur suggère de s'adresser à la Région ou à l'administration communale.

07007

Un commerçant a un litige avec un autre commerçant. Le médiateur se déclare incompétent.

07034

La plainte concerne un colis expédié par avion. La plainte n'est donc pas recevable et le médiateur en informe le plaignant.

07038

Une famille éprouve des difficultés à régulariser les autorisations d'urbanisme de sa résidence située en Flandre. Le médiateur suggère de s'adresser au Vlaams Ombudsman.

07045

La plainte concerne un colis expédié par avion. La plainte n'est donc pas recevable et le médiateur en informe le plaignant. Comme le plaignant a déjà adressé une plainte à La Poste, le médiateur lui suggère de s'adresser au médiateur des services postaux.

08010

Il s'agit d'un litige qui ne concerne pas la STIB. Le conflit porte sur un défaut d'une construction privée. Le médiateur informe la plaignante qu'il ne peut pas la conseiller dans cette affaire.

08011

C'est une affaire de divorce. Le médiateur informe la plaignante qu'il ne peut pas la conseiller dans cette affaire.

08021

Il s'agit d'un litige avec un assureur qui ne concerne pas la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser à l'ombudsman des assurances.

09011

Une troupe théâtrale recherche des poteaux d'éclairage public pour un décor. Ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur oriente vers les services communaux.

09035

La plainte concerne la SNCB. Le médiateur donne l'adresse de son collègue auprès de la SNCB.

09036

La plainte concerne la SNCB. Le médiateur donne l'adresse de son collègue auprès de la SNCB.

10013

La plainte concerne la compagnie des eaux. Le médiateur donne l'adresse.



10034

Madame M. a reçu un courriel, émanant apparemment d'une autorité digne de confiance, qui la met en garde contre une malversation par GSM. Le courriel en question demande à Madame M. de transmettre l'information « à la demande de la police ». Elle s'adresse au médiateur auprès de la STIB pour savoir ce qu'il en est.

Le médiateur l'informe qu'il ne peut pas considérer son courriel comme une plainte recevable et il lui indique les limites de sa compétence. Hors médiation, il indique qu'il s'agit d'un « hoax » bien connu et qu'il ne faut surtout pas le transmettre.

10045

Il s'agit d'un litige avec une banque au sujet de l'utilisation frauduleuse de cartes de crédit. Le médiateur communique le moyen de s'adresser au médiateur des banques, tout en insistant sur la nécessité de se plaindre d'abord à la banque même.

10102

Monsieur D. a fait un mauvais placement. Il demande conseil. Le médiateur n'est pas compétent.

12032

Il s'agit d'un litige avec le distributeur d'eau potable.

12042

C'est un litige avec une agence de voyage.

## **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

08036

Monsieur M. a commandé des abonnements en ligne. Il ne les a pas reçus. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Les abonnements sont considérés comme perdus par la poste et la STIB les remplace.

09001

Madame G. se plaint d'avoir dû prendre un jour de congé le 29 août pour obtenir l'abonnement scolaire de son enfant, à cause des files en Bootik. La file était déjà très longue à l'ouverture. Une personne arrivée à 10h45 n'a été servie qu'à 17h00. À 11h45, on ne distribuait plus de ticket, c'est-à-dire que les clients arrivés ensuite n'ont plus été servis. Il n'y avait pas assez de sièges et la plupart des gens s'asseyaient à même le sol. C'est son premier contact avec la STIB. Elle regrette qu'il ait été aussi désagréable. Elle demande le remboursement de ses frais. La plainte est recevable. Le médiateur indique que la STIB rembourse seulement les tickets utilisés dans l'attente d'abonnements arrivés en retard.

09004

Monsieur D. intervient pour obtenir l'abonnement de sa sœur qui est VIPO. Il avait perdu l'enveloppe pré-adressée dans laquelle il devait renvoyer le formulaire de demande. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur obtient de la STIB qu'elle renvoie un nouveau pli.

09005

La plaignante est infirmière. Elle expose qu'elle ne dispose pas personnellement de moyens informatiques qui lui permettraient de commander « en ligne ». Le samedi 30 août, elle a tenté de renouveler l'abonnement scolaire de son fils à la Bootik Gare du Midi. Les guichets sont fermés le samedi. Le même jour à 14h00 ; elle s'entend dire à la Bootik Rogier que l'on ne distribue plus de ticket, c'est-à-dire qu'elle ne sera plus servie. Le 1<sup>er</sup> septembre, elle prend congé l'après-midi et arrive à 12h50 à la Bootik Gare du Midi pour apprendre que l'on ne distribue plus de ticket. Devant son étonnement, il lui est répondu qu'« elle n'avait qu'à venir pour 7 heures ». Il se trouve que cette infirmière, à cette heure matinale, est au travail. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur oriente la plaignante vers les Relations clientèle de la STIB.

09007

Le 21 août, Monsieur J. tente de commander un abonnement « en ligne » et le paye par virement. Le 2 septembre, il n'a pas de nouvelles. La STIB ne répond pas ni au téléphone ni aux courriels. Sa plainte du 2 septembre est recevable. Dès le 3 septembre, le médiateur peut annoncer que l'abonnement part le même jour. Le 9, Monsieur M. n'a rien reçu. Le temps d'acheminement peut atteindre 10 jours selon la STIB. Le 23, Monsieur M. a reçu l'abonnement. La STIB l'indemnise pour les titres de transport utilisés à partir du 1<sup>er</sup> septembre.

09016

Madame D. a commandé et payé un abonnement annuel. Elle ne l'a pas reçu. La commande date du 18 août. La plainte du 5 septembre est recevable. La STIB considère que l'abonnement s'est perdu à la poste. La STIB confectionne un nouvel abonnement et le médiateur se charge de le porter.

09017

Nous sommes le 4 septembre. La plaignante a deux enfants. Il lui faut deux abonnements scolaires. En principe, la STIB envoie d'office les formulaires de renouvellement. La plaignante n'a reçu le formulaire que pour un de ses deux enfants. Elle a alors tenté de commander « en ligne ». La Bootik online a été en panne pendant plusieurs jours jusqu'au 20 août, date à laquelle elle parvient à passer commande et à payer. Le 1<sup>er</sup> septembre, Madame D. n'a rien reçu. Elle apprend au téléphone qu'elle doit encore payer des frais d'envoi. (Note du Médiateur. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, la STIB a supprimé les frais d'envoi pour les commandes « online ».) Elle apprend simultanément que toute la procédure de commande et de paiement est à recommencer et que les 125 euros déjà payés lui seront remboursés. Madame D. se décide alors à commander à nouveau « online ». Elle constate que rien n'y est prévu pour payer les frais d'envoi. Finalement, elle passe commande par courrier. Madame D. demande d'accélérer la livraison des abonnements et de lui faire parvenir des cartes Jump en attendant. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Cependant, la STIB délivre l'abonnement manquant et envoie une carte de 10 voyages.

09025

Madame D. n'a pas reçu sa carte MOBIB 65+. La plainte est recevable. La STIB envoie la carte.

09030

Au guichet d'une Bootik, le ton a monté. La plaignante a été jusqu'à s'évanouir. Le SIAMU est intervenu. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de la plaignante.

09032

Monsieur D. a commandé un abonnement scolaire « en ligne ». L'abonnement a été expédié à une mauvaise adresse. La STIB a proposé que l'abonnement soit remis en Bootik. Monsieur D. n'est pas d'accord. La plainte est recevable. Finalement, Monsieur D. accepte de recevoir l'abonnement en Bootik.

09033

Monsieur V. a commandé un abonnement scolaire « en ligne ». Quinze jours plus tard, il s'étonne de ne pas avoir reçu l'abonnement. La plainte est recevable. Le dossier est en ordre mais il apparaît que l'abonnement n'a pas été confectionné. Finalement, Monsieur V. a reçu l'abonnement un mois après la commande.

09040

Madame V. a tenté de commander un abonnement scolaire « en ligne ». Quinze jours plus tard, ne voyant rien venir, Madame V. s'en plaint auprès de la STIB. La plaignante est d'autant plus motivée que l'abonnement précédent n'est plus valable depuis la veille. La STIB lui a répondu que l'envoi s'était perdu et qu'elle devrait passer par une Bootik. La plaignante ne souhaite pas subir de file et la STIB ne peut pas lui garantir qu'elle n'y sera pas soumise. La plainte est recevable. Finalement, le nouvel abonnement est confectionné et le médiateur se charge de le remettre. Il s'est passé près d'un mois depuis la commande.

09043

Monsieur E. tient à ce que l'abonnement scolaire commandé « en ligne » lui parvienne à temps. Selon Monsieur E, la STIB lui a répondu que des « problèmes informatiques » empêchent de respecter le délai. La plainte n'est pas recevable, faute d'avoir apporté la preuve de ces contacts avec la STIB. Néanmoins, à l'intervention du médiateur, l'abonnement est confectionné et il est déposé par porteur deux jours seulement après le délai prévu.

09045

Monsieur B. est handicapé. Il s'est rendu dans une Bootik pour acquérir un abonnement. Comme il y avait une file, il a demandé un siège. Le préposé le lui a refusé. Il a donc quitté la Bootik sans abonnement. À ce moment, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le plaignant s'adresse alors à la STIB. Celle-ci lui fait un courriel qui n'apporte aucune solution pour l'abonnement et ne présente aucune excuse. Le plaignant se tourne à nouveau vers le médiateur et cette plainte est alors recevable.

À l'intervention du médiateur, la STIB écrit finalement un message d'excuse et propose diverses solutions pour l'abonnement.

09047

Madame R. a commandé un abonnement « en ligne ». Trois semaines plus tard, elle se plaint directement au médiateur. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet au département des Relations clientèle. La carte est confectionnée et mise à disposition de la cliente.

09049

Madame B. a commandé « en ligne » l'abonnement scolaire de sa fille. Ne voyant rien venir, elle s'adresse d'abord à la STIB. Elle adresse plusieurs courriels qui restent sans réponse. Le téléphone communiqué sur la page de la Bootik on line ne répond pas. Ensuite, elle se rend au siège de la STIB. On lui répond que le personnel est trop peu nombreux parce qu'il y a un malade. Finalement, le Contact center (numéro payant) lui recommande de payer à nouveau 65 euros, ce qu'elle fait par banque en ligne.

Madame B. se plaint alors auprès du médiateur. La plainte est recevable. Le médiateur transmet aux Relations clientèle. Il apparaît que, à ce moment, la fille de Madame B. a reçu deux numéros de client. C'est cette circonstance qui empêche la poursuite de la transaction. Finalement, à l'intervention du médiateur, l'abonnement est confectionné. Le médiateur dépose l'abonnement dans la boîte aux lettres de la plaignante.

09062

Monsieur N. a reçu l'abonnement de son fils près d'un mois après la commande. La plainte est recevable. Pour enquêter sur les raisons du retard, le médiateur demande des renseignements. Le plaignant ne les lui fournit pas.

09063

La plaignante est invalide. Elle n'est pas en mesure de supporter une file dans une Bootik et elle demande une autre solution. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur propose, après avoir consulté la STIB, qu'une tierce personne vienne chercher l'abonnement en se munissant des documents dont il fournit la liste.

09064

La plainte est un courriel non signé sur la difficulté de se procurer un abonnement. Elle porte en particulier sur les files en Bootik et sur le logiciel de commande « en ligne ». Celui-ci ne permet pas les corrections. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

09066

Depuis plus d'un mois, Madame J. tente de commander son abonnement en ligne. La plainte est recevable. Le médiateur transmet au responsable de la vente en ligne. Dix jours plus tard, Madame J. obtient son abonnement.

10001

Monsieur S. a deux fils. Il tente de commander leurs abonnements scolaires « en ligne ». La commande du premier se passe sans difficulté particulière et l'abonnement arrive 12 jours plus tard.

Le deuxième devrait bénéficier d'un tarif réduit mais le logiciel n'offre pas cette réduction. Quelques jours après la première commande et le premier échec de la seconde, Monsieur S. ayant entretemps eu plusieurs contacts infructueux avec la STIB, il lui est finalement conseillé d' « ouvrir un nouveau compte Bootik online et de commander ensuite par mail ». Monsieur S. suit scrupuleusement ce conseil et le paiement est fait. Pus de trois semaines après la première tentative, ses essais de contacts téléphoniques par le numéro payant le renvoient d'abord vers un autre numéro qui « le rappellera dès que possible » et qui ne le rappelle pas. Il a finalement un interlocuteur qui conclut que l'abonnement est perdu par la poste et qu'il ne reste plus qu'à se rendre dans une Bootik. Monsieur S. habite Wavre et c'est Madame qui fait 50 kilomètres en voiture pour la Bootik Roodebeek où elle paie le parking. Elle reçoit le numéro 98 dans la file tandis qu'on sert le 33. Après deux heures et demie de file, le préposé ne trouve pas trace du paiement. Cependant, le préposé obtient du siège social la promesse que l'abonnement sera envoyé par la poste pour le mercredi suivant. Au jour dit, il n'y a toujours pas d'abonnement. Il s'est passé un mois depuis la première tentative.

La plainte au médiateur est recevable. Le médiateur propose à la STIB de mettre tout en œuvre pour remettre l'abonnement sans tarder et de faire un geste commercial à titre de dédommagement.

La STIB demande la preuve du paiement. Monsieur S. la fournit encore une fois. Dans un premier temps, la STIB ne s'en contente pas. Finalement, les services de comptabilité constatent que le paiement est fait. Trois jours plus tard, soit quarante jours après la première tentative de commande, l'abonnement est arrivé.

10002

Un policier reçoit normalement un libre-parcours par l'intermédiaire de son employeur. Il ne l'a pas reçu. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Il manquait la photo. Le policier l'envoie. Il reçoit l'abonnement quelques jours plus tard.

10004

Quinze jours après la commande par courrier, l'abonnement scolaire n'est pas arrivé. La maman se plaint à la STIB. L'abonnement avait été envoyé à une mauvaise adresse. Au lieu d'expédier un duplicata, la STIB demande de « passer en Bootik ». Après trois heures et demie de file, la maman obtient enfin l'abonnement.

La plainte au médiateur est recevable. La STIB offre une carte de 10 voyages.

10006

Monsieur D. a besoin d'un abonnement mensuel. Il se présente au Kiosk (point de vente) de la Gare du Midi bien avant l'heure de fermeture. Le préposé refuse de le servir. Le lendemain, même scénario.

La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable au médiateur. Le médiateur indique d'autres possibilités mais celles-ci ne conviennent pas au plaignant. En raison de ses horaires de travail, il lui faut se rendre dans un point de vente ouvert tard le soir.

10007

Madame S. a commandé l'abonnement scolaire de sa fille dès le mois d'août. Début octobre, elle ne l'a pas reçu. Elle avait envoyé tous les documents.

La plainte est recevable. La STIB confectionne l'abonnement et le médiateur le dépose au domicile de la plaignante.

10008

Au mois d'août, Madame A. a commandé deux abonnements « en ligne » : le sien et celui de son fils. Elle reçoit les deux dans les délais promis par la STIB. Il se trouve qu'au lieu d'un abonnement scolaire, elle a commandé un abonnement pour un client de moins de 25 ans sans profiter de la réduction pour abonnement scolaire.

La plainte est recevable. La STIB propose d'abord un échange dans une Bootik mais le médiateur se charge de déposer lui-même l'abonnement au domicile de la plaignante.

10010

Madame V. possède un abonnement annuel, remboursé par son employeur, qui est valable jusqu'au 31 août. Dès le début du mois d'août, Madame V. commande un nouvel abonnement. Quinze jours plus tard, elle s'inquiète de ne pas l'avoir reçu. Elle téléphone à la STIB. Elle y reçoit le conseil de se rendre dans une Bootik.

Trois fois, elle se rend à la Bootik la plus proche de son lieu de travail, en sacrifiant la pause de midi. Trois fois, la file est si longue qu'on lui recommande de revenir un autre jour. Une dernière fois, fin septembre, on lui conseille de voyager avec son ancien abonnement et de montrer éventuellement une preuve de paiement au contrôleur.

Il y a alors deux mois que Madame V. a commandé et payé son abonnement. Elle téléphone à la STIB. On transfère l'appel à un autre poste qui ne décroche pas. Elle reforme le premier qui reste constamment occupé.

La plainte au médiateur est recevable. Si elle n'a pas son abonnement pour le 15 octobre, elle exigera le remboursement et elle « ira chez De Lijn ».

Dans sa réponse, le médiateur insiste pour qu'elle ne suive pas le conseil de circuler avec l'ancien abonnement et qu'elle achète plutôt des cartes en attendant, quitte à en demander le remboursement ensuite.

En suite de l'intervention du médiateur, la STIB crée un duplicata de l'abonnement et le médiateur se charge de le porter. La STIB rembourse les cartes achetées entretemps.

10012

Madame V. déclare avoir consacré de l'ordre de quinze heures à tenter d'obtenir l'abonnement de sa fille par la « Bootik online », sans succès. La STIB lui a répondu qu'elle doit « accepter tous les certificats ». Elle ne comprend pas ce message.

La plainte au médiateur est recevable. Le médiateur indique que, probablement, Madame V. utilise tel navigateur internet qui est relativement exigeant quant à la sécurité. Il est indispensable, et sans danger, de répondre oui au message demandant si l'on accepte les certificats. La plaignante suit ce conseil et sa commande aboutit.

10015

Madame D. a reçu l'abonnement quinze jours après son début de validité. Elle avait pourtant téléphoné à la STIB pour éviter cela. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. En suite de l'intervention du médiateur, le contrat est modifié par la Bootik où Madame D. a accepté de se rendre.

10022

Madame H. a tenté sans succès de commander un abonnement scolaire « en ligne ». La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Néanmoins, après production d'une attestation manquante, l'abonnement est délivré.

10023

Madame R. a envoyé sa demande de carte Mobib 65+. Cinq jours plus tard, elle se plaint de ne pas avoir reçu la carte. La plainte est recevable. L'abonnement est finalement délivré dans les délais.

10024

Monsieur S. n'a pas reçu l'abonnement annuel qu'il a pourtant payé. La STIB lui a renvoyé le formulaire parce qu'il n'était pas complet. La plainte est recevable. Le plaignant remplit le formulaire. L'abonnement est délivré.

10025

Madame V. a trois enfants. Ils sont domiciliés sous le même toit. La carte d'identité du troisième a été volée aux Etats-Unis. Le préposé à la Bootik n'accepte pas le passeport comme pièce d'identité.

La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, à l'intervention du médiateur, l'abonnement est délivré.

10028

Monsieur S. commande « en ligne » et paie un abonnement annuel. Vingt jours plus tard, il n'a rien reçu. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Monsieur S. reçoit finalement l'abonnement un mois après la commande.

10029

Madame M. a trois filles qui sont domiciliées ensemble chez leur oncle. La STIB refuse le tarif des familles nombreuses au vu de la composition de ménage qui les note comme « non apparentées ».

La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Néanmoins, le médiateur s'informe auprès de la STIB. Celle-ci accepte d'accorder le tarif réduit à condition de produire un extrait du carnet de mariage.

10031

Monsieur O. a trois enfants. Il souhaite cinq abonnements : deux pour les parents et trois pour les enfants. Monsieur a d'abord tenté de commander « en ligne ». Il n'y a pas trouvé la possibilité d'obtenir le tarif réduit pour famille nombreuse. Il s'est alors orienté vers une Bootik, au prix d'une demi-journée de congé. La file était telle qu'il n'a même pas pu obtenir le ticket lui permettant d'y prendre place. Quelques jours plus tard, une nouvelle tentative aboutit au même échec. Cinq semaines ont passé depuis le début des cours, sur une année qui en compte une trentaine.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Néanmoins, le médiateur consulte le département de vente en ligne de la STIB ; puis, il fait un courriel à titre de mode d'emploi sur l'utilisation de la Bootik on line. Il indique également comment se plaindre à la STIB.

10032

Monsieur M. a commandé et payé un abonnement annuel via la « Bootik online » pour le mois de septembre. Le 3 septembre, un courriel lui annonce que la STIB enverra l'abonnement dès réception de sa photo d'identité. Le 8, Monsieur M. envoie sa photo par courriel. Le 15, il demande à la STIB de confirmer qu'elle enverra bien l'abonnement. Le 29, il n'a toujours rien reçu, un mois après sa première commande (ce qui fait 3 semaines après l'envoi de la photo). Le 9 octobre, un mois après l'envoi de la photo, il se plaint au médiateur.

La plainte est recevable. Le lendemain soir, le médiateur dépose lui-même l'abonnement dans la boîte aux lettres du plaignant. Il s'avère que la STIB avait déjà expédié une première fois l'abonnement le 17 septembre. L'envoi s'était sans doute perdu.



10035

Il s'agit de renouveler un abonnement scolaire bénéficiant de la réduction pour famille nombreuse. Puisque la STIB incite à commander par la « Bootik online », Monsieur V. se connecte. Il commence par demander un nouveau numéro de client. Ce n'est pas ce qu'il aurait dû faire mais rien ne l'en a empêché et il obtient ce numéro sans difficulté. Il s'aperçoit alors qu'il n'a plus la possibilité de « renouveler » l'abonnement. C'est très logique puisqu'il est devenu un « nouveau client ». Il ne peut pas non plus bénéficier de la réduction pour famille nombreuse. C'est tout aussi logique puisque, comme « nouveau client », la STIB attend de lui qu'il envoie une attestation de composition de ménage. Qu'à cela ne tienne. Monsieur V. adresse un mail à la STIB. Il en adresse même quatre, dans les jours qui suivent, sans aucune réponse. Il s'adresse enfin au médiateur.

La plainte est recevable. À la demande du médiateur, la STIB téléphone au plaignant. Celui-ci essaie successivement toutes les solutions qui lui sont proposées. Se connecter avec l'ancien numéro de client ? Impossible, il ne connaît que le numéro sur sa carte client, où il manque les premiers chiffres que le logiciel lui demande. Avec le numéro complet, que la STIB lui donne par courriel, il reçoit le message « mot de passe ou numéro utilisateur incorrects ». Avec l'option pour mot de passe oublié ? Sans résultat. Enfin il est invité à envoyer un email s'il y a un problème. C'est ce qu'il avait déjà fait.

Il reçoit encore, le même jour, un courriel d'un autre département de la STIB : « Vous devez nous envoyer une composition de ménage avant de savoir commander une réduction quand vous vous inscrivez comme nouveau client. » Il n'y comprend plus rien. Quoique, pour l'auteur du message, ce soit certainement clair. Le plaignant expose ces derniers déboires au médiateur. Deux jours plus tard, le médiateur peut lui annoncer que le dossier est en ordre et qu'il ne lui reste plus qu'à payer. Mais le plaignant se demande lequel des dossiers est en ordre. Il se trouve que la STIB lui a créé elle-même un nouveau numéro. Enfin, tout est réglé et le service de médiation lui donne au téléphone les dernières indications qui lui permettent de payer enfin l'abonnement avec réduction. Il s'est passé trois semaines depuis la première tentative de commande. Il se passera encore quelques jours avant que l'abonnement soit délivré.

**Remarque.** Le logiciel autorise les fausses manœuvres et la STIB tarde à répondre aux courriels. Mieux vaudrait, autant que possible, faire en sorte que le logiciel remette l'utilisateur sur la voie avant que le déraillement soit irrécupérable. Outre que le client s'en trouverait mieux, cela contribuerait à alléger la charge des personnes qui répondent aux courriels.

10037

Par deux fois, Monsieur V. a demandé à la STIB de lui expédier le formulaire de demande d'abonnement scolaire pour son fils. Il dit ne pas avoir reçu de réponse. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Le formulaire est alors envoyé. Ensuite, le plaignant renvoie le formulaire mais sans les documents qu'il fallait y joindre. La STIB l'en informe, il complète et finalement il obtient l'abonnement.

10038

Monsieur C. a commandé et payé les abonnements scolaires de deux enfants au tout début du mois de septembre. Un mois plus tard, ne voyant rien venir, il s'en ouvre à la STIB. Il les reçoit finalement douze jours plus tard. Monsieur C. demande le remboursement des titres de transport que ses deux enfants ont utilisés entretemps. Une plainte au médiateur n'est pas encore recevable puisque ce dédommagement n'a pas d'abord été demandé à la STIB. Monsieur C. s'adresse au département Relations clientèle de la STIB. Un mois plus tard, Monsieur C. n'a pas de réponse de la STIB. Il se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable.

Il se passe encore près d'un mois. Le médiateur fait plusieurs rappels et adapte les justificatifs pour rapprocher les montants. Enfin, la STIB accepte de dédommager et le montant est quasi celui que Monsieur C. avait demandé.

10041

La Bootik a fermé 20 minutes avant l'heure affichée. Monsieur J. a subi cette situation cinq fois en une semaine, dans plusieurs Bootiks. Le plaignant a reçu une réponse de la STIB : la Bootik ferme plus tôt pour que le personnel clôture les comptes.

La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur note que la raison avancée par la STIB n'en est pas une. Si une heure d'ouverture est affichée, il n'y a aucune raison de l'interpréter comme l'heure de fin du travail du personnel. L'heure affichée doit être respectée. Le médiateur signale immédiatement cette anomalie.

10043

Encore un automate de vente qui a encaissé 10,50 euros sans délivrer la carte de 10 voyages.

La plainte n'est pas recevable parce que la plainte à la STIB est trop récente. Elle date de la veille alors qu'il faut 30 jours de délai. La STIB répond d'ailleurs au plaignant deux jours après la plainte au médiateur. Le plaignant ne revient plus vers le médiateur.

10044

La plaignante s'était rendue dans une Bootik pour y acquérir un abonnement scolaire. Elle se rend compte que l'abonnement reçu est au nom d'une autre personne alors que c'est bien sa photo. Elle voudrait bien que la STIB répare cette erreur sans l'obliger aux files des Bootiks.

La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Néanmoins, le nécessaire est fait avec la collaboration de la Direction commerciale.

10046

Fin septembre, le docteur L. commande l'abonnement scolaire de sa fille étudiante qui a plus de 18 ans. Quinze jours plus tard, le docteur L. expose au médiateur que la STIB refuse l'attestation de fréquentation scolaire de sa fille. Celle-ci est pourtant régulièrement inscrite et le certificat est celui que l'université délivre à ses étudiants pour la STIB. Le docteur L. a téléphoné au Contact Centre sans que celui-ci puisse lui promettre l'abonnement. La plainte au médiateur est recevable. Il s'avère que l'ordre de confectionner l'abonnement est déjà délivré. L'abonnement parviendra dans les jours qui suivent.

10048

Le client commande et paie fin juillet l'abonnement scolaire de son fils. Il demande la prise d'effet au 1<sup>er</sup> octobre. Le 1<sup>er</sup> septembre, il signale pour la troisième fois qu'il n'a toujours rien reçu. La STIB lui conseille de se procurer un duplicata en Bootik. Celui-ci lui est fourni après trois heures et demie d'attente. A la première utilisation il semble qu'il ne soit valable qu'à partir du 12 octobre. Le 13 octobre, la carte n'est toujours pas utilisable et le client s'adresse au médiateur qui recherche une solution avec la STIB. Le 14 octobre, le client reçoit, par la poste, une carte Mobib en parfait état de fonctionnement. Le médiateur classe le dossier qui était recevable.

10052

Il s'agit d'une plainte recevable concernant un abonnement scolaire commandé et non reçu. La commande on-line a été interrompue au moment du paiement. Suite à l'intervention du médiateur, l'abonnement est envoyé dans la semaine qui suit.

10055

Il s'agit d'une plainte non recevable concernant la configuration et le fonctionnement de la Bootik on line.

10056

La cliente se plaint que l'abonnement qu'elle a commandé on line le 15 septembre, et qui aurait dû lui parvenir pour le 29, ne lui a été fourni que le 13 octobre. La plainte est recevable. Le médiateur lui conseille de s'adresser au service relations clientèle pour le remboursement des trajets qu'elle a déboursés entre-temps.

10060

Un étudiant fait part au médiateur du contenu d'un mail qu'il adresse à la STIB concernant le non respect du délai d'envoi d'un abonnement scolaire. Le médiateur l'informe qu'il ne pourrait traiter sa plainte qu'en deuxième ligne.

10062

Un père de famille se plaint de ne pas obtenir l'abonnement junior de sa fille. La plainte est irrecevable. Hors médiation, il est informé que le dossier est incomplet. L'abonnement lui est fourni cinq jours après fourniture des pièces manquantes.

