



ombudsman

rapport annuel 2007



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



ombudsman

Le médiateur
Jean-Pierre Reynaerts

Service de médiation
auprès de la société des transports intercommunaux de Bruxelles

Avenue de la Toison d'Or 19,
1050 Bruxelles

Tél: 02 515 21 10
Email: mediateur@stib.irisnet.be

Rapport Annuel 2007

Table des Matières

<u>AVANT-PROPOS</u>	3
<u>INTRODUCTION</u>	4
<u>STATISTIQUES</u>	6
<u>ANALYSE DES PLAINTES</u>	13
<u>RECOMMANDATIONS</u>	65
<u>CONCLUSION</u>	76

Avant-propos

Selon l'article 19 de l'arrêté de l'Exécutif du 30 juin 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 seizième 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 novembre 1991 à novembre 1994.

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

Depuis le 1^{er} 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 2007 couvre donc le dernier semestre de la mandature Lombart et le premier semestre de la mandature Reynaerts.

Évolution en 2007

L'année 2007 marque la double transition d'un médiateur à l'autre, d'un contrat de gestion à l'autre.

Antoine Lombart, admis à porter le titre de médiateur honoraire, restera un exemple.

Le médiateur actuel, ayant repris l'office depuis le 1^{er} juillet 2007, assume l'entière responsabilité du rapport, y compris pour ce qui concerne les six premiers mois de l'année.

Le contrat de gestion 2007-2011 de la STIB, signé en juin 2007, porte une attention particulière aux relations avec les usagers et à la médiation dès son article 8 à propos de la gouvernance de la STIB. Il s'agit de développer « de manière constructive la fonction et la visibilité du médiateur ».

Dès les premiers jours de juillet, le site internet de la STIB comporte une page du médiateur.

Simultanément, plusieurs adresses de courrier électronique sont ouvertes :

mediateur@stib.irisnet.be, ombudsman@stib.irisnet.be, bemiddelaar@mivb.irisnet.be.

Un logo, dessiné en collaboration avec le département de la Communication de la STIB, s'applique désormais au papier à lettres et aux cartes de visite.

Enfin, le médiateur de la STIB a rejoint la Coordination Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) au cours de son Assemblée générale du 27 novembre 2007. Le médiateur a adhéré aux principes de la Coordination. Le site portail www.ombudsman.be permet de choisir son interlocuteur, et le médiateur de la STIB s'y trouve à sa place.

Toutes ces initiatives ont eu leur part dans un regain d'activité que vous ne manquerez pas de constater en lisant le rapport que vous avez sous les yeux. Je vous en souhaite bonne lecture.

Statistiques

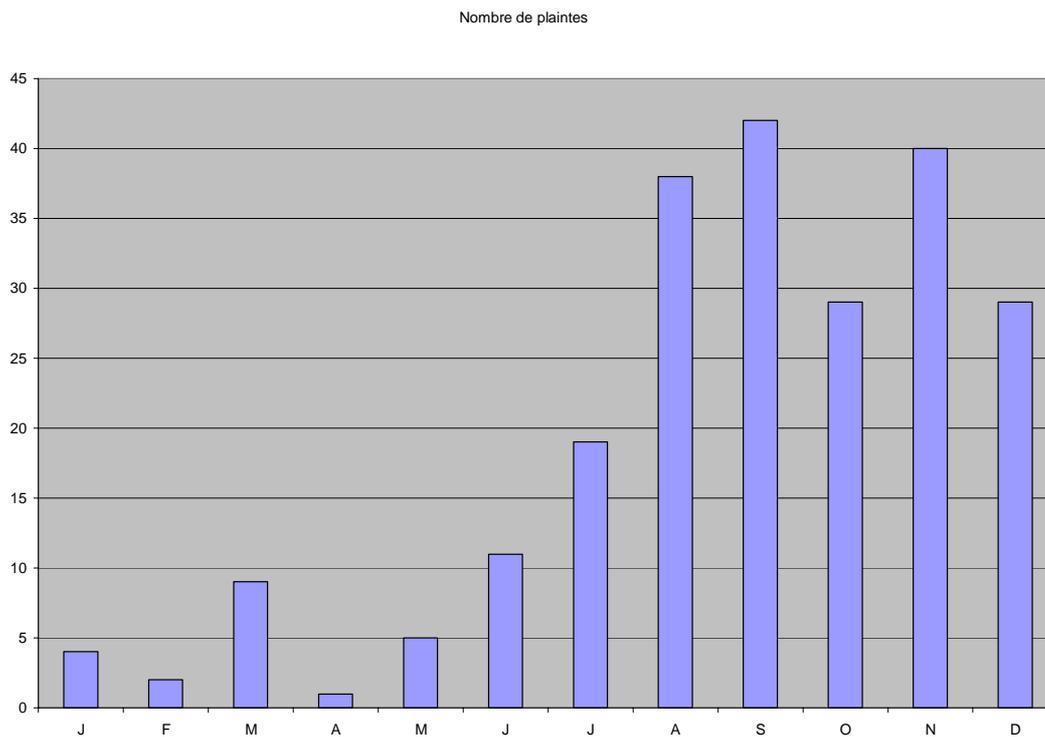
Nombre total de plaintes en 2007

229

Les 229 plaintes reçues en 2007 ont toutes été traitées.

Nombre de plaintes par mois

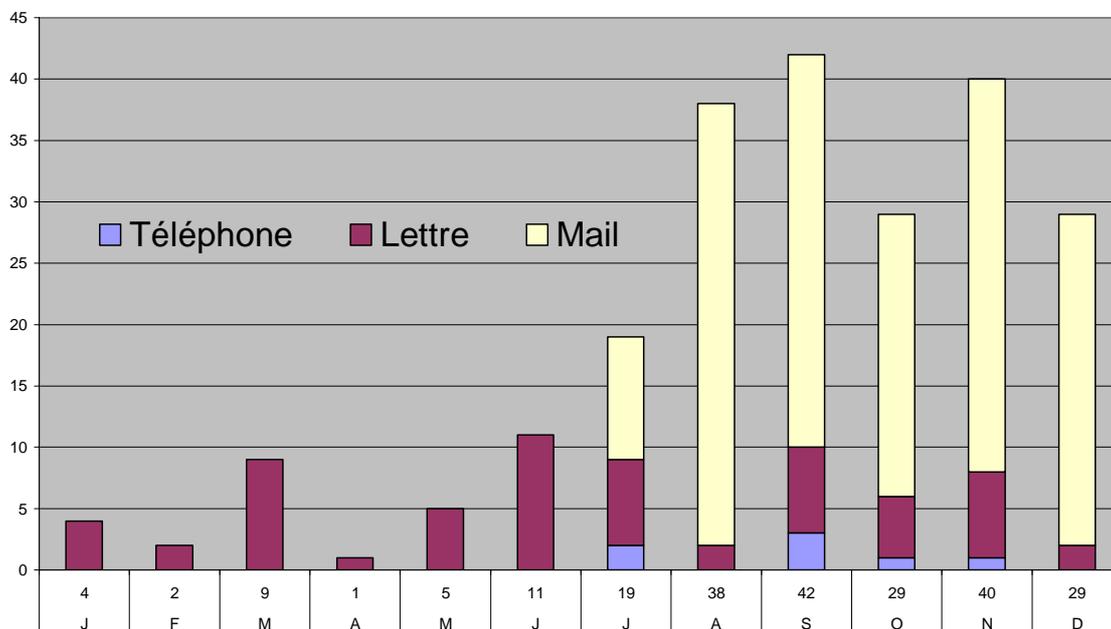
J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2007
4	2	9	1	5	11	19	38	42	29	40	29	229



Le service de médiation s'est adapté. Il s'est mis en capacité de traiter 40 plaintes par mois.

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

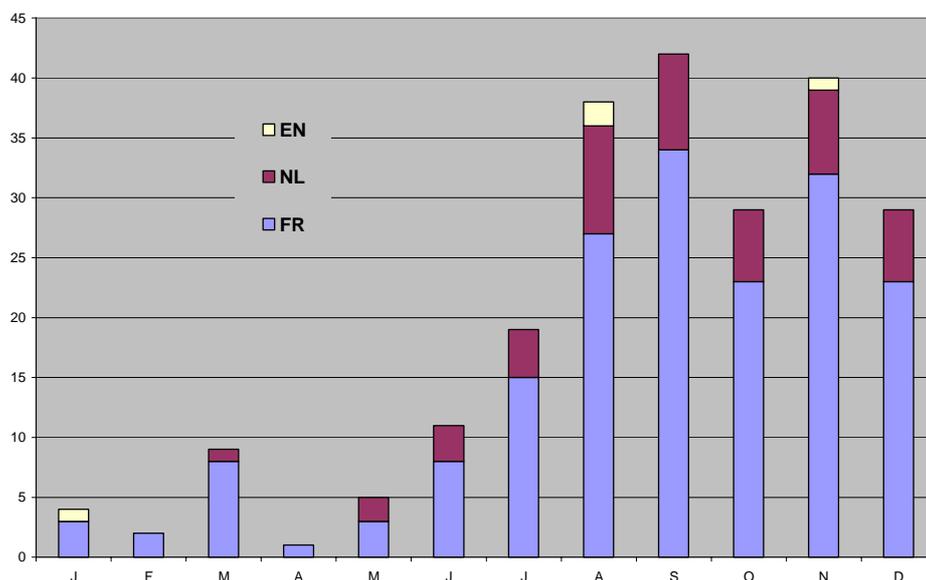
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2007
	4	2	9	1	5	11	19	38	42	29	40	29	229
Téléphone	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1	1	0	7
Lettre	4	2	9	1	5	11	7	2	7	5	7	2	62
Mail	0	0	0	0	0	0	10	36	32	23	32	27	160



Dès sa mise en place en juillet 2007, le mail l'a emporté sur l'ensemble des autres moyens.