10063

Le titulaire d'un abonnement 65+ ancienne formule se plaint de n'avoir pas encore reçu sa nouvelle carte Mobib malgré plusieurs rappels à la STIB. Le médiateur l'informe que sa plainte est recevable mais que, vérification faite, la STIB n'a reçu en retour ni le formulaire de demande, ni la photo, ni les cinq euros. Le médiateur demande à la STIB de renvoyer un nouveau formulaire à ce client.

10065

Quinze jours après la commande on line, une cliente se plaint de n'avoir pas reçu son abonnement. La plainte est irrecevable. Hors médiation elle est informée de la date de prise d'effet de l'abonnement qui lui a été expédié entretemps.

10072

Après que sa fille ait vainement fait la file à deux reprises dans les bootik de la STIB en vue d'y acquérir un abonnement scolaire un père de famille s'est adressé à la STIB afin que le formulaire de demande lui soit envoyé par la poste. Le médiateur informe le plaignant que sa demande est irrecevable mais que compte tenu de l'urgence il la transmet à la STIB afin de lui permettre d'y donner suite.

10080

Madame D. a commandé un abonnement par l'internet depuis deux semaines. Elle ne voit rien venir. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur en informe la plaignante. Néanmoins, le médiateur donne des nouvelles de l'abonnement. Il est en cours de confection. Il prend cours dans 7 jours. La plaignante remercie.

10082

Madame F. a commandé un abonnement annuel sur le réseau STIB. Mais elle constate que l'abonnement annuel MTB lui conviendrait mieux. Elle se demande comment faire. Ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB qui change l'abonnement.

10083

Monsieur M. a quatre enfants. Pour les deux plus grands, il a reçu les formulaires de renouvellement des abonnements scolaires mais il souhaite utiliser l'internet. Il s'aperçoit que la réduction pour famille nombreuse n'est pas accessible et il se demande pourquoi. Il ne trouve pas non plus comment il peut envoyer une attestation scolaire par l'internet.

Monsieur M. s'adresse d'abord à la STIB. Celle-ci délivre l'un des abonnements dans les jours qui suivent. Pour le deuxième, Monsieur M. devra envoyer l'attestation scolaire par la poste. Quant au troisième, la STIB attend le formulaire de demande. Mais Monsieur M. n'a jamais reçu ce formulaire de la STIB. Enfin, celle-ci envoie le formulaire. Monsieur M. s'empresse de le remplir et de le renvoyer dès le lendemain. La STIB envoie directement l'abonnement. Deux semaines plus tard, Monsieur M. ne l'a pas reçu et il fait un courriel à la STIB. Quinze jours encore, et Monsieur M. attend toujours. Il n'a ni l'abonnement ni même une réponse à son courriel. Il signale à la STIB, dans un nouveau courriel, qu'il achète des cartes de 10 voyages depuis plus d'un mois. Enfin, il se plaint au médiateur. La plainte est recevable.

L'enquête montre que la STIB avait expédié l'abonnement à une adresse erronée. La poste l'avait retourné à la STIB. Celle-ci expédie le même abonnement à la bonne adresse. Mais entretemps la date de début de validité est déjà dépassée d'un mois.

Monsieur M. revient vers le médiateur. Il a bien reçu l'abonnement. Il demande à être dédommagé des cartes qu'il achète depuis deux mois.

Ce n'est qu'en fin décembre 2008 que la STIB décide enfin, sur proposition du médiateur, de dédommager et de modifier la date de début de l'abonnement. La date de début est changée immédiatement, mais il a encore fallu pour cette formalité que Monsieur M. se déplace jusqu'aux bureaux de la STIB. Quant au dédommagement, il faudra un rappel du médiateur à la STIB en mars 2009 pour que celle-ci décide enfin de faire le virement.

10086

C'est la première fois que Mademoiselle X. a besoin d'un abonnement scolaire. Elle se rend dans une Bootik. Comme elle fait partie d'une famille nombreuse, elle compte bien sur la réduction. Suivant en cela les slogans publicitaires de la STIB, la famille X. veut utiliser l'internet. Tout va bien quand il ne s'agit que d'obtenir un mot de passe et un numéro de client. Cela se gâte quand la famille X. constate qu'elle n'a pas l'accès à l'abonnement pour premier enfant d'une famille nombreuse. Au téléphone (payant), le Contact Centre indique la nécessité de produire un certificat de composition de famille. La famille X. obtient ce document auprès de l'administration communale.

La famille X. se rend plusieurs fois en Bootik sans pouvoir arriver au guichet, tant la file est longue. Enfin, après 1h30 file, la troisième tentative est la bonne. Consternation : le préposé refuse le certificat de composition de ménage au motif que le grand-père y figure.

La famille X, pour qui la comparaison avec d'autres opérateurs n'est pas flatteuse pour la STIB, fait alors appel au médiateur. La plainte n'est pas recevable, au sens strict de l'arrêté sur la médiation auprès de la STIB. Avec l'accord des plaignants, le médiateur transmet à la STIB et celle-ci délivre enfin l'abonnement.

### Remarques.

Pour un père ou une mère, l'aîné est bien son premier enfant. Pour la STIB, le premier enfant de la famille est celui qui a acquis le premier abonnement dans la période tarifaire. Encore faudrait-il que la STIB communique sa définition à ses clients.

Un logiciel doit pouvoir s'utiliser sans avoir à ouvrir un mode d'emploi.

Le motif de refus de la composition de ménage – le grand-père y figure – est aussi arbitraire que dérisoire.

10091

La fille de Madame J. aura 12 ans au cours de l'année scolaire. Dès le mois d'août, Madame J. téléphone à la STIB pour se renseigner. Elle comprend que, habitant en Région flamande, sa fille ne peut pas bénéficier d'un abonnement « J » gratuit pour un enfant de moins de 12 ans. Ce renseignement est inexact. En réalité, l'abonnement « J » gratuit n'est pas valable sur le réseau De Lijn lorsque l'enfant est domicilié en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale mais rien n'empêche de l'utiliser sur le réseau de la STIB.

Quoi qu'il en soit, Madame J. décide d'acheter un abonnement payant. Elle le commande par l'internet et fait un virement électronique de 207,50 euros. Elle reçoit un courriel de confirmation de sa commande.

Trois semaines plus tard, ne voyant rien venir, elle appelle le Contact Centre (communication téléphonique surtaxée). On lui apprend que l'abonnement est probablement perdu en cours de route et on lui conseille de se rendre dans une agence commerciale (Bootik). Madame J., qui souhaite éviter la file dans une Bootik, s'adresse au superviseur de son premier correspondant. Elle apprend alors que l'abonnement n'a pas été envoyé mais qu'il le sera bientôt. Madame J. est invitée à conserver les cartes de tram que sa fille aura utilisées entretemps afin d'en demander le remboursement.

Un mois après cette conversation encourageante, Madame J. n'a toujours pas reçu l'abonnement.

Nouvel appel téléphonique surtaxé. L'interlocuteur tient le même discours que le premier : il propose de se rendre en Bootik parce que l'abonnement s'est vraisemblablement perdu en route. Comme Madame J. rappelle que, il y a de cela un mois, on lui disait la même chose alors que l'abonnement n'avait pas été expédié, on va la rappeler. Après 30 minutes, c'est elle qui rappelle, toujours via le numéro surtaxé.

Elle apprend alors qu'il n'est pas possible de délivrer l'abonnement payant parce que la demoiselle a droit à un abonnement gratuit. On conseille de se présenter en Bootik pour y faire la demande de l'abonnement gratuit. N'en croyant pas ses oreilles, Madame J. demande une confirmation écrite, éventuellement par courriel, ce qui lui est refusé. Le superviseur confirme que la solution proposée est la seule possible parce que le logiciel est bloqué par la première commande. Un autre correspondant confirme le droit à l'abonnement gratuit et dit ne pas comprendre pourquoi il n'est pas délivré.

Madame J. commence à perdre patience. Elle renonce à l'abonnement gratuit. Elle veut l'abonnement qu'elle a payé. Elle s'adresse au médiateur. La plainte est recevable.

Immédiatement, le médiateur propose de délivrer d'abord l'abonnement gratuit, sans que Madame J. ait à se rendre en Bootik. Cela suffira à débloquent le logiciel. La STIB pourra délivrer les deux abonnements, le deuxième débutant à l'anniversaire des 12 ans. Ensuite, on traitera du remboursement des cartes.

Madame J. s'attend maintenant à un dénouement immédiat. Elle s'est adressée au médiateur le vendredi. Dès le lundi suivant, et tous les jours ensuite, elle n'hésite pas à lui expédier des rappels de plus en plus pressants. Le week-end suivant enfin, le responsable des ventes est intervenu et une personne des Relations clientèle a pris l'initiative de déposer elle-même la carte Mobib chargée des deux abonnements, le gratuit et le payant.

Madame J. remercie le médiateur. Ici, nous n'attendons plus que le remboursement des cartes de tram utilisées en attendant la carte Mobib. Mais Madame J. est lasse de cette affaire. Elle n'a plus l'intention de réclamer ce remboursement des cartes de tram.

C'est alors, quelques jours plus tard, que Madame J. reçoit un virement de la STIB au montant de 207,50 euros avec la communication « abonnement décommandé ». Elle est stupéfaite, d'autant plus que l'on indique en bénéficiaire le président d'une grande nation au-delà de l'océan atlantique. Madame J. n'apprécie guère. Elle s'en ouvre au médiateur, qui convient que la plaisanterie de l'encodeur du virement est de mauvais goût.

La STIB s'aperçoit qu'elle a remboursé par erreur. Elle écrit alors à Madame J. dans les mêmes termes qui sont utilisés pour récupérer une créance. Madame J. refuse de payer l'abonnement avant l'anniversaire des 12 ans de sa fille et s'en prend à la signataire du courriel.

Le médiateur adresse alors une dernière mise au point à Madame J. Celle-ci fait part de ses remarques, joint la copie du virement qu'elle vient de faire à la STIB et remercie encore le médiateur. Deux mois et trois semaines sont passés depuis la commande.

10092

Madame D. a reçu un courrier de la STIB, lui proposant de renouveler son abonnement annuel. Au tout début du mois de septembre, Madame D. utilise la « Bootik on line » et reçoit confirmation de sa commande. Elle envoie le formulaire et la photo sous l'enveloppe que la STIB lui a fait parvenir à cet effet. Elle s'attend maintenant à recevoir l'abonnement.

Quelques jours plus tard, elle reçoit un courrier de la STIB, lui annonçant que le formulaire n'était pas daté et signé. Elle avait heureusement conservé une copie du formulaire. Elle l'expédie donc, après l'avoir datée et signée. Il ne s'est passé qu'une semaine depuis sa commande.

Le dernier jour de septembre, Madame D. s'étonne de ne pas avoir reçu l'abonnement. Elle s'adresse d'abord au Contact Centre mais là, on ne décroche pas.

Madame D. fait alors un courriel aux Relations clientèle. Dans les jours qui suivent, elle tente encore plusieurs appels au Contact Centre. Finalement, on décroche et elle apprend que la STIB n'a pas reçu la photo. Madame D, qui avait expédié une photo numérique, propose de faire un nouvel envoi. Elle fait une lettre qu'elle envoie à l'adresse de boîte postale que son correspondant lui a donnée. Plus d'un mois a passé depuis la première commande du début de septembre.

Deux semaines plus tard, Madame D. appelle de nouveau le numéro surtaxé du Contact Centre. Elle apprend que la STIB n'a toujours pas la photo. On lui donne deux numéros de la STIB, en précisant bien qu'il faut appeler entre 9 et 16 heures. Personne n'y décroche.

Madame D. a aussi reçu une adresse de courriel et elle s'empresse de l'utiliser. Elle n'a toujours pas la moindre réponse à sa plainte au département des Relations clientèle.

En même temps, Madame D. se plaint au médiateur. L'enquête fait apparaître une anomalie de la base de données : tout se passe comme s'il manquait des documents alors que chacun d'eux est noté comme étant en ordre. Cinq jours après la plainte au médiateur, la cliente reçoit enfin l'abonnement mais la STIB reste sourde aux demandes de dédommagement.

10095

Monsieur R. a plus de 65 ans. Une lettre de la STIB l'invite à se procurer une carte Mobib 65+ qui lui permettra de circuler gratuitement. En décembre 2007, Monsieur R. envoie le formulaire et les 5 euros que la STIB exige en garantie de la carte. Six mois plus tard, il téléphone à la STIB. On lui affirme que les cartes sont expédiées.

En septembre, exactement neuf mois après sa commande, Monsieur R. rappelle la STIB. On lui confirme que les cartes ont bien été expédiées. S'il se rend en Bootik, il recevra un duplicata.

En octobre, Monsieur R. trouve le temps et le courage de subir la file de la Bootik. Au guichet, Monsieur R. s'entend dire qu'il doit encore payer 8 euros pour le duplicata. Selon le préposé, il aurait eu le duplicata gratuitement s'il l'avait demandé dans les deux mois. On ne peut pas lui dire quand débutait ce délai de deux mois dont il n'avait jamais entendu parler. Monsieur R. trouve cela abusif et il se plaint au médiateur. La plainte est recevable.

Il faut encore trois semaines et l'intervention du responsable des ventes pour que, enfin, la STIB se rende aux arguments du médiateur et délivre la carte Mobib 65+ sans plus demander de versement au-delà des 5 euros payés en décembre. Onze mois ont passé depuis la commande.

11002

Un père de famille éprouve des difficultés pour acquérir on-line l'abonnement scolaire de son second enfant. La plainte est recevable. L'abonnement est fourni sept semaines après la commande et le médiateur clôture le dossier.

11003

Une cliente a acheté son nouvel abonnement mensuel dans une Bootik et paye cash. Après avoir quitté la Bootik elle se rend compte qu'elle n'a pas le ticket. La STIB refuse de lui délivrer un duplicata. La plainte est recevable. Le médiateur l'informe que le ticket a bien été vendu, que le montant est encaissé et que le préposé n'a fait aucun rapport selon lequel le ticket n'aurait pas été distribué. Le médiateur confirme que, conformément à l'Arrêté du Gouvernement du 29 novembre 2007 fixant les tarifs, la STIB ne délivre pas de duplicata des tickets mensuels.

11007

Un client s'étonne de ne pas avoir reçu sa carte Mobib 10 jours après la commande. La plainte est recevable. Le médiateur indique en quoi le dossier envoyé par ce client est incomplet. Il ajoute que la seule chose qui pourrait être reprochée à la STIB est de ne pas avoir averti le client.

11008

Une mère de famille se plaint de ne pas avoir reçu les abonnements scolaires de ses enfants dans les temps. La plainte est irrecevable. Le médiateur l'informe que les dossiers de demande sont incomplets. Les abonnements sont fournis peu de temps après mise en ordre des demandes.

11011

Un client qui a versé 420 € à la STIB pour achat de son abonnement annuel se plaint de n'avoir rien reçu. La plainte est irrecevable. Hors médiation ce client est informé que son dossier est incomplet.

11012

Un père de famille se plaint d'avoir reçu en retard les abonnements scolaires, payés le 3 septembre, de ses deux enfants. La plainte est recevable. Il ne peut cependant pas être indemnisé pour les trajets déboursés entre le 3 septembre et la date de livraison étant donné que le dossier de commande n'a été complété à la STIB qu'en date du 9 octobre et que les abonnements ont donc bien été fournis dans les délais.

11013

Un client a acheté les deux abonnements Mobib de ses filles on line et a payé 80 € de trop pour le second. Il demande le remboursement des 80 €. La plainte est irrecevable. Cependant le médiateur obtient une dérogation à la pratique habituelle de la STIB qui est de demander au client de passer en Bootik pour acheter un nouveau contrat de 125 €, tandis que l'ancien contrat payé 205 € est remboursé par virement. Dans le cas d'espèce, le contrat inscrit sur la seconde carte sera échangé en Bootik contre un contrat deuxième enfant et les 80 € seront remboursés immédiatement.

11017

Le 29 septembre un étudiant a tenté de renouveler son abonnement scolaire on-line. La STIB l'avertit qu'il manque l'attestation scolaire. Il l'expédie le lendemain. L'abonnement est envoyé le 10 octobre. N'ayant rien reçu le 13 octobre, le client se déplace dans une Bootik où il lui est répondu que l'abonnement lui a été envoyé le 10 octobre. La plainte est recevable mais compte tenu du fait que le délai de 15 jours ouvrables a été respecté le médiateur manque d'arguments pour obtenir un geste commercial de la part de la STIB.

11019

Depuis le 5 août 2008 cette cliente a demandé le renouvellement des abonnements scolaires de ses deux filles tant par internet que via les Bootik et par téléphone. Le 3 novembre elle reçoit l'un des abonnements, mais pas le second. Elle s'adresse au médiateur. La plainte est recevable. Le médiateur l'informe que la STIB considèrera son envoi comme perdu en route et que les abonnements lui parviendront à partir du 16 novembre.

11027

Une cliente se plaint du fait qu'un abonnement scolaire commandé on line n'est pas arrivé dans les temps. La plainte est recevable. Le médiateur interroge la STIB qui débloque le dossier.

11034

Une cliente se plaint de n'avoir pas reçu sa carte Mobib dans les temps. La plainte est recevable. Le médiateur informe la personne que son dossier de demande est incomplet.

11037

Une cliente a commandé un abonnement scolaire on line. Après plus d'un mois, elle n'a toujours rien reçu. La plainte est irrecevable.

11038

Un client a commandé sa carte Mobib 65+ et n'a toujours rien reçu après plus d'un mois. Sa plainte est irrecevable parce qu'il ne s'est pas encore plaint à la STIB. Le médiateur l'informe hors médiation que son dossier est incomplet. Le médiateur lui porte son abonnement après mise en ordre du dossier.

11045

Une cliente n'a pas reçu sa carte Mobib commandée on line. Cette carte a été envoyée à une adresse erronée. La STIB lui suggère d'aller retirer un duplicata dans une Bootik. La plainte est recevable. Le duplicata est envoyé par la poste.



11049

Un client a commandé son abonnement annuel on line sur le site néerlandais et se plaint du fait qu'on lui ait répondu en français que son dossier n'était pas complet. La plainte est irrecevable parce qu'il n'y a pas encore eu de plainte à la STIB.

11053

Un client néerlandophone se plaint d'avoir reçu les formulaires de demande Mobib en français. La plainte est recevable. Les documents lui sont envoyés en néerlandais.

11055

Une dame se plaint de n'avoir pas reçu son abonnement 65+. La plainte est recevable. La carte lui est portée le lendemain.

12002

Monsieur H, qui a deux enfants de douze et quatorze ans, explique tout d'abord que bien qu'ayant accompli toutes les formalités nécessaires, il n'a jamais reçu, l'an dernier, l'abonnement gratuit « J » (moins de 12 ans) auquel il avait droit pour l'un de ses fils. Cette année, il reçoit par la poste le document Mobib pour l'ainé. Malgré plusieurs essais, il n'arrive pas à commander l'abonnement on line. Il retourne donc les documents papiers assortis de toutes les annexes nécessaires ( composition de ménage, photo....) et effectue un paiement de 205 €, ceci en date du 7 août 2008. Quelques jours plus tard, il s'inquiète de n'avoir reçu aucun formulaire pour le second enfant. On lui répond que « *si on n'est pas encore client, on ne peut pas recevoir les formulaires* » et que les annexes manquent pour le dossier du premier enfant. Le client renvoie les annexes pour le premier dossier, reçoit les documents à remplir pour le second abonnement et les retourne assortis des documents nécessaires et du paiement de 125 €. A la rentrée scolaire il a donc payé 330 € et n'a toujours rien reçu. Au téléphone, il apprend que l'abonnement à 125 € lui parviendra dans les prochains jours et que, pour celui à 205 €, il manque des pièces qu'il s'empresse d'envoyer pour la troisième fois. Le 15 septembre, il n'a toujours pas reçu l'abonnement commandé en premier lieu. On lui répond qu'il s'agit « d'un perdu poste » et qu'il doit se procurer un duplicata en Bootik. Il fait deux tentatives en Bootik mais renonce au vu des files. Le 29 septembre, l'abonnement lui arrive par la poste. Il demande le remboursement des trajets effectués entretemps. La plainte est recevable. Les voyages lui sont remboursés.

12006

Un couple de personnes très âgées se plaint de n'avoir pu obtenir leurs cartes Mobib 65+ en Bootik. La plainte n'est pas recevable mais les cartes sont déposées par porteur.

12010

Monsieur B. essaye depuis plusieurs semaines d'obtenir la carte Mobib qui lui est fournie gratuitement par son employeur. Il s'étonne lorsqu'il se rend finalement en Bootik de s'entendre dire que c'est « parce qu'il n'a pas payé les cinq euros ». La plainte est recevable. Après rectification d'une erreur de communication figurant sur le virement, la carte est délivrée.

12015

Début septembre, Monsieur H. demande par courrier le renouvellement de l'abonnement de sa fille avec prise d'effet au 17 septembre 2008. Il reçoit l'abonnement en question le 21 octobre. Il demande le

remboursement des frais de transport encourus par sa fille entre 23 septembre et le 21 octobre, soit 66,90 €. La plainte est recevable. Après consultation des fichiers du service commercial, il apparaît que la demande introduite au mois de septembre n'était pas complète, qu'elle aurait finalement été complétée début octobre et qu'ensuite le délai d'expédition de 10 jours ouvrables a été respecté.

12027

Monsieur V. se plaint le 14 de ne pas encore avoir reçu la carte Mobib 65+ qu'il a commandée au début du mois. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur informe le plaignant que l'instruction de délivrer la carte a été donnée le 3. Il faut le temps de la confection et de l'envoi. Le médiateur reste à la disposition du plaignant pour le cas où il n'aurait pas reçu la carte avant la fin de la semaine.

12029

Le docteur D. n'a pas reçu la carte Mobib qu'il avait commandée. La STIB l'a expédiée à son ancienne adresse, alors qu'il avait bien communiqué la nouvelle. La STIB lui a délivré un duplicata en exigeant le paiement de 8 euros de frais administratifs. Le docteur D. s'adresse directement au médiateur pour obtenir le remboursement des 8 euros. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

12034

La fille de Madame V. aura bientôt 12 ans. Madame V. entreprend d'acheter un abonnement scolaire par l'internet. Il se trouve que Madame V. est, par profession, particulièrement compétente en informatique et singulièrement dans la conception d'interfaces avec les utilisateurs. L'opération lui prend néanmoins plus d'une heure. Entre autres aberrations, elle constate qu'elle doit fournir le numéro de registre national à partir de la carte d'identité alors que ce numéro ne se trouve pas sur la carte d'identité d'un enfant de moins de 12 ans. Le numéro se trouve sur la carte SIS. Lorsque le numéro de client est introduit, un message demande d'envoyer une copie de la carte d'identité et une photo par la poste. Mais Madame V. sait qu'elle a déjà expédié ces documents sous forme numérique. Il se confirme que le message est un « bug ». Madame V. se contente de cliquer sur « commander » et elle constate que sa fille est enregistrée. Il s'agit alors de choisir le type d'abonnement, sachant que l'enfant doit emprunter le métro et De Lijn. Madame V. devine qu'un abonnement MTB doit convenir mais, dans le doute, elle achète un abonnement STIB. Elle paie par virement électronique. Le site de la STIB interrompt la communication sans confirmer la commande.

Madame V. fait un courriel au département des Relations clientèle pour obtenir cette confirmation. La STIB confirme que l'abonnement MTB convient. En attendant, la STIB n'a pas reçu le paiement. Madame V. avait fait le virement la veille. Elle confirme le numéro de compte sur lequel elle a versé le montant de l'abonnement.

C'est alors qu'un nouveau courriel de la STIB invite Madame V. à se rendre dans une Bootik.

Une tierce personne y va pour elle. Après plus d'une heure de file, elle apprend qu'il faut d'abord « découpler » la demande en ligne. Une seule personne à la STIB peut procéder à cette opération et cette personne n'est pas accessible pour le moment. Ensuite, Madame V. devra demander un nouvel abonnement et payer de nouveau 310 euros. Le premier paiement lui sera remboursé mais cela prendra au moins un mois. Cette fois, Madame V. se souvient de Kafka.

Madame V. expose à nouveau ses difficultés dans un courriel au département Relations clientèle. Elle en fait copie au médiateur. Comme on lui a promis que tout serait réglé le lendemain, elle demande au médiateur de ne pas considérer son courriel comme une plainte. Elle insiste sur l'amabilité et la correction de ses interlocuteurs. C'est le logiciel de vente qui est déficient.

Le lendemain, la nouvelle visite à la Bootik n'aboutit à rien de concret, si ce n'est au constat qu'aucune des promesses de la veille ne sera suivie d'effet. La préposée, qui devait avoir été mise au courant par le Contact Centre, est absente. La personne, qui devait annuler la commande en ligne, ne peut pas être atteinte. Et le guichetier ne parvient pas même à toucher le responsable du Contact Centre. Après une heure et demie de tentatives diverses, le guichetier expose que l'abonnement commandé en ligne a probablement été expédié et qu'il suffit de l'attendre. Ensuite, il faudra revenir à la Bootik pour l'échanger. Il faudra donc encore prendre une journée de congé.

Cette fois, Madame V. revient vers le médiateur en lui demandant si une plainte peut servir. Sept jours après la plainte au médiateur, l'abonnement MTB est délivré et Madame V. n'a dû ajouter que la différence entre l'abonnement STIB et l'abonnement MTB.

12046 ( voir 12010)

Monsieur B essayait depuis plusieurs semaines d'obtenir la carte Mobib qui lui est fournie gratuitement par son employeur. La plainte était recevable. L'erreur de communication figurant sur le virement avait été rectifiée et la carte délivrée. Trois semaines plus tard il recontacte le médiateur pour lui signaler qu'il n'a toujours rien reçu. La plainte est irrecevable. Hors médiation, Monsieur B est informé que son abonnement, ainsi que ceux d'autres de ses collègues se trouvent à la disposition de son employeur qui en a été informé mais qui n'est toujours rien venu chercher.

#### 2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

01014

Une personne âgée de plus de 65 ans demande si sa carte d'identité suffit pour circuler sur les réseaux de transport en commun. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur indique les moyens de se procurer un titre de transport.

01034

Le plaignant, qui a récemment déménagé de Flandre à Bruxelles, vient d'atteindre 65 ans. Il souhaite obtenir un abonnement gratuit. Le médiateur lui indique les formalités.

01039

Une institution a demandé un abonnement scolaire pour une mineure qui lui est confiée. Cette mineure ne possède aucun papier d'identité. Pour cette raison, la STIB a refusé l'abonnement. La plainte n'est pas recevable, car la plainte à la STIB date de moins de 30 jours. Le médiateur en informe l'institution. Cependant, le médiateur demande à la STIB de réexaminer. Après enquête auprès de diverses autorités, les conditions sont réunies et l'abonnement est délivré.

02022

Un étudiant de 26 ans n'a plus droit au tarif des abonnements scolaires. Il utilise notamment les services de la SNCB et ceux de la STIB. Cet étudiant s'est déjà adressé au ministre de l'Education du gouvernement flamand. Celui-ci lui a répondu que ce dossier n'était pas directement de sa compétence et qu'il se coordonnerait avec les autorités fédérales. Le plaignant se tourne ensuite vers la STIB. Celle-ci lui répond que la limite d'âge de 25 ans est une « règle nationale ». La plainte devient recevable mais elle n'est pas fondée. Le médiateur informe le plaignant.

02038

Monsieur M. a deux enfants aux études. Il a acquis un abonnement scolaire pour la première en octobre 2007. En février 2008, il demande un abonnement pour la seconde, en espérant bénéficier du prix réduit. La STIB le lui refuse. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur s'enquiert néanmoins du motif du refus de la STIB. L'usager peut en trouver l'énoncé notamment sur le site internet de la STIB sous la rubrique « Accueil > Acheter > Abonnement scolaire ». Le médiateur en informe le plaignant.

03008

Un groupe de 50 jeunes demande la meilleure solution tarifaire pour un déplacement. Le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle, qui donne l'information. Pour mémoire : la carte Jump d'un jour autorise à se déplacer à deux si c'est le week-end.

03017

La plaignante n'a pas trouvé où s'informer du meilleur tarif pour voyager en groupe. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle. Celle-ci informe la cliente.