En quelle langue ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2007
FR	3	2	8	1	3	8	15	27	34	23	32	23	179
NL	0	0	1	0	2	3	4	9	8	6	7	6	46
EN	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	4
FR %	75	100	89	100	60	73	79	71	81	79	80	79	78%
NL %	0	0	11	0	40	27	21	24	19	21	18	21	20%
EN %	25	0	0	0	0	0	0	5	0	0	3	0	2%

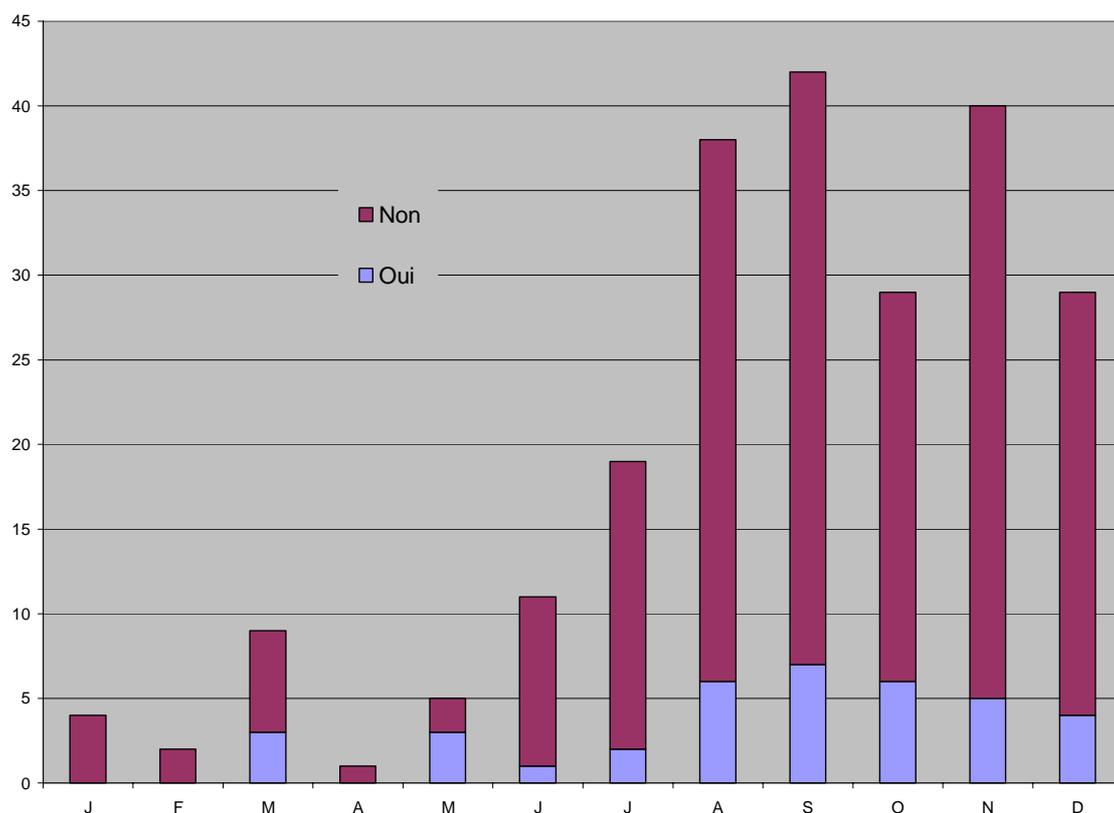


La proportion 80/20 est remarquablement constante au second semestre, ce qui donne à penser que l'échantillon des plaignants pourrait avoir une valeur statistique représentative d'une population.

Le petit écart constaté en août a deux explications. La première est visible sur le graphique : un nombre exceptionnel de plaintes en anglais. La seconde explication se trouve dans les plaintes qui concernaient exclusivement des abonnements scolaires destinés aux étudiants de l'enseignement supérieur néerlandophone. (Il y avait eu un retard.)

Les plaintes sont-elles recevables ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2007
Oui	0	0	3	0	3	1	2	6	7	6	5	4	37
Non	4	2	6	1	2	10	17	32	35	23	35	25	192
Oui %	0	0	33	0	60	9	11	16	17	21	13	14	16%
Non %	100	100	67	100	40	91	89	84	83	79	88	86	84%



Au premier semestre, l'échantillon est trop réduit pour que les proportions soient stables. Elles varient de 0 à 60 % de recevables selon le mois, mais le nombre de recevables ne dépasse pas 3 par mois. La moyenne de ce semestre (22 %) n'est donc guère représentative.

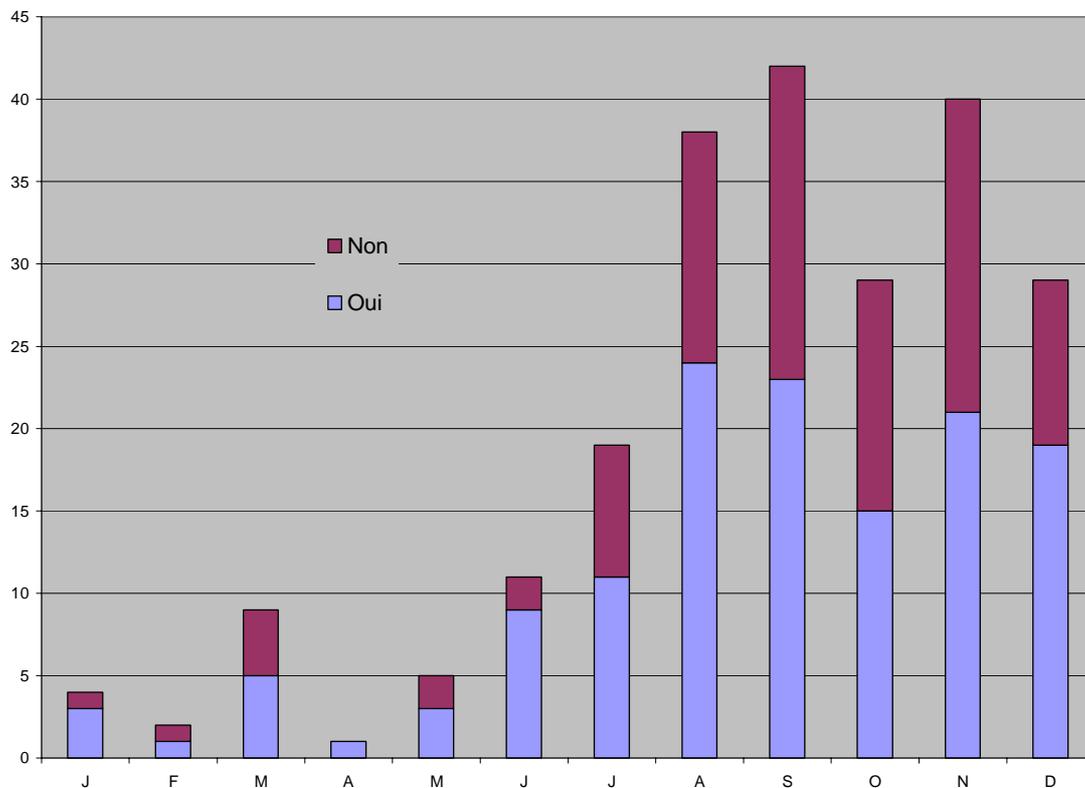
Au second semestre, le nombre de plaintes tire le nombre de recevables vers le haut, jusqu'à 7 recevables pour septembre qui est aussi le mois du plus grand nombre de plaintes. La proportion de recevables est beaucoup plus stable, entre 9 et 21 %

La moyenne du second semestre (15 %) est proche de celle de l'année (16 %). Cela allait de soi puisque le second semestre a traité la grande majorité (86 %) des 229 plaintes de l'année.

Le nombre total de recevables est de 30 au second semestre, pour 7 au premier.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

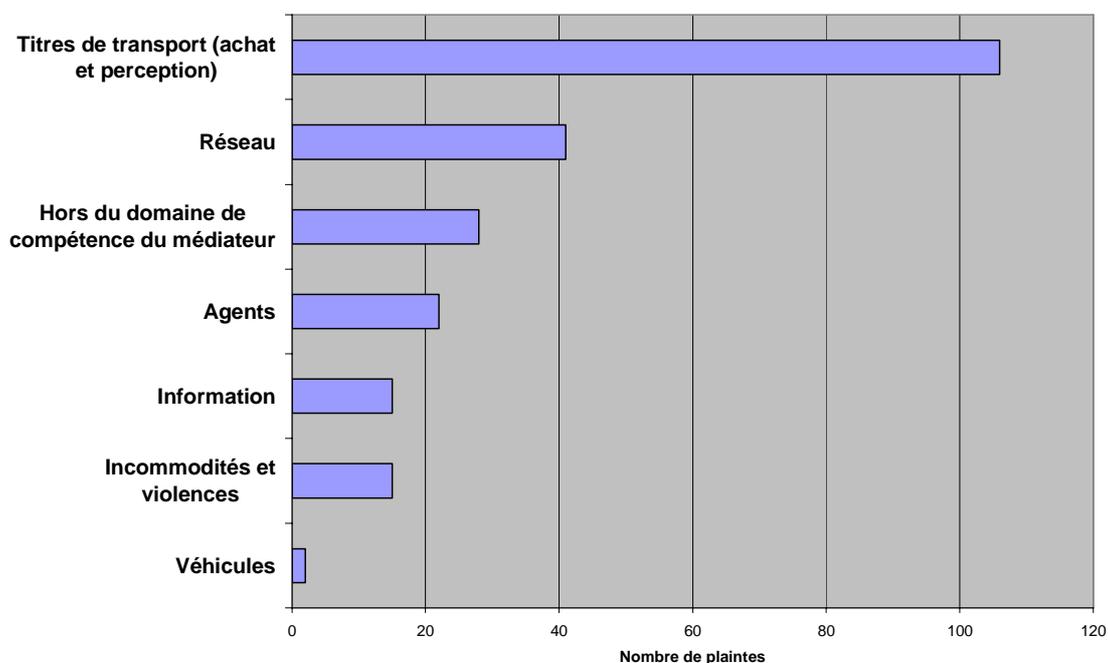
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total 2007
Oui	3	1	5	1	3	9	11	24	23	15	21	19	135
Non	1	1	4	0	2	2	8	14	19	14	19	10	94
Oui %	75	50	56	100	60	82	58	63	55	52	53	66	59%
Non %	25	50	44	0	40	18	42	37	45	48	48	34	41%



Il est remarquable que, pour chacun des mois, plus de la moitié des plaignants ont eu satisfaction. Le taux de satisfaction s'est stabilisé au cours du second semestre, entre 52 et 66 %, autour d'une moyenne de 57 %. (proche des 59 % de la moyenne des satisfaits sur l'année). Il faut toutefois tempérer, parce qu'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 ?

Véhicules	2
Incommodités et violences	15
Information	15
Agents	22
Plaintes hors domaine de compétence du médiateur	28
Réseau	41
Titres de transport (achat et perception)	106
Total :	229



Les **titres de transports** ne sont pas loin de la moitié des plaintes (46 %). Dans 58 % des cas (62/106), il s'agit d'un incident de perception. Les 42 autres cas sont, pour les 2/3, des difficultés à l'achat (files, refus de réduction) et, pour le 1/3 restant (14 cas sur 42), des demandes de remboursement en suite de défauts (oblitérations excédentaires, titre de transport avalé).