03042

Monsieur B. n'a pas obtenu le tarif dégressif pour l'abonnement scolaire annuel de son deuxième enfant. Il avait acquis le premier abonnement en février, le second en octobre. Au moment de l'achat du second abonnement, la STIB avait réclamé le prix plein. Le préposé avait affirmé que la réduction se ferait au moment du nouvel abonnement en février. En février, la STIB réclame à nouveau le prix plein.

La plainte est recevable. (En revanche, la plainte introduite par une association de consommateurs pour le même motif n'est pas recevable, faute de prouver un intérêt personnel. Cette plainte est d'ailleurs introduite quand l'affaire est déjà résolue.)

La STIB reconnaît l'erreur. Elle rembourse les 80 euros de trop-perçu pour l'abonnement acquis en octobre. L'abonnement acquis en février reste, quant à lui, considéré comme le premier abonnement.

04014

Un pensionnaire d'un établissement psychiatrique perd souvent, environ tous les deux mois, son abonnement gratuit. Un assistant social cherche un moyen d'éviter de renouveler sans cesse ce document. Il propose que ce malade circule avec une attestation tandis que l'institution conserverait le titre de transport. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le service de médiation demande à la STIB d'examiner la proposition de l'assistant social. La STIB rejette la proposition. Le médiateur en informe le plaignant.

Remarque. La STIB pourrait réexaminer en faisant preuve de plus de réalisme dans l'examen de cette demande.

05014

Madame S. est domiciliée en Flandre et a obtenu le statut VIPO. Elle pense, à tort, qu'elle ne peut pas bénéficier de l'abonnement VIPO sur le réseau STIB. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur l'informe. Il existe un abonnement combiné WIGW « + » (VIPO +) qui ne peut être délivré que par De Lijn, sur production de la carte VIPO de la SNCB.

05024

Un invalide à 66 % demande s'il a droit à un tarif préférentiel. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB.

06006

La profession de Monsieur R. l'amène à s'occuper notamment d'enfants de parents sans papiers. Monsieur R. note que la STIB refuse généralement de délivrer un abonnement gratuit à ces enfants. Monsieur R. estime que ce refus introduit une discrimination, étant donné que dans une même classe ces quelques enfants sont les seuls à se voir refuser un abonnement gratuit. Tous les autres reçoivent cet abonnement s'ils ont moins de 12 ans.

La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur conseille donc d'adresser d'abord une plainte à la STIB. C'est ce que fait le plaignant, avec copie au médiateur. Le plaignant propose, à cette occasion, que la STIB adopte l'adresse de l'école comme domicile de l'enfant.

La STIB informe alors le plaignant sur les conditions d'octroi des abonnements gratuits aux enfants dont les parents sont dénués de papier d'identité. Tout document probant suffirait, à défaut de carte d'identité.

**Remarque.** Le médiateur attire l'attention de la STIB sur l'obligation de donner les mêmes chances à tous les élèves d'une même classe.

06022

Une institution s'inquiète des conditions d'octroi des abonnements scolaires. La « directive de Bologne » sur l'enseignement supérieur compte désormais qu'un enseignement complet du secondaire comporte au moins 17 heures par semaine, tandis que l'enseignement supérieur n'est plus compté en heures mais en crédits.

**Remarque.** Les règles de la STIB sont traditionnellement calquées sur celles des allocations familiales. Ces dernières sont adaptées. Il importe que la STIB fasse de même.

06026

La plaignante n'a pas trouvé d'informations suffisantes sur les primes Bruxell'AIR. Ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur indique où trouver les renseignements sur le site de la Région.

07047

Monsieur S. a renoncé à l'immatriculation d'une automobile dans l'espoir d'obtenir une prime Bruxell'AIR. La STIB lui a refusé la prime. La plainte est recevable. Vérification faite, les conditions d'attribution de la prime ne sont pas réunies. En effet, il faut que le véhicule – et non seulement l'immatriculation – ait été conservé au moins 12 mois.

08006

La plaignante a atteint l'âge de 60 ans en mars. Elle expose au médiateur qu'elle achète chaque mois un abonnement mensuel. Elle le paye au prix plein jusqu'au mois de juillet inclus. Au moment d'acheter l'abonnement mensuel du mois d'août, elle apprend au guichet qu'elle a droit à une réduction puisqu'elle a plus de 60 ans. La plaignante réclame le remboursement du trop-perçu depuis son anniversaire.

La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur, en l'informant, lui suggère de bien étayer le dossier de plainte à la STIB.

08013

Le plaignant a déménagé récemment. Venant de la Région de Bruxelles-Capitale, il habite maintenant en dehors de la Région mais dans la zone MTB. Son enfant dispose d'un abonnement scolaire qui expire dans un mois. Le plaignant souhaitait payer un supplément qui autoriserait à circuler dans la zone MTB hors de Bruxelles, en l'occurrence sur des lignes De Lijn.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Vu l'urgence, le médiateur se renseigne et informe le plaignant. Pour le cas exposé, le mieux est d'acquiescer un abonnement « Buzzy Pass » auprès de De Lijn. En effet, le produit souhaité par le plaignant n'existe pas. Quant à vendre un abonnement MTB mensuel, la STIB s'y refuse si le client possède simultanément un autre abonnement STIB parce que cela reviendrait à vendre deux fois le droit de circuler sur le réseau STIB. (Pourtant, il serait possible d'acheter le même abonnement MTB chez De Lijn au même prix et sans discussion.) Il restait la proposition de rendre l'abonnement en cours et d'acheter un mensuel MTB mais la STIB ne rembourserait rien pour l'abonnement annuel qui n'a plus qu'un mois à courir.

Remarque. Adapter la gamme de produits aux besoins réels.

08024

La plainte porte sur le prix des abonnements scolaires. La plaignante a calculé que pour ses trois enfants, elle devra déboursier 1000 euros à la STIB et à De Lijn. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur attire cependant l'attention de la plaignante sur l'annonce récente d'un remboursement de 50 % du prix des abonnements scolaires de la STIB (et de TEC) par la Communauté française.

08030

Un étudiant, qui a dépassé son 25<sup>e</sup> anniversaire, conteste que la STIB lui refuse un abonnement scolaire. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur donne néanmoins des explications détaillées.

09003

Madame M. éprouve de grandes difficultés à obtenir l'abonnement gratuit de son enfant de 6 ans qu'elle a demandé dès le 24 juin en déposant tous les documents nécessaires à la Bootik Toison d'Or. Le 18 août, elle téléphone au numéro (payant) du Contact Center. On lui répond que la confection du titre de transport peut prendre de 4 à 6 semaines. Le 29 août, les 6 semaines étant largement passées, elle se rend à la même Bootik. On lui répond qu'elle doit remettre à nouveau les documents qu'elle avait remis en juin et que l'abonnement coûte 5 euros à titre de garantie pour la carte MOBIB. (Note du Médiateur – En août, et même jusqu'en octobre, les abonnements J n'étaient pas encore des cartes à puce MOBIB.) La plainte n'était pas recevable. Cependant, le médiateur obtient que l'abonnement soit confectionné sans délai et il l'a fait porter.

09014

Monsieur M. demande où en est le remboursement de 50 % annoncé par la Communauté française. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Hors médiation, le médiateur lui indique que les remboursements ne concernent que les abonnements scolaires valables à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2008. L'abonnement en question, qui date de mai, n'est pas dans les conditions. Le médiateur calcule également qu'il n'est pas intéressant d'échanger cet abonnement, sachant que la STIB déduira au prorata des mois d'utilisation.

09023

Un étudiant souhaite un abonnement subsidié « Quartier Latin ». Il se demande si son école est dans la liste des établissements qui lui ouvriraient ce droit. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur le renvoie aux Relations clientèle de la STIB.

09026

Monsieur C. n'a pas reçu l'abonnement scolaire qu'il avait commandé. La plainte est recevable. Le plaignant n'avait pas envoyé la copie de sa carte d'identité et le formulaire.

09028

Le plaignant est titulaire d'un abonnement dont la limite de validité se situe plus tard que son 25<sup>e</sup> anniversaire. De ce fait, au moment de renouveler son abonnement, il ne pourra plus bénéficier d'un abonnement subsidié Quartier Latin. La STIB lui refuse également un abonnement Quartier Latin aussi longtemps que l'autre abonnement reste valable car elle ne peut pas vendre deux titres pour le même droit. La plainte est recevable.

Il ne reste que quelques jours avant le 25<sup>e</sup> anniversaire du plaignant. Le médiateur propose que le plaignant rende à la STIB son abonnement en cours, dont la valeur résiduelle est quasi nulle. La STIB pourra alors lui vendre l'abonnement Quartier Latin avant ses 25 ans. Le plaignant peut également prendre contact avec Quartier Latin. Il faut évidemment que la STIB traite équitablement tous les étudiants qui seraient dans le même cas.

09038

Monsieur D. n'a pas obtenu la réduction pour famille nombreuse alors que, selon lui, il y avait droit. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Hors médiation, en se fondant sur les indications données par le plaignant, le médiateur lui indique qu'il n'a pas droit à la réduction parce que les enfants ne font pas tous partie du même ménage.

09039

Une personne domiciliée en Région flamande, secourue par une CPAS en Flandre, peut bénéficier d'un abonnement De Lijn pris en charge par la Région. Le plaignant, qui est domicilié en Flandre, demande s'il pourrait bénéficier du même avantage à la STIB. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Hors médiation, le médiateur indique qu'il existe des abonnements STIB « S » pris en charge par les CPAS des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale en faveur d'habitants de ces communes.

09042

Monsieur D. a commandé un abonnement scolaire « en ligne » et celui-ci ne lui est pas parvenu. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Après enquête, il apparaît qu'il manquait les documents (photos, fiche d'identité, attestation de fréquentation scolaire).

09052

Monsieur S. a deux enfants. L'un vit avec la maman, l'autre avec le papa. Ils ne figurent donc pas sur la même composition de ménage. Monsieur S. souhaite néanmoins bénéficier de la réduction pour le deuxième enfant. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur s'informe toutefois et communique l'information que, dans ce cas, la réduction n'est pas possible.



09053

Monsieur S. a deux enfants. Il a acheté et reçu l'abonnement scolaire du premier. Il a renoncé à acheter le second parce que le logiciel « en ligne » ne lui a pas permis d'obtenir la réduction pour deuxième enfant. La plainte n'est pas recevable parce que la plainte à la STIB date de moins de 30 jours. A l'intervention du médiateur, le deuxième abonnement est finalement délivré et bénéficie de la réduction.

09059

Monsieur H. se plaint de ne pas obtenir d'abonnement scolaire à prix réduit Quartier Latin. Vérification faite, l'école n'a pas de contrat avec Quartier Latin.

09068

Madame V. a cinq enfants. C'est une « famille nombreuse ». Deux enfants ont besoin d'un abonnement scolaire. Madame V. tente d'acheter leurs abonnements scolaires « en ligne ». Elle commence par le plus jeune. Le logiciel ne lui offre pas d'autre choix que d'acheter l'abonnement au prix de 80 euros. Elle s'étonne que le premier abonnement acheté soit à 80 euros alors que, selon les tarifs, ce serait le prix du deuxième et du troisième (tandis que les suivants sont gratuits). Au téléphone, le service de « Bootik on line » lui confirme que ce sera bien 80 euros. Elle achève donc la transaction pour cet enfant et attend que l'abonnement lui parvienne par la poste.

Quelques jours plus tard, le plus âgé des deux se rend dans une Bootik pour y acheter son abonnement. Après 5 heures de file, il reçoit son abonnement. Il règle 160 euros qui est le prix du premier abonnement d'une famille nombreuse.

Pour ce qui est de son jeune frère, il apprend qu'on a « débloqué le logiciel » et qu'il recevra son abonnement. Une semaine plus tard, Madame V. apprend au téléphone que « tout est réglé et la date de validation sera changée ». Mais, un mois après la commande, le précieux sésame reste mystérieusement absent de la boîte aux lettres. Madame V. rappelle encore la STIB, pour apprendre que « c'est bloqué, on ne trouve pas ce qui se passe. » Bref, le correspondant avoue qu'il ne peut pas aider.

Madame V. se tourne alors vers le médiateur. Elle a déjà dépensé pour 44 euros en cartes de 10 voyages, soit plus de la moitié du prix de l'abonnement à 80 euros. Elle ne sait plus quoi faire.

À l'intervention du médiateur, l'abonnement est enfin confectionné. Le médiateur conseille de conserver les cartes achetées entretemps pour en demander le remboursement. Madame V. informe le médiateur qu'elle a reçu l'abonnement.

10021

Monsieur G. cherche à renouveler un abonnement « S » (bénéficiant de l'intervention d'un Centre Public d'Aide Sociale) sans être dans les conditions. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Monsieur G. retire sa plainte.

10030

Madame V. est mère de famille nombreuse. La STIB refuse le tarif réduit parce que le certificat de composition de ménage date de plus de trois mois. Madame V. demande que la carte de la SNCB soit considérée comme une attestation.

La plainte est recevable. Le médiateur constate que la STIB est fondée à exiger une attestation récente. L'usage est d'admettre pour récente une attestation de moins de trois mois, telle que la STIB l'exige. La plaignante produit cette attestation et la réduction est obtenue. Le médiateur note que la STIB a déduit 1 euro par carte au moment du changement de contrat de la carte Mobib, au motif que la carte avait déjà été utilisée.

Remarque. La STIB devrait indiquer que la composition de ménage doit avoir moins de trois mois.

10033

Monsieur V. a commandé et payé l'abonnement scolaire de son fils. Trois semaines plus tard, il s'adresse au médiateur. Entretemps, il a adressé un courriel à la STIB mais sans succès.

La plainte est recevable. L'attestation de fréquentation scolaire manque au dossier. Monsieur V. est persuadé qu'il l'a envoyée par courrier à la STIB le jour même de sa commande « en ligne ». il en expédie une copie numérisée au médiateur. L'abonnement est expédié le lendemain. La date de prise d'effet de l'abonnement est reculée pour correspondre à sa réception par l'abonné.

10047

Début octobre, un père de famille commande on-line un des abonnements scolaires de ses deux filles. L'un des abonnements vient à échéance le 5 octobre, l'autre le 24. Il commence par commander celui qui expire le 24 et paie 125€. Or, compte tenu du fait que l'autre abonnement se terminait le 5 octobre, celui qui débutait le 24 était le premier à 205 € au lieu de 125 €. La STIB trouve que la meilleure manière de rétablir la situation est de rembourser les 125 € et de recommencer l'opération. Le client marque son accord. Un premier abonnement à 205 € ( titre + Mobib) sera acheté en Bootik. La jeune-fille renonce vu la file. Ce premier abonnement est finalement acheté on-line et réceptionné. Les parents demandent que leur soit fourni le second titre à 125 € qui avait été payé antérieurement et pour lequel le médiateur -vu que le dossier était recevable- avait demandé que l'on change la date de prise d'effet afin d'en faire le second . Cet abonnement est finalement délivré, peu avant le 15 novembre.

100049

Mi-août un père de famille paie 205,5€ on line pour un scolaire Mobib. Début septembre il apprend que sa fille remplit les conditions requises pour l'obtention d'un abonnement quartier latin à 45 € et il remplit les documents de demande de remboursement du premier abonnement. Le dossier est irrecevable et le médiateur lui conseille de s'adresser à relations clientèle.

10053

Il s'agit d'une plainte non recevable ayant trait aux documents à fournir pour l'obtention de la prime Bruxell'air.

10058

Le responsable d'un organisme dont les employés bénéficient d'abonnements tiers payant s'adresse au médiateur pour obtenir plus rapidement ces titres de transport qui lui sont habituellement fournis par le service vente à distance. La demande est irrecevable. Le médiateur commence par l'aider et lui demande ensuite de suivre la filière habituelle.

10059

Il s'agit d'une plainte irrecevable émanant d'une dame qui a égaré les documents et le formulaire qui concerne la prime « Bruxell'air ».

10090

Monsieur B. demande quand la STIB remboursera les 50 % de l'abonnement scolaire qu'il a payé au prix plein.

Ce n'est pas une plainte recevable. Mais le médiateur fait référence, hors médiation, aux renseignements d'ordre public que le plaignant peut également trouver dans les media. La STIB transmet les formulaires à la Communauté française. Au moment de la réponse, les remboursements ne sont pas prévus avant plusieurs mois.

10100

Monsieur F. s'inquiète du remboursement de 50 % d'un abonnement scolaire par la Communauté Française. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur indique sous toute réserve qu'il faudra encore attendre plusieurs mois.

11006

Une cliente a payé 200 € pour un abonnement qu'elle aurait dû payer 160 €. Elle s'adresse au médiateur pour récupérer 40 €. La plainte est irrecevable et il lui conseille de s'adresser au service « relations clientèle ».

11015 (12033)

Depuis plusieurs années la plaignante est titulaire d'un abonnement annuel qui débute en janvier et qui est remboursé par son employeur moyennant production d'une attestation de paiement fournie par la STIB. Elle a besoin d'une preuve de paiement pour 2006. La STIB lui en fournit une qui indique 0,00 € -raccourci informatique qui signifie pour la STIB qu'il y a un tiers payant- mais sur base de laquelle l'employeur concerné refuse évidemment de rembourser. La plainte est recevable. Le médiateur obtient de la STIB qu'elle fournisse une attestation selon laquelle la STIB a reçu de cette cliente le paiement de sa quote-part (20%) dans son abonnement annuel 2006, à savoir 76 €.

11021

Un père de famille demande si son fils handicapé à droit, tout comme chez TEC ou De Lijn, à un tarif réduit sur les lignes de la STIB. La plainte est irrecevable. Le médiateur la transmet lui-même au service « relations clientèle » de la STIB qui informe le client qu'il a droit au tarif VIPO.

11022

Une étudiante n'est pas parvenue à obtenir un abonnement scolaire parce l'école dans laquelle elle s'est inscrite ne ferait pas partie de la communauté française. La plainte est recevable. Le médiateur informe la cliente qu'elle peut se rendre dans une Bootik de son choix pour y obtenir l'abonnement étant donné que la rectification a été faite et que l'école possède désormais un numéro d'agrément.

11032

Après avoir commandé on line un abonnement à 285 €, la cliente se rend compte qu'elle peut bénéficier d'un abonnement famille de 2 enfants au prix de 200 €. Elle annule la première opération mais le débit immédiat des 285 € ne s'efface pas malgré le fait qu'une employée de la STIB lui ait confirmé l'annulation. Elle s'adresse au médiateur pour demander le remboursement des 285 €. La plainte est recevable, le client est remboursé et le dossier est classé.

11035

Une mère de famille se présente dans une Bootik pour acheter les abonnements scolaires de deux de ses trois enfants. La composition de ménage qui date de 2007 est refusée. Elle doit revenir avec un document original valable pour 2008. L'employé lui délivre toutefois le premier abonnement à 205 €. Lorsqu'elle revient pour l'autre abonnement qui lui est finalement facturé à 85 €, elle se rend compte qu'elle a payé 40 € de trop pour l'abonnement acheté en Bootik 2 jours avant ( 3 enfants = 205, 165, 85 ). Elle réclame le remboursement de 40 €. La plainte est recevable. La STIB rembourse et le médiateur clôt le dossier.

11039

Une utilisatrice pose la question de savoir si l'abonnement qui lui a été fourni par son employeur est également valable sur le réseau De Lijn. La réponse lui est fournie hors médiation.

11054

Une mère de famille vient aux nouvelles pour le remboursement des 50% du prix de l'abonnement scolaire. La plainte est irrecevable.

12001

Monsieur P. a commandé les abonnements de ses cinq enfant on line. Il se demande s'il a bien payé le prix exact. La plainte est recevable. Les dossiers sont corrects. Le remboursement des 50% par la Communauté française se fera ultérieurement.

12007

Monsieur V. demande où en est le remboursement des abonnements scolaire à concurrence de 50 %. La plainte est irrecevable. L'information lui est fournie hors médiation.

12011

Monsieur B. pose la question de savoir où en sont les remboursements à concurrence de 50% des abonnements scolaires. L'information lui est fournie hors médiation.

12012

Le dr D. a plusieurs enfants en âge scolaire. Un seul des enfants a besoin d'un abonnement. Il doit se rendre seul chez une parente certains jours de la semaine. Cet enfant n'a pas encore 12 ans et il s'agit donc d'un abonnement gratuit.

Le dr D. se rend d'abord dans une Bootik. Il patiente 3 heures avant que son tour arrive au guichet. Il remet tous les documents requis. Un mois plus tard, il n'a toujours pas reçu l'abonnement.

Le dr D. tente alors de commander l'abonnement par l'internet. Le logiciel ne l'accepte pas.

Le dr D. forme le numéro de téléphone payant du Contact Centre. Selon son interlocuteur, l'abonnement commandé en Bootik s'est vraisemblablement perdu. Quant à commander par l'internet quand on a d'abord commandé en Bootik, c'est impossible. Le dr D. n'a d'autre choix que de retourner en Bootik.

Le dr D. est patient mais il n'a pas beaucoup de temps. Au lieu de retourner vers une Bootik pour y acheter un abonnement gratuit, il préfère acheter par l'internet, quitte à ce que l'abonnement soit payant. Nous sommes au début du mois de novembre. Le dr D. demande que l'abonnement débute le 11. Rien ne lui indique que sa commande serait refusée. Néanmoins, au début du mois de décembre, à quelques jours de l'anniversaire où son enfant aura 12 ans, le dr D. n'a toujours pas reçu l'abonnement. Outre l'abonnement, le dr D. estime que la STIB doit le dédommager pour les cartes de 10 voyages qu'il a achetées entretemps. C'est alors qu'il s'adresse au médiateur.

La plainte est recevable.

Le dossier de demande est bloqué parce que la date demandée pour le début de validité est antérieure au douzième anniversaire. Les programmeurs du logiciel n'ont pas prévu d'autre solution pour ce cas que de bloquer la transaction mais sans prendre la peine de l'indiquer au client. Pourtant, ce cas est trivial car enfin on commande généralement un abonnement avant le jour où l'on doit s'en servir, y compris pour un enfant qui va avoir 12 ans.

Plusieurs jours après l'anniversaire, la STIB envoie enfin l'abonnement payant. Dans un premier temps, la STIB fait encore des difficultés pour dédommager des cartes. Ce n'est d'ailleurs qu'en toute fin du mois de février 2009, après plusieurs rappels du médiateur, que le dr D. reçoit enfin le virement.

12014

Monsieur D. essaye d'acheter « on line » un premier abonnement famille nombreuse pour sa fille, donc 160 €. Il réussit à passer la commande en payant 200 €, soit 35 € de trop. Ensuite il tente l'achat « on line » du deuxième abonnement pour son fils. Cette tentative échoue, il commande par courrier et paye 125 €, soit 40 € en trop. A ce stade il a donc payé 75 € en trop. Un mois après la commande du deuxième abonnement, il se plaint au département des abonnements en ligne. Il lui est répondu que s'il ne bénéficiait pas du bon tarif, il aurait dû envoyer une composition de ménage avant de commander, comme indiqué dans la brochure. On lui propose de se rendre dans une BOOTIK avec une composition de ménage, d'y acheter un abonnement au tarif réduit et de demander le remboursement. En réalité, ce n'est pas un mais deux abonnements que le client devrait échanger, puisqu'il a également payé trop cher le second abonnement. Monsieur D suit scrupuleusement les conseils de la STIB. Il se rend en BOOTIK où il restitue le premier abonnement qu'il avait payé trop cher et paye 165 € supplémentaires pour obtenir le tarif réduit. Il doit se soumettre à une file de ¾ heures pour s'entendre dire d'abord qu'il doit présenter une photo, avant que la STIB découvre que cette photo est déjà dans ses fichiers. Il obtient l'abonnement de sa fille. A ce stade, il a versé au total 200 + 125 + 165 €, soit 490 € et il a en tout et pour tout reçu un abonnement à 165 €. Ensuite, le 8 décembre, il reprend contact par courriel avec le service des abonnements, il attend encore l'abonnement de son fils, en plus du remboursement des 200 € qu'il avait d'abord payés pour l'abonnement de sa fille et des 40 € payés en trop pour celui de son fils. Le lendemain 9 décembre, il introduit une plainte au médiateur. Il expose ses difficultés et attire l'attention sur les 8 cartes de 10 voyages à 11,50 € qu'il a fallu acheter en deux mois, soit 92 €. En réalité, le médiateur considère que l'attente commence après les 10 jours ouvrables de délai que la STIB annonce, ce qui fait tout de même encore 5 semaines ou 57,50 €. Le 11 décembre enfin, Monsieur D reçoit l'abonnement de son fils commandé et payé le 21 octobre. Le 18 décembre, il adresse une nouvelle plainte au médiateur, car il n'a plus de nouvelles la STIB concernant sa demande de remboursement de 240 €, différence entre les 490 € payés et la valeur des deux abonnements. Le 22 janvier enfin, après plusieurs rappels, le médiateur apprend que la STIB a remboursé 202 € en deux fois, d'abord un virement de 40 € le 16 décembre 2008 et ensuite un autre de 162 € le 20 janvier 2009. La STIB n'a donné aucune explication au plaignant. Le médiateur apprend que, du trop-perçu de 200 € pour l'abonnement de la fille il a été déduit 28 €, qui est l'équivalent d'un abonnement Junior mensuel et 1,00 € équivalent à l'entame de la première année d'utilisation du MOBIB.

Ici, le médiateur note une erreur de calcul. En effet,  $200 € - 29 € = 171 €$  au lieu des 162 que la STIB a versés. Il ajoute que si la STIB pouvait imaginer de déduire un mois, elle devrait le faire en proportion du prix de l'abonnement auquel le client a droit, soit en l'espèce 16 € (1/10 de l'abonnement annuel à 160 €). Mais la STIB y voit une difficulté en considérant qu'il n'existe pas d'abonnement mensuel à 16 €, ce qui l'amène à déduire le prix d'un abonnement mensuel Junior à 28 €. L'immense patience de ce client mérite mieux que le traitement qu'il a subi. En mars 2009, le médiateur propose à la STIB, d'abord, de faire une

lettre d'excuse. Ensuite, la STIB ne devrait pas hésiter à dédommager raisonnablement le client en complétant le remboursement qu'elle a amorcé. Soit 9 € de l'erreur de calcul, plus 29 € qu'il n'y avait pas lieu de retirer, et enfin 57,50 € pour 5 cartes de 10 voyages (une carte par semaine pendant 5 semaines d'attente de l'abonnement du fils après les 10 jours ouvrables du délai annoncé, soit du 4 novembre au 11 décembre, Au total : 95,50 €. Le service des abonnements on line, qui a diligenté les deux remboursements déjà effectués, expose que ce complément de remboursement, pour justifié qu'il soit, n'est pas de son ressort en vertu des règles qui lui sont imposées. Je fais donc appel au responsable des Ventes dont ce service dépend afin qu'il examine la proposition du médiateur.

12017

Sur la composition de ménage de Monsieur RF seuls trois des enfants figurent comme apparentés. Il se plaint de ce que le fils de sa compagne, qui figure comme non apparenté mais pour lequel il perçoit des allocations familiales ne puisse pas bénéficier d'un abonnement scolaire au tarif famille nombreuse. Sa plainte au médiateur est recevable. La STIB indique que la réponse des agents en Bootik est conforme à ses règlements. La STIB considère que ces règlements ont une portée tarifaire, de sorte qu'il n'y a pas lieu d'en examiner les éventuelles contradictions avec les règles appliquées en matière de sécurité sociale. Cependant, la STIB a décidé de « faire un geste commercial » en appliquant le tarif des familles nombreuses à l'abonnement de M S, tenant compte notamment de l'engagement de prise en charge que Monsieur RF a remis à la commune Ville de Bruxelles. Monsieur RF doit se rendre dans l'agence commerciale qui lui est indiquée et qui est seule habilitée à lui remettre cet abonnement dans ces conditions.

12021

Le 21 août 2008 lors d'une commande on line Madame R paye 205 € alors qu'elle n'en doit que 85. Le lendemain, elle réclame le trop perçu de 120 € via le service relations clientèle. Le 3 septembre, ce service lui répond qu'elle doit se rendre en Bootik, mais qu'étant donné les files, il vaut mieux attendre les vacances de Toussaint. Madame R suit ce conseil et le 29 octobre elle paye 85 € en Bootik pour un nouvel abonnement. On lui dit que les 205€ lui seront remboursés sur son compte en banque. Le 11 décembre, n'ayant toujours rien vu venir, elle s'adresse au médiateur. La plainte est recevable. Elle obtient le remboursement.