Le **réseau**, deuxième sujet de plainte (18 %), se place loin derrière les titres de transport. Dans cette rubrique sont pourtant regroupées des plaintes très différentes : les emplacements des arrêts (5), les attestations kilométriques (2) et enfin l'organisation du réseau (35).

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

La présentation de la page précédente 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	2007	
11100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Bruit-vibrations (escalators)
11200	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	6	Bruit-vibrations des véhicules
12000	0	0	0	0	0	0	1	2	5	3	2	1	14	Code de la route
13100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Divers : accès au fichier du personnel ?
13200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Divers : Ne pas transmettre au Parquet ?
13300	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	Divers : Avis sur un Plan Communal
14100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	SNCB : concerne médiateur SNCB
14200	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Pensions : concerne médiateur Pensions
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	Excès de vitesse du tram
21110	0	0	0	0	0	0	0	4	6	2	3	0	15	Titre de Transport : Achat / files, internet
21120	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0	5	3	15	Titre de Transport : Achat / réduction
21210	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	1	5	TT : Rembourser solde abo
21220	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	4	TT : Rembourser oblitérations
21230	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	TT : Rembourser / défaut
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	TT : Rembourser titre avalé
21310	1	0	1	1	2	1	1	3	3	4	4	2	23	TT : Incident / Erreur ou défaut
21320	0	1	4	0	0	5	0	0	1	0	1	3	15	TT : Incident / Perte, vol, oubli
21330	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	TT : Incident / Présence dans les installations
21340	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	TT : Incident / Contestation de la répétitivité
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	TT : Incident / Contestation des frais
21360	0	0	2	0	2	1	1	3	0	6	4	0	19	TT : Incident / Recouvrement)
22100	0	1	0	0	0	0	6	5	4	6	7	7	36	Réseau : horaires et lignes (y.c. attestations)
22200	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	5	Réseau : arrêts
23100	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4	Agent : Ne s'est pas arrêté
23200	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	4	Agent : Manière de conduire (y.c. gsm)
23300	0	0	0	0	0	1	0	3	1	1	0	0	6	Agent : Propos malséants ou maltraitance
23400	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1	2	1	8	Agent : Portes
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	Véhicules : métro
25100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Incommodités, violences : Propreté
25200	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	5	Incommodités, violences : Pertes
25310	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	Incommodités, violences : Chutes
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	Incommodités, violences : Suicides
25400	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	3	Incommodités, violences : Agressions
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Incommodités, violences : Enfermé
26100	0	0	0	0	0	1	2	2	1	2	2	1	11	Information : Statique
26200	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4	Information : Dynamique (incidents)
	4	2	9	1	5	11	19	38	42	29	40	29	229	

(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*

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

1.1. Vibrations

1.1.1. Vibrations attribuées aux installations

03014

Le Service des Plaintes de la Région de Bruxelles-Capitale transmet un courriel d'un riverain proche d'un accès au métro. L'escalator est bruyant et se met en marche plusieurs fois par nuit. La STIB-Relations clientèle répond au plaignant et demande au service en charge des escalators de faire le nécessaire.

1.1.2. Vibrations attribuées aux véhicules

08021

Un riverain se plaint des nuisances du bus. Le médiateur transmet à la STIB, avec l'accord du plaignant.

08022

Une riveraine d'un terminus de bus Noctis se plaint de tapage nocturne. La plainte n'est pas recevable. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet à la STIB.

Remarque : La riveraine se plaint surtout des agents de la STIB qui se hélaient d'un bout à l'autre de la rue.

200708029, 30 et 31

Trois riverains de la même artère se plaignent, chacun, des vibrations des bus. Chaque plainte est adressée au médiateur en même temps qu'à la STIB. Le médiateur transmet les trois plaintes au service de la STIB qui est en charge du contrôle des vibrations.

12029

Un riverain d'une ligne de bus se plaint du dérangement. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB.

1.2. Code de la route

07014

La plaignante attire l'attention sur la durée d'un feu vert pour piéton. La plainte n'est pas recevable, car elle a trait au code de la route. La STIB, après enquête, répond que le fonctionnement du feu est normal.

Remarque : lors d'une prochaine campagne de sensibilisation à la sécurité routière, il serait utile d'attirer l'attention sur le fait qu'un piéton engagé au vert peut poursuivre sa traversée même si le feu est passé au rouge entretemps.

08014

Un arbre est tombé sur une voiture en stationnement. La propriétaire s'est adressée à la STIB, parce que le procès-verbal de police mentionnait que le terrain appartenait à la STIB. Elle vient chez le médiateur parce qu'elle n'a pas reçu de réponse de la STIB. Le médiateur l'informe que sa demande est recevable. En effet, la plaignante laissait sa voiture en stationnement afin de prendre le tram, ce qui en fait une usagère. Il s'avère que la STIB avait répondu à l'assureur de la plaignante. Celle-ci reçoit cette réponse entretemps. Ainsi que la STIB en informe l'assureur, elle n'est pas la propriétaire du terrain. La plaignante remercie le médiateur.

.

08032

Un automobiliste se plaint du conducteur d'un bus qui lui a coupé la route. Comme la plainte concerne un manquement au code de la route, elle n'est pas recevable et le médiateur en informe le plaignant.

09014

La plainte porte sur la vitesse excessive d'un bus dans une zone 30, abords d'écoles, un dimanche. Le plaignant décrit lui-même, dans son courriel, qu'il est ensuite monté à bord du bus après l'avoir bloqué avec sa voiture. Le médiateur informe le plaignant que les manquements au code de la route sont exclus de sa compétence. Le plaignant insiste en faisant état du comportement du chauffeur à son égard, pour lequel il exige des excuses. Le médiateur attire l'attention du plaignant sur l'entrave au service public. Le plaignant se plaint alors du médiateur.

Remarque : La STIB devrait récompenser le sang-froid du chauffeur.

09020

Un garagiste téléphone au service de médiation à la suite d'un accident avec un bus. Le médiateur lui conseille de s'adresser au département du contentieux de la STIB.

09022 + 23

Les deux plaintes sont quasi identiques. Chacun des plaignants conteste un procès-verbal d'infraction au code de la route dressé pour avoir circulé en voiture sur un site réservé aux

transports en commun. Dans un cas, le procès-verbal est dressé par la police, dans l'autre par un agent de la STIB. Le médiateur informe ces plaignants de l'irrecevabilité de leur plainte, car elle concerne un manquement au code de la route. Le second plaignant ayant demandé auprès de quelle instance il peut protester, le médiateur lui conseille de s'adresser à l'officier du Ministère public.

09036

Un automobiliste se plaint des propos peu amènes d'un conducteur de bus. La plainte n'est pas recevable parce que le plaignant n'est pas un usager.

10006

Le plaignant décrit un carrefour où, selon son exposé, les bus couperaient systématiquement la route aux automobilistes qui auraient la priorité. La plainte n'est pas recevable parce que le plaignant n'est pas un usager et qu'elle concerne le code de la route. Néanmoins, le médiateur s'informe et le plaignant convient qu'il avait mal interprété le code.

10010

Un chauffeur-livreur conduit un poids lourd en ville. Il déclare que, ayant garé près d'un arrêt, un chauffeur de bus l'aurait invectivé. La plainte n'est pas recevable, car elle concerne le code de la route et le plaignant n'est pas un usager.

10012

Un automobiliste se plaint d'avoir risqué une collision frontale avec un bus de la ligne 42 en venant de l'Ecole Européenne à Woluwe-Saint-Lambert. La plainte n'est pas recevable, car elle concerne le code de la route et le plaignant n'est pas un usager. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB.

11033

Un avocat, en suite d'un accident de la circulation, adresse une mise en demeure au service de médiation. Ce n'est pas recevable comme plainte par le médiateur, parce le plaignant n'est pas un usager. Le médiateur en informe le plaignant.

11039

Un automobiliste s'adresse par téléphone au service de médiation en suite d'un accident. Il a suivi un tram qui entrait dans un chantier. Les barrières se sont refermées sur la voiture. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne vient pas d'un usager. Le service de médiation suggère de s'adresser au département du contentieux de la STIB.

12019

Un ambulancier fait état d'un accrochage avec un bus. Selon lui, il y aurait « délit de fuite ». La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB, avec l'accord du plaignant.

1.3. Divers

1.3.1. Demande d'accès au fichier du personnel

01003

Un auto-stoppeur a perdu divers impedimenta. Il avance que la perte s'est produite dans une voiture conduite par un agent de la STIB. Il a demandé à consulter le fichier du personnel. Cette consultation lui a été refusée. Il s'adresse au médiateur pour obtenir l'accès à ce fichier. La plainte au médiateur est irrecevable car le plaignant n'est pas un usager de la STIB. Néanmoins, la STIB distribue un avis au personnel. Ainsi, le plaignant a obtenu une satisfaction équivalente à celle qu'il demandait.

1.3.2. Demande de ne pas transmettre un procès-verbal au Parquet

11002

Le plaignant demande de ne pas transmettre au Parquet le procès-verbal dressé à sa charge en vertu de l'article 34 du règlement sur la police des transports, c'est-à-dire pour avoir été en état d'ivresse et avoir souillé une station de métro. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. En outre, la STIB avait transmis au Parquet. Nous sommes en dehors du cadre de la médiation et le médiateur en avise le plaignant.

1.3.3. Plan Communal de Mobilité

09027

Le médiateur reçoit copie d'une plainte au sujet d'un Plan Communal de Mobilité. La plainte est adressée notamment à la STIB et à la commune. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, car elle n'émane pas d'usagers à propos des services de la STIB. Le médiateur remercie la plaignante de lui avoir adressé le document.

1.4. Plaintes destinées à d'autres ombudsmans

1.4.1. SNCB

12018

La plainte concerne la SNCB. Le médiateur transmet à son collègue de la SNCB.

1.4.2. Pensions

08026

La plainte concerne les Pensions. Le médiateur transmet à son collègue médiateur des Pensions.

1.5. Riverains se plaignant de la vitesse excessive des trams

09029

Un comité de quartier se plaint de la vitesse des trams 56, qu'il juge excessive. Le médiateur informe le comité de l'irrecevabilité de sa plainte.

11009

Un riverain estime que les trams 94 roulent trop vite. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB.

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

08001

Le plaignant a tenté sans succès d'acquérir un abonnement par l'internet. La plainte, non recevable faute de plainte préalable, est transmise à la STIB. Celle-ci suggère de régler par virement et fait copie au médiateur. Le plaignant a donc reçu satisfaction.

08009

Un père de famille n'a pas reçu le formulaire de renouvellement d'abonnement scolaire, contrairement aux années précédentes. Il s'en inquiète auprès du médiateur. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB et informe le plaignant qu'il peut revenir vers lui si la réponse de la STIB ne le satisfait pas.

08033

Le plaignant s'étonne de ne pas avoir reçu les documents de renouvellement d'abonnement scolaire par la Poste. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet. Il s'agit d'abonnements scolaires subsidiés dans le cadre de l'opération Quartier Latin. La STIB écrit au plaignant de se rendre dans une Bootik.

Remarque : Le médiateur se demande pour quelle raison le client doit se rendre dans une Bootik pour obtenir un abonnement subsidié. La STIB devrait étudier le moyen de distribuer ces abonnements également par La Poste.

08036

Le guichet s'est fermé à 16h55 devant plusieurs clients, alors que l'heure de fermeture affichée était 17h00. La plaignante se trouvait dans la file depuis 15h40, soit 1h15 de file.

Remarque : Lorsque la fermeture des guichets est affichée pour 17h00, il est inconvenant de laisser des clients faire la file pour ensuite les renvoyer dès 16h55. La STIB devrait réorganiser les files aux guichets.

09002

Il s'agit d'un achat d'abonnement « en ligne ». Le client a des doutes sur le résultat de sa commande. Accessoirement, le plaignant n'a pas pu faire apparaître à l'écran le bon de commande dans sa langue. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la

STIB. Le médiateur transmet. Il intervient également auprès du webmestre afin de mettre au point la question de langue des interfaces. Le plaignant obtient des explications et – c'est le principal – l'abonnement.

09009

Après quinze jours, le plaignant n'a pas reçu l'abonnement scolaire qu'il avait commandé et payé. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur se renseigne néanmoins auprès de la STIB et l'abonnement est expédié sans délai.

09010

Le plaignant s'inquiète du résultat de sa commande d'abonnement par internet. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur s'informe néanmoins auprès de la STIB. Il s'avère que le paiement n'a pas été enregistré. Le médiateur renseigne le plaignant.

09013

Le plaignant se trouvait dans une longue file lorsque le guichet des abonnements s'est fermé. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable.

Remarque : C'est à l'arrivée dans la file que le client doit être prévenu. Les clients admis dans la file doivent être servis.

09015

Un automate de vente n'a pas délivré le titre de transport qui avait été payé. La plainte n'est pas recevable. Elle est transmise à la STIB. Celle-ci informe la plaignante et le médiateur qu'elle enquête.

09016

Le plaignant souhaitait acheter une carte de dix voyages à un automate de vente. Son compte en banque a été débité du prix de dix cartes. La plainte est recevable. Après enquête, il s'avère que l'automate a bien délivré dix cartes. La première a bien été utilisée sur les parcours habituels du plaignant. Huit des neuf autres ont été oblitérées sur d'autres lignes qui desservent le quartier où se trouve l'automate de vente. Une carte n'a pas été utilisée. Le médiateur donne ces explications au plaignant.

10001

Un abonné demande une nouvelle carte-client. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur intervient et la STIB renouvelle la carte-client.

10003

La plaignante demande un duplicata d'un abonnement destiné à un membre de sa famille, en se plaignant de ne pas avoir pu obtenir ce document en Bootik. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur demande des renseignements complémentaires afin de pouvoir aider la plaignante. Celle-ci ne répond pas.

11004

Un abonnement scolaire était payé mais il n'avait pas été distribué. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur intervient et la STIB procure l'abonnement.

11007

La plainte porte sur les files d'attente des abonnements. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

Remarque : La STIB devrait s'interroger sur l'organisation de la distribution des abonnements. Aussi longtemps que des abonnements seront encore distribués aux guichets, il serait bon de procurer des conditions d'attente au moins aussi confortables que dans les autres services publics.

Les services publics fédéraux, par exemple, mettent des sièges à disposition. Le client est rapidement accueilli à l'affichage de son numéro. Ce premier accueil évite notamment de faire la file quand il manque un document. L'attente est confortable et les temps d'attente sont réduits.

11019

Le plaignant a déclaré le vol de l'abonnement mensuel dont il est titulaire. Il a demandé un duplicata, mais la STIB le lui a refusé. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur informe le plaignant de l'arrêté du gouvernement du 30 novembre 2006 qui fixe les tarifs en vigueur et qui mentionne qu'il n'est pas délivré de duplicata des abonnements mensuels.

2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

06024

Le plaignant n'a pas obtenu de réduction lors de l'acquisition des abonnements scolaires des deux enfants de sa compagne. Il a donc réglé 400 euros au lieu de 320. Il a demandé le remboursement de 80 euros et la STIB le lui a refusé. Il s'adresse immédiatement au médiateur. La plainte n'est pas recevable parce qu'il ne s'est pas encore écoulé 30 jours depuis la plainte à la STIB.

Néanmoins, le médiateur s'enquiert du motif du refus de la STIB. La STIB se fonde sur deux arguments. Primo, le client a accepté de payer le prix plein au moment de l'achat des abonnements et la STIB ne rembourse pas dans ce cas. Secundo, et c'est l'origine de la difficulté, le plaignant n'est pas apparenté aux deux enfants de sa compagne. Le médiateur informe le plaignant de ce refus de la STIB. Ensuite, dès que s'est écoulé le délai imposé pour la recevabilité de la plainte, le médiateur poursuit ses discussions avec la STIB. Finalement, la STIB marque son accord pour rembourser les 80 euros, à condition que la composition de famille soit établie par un document. Le plaignant a donc satisfaction et le médiateur l'en informe.

09001

La plaignante a droit à un abonnement subsidié Quartier Latin. Son abonnement arrive à échéance le 31 août tandis que le nouvel abonnement n'est disponible que le 3 septembre. La STIB avait pourtant diffusé l'information erronée que les abonnements QL seraient distribués à partir du 1^{er} septembre. La plaignante demande le remboursement des titres de transport qu'elle a dû acquérir pour circuler entre le 31 août et le 3 septembre. La plainte n'est pas recevable par le médiateur faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet. La STIB rembourse les titres de transport. La plaignante a donc obtenu satisfaction.

09004

La plaignante a fait un versement unique en juillet pour deux abonnements scolaires. Début septembre, au moment de la plainte, la STIB ne lui a délivré aucun abonnement. En revanche, la STIB a demandé une attestation de fréquentation des cours pour une seule des deux demandes. À l'intervention du médiateur, le premier abonnement est enfin délivré, début septembre. En ce qui concerne l'autre abonnement, la plaignante n'avait envoyé que la copie du virement du minerval, ce qui ne permettait pas à la STIB de vérifier si les conditions d'octroi d'un abonnement scolaire étaient satisfaites, notamment pour ce qui est du nombre d'heures de fréquentation. La plaignante remet finalement ce document. Le deuxième abonnement est alors délivré. Il est même porté à domicile avec des excuses.

Le versement unique était de 240 euros, qui était le montant dû pour les deux abonnements. La STIB avait exigé un nouveau versement de 80 euros avant de délivrer le deuxième abonnement. La STIB aurait alors remboursé le trop perçu de 80 euros. À l'intervention du médiateur, la STIB a renoncé à cette procédure absurde.

Pour comble, le futur titulaire du deuxième abonnement avait été contrôlé sans titre de transport alors que l'abonnement était commandé et payé. À l'intervention du médiateur, ce dossier de surtaxe est classé sans suite.

Remarque : Ce client a été traité par plusieurs départements sans aucune coordination. La STIB a dressé un procès-verbal à un client qui avait déjà payé son abonnement depuis plus d'un mois et alors que ce client avait déjà déposé une plainte. La STIB a mis plus d'un mois pour délivrer le premier abonnement d'un lot de deux, sans explication suffisante. Elle a enfin exigé un paiement supplémentaire qui n'était pas dû, avec l'intention de le rembourser ensuite.

La STIB éviterait ces errements si elle ne morcelait pas le dossier d'un client entre divers départements.

09005

Le plaignant n'a pas obtenu la réduction pour famille nombreuse, malgré plusieurs déplacements dans les locaux de vente de la STIB, parce qu'il n'avait pas présenté l'attestation de composition de ménage. En outre, le nom de famille était mal orthographié.

La demande n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur fournit néanmoins les informations utiles pour résoudre entièrement le problème posé. Le plaignant a donc eu satisfaction.

Remarque : Il arrive trop souvent que des clients aient à se déplacer plusieurs fois pour obtenir un abonnement, parce qu'ils n'obtiennent pas dès l'abord les informations indispensables. La STIB devrait veiller à dispenser ces informations dès le premier contact, par exemple au début de la file qui se forme devant les guichets. D'ailleurs, le médiateur estime qu'il ne devrait pas y avoir de file et que, si des gens doivent attendre, ils doivent pouvoir le faire assis.

09025

Le plaignant souhaite une attestation de paiement à la suite de l'achat d'un abonnement. La demande n'est pas recevable. Le médiateur prend les contacts et l'attestation est délivrée.

09037

Une personne âgée de plus de 65 ans a fait les démarches afin d'obtenir son abonnement 65+ gratuit. L'abonnement ne lui est pas parvenu. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur intervient néanmoins et l'abonnement est remis au plaignant.

09041

Un usager, accompagnateur d'une personne handicapée, souhaite bénéficier d'un tarif réduit. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Vérification faite, la personne n'a pas droit au tarif préférentiel accordé aux accompagnateurs, ce tarif ne s'appliquant qu'aux handicaps visuels.

Remarque : La STIB ne devrait-elle pas vérifier que les procédures sont bien uniformisées entre les opérateurs de transport en commun ?

11008

Le plaignant n'a pas reçu l'abonnement scolaire qu'il souhaitait pour un de ses enfants. L'école lui donne moins de 20 heures de cours par semaine. Le plaignant estime que ce motif est injustement discriminatoire, étant donné que les cours sont dispensés dans deux établissements géographiquement éloignés et que cela oblige à deux fois plus de déplacements.

La plainte est recevable. Le médiateur en informe le plaignant, en même temps qu'il lui fait part de sa première analyse : ces règles sont fixées par les arrêtés sur les tarifs. Dans le délai qui lui est imparti, le médiateur confirme.