12022

Madame L possède une carte Mobib mise à sa disposition par son employeur. Elle habite en région flamande et demande comment ajouter un supplément De Lijn. La plainte est irrecevable.

12033

Suite de 12015.

12036

Monsieur B. s'enquiert du remboursement de 50 % des abonnements scolaires par la Communauté française. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur signale que, s'il est bien informé, les remboursements par la Communauté française n'ont pas débuté.

### 2.1.2. Remboursement

#### 2.1.2.1. Rembourser le solde d'un abonnement

02031

Le plaignant a demandé le remboursement d'un abonnement qui fait double emploi, étant donné qu'il bénéficie d'un abonnement procuré par son employeur. La STIB lui a refusé une partie de ce remboursement. En outre, elle n'a pas encore remboursé la partie non contestée, alors que plus d'un mois est passé. La plainte est recevable.

Le remboursement non contesté était mis en paiement. La STIB regroupe ses paiements par souci de réduire les frais d'administration, ce qui explique le délai.

Quant à la partie contestée, le médiateur expose à la STIB que le plaignant s'était rendu à la Bootik aussi tôt que possible, sachant que la lettre de l'employeur datait de la fin du mois précédent. Le plaignant a même dû se rendre à la Bootik trois fois avant d'être servi. La STIB rembourse également la partie qu'elle avait d'abord contestée, de l'ordre de 40 euros.

02040

Monsieur B, qui est titulaire d'un abonnement annuel, est employé dans un groupe hospitalier. La STIB a proposé un abonnement mensuel gratuit à tous les employés de cette institution. Monsieur B. s'estime lésé et réclame une compensation. Il suggère que la STIB remette des cartes gratuites à son épouse. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet la plainte à la STIB avec l'accord du plaignant. La STIB refuse la compensation que le plaignant demandait.

03013

Madame A. bénéficie d'un abonnement à l'intervention de son employeur à partir du 1<sup>er</sup> janvier. Elle-même venait de renouveler un abonnement à partir du 1<sup>er</sup> janvier également.

Le 15 décembre précédent, elle s'était rendue dans une Bootik pour obtenir le remboursement de l'abonnement devenu inutile. Le préposé lui avait conseillé d'écrire au siège social. C'est ce qu'elle fait dans les premiers jours de janvier. Un mois plus tard, elle n'a encore aucune réponse. Elle se rend alors dans une autre boutique. Le préposé lui dit alors que les mois de janvier et février ne lui seront pas remboursés. La plaignante se tourne alors vers le médiateur et la demande est recevable. La STIB rembourse la totalité de l'abonnement, après déduction des seuls frais administratifs de 10 euros.

**Remarque.** Il est regrettable que les procédures de remboursement soient compliquées au point que les préposés ne soient plus capables de donner les renseignements corrects.

03022

Madame P. a subi un vol à l'arraché. Se présentant à une Bootik pour y renouveler son abonnement mensuel volé, elle y manifeste sa surprise de devoir payer le prix entier de l'abonnement. La préposée au guichet lui fait une remarque inadéquate. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante. Il lui indique le moyen de se plaindre à la STIB. Il lui confirme que la STIB ne remet pas de duplicata des abonnements mensuels, conformément aux dispositions sur les tarifs.

**Remarque.** Le médiateur ne souhaite pas reproduire la remarque émise par la préposée. Il suggère à la STIB de veiller à ce que des agents en contact avec le public maîtrisent leur langage.

07028

Madame S. a perdu un abonnement mensuel. Elle s'étonne que la STIB lui refuse un duplicata. La plainte n'est pas recevable par le médiateur faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur rappelle que, en vertu de l'arrêté fixant les tarifs, il n'est jamais délivré de duplicata des abonnements mensuels.

**Remarque.** Cette disposition de l'arrêté sur les tarifs trouve une motivation dans le fait que les tickets d'abonnement mensuel peuvent s'acheter chez un libraire, donc en dehors du réseau commercial propre à la STIB, ce qui rend les contrôles plus lents et plus coûteux. En revanche, lorsque les abonnements mensuels deviennent des contrats enregistrés sur la carte Mobib, la question se présentera autrement. Le remplacement d'une carte Mobib pourra se faire. Il ne devrait plus y avoir d'objection à ce que la carte soit à nouveau chargée avec les contrats en cours, même s'il s'agit d'un abonnement mensuel.

07043

Monsieur E. a perdu un abonnement mensuel. La STIB refuse de lui délivrer un duplicata. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur expose que ce refus est conforme à l'arrêté du gouvernement fixant les tarifs. Monsieur E. n'est pas satisfait de cet état de choses, demande la révision de cette législation et il insiste pour obtenir l'adresse du Ministre. Le médiateur la lui communique d'autant plus volontiers que cette adresse est publique.

08026

L'épouse de Monsieur P. est décédée avant d'avoir pu utiliser sa carte MOBIB 65+. La STIB ne veut rembourser que 4 euros au lieu des 5 qui ont été payés en droit d'usage de la carte. La STIB applique en cela un règlement selon lequel 1 euro est déduit chaque année. La plainte est recevable. Monsieur P. obtient le remboursement intégral.

09024

Le plaignant a payé son abonnement deux fois en suite d'une erreur de sa banque. La plainte est recevable. La STIB rembourse et le virement est fait.

11030

Un employé nouvellement engagé par un service public reçoit à ce titre un abonnement de son employeur. Il n'arrive pas à obtenir de la STIB qu'elle lui rembourse l'abonnement qu'il avait lui-même acheté. La plainte est recevable. Le client est remboursé et le médiateur classe le dossier.

**Remarque.** La STIB pourrait s'organiser pour rembourser automatiquement le solde éventuel d'un abonnement dès qu'un autre abonnement est acheté.

12016

Madame V. demande le remboursement de 85 € pour l'abonnement de son fils. L'abonnement avait été payé deux fois. La demande est recevable. Il apparaît que l'étudiant a été remboursé entretemps. Le médiateur en informe Madame V.



12028

Madame L. a trois enfants en âge scolaire. Les formulaires de renouvellement ne lui sont pas parvenus. Suivant un conseil que la STIB lui donne au téléphone, Madame L. entreprend de commander par l'internet. Elle se rend compte que le paiement est possible mais pas la commande. Madame L. parvient, au bout de cinq essais, à obtenir un nouveau contact au téléphone. Elle suit le conseil de faire le paiement et de scanner les documents que la STIB exige. Elle paie et son compte est débité de 335 euros au profit de la STIB. Nous sommes alors à la fin du mois de septembre.

Les abonnements ne venant pas, Madame L. obtient un congé de son employeur et se rend dans une agence commerciale où on lui remet de nouveaux bons de commande.

Madame L. espère pouvoir enfin obtenir les abonnements au prix d'une nouvelle file en Bootik. Elle s'y rend bien tôt, avant l'ouverture, et se joint à la file qui s'est déjà formée. Après 2h30, elle apprend au guichet qu'il n'est pas possible de lui confectionner l'abonnement sur place à moins de payer à nouveau 335 euros.

Madame L, qui veut en sortir, paye donc une deuxième fois. Enfin, elle a les abonnements. Elle attend maintenant le remboursement de son premier paiement. Nous sommes le 10 octobre.

Après plusieurs tentatives au téléphone, elle finit par apprendre que la STIB la remboursera à la fin du mois de novembre.

À la mi-décembre, Madame L. attend encore le remboursement des 335 euros. Elle dresse un bilan : deux demi-jours de congé, 670 euros, des dizaines de communications téléphoniques surtaxées pour un montant total de plus de 20 euros, plusieurs cartes de 10 voyages achetées en attendant les abonnements, plusieurs courriels de réclamation. Madame L. s'adresse alors au médiateur. La plainte est recevable. Le médiateur demande encore une copie des ordres de paiement que Madame L. avaient donnés, de manière à permettre à la STIB de réconcilier les comptes. Quelques jours plus tard, la STIB rembourse.

#### 2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

03044

Madame W. se plaint de pointages en double d'une carte de 10 voyages. À quatre reprises, la carte a été pointée deux fois. La STIB suppose que Madame W. ne circulait pas seule. Cependant, Madame W. expose des circonstances qui rendent cette hypothèse peu vraisemblable. La plainte est recevable. La STIB expédie trois cartes d'un voyage.

10014

Deux voyageurs ont oblitéré la carte mais le métro s'est trouvé en panne. Ils demandent le remboursement. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Les plaignants obtiennent le remboursement.

11048

Un voyageur titulaire d'un « Omnipass 65+ De Lijn » a payé deux fois 1,70 € pour un trajet aller-retour sur les lignes de la STIB. La plainte est recevable. En réalité, il avait droit au trajet gratuit. Ce client sera finalement remboursé en février 2009.

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

01035

Madame X. a laissé des cartes Jump 1 voyage dans une machine à lessiver. Les billets restent lisibles mais l'humidité les a déformés au point de ne plus passer dans un oblitérateur. La plaignante demande le remplacement des titres qu'elle envoie d'ailleurs à la STIB. La plainte est recevable. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet à la STIB. La STIB expédie des cartes en remplacement.

03018

Madame D. avait un ticket Jump de 10 voyages. À partir du troisième voyage, le ticket est devenu inutilisable. Madame D. avait demandé à la STIB de lui rembourser 8 voyages. Deux mois plus tard, Madame D. n'a pas eu de réponse. La plainte est recevable. La STIB avait déjà traité ce dossier mais le remboursement n'était pas parvenu à sa destinataire. La STIB ne discute pas et elle envoie immédiatement 8 cartes d'un voyage.

03024

L'automate de vente n'a pas distribué les deux cartes de 10 voyages en gardant la monnaie (22 euros). La plainte est recevable. La STIB fait parvenir les deux cartes de 10 voyages.

03029

Monsieur V. a tenté d'acheter une carte de 10 voyages à un appareil de vente automatique. L'appareil n'a pas délivré le ticket et il a gardé la monnaie. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. Celle-ci envoie une carte de 10 voyages.

06029

La plaignante a payé deux cartes de 10 voyages à un distributeur automatique qui n'en a délivré qu'une. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle avec l'accord de la plaignante. La STIB expédie le titre manquant.

09013

Le plaignant a payé une carte de 10 voyages. L'appareil automatique de vente a délivré une carte d'un voyage. La plainte est recevable. Cinq jours plus tard, l'indemnisation est versée.

09051

Un appareil automatique de vente a délivré une seule carte au lieu des 5 payées. La plainte est recevable. Après vérification, la STIB envoie une carte de 5 voyages.

09057

L'appareil automatique de vente n'a pas délivré la carte de 10 voyages que le plaignant a payée par carte de banque. La plainte n'est pas recevable. Cependant, à l'intervention du médiateur, la STIB expédie une carte de 10 voyages.

10042

Un automate de vente n'a pas délivré la carte de 10 voyages que Monsieur A. venait de payer avec sa carte de banque. Celle-ci a bien été débitée.

La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

Le médiateur transmet au département Relations clientèle. Monsieur A. reçoit les indications nécessaires pour mettre sa plainte en forme afin qu'elle soit traitée sans délai. Pour mémoire, la procédure est la suivante : demander un formulaire de réclamation (en station ou à bord d'un véhicule) en expliquant le problème à l'agent de la STIB, Le formulaire est accompagné d'une enveloppe « Port payé par le destinataire ». Après vérification, la STIB envoie le titre de transport que la machine n'a pas délivré. Parfois, la machine délivre un ticket « préjudice ». Ne pas oublier de le glisser dans l'enveloppe.

**Remarque.** Le médiateur observe que plusieurs services de la STIB interviennent dans le traitement de la plainte lorsque celle-ci porte sur le dysfonctionnement d'un appareil de vente. Il est inévitable que des services techniques prennent part à l'enquête. En revanche, le client ne devrait avoir qu'un seul interlocuteur. Il n'est donc pas normal que les Relations clientèle transmettent le formulaire de réclamation à un autre service, qui lui-même a besoin des informations d'un troisième, tandis que finalement un titre de transport est expédié par un quatrième, sans que le premier ne surveille de près ce cheminement.

11052

Un client a acheté un titre de 10 voyages dans un automate de vente. Il a été débité du prix de la carte mais ne l'a jamais reçue. La plainte n'est pas recevable. La STIB lui renvoie une carte de 10 voyages en remplacement.

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

Ce cas ne s'est pas présenté en 2008.

### 2.1.3. Incidents donnant lieu à surtaxe

*Préalable.* 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.

#### 2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

01001

Monsieur R. s'était rendu dans une « Bootik » où il avait acheté les abonnements scolaires annuels de ses deux enfants. Ensuite, un contrôleur constate que le numéro de la carte-client contredit celui du ticket. Le contrôleur confisque l'abonnement et la STIB réclame une surtaxe de 380 euros. Immédiatement, Monsieur R. conteste auprès du Service de Gestion des Infractions qui lui conseille d'écrire. Il s'adresse alors au médiateur. La plainte n'est pas recevable, parce que la plainte à la STIB n'a pas 30 jours. Néanmoins, le médiateur demande une enquête. La STIB identifie alors le client qui est en possession du ticket de Mademoiselle R. La STIB présente des excuses, annule la surtaxe, opère la substitution des abonnements et rembourse les trajets effectués entretemps.

01004

Une cliente, se trouvant démunie de monnaie, a présenté un billet de 20 euros au conducteur du tram. Celui-ci a refusé de faire le change. Il n'est pas tenu de rendre la monnaie sur plus de 5 euros. Les contrôleurs sont montés à l'arrêt suivant et ont dressé procès-verbal. La cliente conteste auprès de la STIB et se plaint ensuite au médiateur. La plainte est recevable. La STIB constate entretemps qu'il existait un premier incident qui datait de moins de 24 mois, ce qui porte la surtaxe à 190 euros. La cliente rappelle les circonstances de ce premier incident. Elle était enceinte et elle n'avait pas eu le temps d'atteindre l'oblitérateur. Par ailleurs, le médiateur observe qu'il existe une procédure obligatoire dans le cas des clients démunis de monnaie. Selon cette procédure, le conducteur doit remettre un bulletin de virement dont il conserve un talon portant les coordonnées du client. La STIB se rend à cette argumentation et elle classe le dossier sans suite.

01020

La Direction commerciale de la SNCB signale qu'un contrôleur de la STIB a dressé procès-verbal à une cliente en règle. Bien que la plainte ne soit pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB, le médiateur s'informe auprès du département de gestion des infractions. Après vérification, il s'agissait d'une carte-train sous le régime du tiers-payant, qui portait donc la mention 0 euros, et qui était un titre combiné. Le client était bien en règle. L'agent verbalisant présente ses excuses et la surtaxe de 76 euros est annulée.

Remarque. La STIB doit aussi informer ses agents sur les titres de transport combiné.

01030

Un jeune homme n'a pas pu présenter de titre de transport. La STIB réclame la surtaxe de 84 euros. Le plaignant conteste. Il affirme qu'il a présenté un Buzzy Pass délivré par De Lijn mais que le contrôleur, qui ne connaissait pas suffisamment le néerlandais, n'en a pas tenu compte. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le plaignant annonce qu'il a adressé deux lettres recommandées à la STIB et que ces courriers sont restés sans réponse. Par ailleurs, la STIB ne trouve pas trace de ces deux lettres. Le plaignant revient vers le médiateur après trente jours. Le médiateur lui demande de bien vouloir lui faire copie de ses recommandés. Le plaignant ne répond pas et il règle le montant de la surtaxe.

02043

Une cliente a présenté l'abonnement gratuit 65+ de sa maman au contrôleur. Il s'agit de l'utilisation de l'abonnement d'un tiers et cette infraction est frappée d'une surtaxe de 380 euros. En outre, le titre de transport utilisé est confisqué. La cliente conteste que circuler avec l'abonnement de sa maman soit une infraction. En outre, elle souhaite récupérer l'abonnement confisqué. La plainte est recevable car la plaignante a déjà reçu une première réponse de la STIB. La STIB maintient la surtaxe. Elle accepte de lui fournir un duplicata de l'abonnement mais elle conserve l'original qui fait partie du dossier pénal.

03007

Madame D. se trouvait sans titre de transport. Elle fait valoir que l'automate de vente était en panne. La plainte n'est pas recevable puisque la plainte à la STIB est simultanée avec celle au médiateur.

04025

Monsieur D. a reçu en 2005 un procès-verbal selon lequel il se serait trouvé sans titre de transport dans l'enceinte contrôlée d'une station de métro. Monsieur D. avait immédiatement écrit à la STIB pour lui signaler plusieurs erreurs sur son identité dans ce procès-verbal : prénom mal orthographié, adresse erronée, date de naissance inexacte. Loin de recevoir satisfaction, le plaignant recevait ensuite un rappel puis une sommation d'un bureau d'huissiers. Ayant pris contact avec les huissiers, il reçoit le conseil de déposer plainte pour usurpation d'identité et de transmettre une copie de la plainte à la STIB. Monsieur D. se rend alors au commissariat de police. Les policiers refusent de recevoir sa plainte. Ils motivent ce refus par le fait que les données du procès-verbal sont de toute manière inexactes, de sorte que la STIB n'a pas besoin de la plainte pour arrêter les poursuites. Cependant, les huissiers adressent encore deux lettres à Monsieur D. pour l'inviter à remettre l'attestation de plainte. Ensuite, en 2008, Monsieur D. reçoit notification que l'affaire est fixée au Tribunal. Monsieur D. s'adresse alors au médiateur. Dès le lendemain, la STIB écrit à Monsieur D. qu'elle donne instruction aux huissiers de clôturer le dossier.

**Remarque.** Lorsqu'un procès-verbal comporte une erreur, les poursuites doivent être arrêtées. A fortiori, il faut cesser d'inquiéter un client si le procès-verbal présente plusieurs erreurs.

05002

Monsieur E. se trouvait sans titre de transport au moment du contrôle, à bord d'un tram en surface. Monsieur E. a exposé au contrôleur que, sur l'embarcadère, l'automate de vente était en panne pour la quatrième fois consécutivement. Monsieur E. a donc déjà payé trois fois 0,50 euros en trop du fait de cette panne. C'est l'équivalent d'un voyage. Monsieur E. a l'intention d'acquiescer un titre de transport à l'endroit de sa première correspondance, c'est-à-dire à la station Bourse. Le contrôleur ne l'entend pas de cette oreille. La surtaxe est de 84 euros.

Monsieur E. écrit simultanément à la STIB et au médiateur. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable. Le médiateur en informe le plaignant. Le médiateur apprendra que la STIB maintient sa décision.

07015

Madame V. se trouvait sans titre de transport. Elle explique qu'elle avait tenté la veille d'acheter un titre mais que l'automate de vente avait retenu ses 2 euros sans lui délivrer le billet et que ces 2 euros étaient ses derniers sous. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser aux départements de gestion des infractions et Relations clientèle.

07033

Monsieur L. intervient pour son fils qui se trouvait sans titre de transport au moment d'un contrôle. Monsieur L. a payé 8 euros au lieu de la surtaxe de 84 euros. La STIB a transmis aux huissiers pour recouvrement. Monsieur L. fait valoir que son fils est sourd de naissance. La plainte est recevable. Finalement, la STIB accepte de réduire aux 8 euros déjà payés.

07050

Monsieur T. pointait la carte au moment du contrôle. Monsieur T. affirme qu'il n'a pas eu le temps de pointer. La plainte est recevable. La STIB maintient sa position. Le médiateur manque d'arguments.

09021

Monsieur M. expose dans son courriel qu'il a droit à un abonnement VIPO (statut OMNIO), que la Bootik STIB le lui a refusé et que, par conséquent, il a décidé de circuler sans titre de transport. Par ailleurs, il s'est déjà trouvé dans la même situation un an auparavant et il a dû s'acquitter de plusieurs surtaxes de ce fait. Accessoirement, Monsieur M. expose que la STIB ne communique aucun email pour envoyer une plainte tandis que le Contact Centre renvoie au médiateur. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Vérification faite, le Contact Centre ne renvoie pas au médiateur. Le médiateur communique le moyen de se plaindre à la STIB, tel qu'on le trouve sur le site [www.stib.be](http://www.stib.be) (lien « Suggestions réclamations »).

11009

Un client conteste une surtaxe de 84,00 euros. La plainte n'est pas recevable. Il a commandé un abonnement scolaire annuel par courrier du 17 octobre 2008 a payé le même jour et demandé le même jour, 17 octobre, comme date de prise d'effet de l'abonnement. Le 24 octobre, un contrôleur de la STIB constate qu'il circule sans titre de transport valable. Le client prétend que la surtaxe n'est pas due, étant donné que l'incident de perception est postérieur à la date de validité demandée. L'abonnement a été expédié le 8 novembre. Il vaut du 12 novembre 2008 au 11 novembre 2009. Le médiateur précise que la STIB veille à ce que le début de validité soit postérieur de quelques jours à l'envoi. Si elle faisait autrement, le client recevrait un abonnement annuel qui, au moment de sa réception, ne serait plus valable pour une année entière. Il ajoute qu'au moment du contrôle à défaut de pouvoir présenter l'abonnement qu'il attendait le client devait se procurer un titre de transport valable.

11014

La plainte est recevable. La cliente a commandé un abonnement scolaire annuel par courrier du 17 septembre 2008 et effectué le virement le même jour. Le 23 septembre un contrôleur de la STIB constate qu'elle circule sans titre de transport valable. Le fait d'avoir commandé un abonnement n'annule pas la surtaxe. Celle-ci n'est pas payée dans les délais et le dossier est envoyé aux huissiers. Le médiateur insiste

sur le fait que la surtaxe n'est pas contestable et que le fait d'avoir commandé un abonnement n'exonère pas le client de payer ses déplacements jusqu'à la date de prise d'effet de celui-ci.

11036

Une cliente qui circule avec un abonnement mensuel conteste la surtaxe qui lui a été infligée pour avoir circulé avec un ticket qui ne lui appartient pas. L'abonnement a été saisi au moment du contrôle et elle a donc dû payer ses trajets les jours restants du mois.

La plainte est recevable. Lors de la vente, un mauvais numéro de carte client a été imprimé sur le ticket. La surtaxe est annulée, le ticket est remplacé et les trajets sont remboursés.

12003

Une cliente qui circule avec un abonnement mensuel conteste la surtaxe de 380 € qui lui a été infligée pour avoir circulé avec un ticket appartenant à un tiers. L'abonnement a été saisi au moment du contrôle. La plainte est recevable. Lors de la vente, un mauvais numéro de carte client a été imprimé sur le ticket. La STIB reconnaît son erreur et la surtaxe est annulée.

12024

Une maman, qui habite un pays voisin, intervient pour son fils domicilié à Bruxelles. Celui-ci n'avait pas pu présenter de titre de transport au contrôleur. Cependant, il avait commandé un abonnement qu'il a reçu le jour du constat d'infraction. Le soir, il s'est rendu à une agence commerciale de la STIB. Il y apprend que la surtaxe peut être réduite à 8 euros. Mais il néglige les formalités qui lui permettraient cette réduction. Il n'envoie pas la copie de l'abonnement. Il ne paie pas les 8 euros. La surtaxe revient automatiquement à 84 euros. Il néglige également de régler les 84 euros. C'est après une sommation des huissiers, au montant de 180 euros comprenant les frais, que la maman s'adresse au médiateur.

La plainte au médiateur n'est pas recevable car il n'y a pas de plainte préalable auprès de la STIB. Néanmoins, le médiateur informe la plaignante que l'infraction consiste à se trouver sans titre de transport et qu'elle est donc établie. En revanche, si la commande d'abonnement a été honorée en retard, il est loisible de réclamer le remboursement des titres de transport acquis entretemps. Le médiateur suggère – mais encore hors médiation – de proposer aux huissiers et à la STIB de régler 8 euros et les frais d'huissier. Le médiateur écrit à la maman et à son fils.

12050

Monsieur S. signale qu'il a reçu, à son adresse, un procès-verbal adressé à une personne qui a déménagé entretemps. La plainte n'est pas recevable et le contrevenant a payé.

### 2.1.3.2. Perte, vol, oubli

01037

La STIB réclame une surtaxe de 76 euros parce que le jeune C. n'a pas pu présenter de titre de transport au contrôleur. Le père conteste en s'adressant directement au médiateur. Il affirme que son fils avait un titre de transport et que les contrôleurs n'ont pas laissé le temps d'oblitérer. Le médiateur informe le plaignant que sa plainte n'est pas recevable et, avec son accord, il transmet à la STIB-Gestion des Infractions. Sur les conseils du médiateur, le plaignant règle la surtaxe de 76 euros en précisant qu'il conteste l'infraction. Le plaignant fait parvenir au médiateur une copie du titre de transport qui aurait été montré au contrôleur. Après vérification, la STIB informe le médiateur que ce titre a été acheté sur la même ligne de tram mais plusieurs jours après l'incident. Or, ce n'est pas possible parce que le plaignant a expédié la copie du titre avant la date que la STIB avance comme celle de son acquisition. Le médiateur soupçonne que le conducteur a postdaté le début de la vente de la souche de billets. La STIB examine donc si des billets de cette souche n'auraient pas été oblitérés avant la date inscrite comme début de vente. Effectivement, c'est le cas d'au moins un billet.

Cependant, le contrôleur qui a dressé le procès-verbal confirme que le jeune C. se trouvait à la troisième porte du tram et qu'il s'est ensuite dirigé vers le conducteur « à la vue des contrôleurs ». La STIB maintient sa décision et le médiateur en informe le plaignant.

02023

Monsieur B. a oublié son abonnement mensuel. Il savait qu'il devait envoyer une copie de l'abonnement dans les trois jours. Malade, il n'a ni expédié ce document ni réglé les frais administratifs de 8 euros. La STIB lui a donc réclamé les 84 euros dus dans ce cas. Il a alors payé seulement les 8 euros. La STIB lui réclame donc encore 76 euros. Monsieur B. tarde à payer et la STIB transmet le dossier aux huissiers pour recouvrement. La plainte est recevable par le médiateur. La STIB fait un geste commercial en limitant aux 8 euros déjà payés, auxquels s'ajoutent les frais d'huissier et 8 euros de frais administratifs de recouvrement.

02028

Monsieur D. n'avait pas de titre de transport. La surtaxe est de 84 euros. Monsieur D. s'est adressé par téléphone au département de Gestion des Infractions. Il demandait d'être exempté de la surtaxe au motif qu'il n'avait aucun moyen de paiement, ayant perdu sa carte de banque.

Son correspondant au département de Gestion des Infractions maintient la surtaxe et lui conseille d'écrire à l'attention du responsable du département.

Le même jour, Monsieur D. se tourne vers le médiateur. La plainte n'est pas encore recevable car 30 jours ne sont pas écoulés depuis la plainte à la STIB (et pas non plus depuis l'infraction). Le médiateur l'en informe et lui indique comment introduire un recours écrit à la STIB-Gestion des Infractions. Monsieur D. introduit ce recours et il lui est répondu que la surtaxe est maintenue.

Alors, Monsieur D. s'adresse au département Relations clientèle. Celui-ci lui répond, entre autres, que la perte d'une carte de banque n'autorise pas à circuler sans billet. Monsieur D. s'adresse alors au département de « comptabilité » afin d'obtenir des délais. Monsieur D. n'a pas reçu de réponse.

Monsieur D. revient vers le médiateur à l'issue du délai de 30 jours et la plainte est alors recevable.

Le médiateur l'avertit que son intervention n'a pas d'effet suspensif sur les actions de la STIB.

Monsieur D. règle la surtaxe. Le médiateur l'apprend au cours de son enquête. Il informe Monsieur D. de son intention de clôturer le dossier.

Monsieur D. s'en étonne. Il pensait que l'intervention du médiateur était suspensive, bien que le médiateur



l'ait bien éclairé sur ce point. Le médiateur adresse le rapport au plaignant et à la STIB. En résumé, la plainte, quoique recevable, n'est pas fondée.

02033

Un père écrit pour sa fille majeure. Celle-ci n'avait pu montrer au contrôleur qu'un titre non oblitéré. Le père écrit que sa fille possédait pourtant un abonnement mensuel qu'elle avait oublié. La plainte du père n'est pas recevable parce qu'il n'a pas d'intérêt personnel, étant donné que sa fille est majeure.