Remarque : La règle des 20 heures de cours pourrait être assouplie dans le cas de cours répartis sur deux localisations géographiques, afin de tenir compte du nombre de trajets par semaine, par exemple 10 trajets (ou 5 aller-retour).

11015

La plaignante a demandé un abonnement scolaire. La STIB lui refuse la réduction pour famille nombreuse. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB. La STIB accorde le bénéfice de la réduction.

Remarque : le refus initial de la STIB se fondait sur une instruction interne relative à la composition du ménage lorsque l'attestation délivrée par la commune porte la mention « non apparenté ». Or, les administrations communales font usage de ce terme lorsque l'un des enfants du ménage n'est pas l'enfant du chef de famille. Cela ne fait pas obstacle au statut de famille nombreuse accordé par les mutuelles et les caisses d'allocations familiales. Par conséquent, il n'y a pas de raison que la STIB se distingue sur ce point, et elle pourrait utilement modifier ses instructions internes.

11021

Le courriel comporte deux plaintes. Dans la première, le médiateur est interrogé sur le renouvellement des cartes 65+, sachant que le plaignant possède actuellement une carte 65+ émise par De Lijn et qu'il est venu habiter en Région de Bruxelles-capitale en 2007. La seconde concerne le renouvellement d'un abonnement pour enfant âgé de moins de douze ans, dont la demande se serait perdue.

Aucune des deux plaintes n'est recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

Dans un premier temps, le médiateur informe cependant le plaignant que la STIB expédiera les cartes 65+ par la Poste à tous les habitants de la Région de Bruxelles-Capitale qui ont atteint 65 ans. Ensuite, dès que l'information est connue, le médiateur complète par un mail sur les nouvelles cartes à puces MOBIB.

Quant à l'abonnement scolaire, la STIB informe le client sur les documents qu'il doit encore remplir et elle lui en expédie un nouvel exemplaire. La STIB lui avait envoyé les formulaires mais il ne les avait pas reçus.

11030

Pendant plusieurs années, un client avait obtenu un abonnement à tarif réduit. Cette année, ce bénéfice lui a été refusé, à défaut d'avoir pu présenter les documents justifiant ses droits. La plainte n'est pas recevable, parce que la plainte à la STIB date de moins de 30 jours.

11038

Une association demande les critères que la STIB applique pour la réduction accordées aux familles nombreuses. Il ne s'agit pas d'une plainte recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB.

Le médiateur informe néanmoins l'association qu'il faut :

- une photocopie de la carte d'identité. Si c'est une carte d'identité électronique, l'attestation de l'administration communale avec l'adresse ;
- l'attestation de composition de ménage ;
- une photo d'identité ;
- pour les enfants de plus de 18 ans, un certificat de fréquentation scolaire pendant 20 heures par semaine réparties en un minimum de 4 jours.

Le document modèle 2, délivré par l'administration communale, ne tient pas lieu de document d'identité.

12001

La STIB a refusé le bénéfice d'un libre parcours à un ayant-droit sous statut de minorité. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, la STIB constate son erreur et délivre le libre-parcours.

12005

Le plaignant demande une attestation concernant sa contribution à l'achat d'un abonnement, dont le solde est pris en charge par son employeur. Le jour même de la plainte, l'employeur retrouve l'attestation de la STIB. Le médiateur clôture le dossier et en informe le plaignant.

12021

La plaignante n'avait pas reçu l'abonnement 65+ auquel elle avait droit. En désespoir de cause, elle avait finalement payé 8 euros pour obtenir un duplicata, valable 5 ans. Un mois plus tard, la STIB lui expédie une circulaire qui lui annonce les cartes MOBIB au prix de 5 euros. Elle réclame le remboursement des 8 euros. La plainte est recevable. La plaignante obtient satisfaction.

2.1.2. Remboursement

2.1.2.1. Rembourser le solde d'un abonnement

01001

Ayant atteint soixante ans, un abonné a droit à un abonnement moins onéreux. Il demande l'échange de son abonnement et le remboursement du trop-perçu. Trois mois plus tard, la STIB ne lui a toujours pas répondu. La personne rappelle. La STIB l'informe enfin qu'elle vient d' « introduire la demande de remboursement » et que le retard est dû à la perte du ticket. La STIB rembourse alors mais elle impose des frais administratifs. La personne demande à la STIB le remboursement des frais administratifs, sachant que c'est la STIB qui a perdu le ticket, que la STIB a encore mis un mois pour répondre, et que le remboursement n'a été perçu qu'après quatre mois. Une semaine plus tard, le plaignant se tourne vers le médiateur. Celui-ci l'informe que sa plainte n'est pas recevable. En effet, il ne s'est pas encore écoulé trente jours depuis la réception de la plainte à la STIB pour le même motif, c'est-à-dire pour les frais administratifs. Mais le médiateur se veut pragmatique. Il transmet la plainte à la STIB. Un mois après cette transmission, il n'y a toujours pas de réponse. Le service de médiation intervient encore et la STIB rembourse enfin les frais administratifs, deux mois après la plainte à la STIB, et six mois après l'échange d'abonnements. Le plaignant a donc finalement obtenu satisfaction, bien que sa plainte au médiateur ait été irrecevable au moment de sa réception.

Remarque : accélérer le traitement des plaintes en général, les remboursements en particulier.

08012

Le plaignant s'inquiète du remboursement de la partie non utilisée d'un abonnement. La plainte n'est pas recevable par le médiateur faute du respect du délai de 30 jours depuis la plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. Celle-ci répond qu'il s'agit d'un abonnement payé par l'employeur et qu'elle a remboursé ce dernier.

10019

Le plaignant avait acheté un abonnement pour son enfant mineur. L'enfant avait aussi obtenu un abonnement via l'école. Le premier abonnement restait valable jusqu'au 29 février 2008. L'enfant s'était présenté à une Bootik pour y demander le remboursement des derniers mois du premier abonnement. La STIB n'avait pas remboursé et elle avait retenu l'abonnement.

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

Néanmoins, le médiateur obtient et transmet des explications. Il s'avère que la STIB ristourne 27,50 euros par mois entamé, soit 220 euros pour 8 mois. Or, le coût de l'abonnement était de 160 euros. La STIB ne pouvait rembourser plus que le prix de l'abonnement. Elle a conservé l'abonnement qui n'avait plus de valeur.

Remarque : le médiateur s'interroge sur cette pratique de la STIB qui aboutit à refuser le remboursement d'un abonnement qui ne sera plus utilisé. La STIB pourrait utilement revoir ces instructions à ce sujet.

10026

Un .abonnement scolaire a été payé 200 euros au lieu de 160. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. La STIB rembourse les 40 euros.

12006

La titulaire d'un abonnement annuel devient bénéficiaire d'un abonnement VIPO. Elle demande le remboursement du solde de l'abonnement annuel en s'adressant à une Bootik. Ne voyant rien venir, la plaignante s'adresse au médiateur. La plainte est recevable, car le médiateur considère que la visite à la Bootik était l'équivalent d'une première plainte à la STIB. Après une première intervention du médiateur, la STIB fait un courriel à la plaignante pour lui annoncer le paiement dès le lendemain. Trois semaines plus tard, la plaignante attend toujours. Le médiateur apprend alors que les instructions n'ont pas été transmises au département de la comptabilité.

(Le remboursement a finalement eu lieu à la fin du mois de janvier 2008.)

Remarque : Sachant que cette personne a attendu plus de deux mois, la STIB ne pourrait-elle pas envisager d'accélérer le traitement des remboursements, spécialement lorsqu'il s'agit de VIPOs ? En outre, il semble qu'ici la boucle de qualité se soit interrompue quelque part.

2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

07013

Le plaignant demande le remboursement de deux voyages. Il produit un ticket dont l'oblitération a débité trois voyages au lieu d'un. La plainte n'est pas recevable faute d'une plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB et celle-ci rembourse.

09003

L'oblitérateur n'a pas imprimé. Il y a des blancs sur le titre de transport. La plaignante a donc recommencé l'oblitération. Elle indique les dates auxquelles elle a voyagé seule et celles auxquelles elle a voyagé en compagnie. Madame P. est persuadée que plusieurs voyages lui ont été soustraits indûment. La plainte est recevable. La STIB communique au médiateur la bande magnétique du ticket et les informations extraites de la base de données centralisées des oblitérations. La STIB rembourse un voyage.

11040

Un titre de transport a été oblitéré deux fois au lieu d'une. La plaignante demande le remboursement d'un voyage. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur fait suivre à la STIB.

12023

Madame X s'était vue obligée d'oblitérer plusieurs fois au lieu d'une parce que, les trams et bus étant en retard, la durée de validité du billet était dépassée. La plainte est recevable, car la plaignante s'est d'abord adressée à la STIB. Elle l'a même fait deux fois : la première par téléphone, la seconde en remplissant un formulaire. Madame X obtient le remboursement des oblitérations excédentaires.

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

08004

Le plaignant avait renvoyé deux titres de transport défectueux. Son message est resté sans réponse pendant plus de deux mois. La plainte est recevable. La STIB confirme le retard dans le traitement de ces plaintes et elle rembourse sous la forme de deux cartes d'un jour. Le plaignant a donc eu satisfaction.

09034

Le plaignant avait obtenu deux cartes d'un voyage en compensation d'un change de monnaie inadéquat mais les deux cartes ne lui étaient pas parvenues. La plainte est recevable puisque l'envoi des deux cartes devait être la suite de sa plainte à la STIB. Le médiateur intervient et la STIB expédie deux nouvelles cartes.

09038

Lors de l'achat d'un abonnement mensuel en février à un distributeur automatique, le compte en banque de la plaignante a été débité deux fois. Fin septembre, elle n'avait toujours pas été remboursée. La plainte est recevable. Le médiateur intervient et la STIB rembourse. En outre, la STIB offre une carte de 10 voyages à titre de compensation.

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

09019

La plaignante a vu son titre de transport 65+ avalé par l'oblitérateur à la gare du Midi. De Lijn, qui avait délivré l'abonnement, n'a pas accès aux oblitérateurs de la STIB. De Lijn avait donc conseillé de s'adresser à la STIB. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet à la STIB.

11018

L'oblitérateur a avalé une carte de 10 voyages. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur transmet à la STIB. La STIB remplace la carte.

2.1.3. Incidents donnant lieu à surtaxe

2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

01002

Une jeune anglophone emprunte la ligne Brussels Airport pour prendre l'avion qui la ramène au pays. Des explications du conducteur, elle comprend qu'elle peut s'acquitter du prix du transport en oblitérant deux fois sa carte de 10 voyages. Elle est contrôlée et la surtaxe s'élève à 76 euros. C'est sa personne de contact à Bruxelles qui introduit une plainte directement chez le médiateur. La plainte n'est pas recevable, notamment parce qu'il n'y a pas eu de plainte préalable à la STIB. Le médiateur obtient cependant que la STIB classe sans suite.

Remarque : sur la ligne Brussels Airport, améliorer l'information aux voyageurs occasionnels.

03011

Un usager est frappé d'une surtaxe de 76 euros, devenue 84 euros par dépassement du délai. Motif de la surtaxe : la carte n'est pas oblitérée. L'usager conteste : selon lui, la carte était sortie de l'oblitérateur avec une marque noire. Il a déposé une lettre au siège social de la STIB, accompagnée du titre de transport. La STIB n'a pas reçu cette lettre. La plainte n'est pas recevable, faute de document probant d'une plainte préalable à la STIB. La STIB maintient la surtaxe.

04016

Une abonnée scolaire montre l'abonnement de sa maman au contrôleur. La STIB réclame immédiatement à cette abonnée une surtaxe de 76 euros, amenée quelques jours plus tard à 380 euros en arguant de tentative d'utilisation de document appartenant à quelqu'un d'autre. La famille est en grande difficulté. Le médiateur obtient finalement que la STIB se contente des versements déjà effectués, soit 132 euros.

Remarque : La STIB ne pourrait-elle pas vérifier elle-même qu'une personne est abonnée, avant d'aggraver les surtaxes ? Dans des cas similaires, la STIB n'a réclamé finalement que les frais administratifs de 8 euros.

05018

La plaignante, qui est VIPO, est domiciliée en Région flamande. En 2005, elle s'était rendue dans une Bootik (STIB) pour se procurer un abonnement combiné STIB-De Lijn à prix réduit. Il lui fut répondu que ce type d'abonnement ne pouvait pas lui être délivré par la STIB, mais sans l'informer qu'elle pouvait l'obtenir chez De Lijn en tant qu'habitante de la Région flamande. En 2007, elle demande un abonnement combiné à De Lijn mais elle reçoit un abonnement normal De Lijn qui ne l'autorise pas à voyager sur le réseau de la STIB. Elle est contrôlée et la surtaxe est de 76 euros. La plainte n'est pas recevable parce qu'il n'y a pas eu de plainte à la STIB.

Le médiateur transmet à la STIB qui classe le dossier en réduisant aux frais administratifs de 8 euros.

Remarque : Est-il invraisemblable d'imaginer de vendre tous les titres combinés indifféremment dans les agences commerciales des deux réseaux ? À défaut, chaque opérateur devrait au moins informer complètement le client sur les moyens de se procurer un abonnement.

05020

La demande n'est pas recevable parce que le plaignant s'adresse directement au médiateur, sans plainte préalable à la STIB. Un agent de la STIB, au guichet, l'avait informé erronément que la carte de réduction pour famille nombreuse l'autorisait à circuler sans autre titre de transport. Le plaignant était monté à bord d'un métro en compagnie même des contrôleurs qui allaient dresser procès-verbal. Le médiateur transmet à la STIB, qui classe le dossier sans suite. Le plaignant a donc obtenu satisfaction.

Remarque : les préposés à la vente devraient donner des informations correctes.

06032

Une parisienne n'a pas oblitéré un titre de transport dans le métro. La surtaxe est de 76 euros. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur a obtenu que la surtaxe soit réduite aux frais administratifs de 8 euros, étant donné que la plaignante utilisait le métro pour la première fois et que l'oblitération se fait autrement à Paris.

07004

Deux usagers occasionnels, domiciliés en dehors de Bruxelles, ont cru que leurs titres de transport autorisaient un aller-retour sans prendre conscience qu'il s'agissait de tickets Jump valables une heure. La surtaxe était de deux fois 76 euros. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, la STIB accepte de réduire aux frais administratifs de deux fois 8 euros.

Remarque : La STIB éviterait ce type d'incident en mentionnant la durée de validité sur le titre de transport.

08015

La plaignante intervient à la suite d'un pro justitia dressé à l'adresse de son fils, qui circulait sans titre de transport. D'après elle, l'incident datait du mois de juin. La STIB constate que l'incident date de la fin juillet, ce qui rend la plainte irrecevable par le médiateur. La STIB maintient sa décision. La plaignante avait présenté deux arguments accessoires qui amènent le médiateur à s'interroger.

Remarques :

1. **Veiller à ce que les constats d'infractions soient rédigés dans la langue adéquate.**
2. **Faire en sorte que les titres de transport soient également disponibles dans toutes les communes que la STIB dessert, y compris en région flamande.**

08025

La plaignante a voyagé sur le réseau de la STIB avec un Buzzy Pass De Lijn. Aucun chauffeur ne lui a fait la remarque, jusqu'à un contrôle. La surtaxe est de 84 euros. En suite de l'intervention du médiateur, la STIB classe pour le prix du trajet, soit 1,50 euros.

Remarque : Il serait préférable que les chauffeurs, qui sont chargés d'un premier contrôle du titre de transport, n'évadent pas leur obligation d'informer le client.

08028

La STIB a exigé, et puis maintenu, une surtaxe de 190 EUR parce qu'un titre de transport n'était pas oblitéré. Le montant de la surtaxe résulte du fait que la même personne était recensée dans un incident de perception datant de moins de 24 mois. Le contrôle a eu lieu au débarquement d'un tram. La plaignante fait valoir que l'oblitérateur à bord du tram était défectueux.

La plainte n'est pas recevable par le médiateur, car la plainte préalable à la STIB date de moins de 30 jours. Cependant, le médiateur transmet à la STIB. Celle-ci vérifie que, en effet, un tram sur ce parcours présentait une défectuosité du matériel d'oblitération. La STIB classe moyennant le paiement du prix du trajet, soit 1,50 EUR.

09021

La plaignante avait réglé une surtaxe de 74 euros mais elle avait néanmoins reçu un rappel. En réalité, les courriers s'étaient croisés et le médiateur rassure la plaignante, tout en l'informant que sa plainte n'était pas recevable.

09030

Une demande d'abonnement de fin août n'avait été satisfaite que le 10 septembre. Entretemps, un contrôle avait amené à l'application d'une surtaxe de 84 euros. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Après examen, la STIB classe en limitant aux frais administratifs de 8 euros.

09042

La plaignante a présenté l'abonnement de son frère accompagné de sa carte-client, alors qu'elle-même n'était pas titulaire d'un abonnement au moment de l'incident. 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. Celle-ci maintient sa décision.

10004

Le plaignant s'est vu dresser un procès-verbal pour « carte non pointée » à 9 h 25, alors que la carte a été pointée à 9 h 26. Le plaignant conteste l'heure du procès-verbal, arguant que sa carte était pointée au moment où le procès-verbal a été dressé. La plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur intervient et la STIB classe sans frais.

10011

Madame Y a présenté un abonnement mensuel junior alors qu'elle a plus de 25 ans. La STIB lui réclame une surtaxe de 84 euros. Madame Y. conteste immédiatement par mail à la STIB. L'un de ses arguments est que, habituellement, elle achète son abonnement mensuel dans l'un des points de vente de la STIB mais qu'elle l'a, cette fois, acheté chez un libraire sur l'indication d'un agent de la STIB parce que le point de vente de la STIB n'était pas approvisionné. Le libraire s'est trompé en lui délivrant l'abonnement. La plaignante verse à la STIB la différence de prix entre les deux abonnements, qu'elle estime erronément à 10 euros. Ensuite, la STIB transmet le dossier à un huissier qui réclame 107,90 euros, tenant compte des 10 euros déjà versés et des frais d'études. La plaignante s'adresse alors au médiateur. Sa plainte est recevable.

Dans un premier temps, la STIB maintient sa décision. Le médiateur expédie son rapport aux deux parties. Il propose que la STIB renonce à la surtaxe de 84 euros et se contente de 13 euros dont 10 sont déjà payés, en plus des frais d'huissier et éventuellement des frais administratifs de 8 euros. La plaignante marque son accord sauf pour ce qui concerne les frais de justice et le montant exact de l'écart de prix entre les deux abonnements. La STIB, quant à elle, ne fait pas usage de la faculté qui lui est laissée de répondre dans les quinze jours. Le médiateur organise alors la séance de conciliation et la STIB ne s'y rend pas. Le médiateur dresse un procès-verbal de non-conciliation. Le médiateur rend ensuite un avis à la STIB, lui proposant de renoncer à la surtaxe de 84 euros, la plaignante restant alors redevable de 4,50 euros et des frais d'huissier s'élevant à 33,90 euros. (En janvier 2008, la STIB accepte la proposition du médiateur et la plaignante accepte de régler le montant correspondant.)

10015

Dans une famille de deux enfants, l'un des deux a voyagé avec l'abonnement de l'autre. La surtaxe est fixée à 380 euros, correspondant à l'usage frauduleux d'un titre de transport. La plaignante expose les circonstances qui montrent la bonne foi de sa fille. Après 30 jours, lorsque la plainte est devenue recevable, la plaignante revient vers le médiateur. La STIB accepte de réduire la surtaxe à 84 euros.

10021

Une association intervient pour une personne qui parle difficilement le français et qui ne possédait pas de titre de transport à bord d'un bus. Cette personne, encombrée d'une poussette, affirme qu'elle se dirigeait vers le contrôleur afin de payer. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de la plaignante. Eu égard aux circonstances, la STIB accepte de réduire aux frais administratifs de 8 euros au lieu de la surtaxe de 84 euros.

11003

Une jeune abonnée avait emprunté un bus Noctis avec un groupe d'amis. L'un des membres du groupe avait acheté les tickets. La plaignante n'a pas oblitéré, croyant que c'était déjà fait. Les contrôleurs ont fait descendre cette très jeune fille et une amie, en pleine nuit. L'amie a fait un malaise et n'a plus été inquiétée, tandis qu'un procès-verbal était dressé à charge de la plaignante. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur intervient et la STIB classe sans suite. Le responsable du service de contrôle est informé du dossier.

Remarque : La STIB devrait veiller à des procédures adaptées lors des contrôles de très jeunes gens, particulièrement le soir tard.