La fille reprend contact par téléphone mais elle souhaite seulement s'informer sans déposer de plainte. Le médiateur répond en l'informant de l'état du dossier et il confirme par lettre. La STIB n'inclinera pas à l'indulgence sachant que trois incidents semblables se sont déjà produits et que tous trois sont prescrits dans le courant de la procédure de recouvrement. Pour l'incident en question, la surtaxe de 84 euros s'est accrue des frais d'huissier et la STIB a l'intention de poursuivre le recouvrement par voie judiciaire.

02036

Une enseignante a visité Bruxelles avec un groupe. Un contrôleur a dressé procès-verbal à l'une des élèves qui se trouvait sans titre de transport. La plaignante joint une copie d'un titre de transport. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur constate que l'achat du titre n'a eu lieu que plusieurs heures après le procès-verbal. En outre, celui-ci a été dressé dans une station de l'itinéraire du groupe. Le médiateur en informe la plaignante.

02041

La fille de Monsieur M. se trouvait sans titre de transport au moment du contrôle. Monsieur M. se plaint du montant de la surtaxe, qu'il croit être de 250 euros sur la foi de renseignements reçus d'un tiers. La plainte au médiateur est recevable. Le médiateur apprend de la STIB que le plaignant a payé 84 euros.

Cependant, la STIB avait confié le recouvrement à un bureau d'huissiers et le plaignant doit encore les frais.

**Remarque.** Le contrôle ne doit pas être une expérience traumatisante, surtout lorsque la personne contrôlée est une enfant à peine en âge de devoir payer.

03006

Monsieur S. se trouvait sans titre de transport. Il affirme que, au moment du procès-verbal, il était au travail. La personne contrôlée aurait donc usurpé son identité. Le plaignant produit une copie d'une lettre de plainte à la STIB. Le médiateur constate que cette lettre est ante-datée et la STIB ne l'a d'ailleurs pas reçue. La plainte est irrecevable.

Le même plaignant s'est déjà trouvé deux fois précédemment dans la même situation. Chaque fois, il n'a présenté ni titre de transport ni papier d'identité. Dans aucun des deux premiers incidents, il n'a réagi, ni par une plainte ni par un paiement. Le médiateur informe le plaignant qu'il manque d'arguments.

03020

Madame J. attendait une attestation de la CPAS qui devait lui accorder un abonnement gratuit. C'est alors que, à deux jours d'intervalle, les contrôleurs constatent qu'elle circule sans titre de transport. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Madame J. abandonne sa plainte et paye la surtaxe.

03023

Madame V. a présenté un titre de transport qui n'était pas oblitéré. Elle avance, entre autre, qu'elle n'est pas familière de Bruxelles. Elle aurait oblitéré mais l'appareil n'aurait pas enregistré l'oblitération. L'enquête révèle que la même personne s'est trouvée mêlée à plusieurs incidents précédents dans des circonstances analogues. La STIB se montre peu encline à l'indulgence. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante. Il lui suggère de réunir d'autres arguments.

03045

Monsieur S. se trouvait sans titre de transport. Monsieur S. affirme qu'il avait bien un billet mais que celui-ci n'était pas oblitéré. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur observe que la surtaxe est la même, que le titre soit absent ou qu'il y manque seulement l'oblitération. Monsieur S. n'insiste pas.

03046

Madame T. se trouvait sans titre de transport. Madame T. conteste. Elle était montée dans le bus à l'arrêt précédent celui où les contrôleurs étaient montés. Plusieurs personnes avaient demandé un billet en montant dans le bus au même arrêt. Elle avait également demandé un billet au conducteur, mais celui-ci démarrait en lui répondant qu'il conduisait. La chaussée à cet endroit est en courbe et elle est étroite, ce qui requiert toute l'attention du conducteur. Les contrôleurs font descendre Madame T, ce qui n'a pas permis au conducteur de témoigner en sa faveur.

La plainte n'est pas recevable, parce que la plainte à la STIB a moins de 30 jours. Néanmoins, le conducteur demande à la STIB de revoir le dossier. La STIB décide de réduire à 8 euros pour autant qu'ils soient payés dans les 10 jours.

#### Remarques

1. La STIB devrait être attentive à sa procédure de contrôle. Un client peut acheter un billet au conducteur et le contrôleur doit laisser le temps de cette transaction.
2. Le médiateur s'interroge sur la justification des 8 euros réclamés à cette cliente.

04002

Monsieur V. est un visiteur occasionnel à Bruxelles. Il réside à l'étranger. Il se munit d'un titre de transport et emprunte le prémétro. Il ignore l'obligation d'oblitérer avant de pénétrer dans la zone contrôlée délimitée par une ligne rouge sur le sol. Il est persuadé que, comme sur d'autres réseaux, le titre est oblitéré automatiquement par l'appareil de vente. Le contrôle a lieu à bord d'un tram et les contrôleurs dressent procès-verbal. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur alerte la STIB. Celle-ci décide de classer pour autant que le plaignant lui verse 8 euros dans les 10 jours.

**Remarque.** Comment la STIB justifie-t-elle l'exigence de 8 euros ? Celle-ci ne se trouve pas au chapitre des surtaxes dans l'arrêté fixant les tarifs.

04003

Monsieur K. n'avait pas eu le temps d'oblitérer le titre de transport qu'il a présenté au contrôleur. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Par ailleurs, Monsieur K. s'est déjà trouvé dans la même situation dans les derniers mois, de sorte que la surtaxe est de 190 euros au lieu des 84 euros qui résulteraient d'une première infraction. Le médiateur informe Monsieur K. Celui-ci n'insiste pas.

04007

Monsieur D. fait copie au médiateur de la plainte qu'il adresse à la STIB. S'étant trouvé sans titre de transport, il conteste la procédure de la STIB. Le médiateur prend bonne note de l'information.

04008

Monsieur D. fait état de ses difficultés à la suite de deux incidents de perception. Il n'a pas payé la surtaxe de 84 euros due pour le premier incident et les huissiers lui réclament des frais qui amènent le montant dû à 118 euros. Le deuxième incident entraîne une surtaxe de 190 euros.

Monsieur D. ne conteste pas cette infraction. Il demande cependant d'annuler la surtaxe de 190 euros, au motif qu'il serait titulaire d'un abonnement. La plainte est recevable parce qu'il s'est écoulé plus de 30 jours depuis le deuxième incident, au cours duquel le plaignant a déjà exposé ses difficultés au contrôleur. Vérification faite, l'abonnement mensuel était périmé au moment du contrôle. Cependant, Monsieur D. a acquis un abonnement annuel après l'incident. C'est ce qui permet à la STIB d'accepter de limiter le deuxième incident aux frais administratifs et aux frais d'huissiers, à condition que Monsieur D. acquitte immédiatement les frais du premier incident.

04027

Mademoiselle J. avait oublié son abonnement annuel. Dans ce cas, la surtaxe se réduit aux frais administratifs de 8 euros pour autant qu'une copie de l'abonnement parvienne à la STIB dans les 10 jours ouvrables. Mademoiselle J. a payé les 8 euros. Quel n'est pas son étonnement de recevoir un rappel à payer 84 euros alors qu'elle avait déjà payé les 8 euros. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB. Le paiement et le rappel s'étaient croisés. La plaignante a donc eu satisfaction.

04030

Monsieur Y. se trouvait sans titre de transport. Ensuite, après le contrôle, il a acquis un abonnement. Il a payé 8 euros au lieu de la surtaxe de 84 euros. Il estime qu'il ne doit pas payer plus puisqu'il a un abonnement et que ce document est valable depuis le début du mois en cours. Peu lui chaut qu'il ait acheté cet abonnement après le contrôle. Monsieur Y. s'est plaint à la STIB qui lui a répondu en maintenant sa décision d'appliquer la surtaxe de 84 euros. La plainte est recevable. Cependant, elle n'est pas fondée. Il ne suffit pas d'acheter un abonnement après un contrôle pour échapper à la surtaxe. Le médiateur en informe le plaignant. Celui-ci décide de régler les 76 euros manquants.

04031

Le titre de transport n'était pas oblitéré. Le plaignant proteste car il n'a pas eu le temps de pointer. La surtaxe est de 84 euros. Le plaignant s'est immédiatement adressé au médiateur, le jour même de l'incident. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

04033

Une jeune fille a présenté l'abonnement de sa maman. La surtaxe est de 380 euros pour utilisation de l'abonnement d'un tiers. La plainte de la maman n'est pas recevable, car il n'y a pas trace d'une plainte à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante. Celle-ci décide de régler la surtaxe.

05003

Mademoiselle P. se trouvait sans titre de transport. Un mois et demi plus tard, la maman reçoit une sommation à payer une surtaxe de 84 euros majorés des frais d'huissier. Elle expose au médiateur que sa fille est titulaire d'un abonnement annuel mais que ses horaires chargés l'ont empêchée d'envoyer à temps la copie de ce document. La jeune fille est apprentie, ce qui ne lui laisse guère de liberté que le dimanche. La plainte est recevable.

Le médiateur apprend que Mademoiselle P. n'est pas titulaire d'un abonnement. Il reprend contact avec la maman. Celle-ci annonce au médiateur qu'elle compte bien régler les montants que les huissiers réclament.

05004

Une fonctionnaire communale en Flandre se plaint de ne pas recevoir d'abonnement gratuit, alors que son frère a obtenu un tel document à l'intervention de l'Armée. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet. La STIB répond que De Lijn est l'interlocuteur à contacter.

05011

La fille mineure de Monsieur V. n'a pas pu montrer de titre de transport au contrôleur. Monsieur V. avance que sa fille avait un billet combiné acquis à la SNCB. Il s'en est ouvert à la STIB. Celle-ci lui a répondu qu'elle classerait le dossier si elle recevait une copie de ce billet. Plusieurs mois plus tard, on en est aux sommations d'huissier. Monsieur V. s'adresse au médiateur. Il conteste la surtaxe mais il annonce qu'il l'a payée. Il conteste le décompte des frais des huissiers. Vérification faite auprès de la STIB, la surtaxe n'est toujours pas payée. *À vérifier.*

06024

Un écolier, pourtant titulaire d'un abonnement scolaire annuel, n'a pu présenter ni titre de transport ni carte d'identité. Le contrôleur a établi l'identité à partir du journal de classe. Une erreur s'est glissée sur la première lettre du nom. Les deux majuscules se ressemblent. Cependant, l'adresse est correcte. Deux courriers de la STIB restent sans réponse.

Le plaignant réagit après une sommation d'huissier, deux ans plus tard. Il affirme qu'il n'a pas reçu les deux courriers de la STIB. Il ne se souvient pas de l'incident de perception et suppose qu'il doit s'agir d'une méprise. Il avance qu'un journal de classe n'est pas une pièce d'identité valable. Accessoirement, il est persuadé que la sommation des huissiers vient trop tard et que le dossier est prescrit.

La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

La STIB maintient sa position. Le plaignant règle la surtaxe et les frais d'huissier.

**Remarque.** Le litige aurait pu s'achever rapidement si l'abonnement avait été présenté dans les 10 jours ouvrables et si la surtaxe de 8 euros avait été payée dans le même délai. Il est dommage qu'un tel litige aboutisse sur le paiement de 118 euros comprenant des frais d'huissiers, alors que ce montant représente plus de la moitié du coût total de l'abonnement.

07008

Une jeune fille a jeté le ticket avant le contrôle. La même a déjà été l'héroïne d'un autre incident de perception dans les 24 mois précédents. Cependant, la plaignante a limité spontanément son paiement à 84 euros par incident, alors que le second était frappé d'une surtaxe de 190 euros. Le dossier se trouve déjà transmis chez les huissiers. Le médiateur informe la plaignante que la plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

07012

Une demoiselle a présenté l'abonnement périmé d'une amie, où sa photo cachait celle de l'amie. La surtaxe est de 380 euros. Les parents ont limité d'office à 8 euros. La STIB a confié le recouvrement du solde à un bureau d'huissiers. C'est l'assureur de la famille qui fait un courriel au médiateur. Celui-ci considère la plainte comme recevable et indique que les éléments du dossier ne sont guères favorables à son client. Par ailleurs, le médiateur fait une lettre aux parents, dans le même sens. Finalement, les parents décident de payer la surtaxe entière et les frais d'huissier.

07018

Madame N. s'est assise dans le tram avant de pointer la carte. Les contrôleurs venaient de commencer le contrôle. Madame N. expose qu'elle était essoufflée. Par ailleurs, elle se trouve en grande difficulté et en incapacité de travail. C'est le troisième incident de perception en moins de 24 mois et la surtaxe est donc de 380 euros. La plainte est recevable. La STIB maintient le constat de l'infraction mais Madame N. obtient des délais pour le paiement de la surtaxe.

07048

Monsieur K. se trouvait sans titre de transport au moment d'un contrôle. Il explique qu'il avait d'abord tenté vainement d'acheter un abonnement par l'internet, pour finir par y réussir alors que le mois était déjà entamé. Cependant, il n'a pas acquis cet abonnement pour le mois en cours mais bien pour le mois suivant. Il n'a reçu cet abonnement que le lendemain du jour de l'incident de perception. Le plaignant s'est déjà adressé à la STIB et celle-ci a maintenu la surtaxe. La plainte est recevable. Néanmoins, elle n'est pas fondée puisque Monsieur K. se trouvait bien sans titre de transport au moment du contrôle.

07051

Monsieur M. a présenté une carte non pointée. Il allègue qu'il avait bien introduit la carte dans la machine et que celle-ci avait affiché un pointage tandis qu'elle n'avait rien imprimé. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur suggère d'expédier une copie de la carte.

08001

Monsieur S. n'a pas pu montrer de titre de transport au contrôleur. La plainte est recevable. Le plaignant affirme d'abord qu'il n'a pas reçu les courriers de la STIB. Il annonce ensuite qu'il les considère comme nuls et non avenus parce qu'ils ne sont pas recommandés. Les huissiers, chargés du recouvrement de la créance, lui ont expédié deux sommations. Le plaignant a finalement réglé la surtaxe de 84 euros. Il conteste les frais d'huissier. Après réception du rapport du médiateur, le plaignant annonce qu'il va régler également les frais d'huissier.

08005

La plaignante a pris le métro à Hôtel des Monnaies pour Louise. Elle pensait pouvoir oblitérer à bord de la rame comme elle le fait chez elle à Charleroi. Elle a donc présenté au contrôleur une carte non oblitérée pour le voyage en cours.

La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur en informe la plaignante. Finalement, la plaignante se résout à régler le montant de l'amende.

08023

Le jeune M. a présenté au contrôleur un abonnement appartenant à un tiers. Il affirme qu'il a trouvé cet abonnement dans la cour de récréation et qu'il s'apprêtait à le restituer. La plainte est recevable. Les arguments manquent pour convaincre la STIB. Le médiateur apprendra que l'affaire est portée devant les tribunaux de sorte qu'il est automatiquement dessaisi.

08025

Au moment d'un contrôle, Monsieur D. s'aperçoit qu'il vient de perdre son abonnement. Quelques jours plus tard, il le retrouve aux Objets trouvés de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Mise au courant par le médiateur, la STIB décide de s'en tenir au paiement des 8 euros exigés dans le cas de l'oubli d'un abonnement.

09022

La plaignante avait oublié son abonnement annuel. En suite d'un contrôle, elle devait s'acquitter de la surtaxe de 8 euros. Partie en vacances à l'étranger, elle avait négligé de régler ces 8 euros. La surtaxe s'élevait alors automatiquement à 84 euros. Le séjour se prolongeant, la STIB avait finalement décidé de recouvrer sa créance par voie d'huissier et, en raison des frais, la plaignante devait plus de 100 euros. La plainte n'est pas recevable car les faits dataient de plus de trois mois lors de la première plainte à la STIB. Néanmoins, la STIB accepte, à titre commercial, de renoncer à la créance au-delà de 8 euros.

09067

Le jeune M. a montré au contrôleur un abonnement qui ne lui appartenait pas. Son père conteste. La plainte est recevable. Les circonstances sont telles que, dans l'intérêt même du plaignant, le médiateur renonce à présenter une proposition.

10005

Lors d'un contrôle, un enfant a présenté l'abonnement d'un membre de sa famille au lieu du sien. La surtaxe dans ce cas est de 380 euros.

La plainte au médiateur est recevable. Étant donné que l'enfant était titulaire d'un abonnement annuel et que tous les membres de la famille sont abonnés, et compte tenu de l'intervention d'un service de médiation locale, la STIB accepte de renoncer totalement à la surtaxe.

10040

Monsieur M. se présente lui-même comme un étudiant très distrait. Il s'adresse au médiateur parce que les huissiers, mandatés par la STIB, lui réclament une surtaxe à la suite d'un incident de perception. La plainte est recevable.

L'enquête révèle que Monsieur M. est encore plus distrait que ce qu'il en a dit. En réalité, il est redevable de plusieurs centaines d'euros de surtaxes impayées depuis un an ; l'abonnement qu'il dit avoir acheté est un abonnement gratuit pour le quatrième enfant (acquis après les premières infractions) ; l'abonnement perdu a été remplacé par un duplicata ; il a perdu ce duplicata ; après un nouveau contrôle sans titre de transport, il a obtenu un nouveau duplicata ; il a changé d'adresse sans avertir la STIB. Il réagit ici à une sommation des huissiers qui ont trouvé sa nouvelle adresse.

La plainte est recevable. Il n'y a guère d'argument pour convaincre la STIB de renoncer aux surtaxes. Cependant, la STIB est sensibilisée à la situation difficile de la famille et il est décidé de regrouper les dossiers successifs afin de réduire les frais d'huissiers. La STIB se montre même disposée à réduire la dernière surtaxe à 8 euros au lieu de 84, à condition que tout le reste soit payé. Malgré cette issue

favorable de la médiation, Monsieur M. ne donne pas suite à ces propositions. Il est vraisemblable que la STIB poursuivra le recouvrement par voie de justice.

10071

Dans la précipitation, une cliente a oublié de valider son titre de transport et s'est fait verbaliser. Elle explique sa bonne foi et demande au médiateur d'intervenir. Le médiateur lui explique que sa plainte est irrecevable faute de plainte préalable à la STIB et lui conseille de s'adresser au service « infractions » de la STIB.

10073

Monsieur L. n'a pas présenté de titre de transport au contrôleur. Mais Monsieur L. est persuadé qu'il dispose d'un abonnement annuel à l'intervention de son employeur. Il s'estime donc autorisé à payer seulement une surtaxe de 8 euros au lieu de 84. Comme Monsieur L. n'a pas de document qui ferait foi de son abonnement annuel, il s'adresse à la STIB pour obtenir un duplicata de l'abonnement. On lui confirme que son nom se trouve bien dans la base de données des clients. En réalité, l'employeur avait d'abord souscrit un abonnement au bénéfice de Monsieur L, mais il l'avait annulé ensuite et en avait obtenu le remboursement. Monsieur L. n'était pas abonné, quoi qu'il en dise, au moment du constat qu'il se trouvait sans titre de transport. Monsieur L. n'est pas satisfait de la réponse de la STIB. Il s'adresse au médiateur. Il argue d'une faute de la STIB. Selon le plaignant, la STIB a commis une faute en lui laissant croire qu'il était titulaire d'un abonnement. La plainte est recevable mais elle n'est pas fondée. En effet, si Monsieur L. pensait posséder un abonnement, il lui fallait s'en procurer le titre au lieu de circuler sans aucun titre de transport. On ne peut pas parler d'oubli d'un document qui n'existe pas.

10075

L'abonnement annuel de Madame M. a été volé. Elle n'a donc pas pu montrer son abonnement au contrôleur. Elle n'avait pas d'autre titre de transport. Elle a « faxé » une copie du procès-verbal de la déclaration. La STIB s'en contente pour réduire la surtaxe à 8 euros. Madame M. estime qu'elle ne doit aucune surtaxe. Elle demande l'adresse du médiateur puis elle se ravise. Elle renonce à se plaindre au médiateur.

10087

Au moment d'un contrôle, la plaignante n'avait pas oblitéré sa carte de 10 voyages. Elle s'adresse au médiateur avant d'avoir déposé une plainte à la STIB. Sa plainte au médiateur n'est donc pas recevable. Le médiateur lui rappelle comment se plaindre au bureau de gestion des infractions.

11023

Un client conteste une surtaxe. Il était incapable de présenter son titre de transport étant donné le vol de son portefeuille. Le même jour il a fait la déclaration de vol à la police. Il n'a pas reçu copie de sa déclaration étant donné qu'il n'a pu présenter aux services de police aucun autre document permettant de prouver son identité. La plainte est irrecevable. Hors médiation il lui est conseillé de contacter la STIB si le document qui lui a été volé en même temps que son portefeuille est un abonnement.

11029

Un client conteste la surtaxe dont il a fait l'objet le jour même. La plainte est irrecevable.

11031

Une mère de famille conteste un incident de perception au cours duquel son fils s'est fait verbaliser pour avoir présenter un ticket appartenant à un tiers. La plainte est recevable.

Le ticket d'abonnement saisi est joint au rapport. Ce ticket est un duplicata d'abonnement annuel dont la limite était dépassée au moment du contrôle. De plus le ticket porte un numéro qui n'est pas celui de la carte client du fils. Le médiateur déclare la plainte sans fondement.

11040

Une cliente conteste une surtaxe en invoquant la distraction. La plainte est recevable. La STIB ne possède aucun argument pour renoncer à la surtaxe.

11047

Une cliente conteste une surtaxe qui lui a été infligée alors qu'elle venait de se faire voler son portefeuille contenant son abonnement mensuel. Elle produit copie de sa déclaration de vol à la police. La plainte est recevable. La STIB accepte de réduire le montant de la surtaxe de 84 à 8 € pour autant que la personne accepte de régler les frais d'huissier.

12019

Dans le cadre d'une surtaxe, un voyageur invoque l'usurpation d'identité. La plainte n'est pas recevable.

12025

Monsieur C. possède un abonnement annuel mais il ne l'avait pas sur lui et il n'a pas pu montrer de titre de transport au contrôleur. La surtaxe de 84 euros peut être réduite à 8 euros à condition de faire parvenir une copie de l'abonnement dans les 10 jours ouvrables et de verser les 8 euros pour que la STIB les reçoive dans le même délai.

Monsieur C. refuse de payer les 8 euros et il l'écrit au bureau de gestion des infractions de la STIB. Il est abonné depuis plus de 20 ans et il a à se plaindre des services de la STIB.

La STIB répond par un rappel au règlement.

Monsieur M. répond qu'il a payé les 8 euros. Il accompagne du détail des raisons qu'il a de se plaindre de la STIB, Il joint encore la copie de son abonnement annuel. Ce courriel est expédié la veille de la fin du délai de 10 jours ouvrables. Il fait copie au médiateur pour information.

Monsieur M. reçoit alors une lettre de la STIB qui lui réclame la surtaxe de 84 euros. Il répond à la STIB qu'il a payé les 8 euros à temps. Il fait copie au médiateur. À ce stade, la plainte au médiateur n'est pas recevable, car il ne s'est pas passé 30 jours depuis la première plainte reçue par la STIB. Il s'en faut de quelques jours.

Dès que les 30 jours sont atteints, Monsieur C. introduit une nouvelle plainte auprès du médiateur. La plainte est recevable. La créance de 76 euros, soit 84 moins les 8 déjà payés, est annulée dès le lendemain.

12035

Monsieur M. écrit au médiateur, en décembre, que son portefeuille a été volé en septembre. Il a reçu une sommation venant de la STIB. Il doit une surtaxe pour s'être trouvé sans titre de transport. À le lire, quelqu'un s'est fait passer pour lui.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur conseille néanmoins d'envoyer à la STIB une copie du procès-verbal de la déclaration de vol que le plaignant n'aura pas manqué de déposer auprès de la police. Il conseille également de déposer plainte pour usurpation



d'identité et d'envoyer aussi une copie du procès-verbal à la STIB. Le plaignant ne répond pas au médiateur.

12041

Selon le procès-verbal du contrôleur, Mademoiselle K. a présenté un abonnement falsifié. La surtaxe est de 380 euros. La STIB a transmis aux huissiers pour recouvrer la créance. Il y a donc des frais. La lettre de la maman au médiateur expose des difficultés à régler sa dette. Elle en a réglé une partie par tranches de 25 euros mais elle a interrompu ces paiements. Elle n'est pas parvenue à un accord amiable avec la STIB.

Bien que la plaignante n'ait pris aucun contact directement avec la STIB, divers services d'aide sociale sont intervenus pour elle et ont reçu une réponse de la STIB. Compte tenu de ces contacts, la plainte est recevable.

De l'enquête, il ressort que Mademoiselle K. et sa maman avaient obtenu des duplicata pour tous les abonnements qui leur avaient été délivrés, y compris pour les abonnements gratuits (pris en charge par des organismes d'aide sociale). Certains abonnements ont même fait l'objet de deux déclarations de perte qui ont permis d'obtenir deux duplicata. Sans en tirer de conclusions hâtives, la STIB a quelque raison d'être circonspecte.

Par ailleurs, la plaignante ne trouvera aucun avantage à étaler les paiements. En effet, les huissiers devront réclamer des frais à chaque paiement.

Le médiateur informe la plaignante qu'il manque d'arguments. Il lui suggère de payer le solde en une seule fois

#### 2.1.3.3. Présence dans la partie contrôlée des installations sans intention de voyager

03026

Monsieur T. se trouvait sans titre de transport dans la zone contrôlée d'une station de prémétro. Monsieur T. ne conteste pas l'infraction mais il fait valoir qu'il n'avait pas l'intention de voyager. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant. Il lui indique que l'infraction ne dépend pas de l'intention de voyager.

09006

La STIB réclame une surtaxe à Madame R. qui se trouvait sans titre de transport valable en zone contrôlée. Elle conteste le procès-verbal. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

#### 2.1.3.4. Contestation de la répétition des incidents

02016

Un assistant social intervient pour une personne en grande difficulté. Il s'agit d'une troisième infraction en moins de 24 mois. La surtaxe est donc de 380 euros. La plaignante a réglé 76 euros ainsi que les surtaxes dues pour les infractions précédentes. La STIB accepte de s'en tenir aux 76 euros pour des raisons sociales, à la condition de l'achat d'un abonnement annuel. Cet abonnement peut être un abonnement social.

07049

En suite d'un premier incident, Madame C. avait payé une surtaxe réduite à 8 euros. Un peu moins d'un an plus tard, Madame C. se trouve sans titre de transport. La surtaxe est alors de 190 euros car c'est le deuxième incident en moins de 24 mois. Madame C. demande à réduire cette surtaxe à 84 euros puisque, selon ce qu'elle a compris, le premier incident ne compte plus. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur explique que la réduction de la surtaxe pour le premier incident n'annule pas l'infraction correspondante.

**Remarque.** Lorsque la STIB écrit qu'une surtaxe est réduite et que l'affaire est « classée sans suite », elle devrait prendre la précaution d'ajouter que, en cas de récidive, l'incident reste pris en compte.

07053

En suite d'un premier incident, Monsieur L. avait payé une surtaxe réduite à 8 euros. Moins de 24 mois plus tard, Monsieur L. est trouvé sans titre de transport. La surtaxe est alors de 190 euros car c'est le deuxième incident en moins de 24 mois. Monsieur L. demande à réduire cette surtaxe à 84 euros puisque, selon ce qu'il a compris, le premier incident ne compte plus. Il souhaite un plan de paiement de ces 84 euros. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur explique que la réduction de la surtaxe pour le premier incident n'annule pas l'infraction correspondante.

**Remarque.** Lorsque la STIB écrit qu'une surtaxe est réduite et que l'affaire est « classée sans suite », elle devrait prendre la précaution d'ajouter que, en cas de récidive, l'incident reste pris en compte (voir 07049).

#### 2.1.3.5. Frais administratifs

Cette rubrique n' a plus d'objet en 2008.

#### 2.1.3.6. Recouvrement des surtaxes

01003

Un client doit encore 560 euros de surtaxes et frais en suite de plusieurs incidents de perception. Il avait accepté un plan de remboursement, mais il avait entretemps interrompu ses paiements. Il s'adresse au médiateur en lui demandant comment il peut liquider sa dette. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord du plaignant. La STIB propose un nouveau plan de paiement.