11011

Lors d'un contrôle, il a été constaté que le titre de transport présenté n'avait pas été oblitéré. La plaignante pense que c'est l'oblitérateur qui n'a pas fonctionné correctement. En démonstration de sa bonne foi, la plaignante indique qu'elle achète régulièrement des cartes De Lijn et qu'elle est titulaire d'un abonnement de la SNCB. La plainte n'est pas recevable par le médiateur. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet à la STIB. Celle-ci demande copie des cartes STIB et De Lijn ainsi que de l'abonnement de train.

Remarque : Bien que la plainte ne soit pas recevable, le médiateur s'interroge sur la demande de copie de documents sans lien direct avec la plainte. Il n'est pas indispensable d'exiger une copie d'une carte De Lijn et d'un abonnement de train alors qu'il s'agit de l'oblitération d'une carte STIB.

11020

La plaignante n'a pas pu présenter son abonnement annuel au contrôleur. Elle a ensuite perdu le document qui lui a été remis au moment du constat. Elle s'est présentée dans une Bootik afin d'y montrer son abonnement annuel. Un préposé lui a répondu qu'elle devait attendre une prochaine lettre de la STIB qui lui enjoindrait de payer 84 euros. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de la plaignante. La STIB classe le dossier pour 8 euros correspondant aux frais administratifs.

Remarque : Le personnel des Bootiks devrait être capable d'informer les clients dans un cas aussi usuel.

11029

La plaignante n'avait pas de monnaie et le chauffeur n'a pas pu faire le change. Elle était donc démunie de titre de transport au moment du contrôle. La plaignante s'est d'abord adressée à la STIB. Celle-ci a refusé son argumentation et, de ce fait, la plainte est recevable par le médiateur. Le chauffeur aurait dû – et pas seulement pu – proposer la procédure prévue. Il s'agit de remplir la formule de virement de 4 euros à régler dans les trois jours, et de remettre le talon au chauffeur. Étant donné que cette procédure n'a pas été appliquée, la STIB se rend à l'argumentation du médiateur et classe le dossier sans suite.

Remarque : Le chauffeur doit remettre spontanément le document prévu.

12014

Le plaignant a reçu un pro justitia qui ne lui était pas destiné. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB, avec l'accord du plaignant, .

12025

Mademoiselle C. n'avait que 1,50 euros en poche, croyant que cela suffisait à s'acquitter du transport. Le conducteur, après avoir informé Mademoiselle C. qu'un ticket coûtait 2 euros lorsqu'il était acheté à bord du véhicule, a fermé les portes. Les contrôleurs ont dressé procès-verbal dans le tram avant l'arrêt suivant. La surtaxe est de 76 euros. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. La STIB réduit aux frais administratifs, soit 8 euros.

Remarque : le conducteur devait appliquer la procédure prévue. Il devait proposer une formule de virement dont il gardait le talon.

2.1.3.2. Perte, vol, oubli

02006

Le plaignant ne pouvait pas exhiber de titre de transport, puisque son portefeuille lui avait été volé. La plainte est irrecevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB-Gestion des Infractions. La surtaxe est finalement réduite aux frais administratifs de 8 euros au lieu du montant initial de 84 euros.

03007

Une abonnée avait oublié son abonnement. Malade, elle a laissé s'écouler le délai que la STIB impose pour envoyer un fax de l'abonnement. La surtaxe est passée de 8 euros à 84 euros. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Mais le médiateur alerte le service de gestion des infractions et ce dernier accorde un délai pour expédier le fax.

03008

Le plaignant possède un titre de transport mais il ne l'a pas oblitéré. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. La STIB-Gestion des Infractions maintient la surtaxe à 76 euros, car il y a eu récidive.

03009

Un jeune abonné mensuel est contrôlé le 2 du mois. Il montre l'abonnement du mois précédent. S'apercevant de sa bévue, il court chez lui et rapporte son nouvel abonnement, acheté la veille. Les contrôleurs n'en tiennent pas compte et maintiennent le procès-verbal. Le jeune abonné part en internat, à cent kilomètres de Bruxelles. C'est un membre de sa famille qui reçoit le Pro Justitia et l'invitation à présenter une copie de l'abonnement (alors que les contrôleurs avaient pu voir l'original). Cette présentation est impossible dans le délai imposé, sachant où le garçon se trouve. La surtaxe s'élève alors à 84 euros, pour défaut de présentation de l'abonnement dans les délais. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, mais l'abonné obtient la limitation aux frais administratifs de 8 euros.

Remarque : dans un tel cas, il est de l'intérêt de la STIB de s'en tenir dès l'abord aux frais administratifs de 8 euros, à condition de pouvoir vérifier qui est abonné. Plus généralement, la STIB devrait éviter d'expédier des lettres-types dans des cas particuliers.

03012

Une abonnée mensuelle a oublié son abonnement. Faute d'avoir exhibé ce document dans les trois jours, ce qui eût limité aux frais administratifs de 8 euros, il est appliqué une surtaxe qui amène sa dette à 84 euros. Entretiens, elle avait payé 4 euros. La STIB avait transmis le dossier aux huissiers, ce qui amenait le montant réclamé à 109,90 euros. La plainte est recevable. Le médiateur obtient que la STIB s'en tienne aux frais administratifs de 8 euros. Les frais d'huissier restent à charge de la plaignante.

06023

Un usager a oublié son abonnement annuel et l'a produit hors du délai de 10 jours ouvrables. La surtaxe était donc de 84 euros. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. La STIB réduit aux frais administratifs, au motif que le plaignant est un abonné fidèle.

Remarque : La STIB pourrait sans doute se contenter d'appliquer seulement les frais administratifs de 8 euros quand un abonné annuel n'a pas son document sur lui.

06027

La plaignante n'avait pas oblitéré le titre de transport. Elle explique sa distraction parce qu'elle était souffrante. Elle montre qu'elle avait bien rempli cette formalité pour ses voyages précédents. 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. La STIB réduit aux frais administratifs de 8 euros.

06028

Le plaignant a retrouvé son titre de transport immédiatement après avoir reçu le procès-verbal. Il s'est adressé à la STIB pour prouver sa bonne foi. Mais la STIB avait déjà relevé la surtaxe à 84 euros. La plainte est recevable. Le médiateur obtient que la STIB classe le dossier pour 8 euros au lieu de 84 euros. Le médiateur en informe le plaignant.

06029

Le plaignant avait oublié son abonnement. Il en a faxé une copie dans la semaine. Mais, comme il a négligé de payer les frais administratifs de 8 euros, la STIB avait imposé la surtaxe prévue dans ce cas, ce qui élevait la dette à 84 euros. La plainte n'est pas recevable au moment de sa réception, faute de respecter le délai de 30 jours depuis la plainte à la STIB. Il s'en faut de quelques jours. L'intervention du médiateur amène la STIB à accorder un nouveau délai pour régler les 8 euros de frais administratifs. Le plaignant a donc eu satisfaction.

06030

Un jeune usager a oublié d'oblitérer sa carte. Un premier incident en 2005 faisait suite à un vol ou une perte de portefeuille contenant l'abonnement mensuel. Le portefeuille avait été retrouvé le lendemain et il n'y avait pas eu de déclaration de perte ou de vol. La STIB avait alors maintenu la surtaxe, de sorte que le nouvel incident était une « récidive ». La plainte n'est pas recevable par le médiateur, car il s'en faut de quelques jours avant que le délai de 30 jours soit écoulé depuis les faits et par conséquent depuis la plainte à la STIB. Néanmoins, la STIB accepte de réduire la surtaxe aux seuls frais administratifs de 8 euros au lieu de 190, à la condition que le plaignant se procure un abonnement annuel. Le plaignant a donc eu satisfaction.

09011

Le portefeuille du plaignant a été perdu ou volé. La police locale de son domicile a rédigé un procès-verbal. Celui-ci comporte une erreur sur le nom de la société émettrice de l'abonnement. Dans les jours qui ont suivi, le plaignant a subi deux contrôles et s'est vu dresser deux procès-verbaux. Les surtaxes, additionnées des frais d'huissier, s'élèvent à plus de 310 euros. Le médiateur demande à la STIB de prendre en compte l'erreur commise par la police locale. La STIB classe le dossier pour le montant des frais administratifs, soit deux fois 8 euros augmentés des frais d'huissier.

Remarque : la STIB pourrait s'organiser pour éviter d'inquiéter un citoyen victime d'une erreur de la police après avoir subi un vol.

11014

La plaignante venait d'acheter une carte à plusieurs voyages mais elle l'avait oubliée dans le distributeur. Très distraite, au moment du contrôle, elle a présenté une ancienne carte, qui n'était pas oblitérée. Elle fait appel à l'indulgence de la STIB, via le médiateur. La plainte n'est pas

recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord de la plaignante. La STIB maintient sa décision.

12003

Le plaignant n'avait pas pu présenter de titre de transport valable au contrôleur. Il explique qu'il avait ce document mais qu'il était pressé et qu'il ne le retrouvait pas. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur l'en informe et lui détaille la marche à suivre pour régulariser.

12004

Le plaignant n'avait pas oblitéré. Il a tenté d'expliquer au contrôleur qu'il avait été distrait. Il se plaint de ne pas avoir été écouté. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

12027

Madame Y. expose qu'elle est titulaire d'un abonnement annuel, mais qu'elle n'a pas pu le présenter au contrôleur. Elle ne l'a pas présenté non plus dans les trois jours qui suivaient le contrôle. La plainte est recevable. Elle est en cours de traitement.

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

07006

Le plaignant, qui se trouvait dans la zone contrôlée d'une station souterraine, ne possédait pas de titre de transport. Il conteste toute surtaxe, arguant qu'il n'avait pas l'intention d'utiliser les transports en commun mais seulement de s'abriter de la pluie. La plainte n'est pas recevable faute de connaître une plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord du plaignant. La STIB refuse de réduire la surtaxe et le plaignant n'accepte pas ce refus. Le médiateur se rend dans la station et constate que la zone contrôlée se trouve à plusieurs dizaines de mètres de l'entrée, et qu'elle est très suffisamment signalée. Le médiateur informe le plaignant qu'il manque d'argument pour défendre sa position.

11013

Le plaignant se trouvait sur un escalator de la station Gare du Nord lorsqu'il a été contrôlé sans titre de transport. Le plaignant explique qu'il se rend très rarement à Bruxelles et qu'il était perdu, à la recherche des bus De Lijn. La surtaxe est de 76 euros, plus les frais administratifs. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB.

La STIB classe moyennant le paiement des frais administratifs de 8 euros.