01008

Mademoiselle Z. n'a pas pu présenter son abonnement annuel au contrôleur. Elle a réglé les frais administratifs de 8 euros en retard, c'est-à-dire après les 10 jours ouvrables. La STIB réclame une surtaxe de 76 euros. Celle-ci n'a pas été payée dans les délais. La STIB a transmis aux huissiers, ce qui porte la créance à 110,47 euros. La maman de Mademoiselle Z. se tourne vers le médiateur. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, la STIB accepte de classer.

01010

Monsieur D. téléphone au service de médiation. Il demande de réexaminer son dossier. Il ne donne pas plus de précision. Le médiateur apprend qu'il s'agit d'une suite d'incidents de perception et qu'un jugement est intervenu. Le dossier est donc sorti de sa compétence. Malgré plusieurs tentatives, il demeure impossible de joindre Monsieur D. Le médiateur laisse des messages sur le répondeur. Douze jours plus tard, à la veille de la vente sur saisie, le plaignant téléphone à nouveau au médiateur et laisse une adresse de courriel. Le médiateur l'informe qu'il ne peut plus intervenir puisque le dossier a fait l'objet d'un jugement mais que, renseignements pris, il doit encore être possible d'empêcher la vente en prenant contact avec l'huissier.

01017

Le plaignant souhaite suspendre provisoirement les paiements qu'il doit à la STIB en suite de plusieurs incidents de perception. La plainte est recevable. Le plaignant n'a pas laissé d'adresse mais le médiateur lui écrit à sa dernière adresse connue. Le solde restant dû est de 1460 euros, venant de plusieurs dossiers répartis entre divers huissiers. Le plaignant n'a jamais honoré le plan de paiement qui lui avait déjà été accordé. Le médiateur lui conseille de reprendre contact avec les huissiers.

01028

Madame L. n'avait pas pu présenter son abonnement au contrôleur. Elle avait faxé la copie de son abonnement mais elle avait négligé de verser les 8 euros de frais administratifs que la STIB lui réclamait. Ensuite, la STIB avait appliqué la surtaxe de 76 euros prévue dans ce cas. La plaignante n'avait pas donné suite et la STIB avait mis le dossier en recouvrement par voie d'huissier. C'est l'employeur de madame X. qui se fait son interprète, car la plaignante est illettrée. Il expose qu'elle n'a pas compris les injonctions que la STIB lui adressait. La STIB accepte de clôturer le dossier moyennant le paiement des 8 euros de frais administratifs et des frais d'huissiers.

01031

Le plaignant avait réglé les surtaxes dues par son fils mais il l'avait fait en trois paiements dont le dernier était parvenu hors délai. La STIB, entretemps, avait entrepris le recouvrement du solde par voie d'huissier. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, la STIB accepte de classer sans suite et de renoncer au remboursement des frais d'huissier. La STIB fait ainsi un geste commercial tenant compte que le fils est devenu titulaire d'un abonnement.

02003

La fille mineure de la plaignante circule sans titre de transport à deux reprises au moins. Le lendemain du deuxième incident, la plaignante acquiert un abonnement scolaire annuel. La STIB réclame les surtaxes de 76 euros pour le premier incident et de 190 pour le deuxième. La plaignante règle la première surtaxe. Pour la deuxième, elle limite son versement à 4 euros. La STIB lui réclame le solde de 186 euros et l'on en est au recouvrement par voie d'huissier. La plaignante argumente qu'elle avait demandé un abonnement et que sa demande était restée sans suite. En outre, elle dispose de titres promotionnels et le règlement prévoit seulement une surtaxe de 4 euros dans le cas où un titre gratuit n'a pas été oblitéré. La plainte est recevable.

Le procès-verbal a constaté l'absence de titre de transport, c'est-à-dire que le titre n'a pas été montré. La STIB est d'autant moins portée au compromis qu'elle relève une situation similaire dans ses archives. La plaignante avait déjà acheté un abonnement peu après un constat d'infraction. Le médiateur rédige le rapport et l'adresse exclusivement à la plaignante. La plaignante souhaite alors que l'abonnement lui soit remboursé afin de pouvoir payer la surtaxe. La STIB refusera de rembourser l'intégralité puisque l'abonnement a déjà été utilisé. Le médiateur suggère de demander l'échelonnement du paiement. Il clôture le dossier.

02004

Un incident de perception en 2004 donnait lieu initialement à des frais administratifs de 8 euros, à condition de présenter l'abonnement dans les trois jours. Faute d'avoir présenté l'abonnement, la cliente est redevable de 75 euros. La plaignante en paie 50. Le solde de 25 euros reste impayé. Finalement, la STIB procède. Un jugement est prononcé. Le médiateur informe donc la plaignante qu'il ne peut pas intervenir.

02006

Une adolescente fugueuse a été contrôlée plusieurs fois par les agents de la STIB, y compris alors qu'un avis de recherche avait été lancé. Ces contrôles ont amené la STIB à réclamer des surtaxes à la maman. Celle-ci s'adresse au médiateur. La plainte n'est pas recevable. La STIB classe sans suite sous condition de l'achat d'un abonnement annuel.

Remarque. Les contrôleurs doivent tenir compte des avis de recherche.

02013

Le jeune D. a montré l'abonnement d'un tiers et la surtaxe dans ce cas est de 380 euros, outre les frais administratifs et les frais d'huissier. Ce mineur ne fréquente plus l'école. Plusieurs autres dossiers sont restés impayés, y compris après jugement. La STIB accepte, pour des raisons sociales, d'abandonner la surtaxe et de s'en tenir aux frais administratifs et aux frais d'huissier, à la condition que les dettes précédentes soient apurées.

02020

Monsieur L, qui est sous tutelle, se plaint de recevoir du courrier qui devrait être expédié à son administrateur légal. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB et en informe le plaignant. La STIB prend contact avec l'administrateur de biens.

02021

Monsieur K. a obtenu un plan de paiement mais il demande d'échelonner sur un terme plus long. La plainte est recevable par le médiateur. Néanmoins, il n'est pas possible de donner satisfaction au plaignant parce que les huissiers ne peuvent pas accorder de délai exagéré.

02042

Madame S. doit une surtaxe en suite d'un incident de perception. Elle demande l'échelonnement de sa dette. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur indique comment demander un échelonnement à la STIB.

03011

La plaignante demande des nouvelles de son paiement d'une surtaxe. La STIB n'a reçu aucun paiement. Il s'avère que la plaignante doit deux surtaxes, l'une de 84 et l'autre de 190 euros. La plaignante ne conteste pas les infractions mais elle conteste le montant de la seconde surtaxe. Le médiateur informe la plaignante que sa plainte n'est pas recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, il explique que la deuxième infraction endéans 24 mois entraîne bien une surtaxe de 190 euros.

Remarque. Le document délivré au moment de l'infraction n'indique pas que la deuxième infraction endéans les 24 mois entraîne une surtaxe de 190 euros et la troisième une surtaxe de 380 euros.

03016

Une jeune fille a circulé sans titre de transport. Sa maman a réglé la surtaxe de 76 euros mais trop tard. Du fait du dépassement du délai, elle doit encore 8 euros. Elle a négligé de les payer et la STIB a transmis le dossier de recouvrement aux huissiers et, compte tenu des frais, la maman doit maintenant de l'ordre de 43

euros. La plainte est recevable. La STIB accepte que le paiement soit étalé. Le médiateur informe la plaignante que cet étalement entraîne des frais supplémentaires et que la loi le limite dans le temps.

03036

Monsieur A. se trouvait sans titre de transport au moment du contrôle. Le courrier de la STIB est envoyé à une adresse où il n'habite plus. Les nouveaux habitants ne font pas suivre son courrier. Il n'a donc pas pu payer la surtaxe de 84 euros. Les huissiers ont remis une sommation. C'est alors que Monsieur A. se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable. La STIB accepte de prendre en charge les frais d'huissier à condition que Monsieur A. règle la surtaxe dans les 10 jours.

03038

Revenant d'un long séjour à l'étranger, Madame M. reçoit une sommation à payer de l'ordre de 60 euros. Madame M. s'en étonne, car l'incident de perception date de plusieurs années. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB pour le même motif. Néanmoins, le médiateur informe Madame M. du détail de son compte. Madame M. s'était engagée sur un plan de paiement qu'elle n'a pas respecté jusqu'au bout. La STIB manifeste son intention de poursuivre devant les tribunaux.

03039

Monsieur G. joue de malheur. Un voleur s'est emparé de son portefeuille, qui contenait son abonnement mensuel du mois de mars. Deux fois en trois jours, les contrôleurs constatent que Monsieur G. circule sans titre de transport. La première surtaxe est de 84 euros. La seconde est de 114 euros (abonnement oublié la deuxième fois en moins de 24 mois). Bien qu'il n'y ait pas 30 jours écoulés depuis la plainte de Monsieur G. à la STIB, la plainte est recevable parce que la STIB a déjà répondu par un refus. La STIB a appliqué les règles et la plainte est sans fondement. Cependant, le médiateur suggère au plaignant de déposer une plainte pour le vol ou la perte de son portefeuille auprès d'un commissariat de police et d'expédier une copie du procès-verbal à la STIB. Monsieur G. n'insiste pas.

04034

Monsieur H. ne conteste pas l'infraction constatée par les agents de la STIB. Il s'adresse au médiateur afin d'obtenir des facilités de paiement. La plainte au médiateur n'est pas recevable, car il n'y a pas eu de plainte à la STIB pour le même motif. Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB et le plaignant obtient un plan d'apurement de sa dette.

05009

La plaignante ne conteste pas l'infraction pour laquelle la STIB lui réclame 84 euros. Elle demande des délais. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur transmet. La STIB accorde un plan de paiement.

05016

Monsieur T. avait oublié son abonnement. A ce moment, il lui suffisait d'expédier une copie et de régler les frais administratifs de 8 euros. Monsieur T ne remplit pas ces formalités dans les délais. Par conséquent, la STIB lui réclame la surtaxe de 84 euros. Monsieur T. demande à effectuer des travaux « d'intérêt général » au lieu de régler la surtaxe. La plainte est recevable, en raison de l'échange de courrier du plaignant avec la STIB. Le médiateur expose les raisons qui empêchent d'accepter la proposition de travaux d'intérêt général. Entretemps, la STIB accorde des délais de paiement.

06005

Un jeune homme a accumulé trois infractions au règlement sur la police des transports en quelques semaines. Les surtaxes cumulées dépassent les 500 euros. Le père du jeune homme s'adresse au médiateur car son fils est sous traitement médical. Il ne conteste ni les infractions ni les surtaxes qui en découlent. Il a d'ailleurs l'intention de payer les surtaxes. Mais il demande que la STIB tienne compte de la situation. Le médiateur ne peut pas intervenir car la plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le plaignant adresse donc un courriel à la STIB, avec copie au médiateur. Celui-ci confirme au plaignant qu'il reste à sa disposition si la réponse de la STIB ne donne pas satisfaction.

06010

La STIB n'accorde plus d'échelonnement des paiements. En suite de plusieurs incidents de perception, la STIB avait accordé un délai pour raison sociale. La plaignante s'adresse au médiateur dans l'espoir d'obtenir néanmoins un échelonnement avec un paiement mensuel fort réduit qui étalerait le paiement sur 18 mois. Le médiateur lui conseille de s'en tenir au délai imposé par la STIB afin d'éviter les frais d'huissier.

06015

En suite d'un incident de perception, la plaignante demande confirmation du montant de la surtaxe. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur confirme le montant.

06020

En suite d'un incident de perception, le plaignant estime que l'amende est excessive. Il espère que l'intervention du médiateur soit suspensive. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant en insistant sur le fait que son intervention n'est pas suspensive.

06027

La plaignante ne s'explique pas le montant de la surtaxe que la STIB lui réclame. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Néanmoins, le médiateur lui donne les explications souhaitées.

07017

Une institution de protection de la jeunesse intervient pour deux de ses protégés qui n'ont pas pu présenter de titre de transport valable au contrôleur. L'institution ne dispose pas de budget pour acquitter la surtaxe et les deux jeunes ont peu de ressource. L'institution suggère de remplacer la surtaxe par des travaux d'intérêt général.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur en informe l'institution. En même temps, il indique que la STIB ne peut pas imposer des travaux d'intérêt général. Seul le Juge peut le faire. En revanche, la STIB décide de classer les deux affaires moyennant le versement d'une surtaxe réduite à 8 euros, au motif que des abonnements VIPO ont été délivrés dans les jours qui ont suivi le contrôle.

07024

Monsieur S. demande des délais pour s'acquitter de la surtaxe de 84 euros réclamée par la STIB à la suite d'un contrôle. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser au département de la STIB en charge du recouvrement des créances.

07025

Monsieur D. intervient en faveur de deux tierces personnes qui n'ont pas pu présenter de titre de transport valable. La plainte n'est pas recevable, faute d'intérêt personnel du plaignant. Néanmoins, la STIB accorde des délais de paiement.

07029

Monsieur L., qui représente une institution, demande les coordonnées des huissiers et des informations sur un dossier d'infraction. La plainte n'est pas recevable. Le dossier n'existe pas.

08003

Madame C. propose un « arrangement » en suite d'un incident de perception advenu à son fils. Elle a payé la surtaxe mais elle souhaite une réduction sur l'achat d'un abonnement annuel. Selon elle, cette réduction serait équivalente au montant de la surtaxe.

La plainte n'est pas recevable faute d'une plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser d'abord à la STIB.

08018

En suite de plusieurs incidents de perception, la STIB avait néanmoins accordé un délai de paiement. La plaignante demande maintenant un plan de paiement et l'abandon d'une des surtaxes.

La plainte est recevable. La STIB maintient les surtaxes et le délai de paiement qui avait été accordé.

08019

La plaignante se tourne vers le médiateur alors qu'un jugement a déjà été prononcé, qui la condamne à régler une surtaxe en suite d'un incident de perception. Le médiateur doit donc se déclarer incompétent. Néanmoins, la plaignante obtient un échelonnement de sa dette à la STIB.

08037

La STIB réclame le paiement de plusieurs surtaxes dues pour des incidents de perception successifs. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur conseille cependant de s'adresser aux huissiers afin de regrouper les plans d'apurement, ce qui réduit les frais.

09002

Monsieur M. est en plein désarroi. En suite de plusieurs incidents de perception, un jugement l'oblige à régler le solde des surtaxes qu'il doit à la STIB outre les frais d'huissiers et de procédure.

La plainte n'est pas recevable car le médiateur ne peut s'opposer à une décision de justice.

09034

Monsieur L. circulait sans titre de transport. Il demande des délais de paiement. La plainte n'est pas recevable. Tenant compte des circonstances, Monsieur L. obtient les délais.

10017

Monsieur B. se plaint de « voies de fait » lors du constat qu'il voyageait sans titre de transport. La plainte pour la surtaxe est recevable mais non fondée. La question des voies de fait a fait l'objet d'une condamnation de Monsieur B.

10070



Un voyageur demande l'intervention du médiateur afin d'obtenir des facilités de paiement suite à un incident de perception de 84 €. En réalité il s'agit du remboursement de 190 € étant donné qu'un premier incident survenu endéans les deux ans avait déjà été classé pour 8€. Le dossier est irrecevable faute de preuve d'une plainte préalable à la STIB et le médiateur lui conseille de s'adresser directement aux huissiers en vue d'obtenir un plan de paiement.

11024

Un service social demande un plan de paiement pour une surtaxe infligée à un de ses administrés. Suite à l'intervention du médiateur la STIB prolonge le délai. A la fin du délai prolongé seuls 16 € sur les 84 ont été payés. La STIB a par conséquent transmis le dossier aux huissiers.

11041

Une cliente contacte le médiateur pour lui demander de résoudre ses problèmes avec l'huissier de justice dans un dossier de recouvrement de surtaxe. La plainte est irrecevable.

12031

Monsieur D. téléphone au médiateur alors que, en exécution d'un jugement, la vente de ses biens est fixée dans trois jours. Sa créance s'élève à quelques centaines d'euros comprenant les frais. Le médiateur répond qu'il ne peut intervenir dans l'exécution d'un jugement. Cependant, rien n'interdit au plaignant de s'adresser aux huissiers et de leur proposer un paiement immédiat.

12037

Maître M, avocat, intervient en tant qu'administrateur provisoire. Madame Z, qui s'était trouvée sans titre de transport, a négligé de s'acquitter de la surtaxe et n'a pas répondu aux rappels et sommations. La STIB a fait citer à comparaître devant le Juge de Paix. L'intervention de Me M. n'est pas une plainte recevable, faute de plainte auprès de la STIB. En outre, le médiateur doit se retirer lorsqu'une affaire prend un tour judiciaire.

Le médiateur favorise les contacts entre Me M. et la STIB. Me M. fait une proposition de règlement. La STIB l'accepte sous condition que le paiement soit immédiat.

12039

Le fils de Madame T. n'a pas pu montrer de titre de transport au contrôleur. C'est le deuxième incident en moins de 24 mois. La surtaxe de 84 euros est restée impayée. Madame T, qui vient de prendre connaissance de la sommation des huissiers, s'adresse directement au médiateur. Aucun contact n'a été pris avec la STIB ou avec les huissiers. Le médiateur informe Madame T. de l'irrecevabilité de sa plainte. Il la met au courant de l'état du dossier et il lui suggère de prendre contact avec les huissiers.

12043

Madame B. n'a pas pu montrer de titre de transport au contrôleur. C'est le deuxième incident de perception en 24 mois. Madame B. a demandé à la STIB de réduire la surtaxe, qui est de 190 euros en raison de l'incident précédent. La STIB a refusé. La plainte au médiateur est recevable.

La STIB ne diminuera pas la surtaxe. En revanche, elle peut accepter un plan de paiement à condition que Madame B. en fasse la proposition et qu'elle s'y tienne strictement.

12045

Il y a cinq ans, Madame C a payé deux fois une surtaxe de 55 €. Elle a adressé un courrier à la STIB qui n'a jamais répondu. En réalité cette lettre n'est jamais parvenue à la STIB. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, Mme C est informée que la STIB a bien reçu un double paiement de sa part mais qu'elle ne doit lui rembourser que 35 € et non pas 55. En effet, la surtaxe qui n'avait pas été payée dans les 10 jours à l'époque était passée de 55 à 75€. Donc le deuxième paiement de 55 € servait à concurrence de 20 € à compléter la surtaxe. Madame C doit s'adresser à la STIB pour obtenir ce remboursement. Un remboursement de ce type ne se fait que sur demande parce qu'en automatique il s'avère souvent impossible suite à des changements d'adresse.

12048

Madame JV s'est plainte au médiateur en 2008 pour des dossiers de surtaxe. Elle devait à ce moment-là 84 € pour une première infraction et 190 € + les frais pour une seconde. Suite à l'intervention du médiateur, en mars 2008, la STIB avait accordé un traitement très favorable dans ces dossiers. La cliente revient à la charge. La plainte est irrecevable étant donné que l'Arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991 qui régit la médiation exclut de déposer une même plainte pour le même motif lorsque le dossier est clôturé. Cependant, hors médiation, le médiateur donne quelques conseils à Madame JV.

12049

Mademoiselle B a égaré son abonnement annuel au moment du contrôle. Elle doit payer 8 € endéans les 10 jours ouvrables. Elle retrouve son abonnement au moment où ce délai est dépassé. La plainte n'est pas recevable mais le médiateur obtient de la STIB qu'elle lui accorde un délai supplémentaire.

## 2.2. Réseau

### 2.2.1. Lignes et horaires

01002

Un client se plaint de la suppression du tram 52. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

01018

Madame T. se plaint des liaisons en tram de la place Liedts à la chaussée de Vleurgat. Elle demande de rétablir la ligne 93. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser à la STIB-Relations clientèle.

01024

La plaignante demande une attestation en suite du retard d'un bus de la ligne 59. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur communique les adresses de la STIB où elle pourra obtenir l'attestation.

01025

Monsieur C. se rend tous les jours à la station gare du Nord pour y prendre le train. Il emprunte la ligne 25 à Diamant. Il se plaint d'une fréquence trop basse de la ligne 25 quand il la compare aux trams qui vont à la gare de Schaerbeek. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur examine les horaires et constate qu'il y a 7 passages du 25 pour 5 du 24 qui vont à la gare de Schaerbeek, outre les 5 passages du 23 (Heyssel). Le médiateur en informe le plaignant. Celui-ci met en doute l'application de cet horaire.

#### Remarque

Cette plainte met le doigt sur les dérégulations par rapport à l'horaire théorique. Peut-être pourrait-on réduire ces écarts en rétablissant les postes fixes de contrôleurs ?

01038

La plaignante demande une attestation en suite d'un retard de trente minutes du métro, le matin même. Le médiateur l'informe que la plainte n'est pas recevable et qu'il transmet la demande au « Contact Centre » de la STIB. Celui-ci promet de traiter le jour même.

02002

La plaignante disposait, avant la réforme récente du réseau, d'une liaison entre son travail et son domicile. Elle est maintenant obligée de changer de bus mais elle doit attendre à un endroit mal éclairé. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur lui indique un meilleur itinéraire.

02024

Madame B. rejoint son travail par le 71, qu'elle emprunte de la gare Centrale à l'ULB. Elle observe que le cadencement est de 12 minutes au lieu de 6 minutes précédemment. L'attente est plus longue et le bus est plein. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

02027

Madame M. rejoint son travail par le 71, qu'elle emprunte de la gare Centrale à la place Flagey. Elle observe que le cadencement est de 12 minutes au lieu de 6 minutes précédemment.

L'attente est plus longue et le bus est plein.

Le plus grave est que, le soir, Madame M. rate la correspondance du train, ce qui lui fait perdre une heure. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

02029

02030

02032

Ces trois plaintes sont identiques à la précédente. Elles ont été traitées de même.

03010

Monsieur D. demande des dépliants destinés à des chauffeurs d'autocar qui ont à se déplacer en tram du parking Mabru (quai des Usines) à la gare du Midi. Le médiateur transmet à la STIB mais il informe déjà Monsieur D. que le tram 4 offre la meilleure solution.

03030

Monsieur V. se plaint des fréquences sur le réseau en général. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

03033

Monsieur V. se plaint du réseau en général et d'une grève en particulier. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

0343

Le service du métro a été interrompu. Madame T. souhaite une attestation pour son employeur. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet. La STIB délivre l'attestation.

04001

Madame D, qui possède un abonnement annuel, s'estime lésée par l'adaptation des horaires de la ligne de tram 23 à partir du mois d'avril 2008. La STIB a réduit les fréquences du mercredi après-midi. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur l'en informe. Il lui indique les moyens les plus faciles de se plaindre à la STIB.

04009

Madame V. se plaint des retards répétitifs sur la ligne de tram 4. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

04020

Monsieur D. s'étonne que des trams 56 barrés n'ouvrent pas leurs portes à la rue Couverte (gare du Midi) alors qu'ils affichent la destination « Lemonnier ». La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le plaignant s'adresse alors à la STIB et il obtient l'explication : ces trams rebroussement dans le tunnel avant d'atteindre le quai de la station Lemonnier.

06017

Monsieur F. se plaint du retard systématique du métro de 6h12 à Alma en direction du centre. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur transmet et s'inquiète des explications.

06018

Monsieur M. regrette la disparition du tram 18 qui reliait directement son domicile à son lieu de travail. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur lui suggère d'utiliser la nouvelle ligne 51 en combinaison avec le 97 ou avec le bus 48.

06032

Le plaignant fait état d'un courriel à la STIB qui serait resté sans réponse. Ce courriel suggérait des améliorations. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Le plaignant revient plusieurs fois à la charge. Vérification faite, la STIB avait répondu. Le plaignant n' « avait pas vu »

07003

Deux jours de suite, qui sont les deux premiers jours de l'horaire des grandes vacances, Madame W. voit passer le bus « en avance » à l'arrêt. Elle attend le bus suivant. Elle rate le train et doit alors attendre une heure. Madame W. craint que la STIB applique un autre horaire que celui qu'elle affiche et qu'un bus ait été supprimé sans prévenir. La plainte est alors irrecevable, parce que Madame W. ne s'est pas encore adressée à la STIB. Elle le fait. Elle reçoit une réponse qui ne la satisfait pas et elle revient vers le médiateur.

Il s'avère que le bus « en avance » était le précédent qui était en retard. Le suivant était également en retard. Les fréquences de grandes vacances sont les mêmes que pendant la période scolaire. Les horaires sont quasi identiques, à deux minutes près pour ce qui est du passage à l'arrêt concerné. La STIB n'a pas supprimé de bus sans prévenir. Ensuite, le médiateur constate que les horaires sont mieux respectés, et même à la minute près. Il informe la plaignante du résultat de son enquête.

07005

Monsieur F. perd chaque jour une demi-heure sur le trajet Albert-Legrand, en suite de la coupure de la ligne à Churchill. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB.

07010

Monsieur T. se plaint des modifications du réseau en général. Il cite les lignes 23, 24, 25, 33, 55. En particulier à Meiser, il a remarqué le passage de 6 trams successifs avec terminus Buyl. Il a attendu 45 mn le premier 23. Il a mis 2 heures pour rejoindre la place Albert.

07016

Une habitante de Neder-Over-Heembeek se plaint des horaires en vigueur pendant les vacances. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur suggère un autre itinéraire. La plaignante annonce qu'elle l'essaiera.

07020

Un usager fait parvenir au médiateur une série de suggestions pour l'exploitation du réseau à la gare du Midi. Le tram 3 barré devrait venir en surface à la rue Couverte afin de faciliter les transferts. La plainte

n'est pas recevable faute de plainte auprès de la STIB. La STIB a supprimé le 3 barré à partir de septembre 2008.

07021

Madame G. déplore la nouvelle organisation du réseau après le 30 juin, en particulier les lignes de tram 3, 23 et 24. Même en prenant le premier train du matin, Madame G. ainsi que ses collègues arrivent trop tard à la crèche où elles travaillent. Le soir, elles devraient désormais attendre le train qui part une heure plus tard car le premier tram qui passe après la fermeture de la crèche est trop tard pour leur train habituel. Madame G. ne s'est pas encore plainte à la STIB de sorte que sa plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur suggère de se plaindre auprès de la STIB-Relations clientèle.

07026

Madame K. se plaint du trajet en tram du rond-point de l'Etoile à la gare du Midi par les lignes 24 et 3. Madame K. rate systématiquement la correspondance avec le train. La plainte n'est pas recevable car Madame K. ne s'est pas encore plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur lui propose d'essayer la ligne 94 et le métro. La plaignante n'est pas satisfaite de cette alternative parce qu'il n'y aurait pas assez de 94.

08008

Une firme riveraine de la ligne 3 (prémétro nord-sud) s'inquiète des itinéraires vers Meiser. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Manifestement, le client a été mal informé. Il avait retenu que des 3 barrés s'arrêtaient à la Gare du Nord. Ne voyant pas de 3 barrés, il demandait comment distinguer les bons 3. En réalité, tous les 3 ont leur terminus à la gare du Nord, mais certains poursuivent vers Meiser sous le numéro 25. Le médiateur en informe le plaignant, hors médiation.

08027

Il s'agit de la ponctualité de la ligne de tram 94 entre Boitsfort et Herrmann-Debroux. La plainte est recevable. Vérification faite, ce tronçon ne montre pas d'écart anormal à l'horaire.

09015

Monsieur E. circule chaque jour entre Uccle et Jette. Depuis les dernières modifications du réseau, ce trajet lui prend plus d'une heure. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur en informe le plaignant. Avec l'accord de ce dernier, il transfère au département des Relations clientèle.

09029

Le plaignant conteste les limites de la zone MTB. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

09041

La plainte porte sur la qualité du service de la ligne de tram 25. La STIB a répondu que ses ressources étaient limitées. La plainte est recevable. Le médiateur indique, après consultation de la STIB, que la ligne 25 sera desservie par de nouveaux véhicules lorsque ceux-ci arriveront sur le réseau.

09046

Madame M. prend un bus très tôt le matin pour se rendre au travail. Ce bus n'est jamais à l'heure. De plus, elle rate la correspondance avec le tram. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur propose néanmoins un itinéraire de remplacement qui utiliserait la gare de chemin de fer. Mais il n'y a pas de train sur cette ligne aussi tôt le matin.

09050

La plainte porte sur la vétusté des trams qui desservent la ligne 92. La plaignante demande un dédommagement, compte tenu des pannes, des retards et autres incommodités. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

09055

Le plaignant regrette que la STIB n'ait pas, selon lui, renforcé son offre pour la Journée Sans Voiture. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

09060

La plainte porte sur la ligne 25. Bien que la plainte ne soit pas recevable, le médiateur informe que la STIB a passé commande de nouveaux trams.

09065

Le bus 65 ne va plus à De Brouckère. Le 66 est trop irrégulier. La plainte n'est pas recevable.

10009

Monsieur M. se plaint de retards et de pannes de la ligne 97. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur oriente le plaignant vers le département Relations clientèle de la STIB.

10011

Monsieur V. se plaint d'un manque d'égard au confort des voyageurs sur la ligne 63 en soirée. Non seulement il est obligé d'attendre dans l'abribus, pratiquement à tous vents, pendant que le conducteur se repose au terminus du bus 63 au Cimetière de Bruxelles. Mais encore la ponctualité laisse à désirer et la conduite est exagérément sportive. Il se demande si quelqu'un contrôle encore le soir. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

10019

La plainte porte sur le cadencement de la ligne de bus 66. Elle n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le plaignant s'adressera à la STIB.

10026

La plainte porte sur la surcharge de la ligne 25. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur informe le plaignant que la STIB achètera des trams supplémentaires.

10027

Le plaignant a dû attendre le métro pendant 20 minutes à Arts-Loi en direction de Ribaucourt. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

10050

Un usager se plaint d'avoir raté un rendez-vous d'embauche suite à un retard sur la ligne 25. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui conseille de s'adresser à relations clientèle.

10068

Une cliente demande au médiateur de lui fournir une attestation kilométrique. La plainte est irrecevable et le médiateur l'oriente vers le service « relations clientèle ».

10076

Monsieur V. a constaté que quatre trams se trouvaient ensemble à la place des Bienfaiteurs. Monsieur V. s'est enquis auprès d'un superviseur de la raison pour laquelle aucun tram ne circulait. Le superviseur répond qu'on attend un bus.

Le superviseur aurait pu dire que la ligne était en panne et que le bus en question était un bus de substitution destiné à permettre aux voyageurs de poursuivre leur voyage malgré tout.

Monsieur V. ne l'a pas entendu de cette oreille. Il est persuadé que la STIB accumule des trams à la place des Bienfaiteurs et qu'aucun tram ne part aussi longtemps qu'un bus n'est pas arrivé. Monsieur V, qui se présente comme un spécialiste des transports en commun, tire argument de cet incident pour critiquer la gestion de la STIB en général. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable et le médiateur l'en informe. Monsieur V. s'est adressé simultanément à la STIB. Il ne revient pas vers le médiateur.

10077

Monsieur C. est navetteur. Chaque jour, il emprunte le tram 25 pour rejoindre la gare du Nord. Il a retenu que cette ligne allait bientôt recevoir de nouvelles voitures du type 3000. Il constate que ce n'est pas encore le cas, alors que des T3000 circulent sur la ligne 23. Ce choix lui paraît dicté par le fait que le 23 circule dans les « beaux quartiers ». La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Néanmoins, sans se faire le porte-parole de la STIB, le médiateur rassure le plaignant. La STIB a déjà communiqué qu'elle commanderait 102 trams.

10081

Monsieur F. conte ses mésaventures sur la ligne de bus 63. Il ne s'est pas encore plaint à la STIB, ce qui oblige le médiateur à l'informer de l'irrecevabilité de sa plainte. Monsieur F. remercie le médiateur. Il se plaindra auprès de la STIB avant de revenir, éventuellement, vers le médiateur.

11005

Un utilisateur régulier de la STIB émet des considérations générales sur le fonctionnement de celle-ci (retards, sécurité, attitude des chauffeurs, prix...). La plainte est irrecevable. Le médiateur lui conseille de s'adresser au service « relations clientèle ».

11016

Un client se plaint du non respect des horaires sur la ligne 50. La plainte est irrecevable. Le médiateur lui conseille de s'adresser au service « relations clientèle ».

11018

Un usager se plaint d'avoir dû pointer une deuxième fois et donc de devoir payer deux fois suite à un retard sur la ligne. La plainte est irrecevable.

11026



Un voyageur se plaint que suite à un incident il a non seulement dû quitter la station de métro après avoir pointé son titre de transport mais que dans la foulée il a fait une chute et souillé ses vêtements. La plainte est irrecevable et le médiateur lui conseille de s'adresser directement à la STIB.

11033

Un usager se plaint des retards répétitifs sur la ligne 59. La plainte est irrecevable.

11042

Une utilisatrice se plaint d'un retard et d'une erreur d'affichage du terminus sur la ligne 60. La plainte est irrecevable.

11051

Une utilisatrice se plaint des retards à répétition du bus 61. La plainte est irrecevable.

12030

Madame B. a attendu le bus 43 vers le Vivier d'Oie pendant 45 minutes. Le premier n'est pas passé. Le deuxième et le troisième étaient limités au Homborch.

La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

### 2.2.2. Arrêts

01021

Monsieur A. s'inquiète du projet d'un abri de l'arrêt Stade Fallon de la ligne de bus 28. Sa première plainte à la STIB date de plus de trois ans. La plainte au médiateur est recevable. Le médiateur se renseigne à la STIB et il informe le plaignant que l'abri reste prévu. Il est repris dans un projet coordonné avec un aménagement communal et que la réalisation est programmée.

05007

Monsieur G. exploite une entreprise riveraine d'un arrêt. Il souhaite que cet arrêt soit déplacé. La plainte n'est pas recevable puisqu'il ne s'agit pas d'un usager. Le médiateur en informe le plaignant.

07014

Monsieur P. travaille en ville. En raison des encombrements du centre, il souhaite abandonner sa voiture à Merode et prendre le métro. Mais le parking en voirie est payant dans tout le quartier. Monsieur P. suggère que les usagers du transport public disposent d'un « abonnement parking riverain », c'est-à-dire d'un parking gratuit. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB.

08033

Monsieur H. se plaint d'un arrêt à proximité de son domicile. Une plainte d'un riverain n'est pas recevable par le médiateur.

11028

Une usagère se plaint du fonctionnement et de l'implantation d'un arrêt sur la ligne 57. La plainte est irrecevable, le médiateur transmet à la STIB.

## **2.3. Agents**

### 2.3.1. Arrêts non respectés

01005

Un conducteur de bus ne s'est pas arrêté, ce qui a empêché la cliente de descendre. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de la plaignante.

01015

Un tram ne s'est pas arrêté à l'arrêt Villalobar. Le plaignant, sur l'embarcadère, avait pourtant fait signe. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser à la STIB-Relations clientèle.

03002

Monsieur N. attendait un bus qui est passé sans s'arrêter. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser à la STIB-Relations clientèle.

10097

Un tram de la ligne 94 n'a pas marqué l'arrêt. Monsieur F. regrette aussi que la ligne 93 soit supprimée. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

10098

Le bus de la ligne 21 ne s'est pas arrêté. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

10101

Un soir, Monsieur N. se trouvait dans un bus de la ligne 63. Il voulait quitter le bus à l'arrêt Plasky. Le bus ne s'y est pas arrêté. Il s'aperçoit que le bus emprunte l'avenue du Diamant. Le bus ne s'arrête pas non plus à l'arrêt Diamant. Monsieur N. demande où sera le prochain arrêt. C'est à Meiser. Monsieur N. remercie le chauffeur. Celui-ci lui répond alors que, la prochaine fois, il ne devra plus frapper à la vitre de la cabine de conduite. Monsieur N. se plaint au médiateur de l'« arrogance » du chauffeur. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

### 2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

03009

Monsieur M. se plaint de la manière de conduire agressive du conducteur d'un tram de la ligne 94 sur l'avenue Louise. Monsieur M. souhaite l'anonymat. La plainte restera donc sans suite.

11050

Une voyageuse se plaint d'avoir subi un choc à la colonne vertébrale suite au un freinage brusque d'un bus. La plainte n'est pas recevable.

### 2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

01032

La plaignante, relayée par le Centre pour l'Egalité des Chances, fait état de difficultés relationnelles avec un conducteur de tram en particulier. Plus précisément, elle se dit victime de discrimination en suite d'un incident à propos d'une poussette. Selon elle, sa première plainte par courriel à la STIB était restée sans réponse. La plainte au médiateur est recevable. D'une part, le médiateur demande de préciser en quoi le comportement du conducteur était discriminatoire. D'autre part, le médiateur constate que la STIB avait répondu également par courriel et il fait copie de la réponse à la plaignante. Finalement, celle-ci se déclare satisfaite de la réponse de la STIB.

01033

Monsieur N. s'est rendu dans une agence commerciale. Il se plaint de ce qu'une dame arrivée après lui avait un ticket portant un numéro inférieur au sien. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur indique les moyens de se plaindre à la STIB.

02015

Le plaignant téléphone. Il tient à conserver l'anonymat. Il réagit à l'annonce des amendes pour incivilité. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur en informe le plaignant.

02034

Madame D. se plaint de l'agressivité d'un chauffeur de bus. Lorsqu'elle lui avait montré son abonnement en montant dans le bus, le chauffeur lui avait dit « Avance ! » Ensuite, comme elle insistait, il a crié « Dégage ! » La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante et il lui indique le moyen de se plaindre à la STIB.

02037

Un chauffeur de bus a quitté le véhicule pour fumer sur le trottoir, alors que ce n'est pas au terminus. Une passagère s'en plaint. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur indique le moyen de se plaindre à la STIB.

02044

Un voyageur buvait une bouteille d'eau dans une station de métro. Cela se passe au moment d'une campagne de sensibilisation à ce que la STIB appelle des incivilités. Le voyageur se plaint d'avoir été agressé verbalement par le contrôleur qui lui a fait la remarque. Il ne s'est pas encore plaint à la STIB. Sa plainte au médiateur est irrecevable.

03014

Une cliente se plaint du comportement agressif d'une conductrice de bus. Au terminus, la cliente s'était enquis de l'heure du départ. Elle n'avait obtenu pour toute réponse qu'un discours sur la difficulté de la tâche des chauffeurs. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de la plaignante.

03034

Un anonyme dénonce le comportement d'agents autour d'une station de métro. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB.

03040

Le plaignant dénonce un conducteur de métro qui, simultanément lit, fume et conduit. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB.

04005

Monsieur D. se plaint des agents de la SNCB et de la STIB, en général. Il avance que les usagers agressifs ne font que répondre à l'agressivité des agents du transport public. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant. Celui-ci demande de transmettre. Le médiateur invite le plaignant à s'adresser à la SNCB, d'une part ; directement à la STIB, d'autre part.

04006

Monsieur P. a constaté qu'un préposé au guichet a poursuivi son repas au lieu de lui donner le renseignement qu'il demandait. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB.

04010

Madame V. circule en chaise roulante. Un samedi, elle se rend à Erasme. C'est un déplacement imprévu. Le métro l'amène d'abord à Beekkant. Là, le service est interrompu par des travaux. La STIB propose un minibus. Ce minibus n'est pas arrivé. (Et pour cause : il n'y a pas de minibus le samedi.) Madame V. attend quatre heures sans succès. Il est trop tard pour Erasme. La STIB invite Madame V. à reprendre place dans un métro vers Stockel. En réalité, cette rame va d'abord au terminus en arrière-gare de Beekkant où Madame V. est encore laissée dans l'obscurité pendant un quart d'heure avant que la rame démarre enfin vers Stockel.

Remarque. Informer le personnel du métro qu'il n'y a pas de minibus le samedi.

04017

La plaignante décrit le comportement d'un conducteur comme raciste. La plaignante agit pour compte d'un tiers. Par conséquent, la plainte n'est pas recevable, faute d'intérêt personnel. Le médiateur en informe la plaignante.

04023

Monsieur M. dénonce le comportement d'un agent, sans le désigner. Sa conduite est dangereuse et son langage grossier. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

04028

Madame S. écrit au médiateur en suite d'un incident avec un conducteur de bus à un terminus. Madame S, qui ne réside pas à Bruxelles, y vient tous les mois. Elle emprunte généralement le métro. Comme elle voit un bus à proximité de sa station de métro habituelle, et que la destination du bus se trouve sur son itinéraire, elle se demande si elle ne gagnerait pas du temps en prenant ce bus. Elle voudrait le demander au conducteur. Mais celui-ci refuse de lui répondre. Il n'ouvre pas la porte et il fait signe de s'adresser au conducteur d'un autre bus, également à l'arrêt mais qui affiche une autre destination. Madame S. insiste parce que cet autre bus ne l'intéresse pas. Elle n'obtient toujours pas de réponse. De guerre lasse, elle se décide à marcher vers le métro. Mais elle se ravise, se disant que, tout de même, si ce bus va bien où elle souhaite se rendre, ce serait dommage de ne pas le prendre. Elle tapote donc la porte du bus en espérant que le conducteur comprendra ses intentions. Madame S. a alors droit à une logorrhée dont elle nous épargne le détail. Madame S. s'adresse alors au conducteur de l'autre bus, où se trouvent encore d'autres membres du personnel de la STIB. Madame S. prend ces personnes à témoin. Elle n'obtient pas le moindre secours. Ce n'est pas leur affaire. La plainte au médiateur n'est pas recevable, parce que la plaignante n'a pas encore introduit de plainte à la STIB. Le médiateur lui indique le moyen de saisir la STIB-Relations clientèle. Celle-ci fait une lettre d'excuses. La plaignante a la bonté de s'en contenter et d'en informer le médiateur.

05015

Madame D. quitte la rame du métro lorsqu'un passager est saisi d'un malaise. Elle expose au médiateur que les agents de la STIB n'ont pas porté secours. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur se renseigne. Les rapports du dispatching et des services de secours montrent bien que la personne a été secourue. Le médiateur en informe la plaignante.

05017

Madame B. a demandé à un conducteur si le bus allait à la Gare Centrale. Sa question, même répétée, est restée sans réponse. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

05018

Madame H. se trouvait dans un bus que la STIB a dévié en raison d'un événement. Le conducteur n'a pas annoncé la déviation. Au terminus provisoire, il a d'abord insulté l'ensemble des clients, avant d'enfin ouvrir les portes. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Madame H. se plaint donc à la STIB.

06008

La plaignante avait l'intention d'acquérir un billet à bord d'un bus. Elle ne disposait pas de monnaie. Elle a présenté un billet de 20 euros. Le conducteur n'est pas tenu au change des coupures supérieures à 5 euros. Le chauffeur s'est exprimé en termes inadéquats. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB.

06036

Le chauffeur d'un bus a obligé un monsieur aveugle à choisir entre payer 2 euros et « descendre du bus », alors que ce client montrait sa carte d'handicapé de la vue. La plainte n'est pas recevable mais le médiateur transmet à la STIB pour la facilité du plaignant et avec son accord. Pour mémoire : les aveugles munis de leur carte délivrée par la SNCB voyagent gratuitement.

07009

Monsieur B. a fait remarquer au chauffeur du bus qu'il avait éclaboussé un piéton. Le chauffeur ne l'a pas entendu de cette oreille. L'échange de vue a dépassé les limites de la bienséance. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

07054

Monsieur C. se plaint de voies de fait au moment d'un contrôle. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB.

10003

Madame D. se plaint d'un chauffeur de la ligne de bus 64 qui a téléphoné pendant tout le trajet. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur indique à la plaignante les moyens de se plaindre auprès de la STIB.

10020

Monsieur W. est monté par une porte du milieu à bord d'un bus de la ligne 38. Le conducteur lui fait des remontrances exagérées. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

10051

Plainte irrecevable. Agent qui tire la langue à un passager.

10069

Un client se plaint d'avoir été insulté par un chauffeur de bus. La plainte est irrecevable. Le médiateur lui conseille de s'adresser au service « relations clientèle ».

10088

La maman de deux très jeunes filles se plaint d'un chauffeur. La plus jeune avait demandé si le bus allait bien vers Schuman. Le conducteur le prend mal car le bus est au terminus et il n'y a donc qu'une direction. Il injurie la jeune fille, la traitant entre autres de « débile ». Il l'oblige à quitter le bus. La grande sœur, qui a déjà payé sa place, dit au conducteur qu'il n'a pas le droit de les insulter. Elle est également obligée de quitter le bus. Si ces jeunes filles ont posé cette question, ce n'est pas pour se moquer de ce conducteur irascible. C'est pour la raison simple qu'à un autre endroit de la même ligne, l'une d'elles s'était trompée de sens.

La plainte au médiateur n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur indique comment se plaindre à la STIB.

10096

Le plaignant se présente comme un éducateur. Il a assisté dans le métro à un contrôle des billets. Un jeune homme a tenté de s'enfuir et les contrôleurs ont fait usage de violence. Selon le plaignant, un contrôleur aurait maintenu cette personne tandis qu'un autre lui aurait porté un coup à la tête avec le poing fermé. La plainte au médiateur n'est pas recevable parce que le plaignant n'a pas adressé de plainte à la STIB. Un autre motif d'irrecevabilité est qu'il n'a pas d'intérêt personnel.



11046

Une cliente se plaint du comportement d'un conducteur qui a refusé de l'aider à hisser sa poussette dans le tram. La plainte est irrecevable.

12018

La responsable d'un centre de jour rapporte l'incident qui est advenu le jour même à l'un de ses membres sur la ligne 64. La plainte est irrecevable.

12044

Madame D. expose la relation d'une altercation avec le chauffeur d'un bus. Une maman montait dans le bus avec une poussette et ses enfants. La porte s'est refermée et un enfant est resté hors du bus. Le bus a démarré. Le chœur des passagers a protesté. Le chauffeur a mal pris les remontrances de Madame D. Il est sorti du bus et s'est montré déterminé à ne pas poursuivre sa route. Après quelques minutes, il a cédé aux supplications d'une passagère qui craignait d'être en retard à la sortie d'école. Il a alors roulé excessivement lentement. La plaignante ajoute que le chauffeur téléphonait en conduisant. Finalement, elle donne un échantillon des insultes qu'elle a subies en quittant le bus.

La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur indique les moyens de se plaindre à la STIB.

12047

Monsieur AT se plaint d'avoir été victime de la grossièreté d'un chauffeur de bus sur la ligne 95. La plainte est irrecevable.

#### 2.3.4. Portes

01009

Monsieur W. a été coincé par une porte de la rame de métro où il montait. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur indique les moyens de se plaindre à la STIB.

02012

Le plaignant a observé un incident de fermeture des portes au Heysel. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser d'abord à la STIB.

02046

Madame D. se plaint d'un conducteur de tram qui fermait la porte sans attendre. Elle affirme qu'elle n'a pas été la seule victime de ce comportement. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante et il lui indique les moyens de se plaindre à la STIB.

03021

Madame D. se plaint du chauffeur d'un bus qui a fermé ses portes sans lui laisser le temps de monter à bord. Madame D. et d'autres voyageurs ont rattrapé le bus et ont frappé sur la porte. Le conducteur n'a plus ouvert.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle. La STIB explique à la plaignante que le chauffeur a strictement respecté la consigne.

Remarque. Le conducteur ne peut plus ouvrir une porte qu'il vient de fermer, dès lors que le bus quitte son arrêt. C'est une consigne dictée par la sécurité des voyageurs même. Mais l'incident révèle que les voyageurs ne connaissent pas tous cette consigne. Sans doute la STIB pourrait-elle, à l'occasion d'une campagne, rappeler cette consigne et l'expliquer. Comme la règle semble mieux comprise pour le métro, le message pourrait se fonder sur cet acquis, dans le sens de « ce que vous faites pour le métro, faites le aussi pour le tram et le bus. S'il a fermé ses portes, laissez le partir. Un autre suit. » Sur d'autres réseaux, les brochures des horaires et des tarifs incitent les voyageurs à se trouver à l'arrêt 5 minutes avant le départ théorique du bus selon l'horaire.

03027

Monsieur B. s'insurge contre la fermeture des portes du métro, qu'il juge intempestive. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant. Il transmet à la STIB-Relations clientèle.

03031

Madame S. estime que le conducteur du métro a fermé les portes de manière intempestive. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

05001

Monsieur W. se plaint d'un conducteur de bus. Ce bus venait de quitter l'arrêt lorsque Monsieur W. lui fait signe qu'il souhaitait monter à bord. Le conducteur refuse d'ouvrir la porte. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

Pour mémoire : le conducteur ne doit pas ouvrir la porte après qu'il ait quitté l'arrêt. S'il le faisait, l'embarquement ou le débarquement se ferait dans de mauvaises conditions de sécurité.

05010

Le bus venait de quitter l'arrêt lorsque Monsieur D. lui fait signe. Le conducteur refuse d'ouvrir la porte. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

Pour mémoire : le conducteur ne doit pas ouvrir la porte après qu'il ait quitté l'arrêt. S'il le faisait, l'embarquement ou le débarquement se ferait dans de mauvaises conditions de sécurité.

05022

Monsieur B. s'appuyait sur la porte du tram. Le conducteur a ouvert la porte, du côté opposé au quai. Un autre tram arrivait. Heureusement, un voyageur a retenu Monsieur B. qui en est donc quitte pour la peur. Monsieur B. s'est plaint à la STIB. Il n'est pas satisfait de la réponse. La plainte est recevable. Après enquête, le médiateur complète les explications de la STIB.

06025

Le plaignant prenait congé d'une amie. Il reproche au chauffeur du bus d'avoir fermé les portes sans attendre. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

10039

La personne qui accompagnait Monsieur D. est montée à bord du tram, qui est parti alors que Monsieur D. était arrivé sur le quai et tentait de faire ouvrir la porte. La plainte au médiateur n'est pas recevable. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10074

Monsieur H. est indigné. Son enfant est tombé quand le tram a freiné brusquement. La porte s'est ouverte puis elle s'est refermée sur les jambes de l'enfant dont les pieds se trouvaient à l'extérieur.

La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur indique comment se plaindre à la STIB. Monsieur H. remercie.

10099

Monsieur J. expose que, s'étant trouvé enfermé dans une station de métro, il a voulu la quitter en profitant d'une ouverture qu'un clochard venait de pratiquer en fracturant une porte sectionale. C'est alors que la porte s'est relevée en le blessant. Des agents de la STIB ont appelé une ambulance. Monsieur I. souffre d'un hématome. Il demande des indemnités.

La plainte n'est pas recevable faute de plainte auprès de la STIB.

## 2.4. Véhicules

01019

Monsieur V. se plaint des véhicules surchauffés, en particulier les bus. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser à la STIB-Relations clientèle.

06019

Madame V. se plaint des nouveaux bus. Elle n'est pas satisfaite de la réponse de la STIB. La plainte est recevable. La plaignante ne souhaite pas de réponse.

**Remarque.** Une plainte d'un client est une occasion d'améliorer le service. La moindre des choses serait de remercier le client qui prend la peine d'adresser ses observations à la STIB.

07052

Les bus les plus récents sont équipés d'une climatisation. Le plaignant a constaté que seule la ventilation était en service. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB.

10085

Monsieur P. a appris que les nouvelles rames de métro sont équipées d'une climatisation. Il s'indigne de constater que cette climatisation n'est pas en service permanent. Selon le plaignant, l'investissement est gaspillé puisqu'il n'est pas utilisé. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Monsieur P. se plaint à la STIB mais la réponse ne le satisfait pas. Monsieur P. revient vers le médiateur et sa nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur indique quelques éléments d'appréciation qui ne se trouvent pas dans la réponse de la STIB. Outre que le coût d'utilisation s'ajoute au coût d'investissement, il faut prendre en compte l'impact environnemental car la climatisation consomme de l'énergie. Monsieur P. en conclut que s'il achète une automobile, il s'abstiendra de l'utiliser pour ne pas gaspiller l'énergie.

Le médiateur précise que, ayant investi dans une automobile, on n'en est pas pour autant obligé de faire fonctionner sa climatisation en permanence. Il en est de même de tout équipement. Le médiateur informe le plaignant qu'il clôture le dossier s'il le veut bien.

## **2.5. Incommodités, inconfort, violences**

### 2.5.1. Infrastructures et propreté des stations

01013

La plaignante a constaté des actes de vandalisme sur un nouveau tram. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser à la STIB-Relations clientèle.

02001

Monsieur D. se plaint en général des grèves, des incivilités et autres incommodités qu'il subit sur le réseau de la STIB. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

03003

Madame V. a constaté qu'il n'y avait plus de bancs à la station Hankar. Le médiateur informe la plaignante que sa plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur se renseigne auprès des responsables des travaux de rénovation de la station. Il a fallu enlever les bancs pour faire place aux travaux. Dès que possible, on posera des bancs provisoires en attendant les définitifs. Le médiateur relaie ces informations à la plaignante.

03015

Madame B. a constaté que les couloirs de la gare Centrale sont sales. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur s'informe. Les couloirs ne sont pas sous la responsabilité de la STIB, qui s'arrête au volet de la station de métro. La Ville et les chemins de fer se partagent les couloirs. La plaignante se tournera vers la Ville.

04013

Un riverain se plaint des odeurs de la rue Couverte et de la station de métro Gare du Midi. Il s'agit surtout du couloir entre la gare et la station de métro. Des personnes y passent toute la journée. La plainte n'est pas recevable, car elle ne vient pas d'un usager. Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB et en informe le plaignant.

04035

La fille de Madame L. se trouvait debout à bord d'un bus. D'autres voyageurs lui ont fait prendre conscience que son manteau était taché de jaune. C'était aussi le cas des vêtements de plusieurs autres passagers. La couleur correspondrait à celle des montants ou des parois du bus. Le manteau ne serait pas réparable. Madame L. demande un dédommagement. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle qui examine avec le département du Contentieux.

07039

Monsieur H. a constaté l'état déplorable des couloirs de la gare Centrale. Il s'agit des couloirs de liaison entre la gare SNCB et la station de métro. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Mais le médiateur se renseigne et il peut informer le plaignant que des études commencent et que des travaux sont à prévoir dans les prochaines années.

Remarque. Des travaux provisoires sont indispensables.

07044

Madame V. empruntait un escalator montant dans une station de métro. L'escalator se serait d'abord arrêté pour redémarrer ensuite. Madame V. a eu la présence d'esprit de retenir la poussette où se trouvait son enfant. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB.

08015

La plaignante a coincé une poussette dans un escalator. Elle demande un ascenseur. La demande n'est pas recevable. Mais il se trouve que l'ascenseur est prévu.

11043

Une utilisatrice se plaint d'une panne d'escalator qui perdure dans une station de métro. La plainte est irrecevable.

## 2.5.2. Pertes ou dommages aux objets

02014

Une touriste a perdu son portefeuille dans le métro. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le service de médiation s'adresse néanmoins au département des « Objets trouvés » de la STIB. Le portefeuille ne s'y trouve pas. Le médiateur en informe la plaignante.

02035

Madame V. a perdu son gsm dans le métro. La mémoire contient des informations importantes. Le gsm serait coincé entre le fauteuil et la paroi. Elle avait pu prévenir le conducteur de la rame. Celui-ci avait tenté de l'aider, en même temps que des passagers. Il aurait fallu démonter le siège. La plainte n'est pas recevable parce qu'il ne s'est pas écoulé 30 jours depuis la plainte à la STIB.

Néanmoins, le médiateur obtient la liste des gsm trouvés mais l'appareil ne s'y trouve pas. Le médiateur prend ensuite contact avec les équipes d'entretien du matériel roulant. Dès le passage au dépôt, les sièges sont démontés. Le gsm reste introuvable. Le médiateur en informe la plaignante.

04024

Pendant un déplacement en bus spécial, une roue d'une « chaise roulante » a été déformée au point qu'elle ne pouvait plus rouler. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB-département du Contentieux, à la demande du plaignant.

07036

Madame V. a perdu une bague tombée dans les voies du métro. Bien que la plainte ne soit pas recevable, le service de médiation transmet immédiatement à la STIB.

08032

Madame C. a perdu son abonnement. Elle ne parvient pas à trouver le bureau des « Objets trouvés ». La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur donne l'adresse.

09061

Il s'agit d'un objet perdu sur la ligne 61. Le médiateur renseigne les coordonnées du département des Objets Trouvés.

### 2.5.3. Accidents de personnes

#### 2.5.3.1. Chutes

01027

Un Centre Public d'Aide Sociale se fait l'interprète d'une administrée qui a chuté en descendant d'un tram. Le CPAS demande si le dossier a été correctement traité. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, dès lors que cette plainte sur le traitement du dossier n'a pas été d'abord introduite à la STIB. La STIB avait clôturé le dossier après avoir attendu vainement une réponse à ses derniers courriers. Le médiateur en informe le CPAS et son administrée.

06031

La plaignante a subi un traumatisme du poignet qu'elle attribue au freinage brusque du tram où elle se trouvait. Au vu des séquelles, elle a finalement introduit une plainte à la STIB près de 18 mois après l'incident. La STIB n'a pas pu reconstituer les faits et la plaignante n'a pas produit de témoins. La plainte au médiateur n'est pas recevable, parce que les faits sont antérieurs de plus de trois mois à la première plainte à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

08016

La plaignante a fait une chute à bord d'un tram. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

Le médiateur s'est informé à la STIB de l'état du dossier. La plaignante a été invitée à introduire les justificatifs de ses frais. En fin d'année 2008, la plaignante n'avait pas donné suite.

08020

La plaignante a fait une chute dans un escalator. Dans un premier temps, la STIB a refusé de l'indemniser. Un rapport technique avait constaté que l'escalator s'était arrêté d'urgence, ce qui amenait la STIB à affirmer qu'un tiers avait actionné le bouton d'arrêt et que ce tiers était donc le responsable.

La plainte est recevable. Le médiateur observe qu'il n'est pas possible de déterminer si la chute est due à l'arrêt ou si c'est le contraire. Dans le doute, la STIB accepte d'indemniser pour la moitié des frais encourus, sans reconnaissance de responsabilité. La plaignante est satisfaite de ce règlement.

09019

Madame B. est tombée dans un bus. La plainte est recevable. La STIB a demandé un certificat médical. Aux dernières nouvelles, une expertise médicale est en cours.

09054

En suite d'une panne de la ligne 1 du métro, les voyageurs ont été invités à prendre place dans des bus. En se dirigeant vers les bus, l'épouse de Monsieur L. est tombée. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

10078

Madame Z. est tombée dans un bus. Elle souffre d'une contusion. Le conducteur du bus ne l'a pas aidée. La plainte au médiateur n'est pas recevable mais le médiateur indique comment introduire une plainte au département du Contentieux de la STIB.



10084

Le fils de Monsieur R. se trouvait dans un tram rempli. Son bras s'est trouvé pris entre la porte et un montant de main-courante. Il est revenu seul chez lui mais Monsieur R. a jugé qu'il était préférable de le faire examiner par un médecin. Le jeune garçon souffre d'une entorse. Selon Monsieur R, l'assurance de l'école prend les frais médicaux en charge. Monsieur R. estime que le conducteur devait intervenir et il exige des excuses. Il écrit simultanément à la STIB et au médiateur. À ce stade, la plainte au médiateur n'est pas recevable et le médiateur l'en informe.

Monsieur R. écrit donc à la STIB. Trente jours plus tard, n'ayant aucune réponse de la STIB, Monsieur R. fait part de son courroux au médiateur. Cette plainte est recevable. Mais la STIB a répondu entretemps et les courriers se sont croisés. Monsieur R. se dit satisfait pour l'essentiel mais il s'interroge sur la mention « Sans reconnaissance préjudicielle ». Le médiateur la lui explique.

11004

Une cliente a fait une chute dans un bus. La plainte est irrecevable et le médiateur lui conseille de s'adresser au service « relations clientèle » ou au contentieux.

12004

Suite à une chute dans un bus Madame G. transmet un certificat de constat de lésions au médiateur. La plainte est irrecevable.

12009

Monsieur M. déclare que la veille sa tante a fait une chute dans un bus et a dû être transportée à l'hôpital. La plainte n'est pas recevable.

12020

Madame M. se plaint d'avoir cassé ses lunettes en faisant une chute dans un tram. La plainte n'est pas recevable, la marche à suivre lui est communiquée hors médiation.

#### 2.5.3.2. Suicides

En 2008, contrairement à 2007, il n'y a eu aucune plainte consécutive à un suicide.

#### 2.5.4. Agressions

01006

Une bande a agressé violemment et a volé Monsieur Y. dans une station de métro. Monsieur Y. a déposé plainte auprès des services de police et il a été soigné aux urgences d'un hôpital. Monsieur Y. pose plusieurs questions au médiateur. Entre autres, il demande s'il est normal qu'aucun agent de la STIB ne soit dans la station.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur fait suivre à la STIB, avec l'accord du plaignant. La STIB fait une réponse dès le lendemain et le plaignant ne revient plus vers le médiateur.

02019

Madame C. a subi une agression. Le SIAMU (Aide Médicale Urgente) lui a porté secours. La STIB ne prend pas en charge les frais consécutifs aux délits commis par des tiers. Le médiateur en informe la plaignante. Madame C. reprend contact avec le médiateur pour lui annoncer qu'elle devrait vraisemblablement subir une intervention chirurgicale consécutive aux séquelles de l'agression. Le médiateur transmet à la STIB et en informe la plaignante.

02026

Monsieur L. se plaint des élèves turbulents à la sortie des écoles, sur la ligne 81. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

04011

Une personne a vu un « colis suspect ». Selon elle, personne ne l'a prise au sérieux ni dans le métro, ni à une Bootik. Là, le préposé lui a répondu qu'il fallait téléphoner depuis la station. C'est ce qu'elle fait. Il n'y a personne au bout du fil. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur s'informe de la procédure. Ces communications sont bien enregistrées et elles ne restent pas sans suite.

05019

Madame B. a assisté à un vol à la tire. Les deux pickpockets ont couru, poursuivis par leur victime. Personne n'est intervenu. Les deux malandrins ont alors abandonné le portefeuille dont ils s'étaient emparés. Madame B. soumet au médiateur des propositions de lutte contre le vol à la tire. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Madame B. peut s'adresser à la STIB.

12008

Mademoiselle L. se plaint d'avoir été importunée par un monsieur à la station Rogier. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, il lui est conseillé de déposer plainte à la police, comme le prévoyait sa famille.

#### 2.5.5. Enfermé dans une station de métro

En 2008, une seule personne s'est plainte au médiateur d'avoir été enfermée dans une station. Comme cette personne se plaignait aussi de s'être blessée en tentant d'en sortir, la plainte est classée dans la rubrique 2.5.3.1.

## **2.6. Information, communication**

### 2.6.1. Information statique

01036

Madame P. souhaite une aide pour établir un itinéraire. Le service téléphonique 070-23.2000 n'a pas pu lui répondre. Ce service est en panne. Le service de médiation transmet à la STIB-Information Voyageurs, qui établit l'itinéraire demandé.

02017

Madame M. rencontre des difficultés en cherchant un itinéraire sur le site internet de la STIB. Le médiateur la renseigne.

02018

Monsieur D. a raté un bus, ce qui lui a fait perdre un rendez-vous. Le bus était dévié et les indications n'étaient pas claires.

**Remarque.** Lorsqu'un arrêt est déplacé, il faut indiquer au poteau de l'arrêt supprimé où se trouve le nouvel arrêt.

04004

Monsieur S. est invalide militaire. Il a constaté que, sur certains véhicules, il n'y avait plus de logo indiquant les places réservées. Il s'est déjà plaint aux autorités régionales. Celles-ci lui ont répondu. Avant cela, il s'était plaint oralement à la STIB. La plainte est recevable par le médiateur.

Le médiateur constate que les tout derniers véhicules mis en service ne portent pas encore le logo. Renseignements pris auprès de la STIB, l'intention serait de réfléchir à une simplification de la communication aux voyageurs, y compris par la voie des pictogrammes. La Région et la STIB se sont donné pour tâche de rendre cette communication plus efficace.

**Remarque.** La STIB devrait prendre cette demande en considération.

04012

Une touriste étrangère prépare un voyage en couple à Bruxelles pour le week-end de Pentecôte. Elle souhaite que la STIB l'informe sur les titres de transport les plus avantageux. L'information trouvée sur le site web de la STIB ne lui a pas suffi. La plainte n'est pas recevable. En collaboration avec la Direction commerciale de la STIB, l'information est transmise. La voyageuse peut circuler avec un seul titre de transport Jump 1 jour pour 2 personnes le week-end et les jours fériés.

04015

Un aveugle organisait ses déplacements en téléphonant à la STIB. Il y avait un numéro gratuit. Ce numéro a disparu. Il ne reste qu'un numéro payant. Comme la STIB n'offre pas de solution, Monsieur R. fait appel au médiateur. La plainte au médiateur n'est pas recevable parce que la plainte à la STIB date de moins de 30 jours. Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB. Finalement, deux numéros sont mis à la disposition du plaignant et celui-ci s'engage à ne pas les divulguer.

04021

Monsieur L. voudrait un bus spécial. Il n'a pas trouvé où s'adresser. Ce n'est pas une plainte recevable. Le médiateur organise le contact avec le département des transports spéciaux.

**Remarque.** Le site internet de la STIB n'indique pas comment on commande un transport spécial.

06009

Monsieur F recherche un itinéraire sur le site web de la STIB. Il constate que son adresse ne s'y trouve pas. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur informe le webmestre. Celui-ci annonce un correctif.

06021

La plaignante n'a pas trouvé où se procurer un titre de transport de la STIB à la Gare du Nord. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur se rend néanmoins à la gare du Nord. Il constate la présence de distributeurs automatiques ainsi que de guichets (Kiosk). Il l'indique à la plaignante.

06034

Le responsable d'un commerce se demande comment ses clients et ses employés s'adapteront aux modifications du réseau, sachant qu'ils viennent de la gare du Midi et qu'ils se rendent à Helmet. Il compare les informations qu'il donnait pour l'ancien réseau et celles qu'ils devraient communiquer maintenant. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB.

**Remarque.** Il serait souhaitable que la STIB mette une cellule de crise à la disposition des chefs d'entreprise qui ont à communiquer sur les modifications du réseau. Les informations générales, que la STIB distribue, ne suffisent pas pour construire facilement des itinéraires spécifiques.

08028

Monsieur M. demande de l'aide pour rechercher un itinéraire sur le site web de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur donne des indications et Monsieur M. en est satisfait.

09020

La plaignante attire l'attention sur une faute d'orthographe dans une publicité apposée sur les flancs des véhicules de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB, mais le médiateur transmet.

10018

Madame F. a manqué une excursion parce que le tram était en retard. Elle demande le remboursement du prix du voyage qu'elle avait déjà payé. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

Ultérieurement, en janvier 2009, Madame F. introduira une nouvelle plainte auprès du médiateur, parce qu'elle n'a toujours pas reçu de réponse de la STIB. Elle obtiendra une carte de 10 voyages.

10061

Une utilisatrice demande comment se rendre en métro à Pétilion depuis la Gare centrale et de Pétilion au campus de la VUB. Le médiateur lui établit un itinéraire, hors médiation.

10094

Le plaignant a fait une photo de l'enseigne d'une station de métro qui comporte une faute d'orthographe. Il se trouve que, au moment où le plaignant expédie la photo par courriel, l'erreur a déjà été rectifiée.

Par ailleurs, comme la plainte au médiateur n'a pas été précédée d'une plainte à la STIB, le médiateur est obligé d'informer le plaignant que la plainte n'est pas recevable. Le plaignant répond : « quelle plainte ? »

11001

Un client demande un itinéraire pour se rendre de la Gare centrale à la VRT.

La demande est irrecevable. L'itinéraire lui est fourni hors médiation.

12026

La STIB publie ses horaires sur l'internet et aux arrêts. Elle n'envoie plus de feuillets horaires comme elle le faisait jadis. Monsieur M, qui est abonné à la « newsletter », voudrait que celle-ci serve plutôt à distribuer les horaires qu'à des informations dont il n'a que faire. Il se plaint au médiateur de ne jamais recevoir de réponse de la STIB. À l'appui de sa plainte au médiateur, il fait copie d'un courriel récent adressé à la STIB. Ce courriel n'ayant pas 30 jours, la plainte n'est pas recevable. Le plaignant fait état, dès lors, de plusieurs autres courriels qui ont plus de 30 jours. La plainte est alors recevable. Le médiateur insiste auprès de la STIB. Celle-ci répond en justifiant le choix de ne pas expédier de feuillets horaires par courriel. Monsieur M. n'est pas satisfait. Pourtant, il semble au médiateur que, si l'on a accès au courriel, on a généralement accès au site de la STIB qui publie les horaires. En outre, il n'y a guère de plainte à ce sujet. C'est même la seule qui soit parvenue au médiateur. Il ne fera donc pas de proposition à la STIB dans le sens souhaité par le plaignant.

## 2.6.2. Information dynamique (incidents)

03035

Monsieur D. s'inquiète de rumeurs de grève pour le lendemain. Ce n'est pas une plainte recevable, faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur se renseigne et il informe ce client de la STIB.

06002

Un voyageur descend dans le métro alors que la dernière rame est déjà passée. Ce voyageur s'adresse à un agent de la STIB. Celui-ci l'informe qu'il n'y aura plus de métro ce soir-là. Le voyageur, quant à lui, a compris que le dernier métro n'était jamais passé. Il s'adresse au médiateur. Celui-ci l'informe que sa plainte n'est pas recevable à ce stade et qu'il transmet la plainte à la STIB.

06004

C'est le dimanche sans voiture dans le Pentagone (centre ville de Bruxelles). Un incident a obligé la STIB à interrompre la circulation du métro sur la ligne 1, entre Gare Centrale et De Brouckère, en direction d'Erasme. La plaignante attend à Sainte-Catherine, avec l'intention de rejoindre sa voiture à Jacques Brel. La STIB annonce des navettes bus en remplacement du métro. La plaignante s'impatiente. Elle appelle des amis qui viennent la chercher en voiture. La plaignante s'est d'abord adressée au service public fédéral Mobilité Transport. Celui-ci l'a renvoyée vers le médiateur. La plaignante n'a donc pas encore adressé de plainte à la STIB. Par conséquent, la plainte au médiateur n'est pas recevable. Pour faire court, le médiateur fait suivre à la STIB avec l'accord de la plaignante. La STIB répond immédiatement à la plaignante. Des personnes non autorisées avaient circulé dans les voies. La circulation n'avait pu être rétablie qu'après l'autorisation des services de sécurité. Le métro a finalement redémarré après quarante minutes d'interruption.

06033

Madame D. se plaint que les retours étaient mal organisés après le concert du 14 juin au Heysel. Madame D. a vu que des trams repartaient sans prendre de voyageurs. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Sur les conseils du médiateur, Madame D. fait un courriel à la STIB. Elle apprend que les trams en question avaient achevé leur service et retournaient pour la nuit au garage en arrière du terminus Esplanade.

07002

Monsieur V. a constaté une déviation de la ligne de bus 53. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur conseille de s'adresser au département des Relations clientèle de la STIB.

07023

Des travaux perturbent la ligne de bus 95. Les bus en retard sont arrêtés à la rue Ducale au lieu de descendre à la Bourse. Si les voyageurs sont prévenus à temps, ils peuvent descendre à l'arrêt Trône pour rejoindre le métro. Sinon, il faut traverser la place du Trône. Le plaignant ne s'est pas plaint à la STIB, ce qui rend irrecevable sa plainte au médiateur. Entretemps, la STIB a reporté le terminus à la place du Luxembourg.



07031

Un riverain se plaint de voir des bus déviés par l'artère où il réside. Les plaintes des riverains ne sont pas recevables par le médiateur. Néanmoins, le médiateur se renseigne et il informe le plaignant que les bus reprennent l'itinéraire normal le jour même. Une autre phase des travaux nécessitera encore cette déviation pendant la dernière quinzaine d'août.

09009

La ligne 55 vient d'être scindée. Madame C. s'en plaint. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

09010

Le 3 septembre, Monsieur D. se rend à Herrmann-Debroux. La rame de métro ne va pas au-delà de Delta. Il attend 20 minutes sur le quai avant qu'une rame vers Herrmann-Debroux ne se présente. Il déplore qu'il n'y ait eu aucune information. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

09012

Monsieur V. se plaint de l'irrégularité du service de la ligne 24. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB.

09027

Madame P. se plaint des trams 55 et 56 à la gare du Nord. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Cependant, le médiateur se renseigne. Les irrégularités du service sont la conséquence de pannes d'aiguillage et de signalisation. La STIB s'occupe d'y remédier.

09037

Un samedi, le plaignant a tenté à plusieurs reprises de joindre le Contact Center de la STIB sans obtenir de réponse au téléphone. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable auprès de la STIB. Le médiateur indique les coordonnées du département des Relations clientèle.

10079

Un incident a obligé la STIB à interrompre le service de la ligne de tram 25 sur l'avenue Rogier. Des bus remplacent les trams entre la place des Bienfaiteurs et la place Meiser. Monsieur R. déplore que le tram ne parte pas immédiatement après avoir recueilli les passagers du bus. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable auprès de la STIB.

11010

Une cliente se plaint que sur la ligne 89 un arrêt est systématiquement oublié. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui conseille de s'adresser au service « relations clientèle ».

11020

Un client signale une anomalie qui a entraîné un retard considérable sur la ligne 95 sans que les voyageurs en soient prévenus. La plainte est irrecevable.

## Recommandations

1. Le logiciel d'achat en ligne autorise les fausses manœuvres et la STIB tarde à répondre aux courriels. Mieux vaudrait, autant que possible, faire en sorte que le logiciel remette l'utilisateur sur la voie avant que le déraillement soit irrécupérable. Outre que le client s'en trouverait mieux, cela contribuerait à alléger la charge des personnes qui répondent aux courriels. Un logiciel doit d'ailleurs pouvoir s'utiliser sans avoir à consulter un mode d'emploi.

(10035 et 10086 notamment)

2. Pour un père ou une mère, l'aîné est bien son premier enfant. Pour la STIB, le premier enfant de la famille est celui qui a acquis le premier abonnement dans la période tarifaire. Si la STIB persiste à maintenir cette définition, encore faudrait-il qu'elle la communique à ses clients.

(10086 notamment)

3. La STIB exige un certificat de composition de ménage avant d'accorder la réduction pour famille nombreuse. Cette formalité oblige les clients à se rendre à l'administration communale. Or, d'autres opérateurs se procurent le renseignement eux-mêmes. La STIB devrait pouvoir en faire autant. Ensuite, si la STIB refuse la réduction, elle doit motiver correctement ce refus. Par exemple, il n'est pas défendable de refuser la composition de ménage parce que le grand-père en fait partie. Enfin, si la STIB persiste à exiger que ce soit le client qui produise ce document, elle rendrait service en rappelant qu'il doit avoir moins de trois mois. Cela éviterait de l'apprendre après des heures de file.

(10086 notamment, ainsi que 10030)

4. Un pensionnaire d'un établissement psychiatrique perd très souvent son abonnement, qui est gratuit. Il devrait pouvoir circuler avec une copie de l'abonnement et une attestation, de telle sorte que l'établissement ne soit pas obligé de demander sans cesse des duplicata.

(04014)

5. Les enfants de 6 à 11 ans ont droit à un abonnement gratuit mais la STIB exige des papiers d'identité. Or, il arrive que des parents soient dénués de papier d'identité tandis que leurs enfants sont scolarisés. Ces enfants ne doivent pas subir de discrimination par rapport à leurs condisciples. La STIB peut se contenter de tout document d'identité probant. Cela devrait faire l'objet d'instructions claires aux préposés à la vente.

(06016)

6. Des plaintes font apparaître des besoins qu'aucun produit de la STIB ne satisfait. Par exemple, si une famille, qui habitait Bruxelles, déménage en Région flamande à 50 mètres de Bruxelles, il n'y a pas de proposition de la STIB pour étendre les abonnements scolaires qui seraient encore en cours. La STIB pourrait analyser ces besoins et imaginer des produits correspondants.

(08013)

7. Outre que le logiciel d'achat en ligne ne réagit pas correctement aux fausses manœuvres, il ne permet pas des achats qui devraient être autorisés. Par exemple, il ne permet pas d'acheter d'avance un abonnement scolaire pour un enfant qui va avoir 12 ans, lorsque cet enfant possède déjà un abonnement gratuit, en vertu du principe que l'on ne peut pas avoir deux abonnements à la fois. Le médiateur recommande d'adapter le logiciel. Tout de même, on est censé se procurer l'abonnement avant d'en avoir besoin.

(12012)

8. Les procédures de remboursement gagneraient à être simplifiées. Par exemple, lorsqu'un abonné s'est procuré un abonnement moins cher ou gratuit, il doit pouvoir obtenir sans délai le remboursement du solde de l'abonnement en cours. Il devrait aller de soi que, si la STIB tarde à rembourser, elle ne peut pas tirer argument de son propre retard pour refuser la partie du remboursement correspondant au temps écoulé entretemps.

(03013)

9. Les tarifs comportent une disposition qui interdit de délivrer un duplicata d'un abonnement mensuel. La mesure peut paraître injuste. De plus, elle pèse lourdement sur le budget d'un ménage en cas de perte ou de vol. La disposition est motivée par le fait que, jusqu'ici, la vérification reste coûteuse lorsque le ticket d'abonnement mensuel a été vendu par un libraire. Avec la carte Mobib, ce motif va disparaître. La STIB a prévu de délivrer le duplicata d'une carte Mobib perdue ou volée. Il n'y a pas de raison pour refuser de charger cette carte avec les contrats en cours et les abonnements mensuels ne devraient pas faire exception.

(07028, 07043)

10. Lorsqu'une plainte porte sur le dysfonctionnement d'un appareil de vente ou d'un oblitérateur, plusieurs services de la STIB sont amenés à la traiter. Des services techniques doivent prendre part à l'enquête. Toutefois, le client ne devrait avoir qu'un interlocuteur et le statut du dossier devrait être traçable.

(10042)

11. Il est regrettable qu'un contrôleur, qui ne connaissait qu'insuffisamment les titres combinés des chemins de fer, ait cru bon de dresser procès-verbal à un client en règle. Une carte-train, sous le régime du tiers payant, porte la mention 0 euros. Le contrôleur en a tiré la conclusion hâtive que cette carte-train, qui par ailleurs était un titre combiné, n'était pas valable. La STIB doit veiller à informer ses contrôleurs sur les subtilités des titres de transport, y compris des titres combinés délivrés par d'autres opérateurs.

(01020)

12. Lorsqu'un procès-verbal comporte une erreur, les poursuites doivent être arrêtées. A fortiori, il faut cesser d'inquiéter un client si le procès-verbal présente plusieurs erreurs.

(04025)

13. Des procès-verbaux sont dressés à l'encontre de clients qui demandent un ticket mais que le conducteur a choisi de servir à l'arrêt suivant. Le contrôleur fait descendre le client et il ne sollicite pas le témoignage du conducteur. A posteriori, le conducteur ne se souvient pas. Le médiateur suggère de revoir ces procédures.

(03046)

14. Lorsque la STIB décide de classer un dossier au bénéfice du doute, elle ne doit pas exiger le paiement de 8 euros de frais administratifs. Cette exigence n'est justifiée par aucun texte.

(04002)

15. Lorsque la STIB écrit qu'une surtaxe est réduite et que l'affaire est « classée sans suite », elle devrait prendre la précaution d'ajouter que, en cas de récidive, l'incident reste pris en compte.

(07049 et 07053)

16. Les contrôleurs doivent tenir compte des avis de recherche.

(02006)

17. Le contrôleur remet un document d'informations utiles. Ce document devrait mentionner que, si l'infraction est la deuxième en 24 mois, la surtaxe s'élève à 190 euros ; si c'est la troisième dans ce délai, la surtaxe monte à 380 euros.

(03011)

18. Il est inévitable que des écarts s'introduisent par rapport à l'horaire théorique, particulièrement sur les lignes de surface qui dépendent des aléas de la circulation. L'intervention de superviseurs devrait permettre de réduire ces inconvénients.

(01025)

19. Le métro est censé permettre les déplacements d'une personne en chaise roulante. Si le service est interrompu, tout doit être mis en œuvre pour que cette personne puisse poursuivre son trajet. Le personnel du métro, tout attentionné qu'il soit, devrait savoir que les minibus pour les personnes à mobilité réduite ne circulent pas le samedi et prendre d'autres dispositions.

(04010)

20. Le conducteur ne peut plus ouvrir une porte qu'il vient de fermer, dès lors que le bus quitte son arrêt. C'est une consigne dictée par la sécurité des voyageurs même. La STIB pourrait rappeler cette consigne et l'expliquer. Comme la règle semble mieux comprise pour le métro, le message pourrait se fonder sur cet acquis, dans le sens de « ce que vous faites pour le métro, faites le aussi pour le tram et le bus. S'il a fermé ses portes, laissez-le partir. Un autre suit. »  
(03021)

21. La STIB devrait traiter avec plus d'attention les plaintes concernant les véhicules. Ces plaintes sont autant d'occasions d'améliorer le service et la STIB devrait au moins remercier le client qui prend la peine de lui adresser ses observations.  
(06019)

22. Lorsqu'un arrêt est déplacé, il faut toujours indiquer au poteau de l'arrêt supprimé où se trouve le nouvel arrêt.  
(02018)

23. Sur certains véhicules, il n'y a plus de logo indiquant les places réservées aux invalides. La STIB devrait y réfléchir.  
(04004)

24. Le site de la STIB devrait indiquer comment commander un transport spécial.  
(04021)

25. Au moment d'une modification importante du réseau, la STIB devrait mettre en place une cellule de crise à la disposition des entreprises qui ont à les communiquer à leurs employés. Les informations générales, que la STIB distribue, ne suffisent pas à construire facilement des itinéraires spécifiques.  
(06034)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Le médiateur compte bien évaluer chaque année la suite réservée à ses recommandations.<br/>En ce qui concerne les recommandations du rapport 2007, il se réjouit de constater que des sièges sont mis à disposition des clients des agences commerciales (Recommandation 6 du rapport 2007).</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Conclusion

La médiation est entrée dans une nouvelle ère lorsque le médiateur est devenu plus visible et plus accessible grâce à la page du médiateur sur l'internet et la communication de son adresse électronique en juillet 2007. Au cours du second semestre 2007, le médiateur recevait 193 plaintes, ce qui était plus que dans chacune des quinze années entières de 1992 à 2006. Au second semestre 2008, il en a reçu 366. Le nombre de plaintes en 2008 est de 593, près de cinq fois la moyenne annuelle des années 1992 à 2006.

L'internet n'est pas le seul responsable de ce regain d'activité du médiateur.

Le premier sujet de plaintes reste, comme l'année précédente, lié aux titres de transport. Il est préoccupant de constater que le nombre de plaintes pour ce sujet a triplé, passant de 106 à 320. Il est encore plus alarmant de voir que l'acquisition et l'oblitération des titres de transport, qui ne comptaient que pour 44 plaintes en 2007, s'élèvent à 198 plaintes en 2008. C'est, en un an, une multiplication par 4,5.

Les plaintes racontent des histoires individuelles. Souvent, l'impartialité du médiateur est mise à rude épreuve. Il n'est pas permis de rester insensible au vécu d'un client qui n'a obtenu un abonnement scolaire que cinq mois après l'avoir commandé. Surtout, si l'application aveugle de règles absurdes a obligé ce client à des démarches inutiles. Malheureusement, il y a plus de cent affaires semblables. On ne peut plus parler seulement de situations individuelles. Il s'agit de défauts du système.

Le médiateur a eu l'occasion d'alerter la STIB sur ces dysfonctionnements, non seulement à l'occasion du traitement des plaintes mais encore au sein du comité consultatif des usagers. Il a finalement eu l'impression d'être entendu lorsque la STIB a annoncé qu'elle élaborait un nouveau plan pour la vente. Le médiateur est convaincu qu'il ne suffira pas d'ajouter des moyens. Il faudra revoir les procédures et refondre les logiciels. En outre, certains doivent encore se persuader que le client mérite des égards.

Les plaintes inspirent directement les recommandations du médiateur, au point que chaque recommandation renvoie aux plaintes correspondantes. Il va de soi que les difficultés relatives aux titres de transport, qui provoquent le plus de plaintes, sont aussi l'objet du plus grand nombre de recommandations, bien que ce ne soient pas les seules.

Le médiateur, au-delà du traitement individuel des plaintes, a aussi une fonction de signal. Lorsqu'un grand nombre de plaintes justifiées portent sur un seul sujet, il est temps pour le médiateur de hisser les pavillons.

Le médiateur,

Jean-Pierre REYNAERTS

---

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

Le Médiateur  
Jean-Pierre Reynaerts

Avenue du Boulevard, 21 bte 35  
1210 Bruxelles  
Tél. 02 515 21 10  
E-mail: [mediateur@stib.irisnet.be](mailto:mediateur@stib.irisnet.be)