2.1.3.4. Répétition des incidents

12013

Le plaignant conteste une surtaxe pour seconde infraction. La première infraction avait été classée après paiement des frais administratifs (8 euros) et présentation de l'abonnement annuel. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le plaignant reçoit néanmoins satisfaction.

2.1.3.5. Frais administratifs

09040

Une surtaxe de 76 euros s'accroît de frais administratifs, au montant de 8 euros, lorsque la surtaxe n'est pas payée dans les délais. La STIB réclamait ces 8 euros alors que les courriers s'étaient croisés. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur intervient et la STIB renonce aux frais administratifs de 8 euros.

2.1.3.6. Recouvrement des surtaxes

03010

Le service de médiation de dettes d'une CPAS intervient en faveur d'une personne qui a été surprise quatre fois sans titre de transport et qui n'avait réglé que la première surtaxe. Le montant restant dû est de 750 euros. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur obtient la réduction à 252 euros, ce qui revient à ne pas tenir compte de la récidive. Les frais de huissier restent ajoutés à ce montant. Un délai est accordé pour le paiement.

03015

La plaignante ne conteste pas les surtaxes au montant de 380 euros, ni les frais d'huissier qui amènent son dû à 415,88 euros. Elle a demandé un échelonnement de ses paiements. La plaignante espère que le montant mensuel soit réduit à 20 euros. La plainte est recevable. Le médiateur demande un complément d'enquête à la STIB. La STIB exige un remboursement mensuel de 40 euros, ainsi que les frais d'huissier additionnés de droits de quittance au montant de 2,05 euros par mois. Le médiateur suggère à la plaignante de suivre cette proposition d'échelonnement.

05017

Un usager est contrôlé sans titre de transport et ce n'est pas la première fois. La surtaxe est de 606,17 euros, frais d'huissier inclus. La plainte est recevable. Pour raison sociale, la STIB ramène la surtaxe à 204,17 euros y compris les frais d'huissier.

05019

Un usager a circulé sans titre de transport et ce n'est pas la première fois. La surtaxe est de 164,67 euros incluant les frais d'huissier et la STIB a déjà accordé un échelonnement des paiements. La plaignante demande à rencontrer le médiateur. La plainte est recevable. Le médiateur, après enquête, conseille au plaignant de s'en tenir au plan de paiement proposé par la STIB.

05021

Le Service d'Aide aux Victimes intervient en faveur de l'épouse d'un toxicomane. Les surtaxes s'élevaient à 500 euros dont 100 étaient réglés. Le médiateur interroge la STIB et apprend qu'un jugement a été rendu par le Juge de Paix. Le médiateur se déclare donc incompétent.

06022

Un usager n'avait pas de titre de transport et c'était le premier incident sur 24 mois. Il s'adresse au médiateur pour obtenir l'effacement de la surtaxe ou, à défaut, des délais de paiement. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Néanmoins, le médiateur transmet. La STIB accorde un délai supplémentaire.

07007

Le plaignant est poursuivi pour 416 euros, y compris les frais d'huissier, parce qu'il ne se serait pas acquitté de plusieurs surtaxes et qu'il n'aurait pas donné suite aux lettres et aux injonctions. La demande est recevable. Le médiateur découvre que le plaignant est quasi homonyme d'un usager contrôlé le même jour à la même heure. La STIB expose qu'elle n'a pas accès au registre national et qu'elle dresse ses Pro Justitia en utilisant la base de donnée des abonnés. Le plaignant ne pouvait évidemment pas répondre aux injonctions faites à un autre. Après l'intervention du médiateur, la STIB classe sans suite et fait parvenir une lettre d'excuses.

Remarque : La STIB devrait adapter sa procédure de vérification des identités, afin que jamais un citoyen ne soit inquiété pour des faits qu'il n'a pas commis. En outre, aussi longtemps que la STIB n'a pas mis en place une procédure plus sûre, elle se doit d'écouter et de vérifier scrupuleusement les plaintes des personnes qui affirment avoir été poursuivies injustement.

08019

Le plaignant ne conteste pas l'incident qui l'amène à devoir une surtaxe. C'est le montant de cette dernière qu'il estime prohibitif. Le plaignant avait circulé sans titre de transport et la surtaxe était initialement de 76 euros. Le montant dû était rapidement passé à plus de 117 euros, comprenant des frais de recouvrement de créance. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB.

08020

Le plaignant s'adresse au médiateur alors qu'il est appelé à comparaître pour répondre du défaut de paiement de 355,86 euros. La STIB avait proposé de classer, pour des raisons sociales, au prix de l'achat d'un abonnement annuel mais le plaignant n'avait pas donné suite. La plainte est recevable. Le médiateur suggère au plaignant de revenir à la transaction que la STIB avait proposée.

08027

Un CPAS intervient en faveur d'un administré qui doit 138 EUR, comprenant des frais d'huissier. La plainte est recevable. La STIB accepte de renoncer aux frais d'huissier et d'étaler la créance.

10007

Le plaignant était sans domicile fixe au moment de l'incident de perception. Selon la plainte au médiateur, son portefeuille avait été volé mais – compte tenu de sa situation - il n'avait pas porté plainte. Un tiers aurait donc usurpé son identité. Entretemps, le plaignant a réintégré son domicile et la STIB a entrepris le recouvrement de la surtaxe. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant et il lui suggère de déposer une plainte pour perte ou vol, sans négliger de reprendre contact avec les huissiers.

10017

La plaignante a plusieurs enfants mineurs et peu de revenus. L'un des enfants est en grande difficulté. Il a accumulé les incidents de perception sur plusieurs réseaux. La plainte est recevable. Compte tenu des circonstances, la STIB est disposée à classer moyennant l'achat d'un abonnement annuel.

10020

La plaignante est une institution de protection de la Jeunesse. Deux mineurs ont utilisé leur Buzzy Pass (De Lijn) sur le réseau de la STIB. Les surtaxes sont de 84 euros pour l'une et, pour l'autre, de 190 euros parce qu'il s'agit d'un deuxième incident en moins de 24 mois. L'institution propose de payer seulement le coût des trajets.

La plainte n'est pas recevable à ce moment. Après un mois, la plainte est devenue recevable et l'institution reprend contact avec le médiateur. La STIB a proposé entretemps de classer si l'institution achète deux abonnements annuels.

Le médiateur observe que ces deux abonnements ne seront quasi pas utilisés. Il demande à la STIB de réexaminer le cas. Entretemps, l'institution décide de payer les surtaxes.

10027

Le plaignant intervient pour un membre de la famille d'un employé de son entreprise, en suite d'un contrôle. On en est aux exploits d'huissier, alors que la personne contrôlée est domiciliée en France et qu'elle affirme avoir perdu son titre de transport. Le plaignant demande s'il est possible de revoir le dossier. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. La STIB maintient l'amende et les poursuites.

10028

La plainte concerne un contrôle datant de plus de deux ans. Selon le procès-verbal, le plaignant n'avait pas pu présenter de titre de transport. Le médiateur informe le plaignant que sa plainte est recevable. Le plaignant lui fait copie de ses échanges avec la STIB.

Au moment du contrôle, le plaignant avait présenté des documents d'identité portant une adresse d'où il avait été radié des registres de la population. Le plaignant affirme qu'il ne pouvait pas se trouver à l'endroit où le procès-verbal a été dressé et qu'il n'a rien à y faire. Cependant, il produit un titre de transport oblitéré au moment du procès-verbal. Or, il se trouve que l'oblitération, outre l'heure, permet aussi de retrouver le lieu et que l'oblitération a eu lieu dans la station voisine. Selon le plaignant, les faits sont prescrits. La STIB soutient que la prescription ne s'applique

qu'après 5 ans. Le plaignant avance d'autres arguments qui ne résistent pas à l'analyse. Par exemple, aucune surtaxe ne pourrait être appliquée sans condamnation pénale préalable, ce qui est évidemment un non-sens.

Entretemps, la STIB décide de porter l'affaire devant les tribunaux. Le médiateur constate donc que le dossier est sorti du cadre de la médiation et il en avise les parties.

10029

Le plaignant avait cru s'acquitter des 8 euros de frais administratifs qui lui étaient réclamés en suite d'un contrôle des titres de transport, mais il se serait trompé de numéro de compte. Entretemps, la STIB avait chargé un huissier de récupérer la créance qui s'était accrue de la surtaxe prévue dans ce cas. La créance totale, y compris les frais d'huissier, s'élevait alors à 117,40 euros.

La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, la STIB accepte d'abandonner la surtaxe, ce qui ramène la dette à 41,90 euros.

11022

La plaignante est à la veille de la vente par huissier. Il s'avère que l'huissier exécute un jugement. Le médiateur informe la plaignante que la plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. En outre, un jugement ne laisse plus de place à la médiation.

Remarque : Le médiateur s'interroge sur des incidents de perception qui auraient pu s'achever par l'application d'une surtaxe de 75 euros à l'époque et qui, en fin de compte, se terminent par une menace de saisie pour un demi-millier d'euros dont le plus gros représente des frais d'huissier et de justice.

11025

Une institution intervient pour une de ses résidentes qui n'a pas de représentant légal en Belgique. Cette personne avait circulé deux fois sans titre de transport valable. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Les démarches étaient en cours en vue d'obtenir le statut VIPO. La personne a acquis ce statut dans les jours qui ont suivi et la STIB lui a délivré un abonnement à prix réduit. La STIB a clôturé le dossier moyennant le paiement des frais administratifs pour les deux incidents, soit deux fois 8 euros.

La STIB devrait se positionner pour adopter une attitude constante et réaliste dans les cas de personnes sans ressources et placées dans des institutions. La STIB propose le plus souvent – mais pas toujours – de classer moyennant l'achat d'un abonnement annuel. Cette proposition reste le plus souvent sans suite, compte tenu des moyens de ces institutions.

11026

Le plaignant expose qu'il a perdu son abonnement mensuel en 2005 et qu'il avait immédiatement déclaré cette perte à la STIB. Dans les jours qui ont suivi, il avait circulé sans titre de transport. Il a réglé spontanément un montant de 8 euros correspondant aux frais administratifs et il s'oppose à toute surtaxe. Il a répondu aux sommations par une lettre aux huissiers en juillet 2005. Vingt-huit mois plus tard, l'huissier menace d'assigner pour 105,12 euros correspondant à la surtaxe

augmentée des frais d'huissier. La correspondance se poursuit et finalement l'huissier demande au plaignant une copie de l'abonnement perdu.

La plainte est recevable et le médiateur en informe le plaignant.

Après enquête, le médiateur observe que la perte de l'abonnement – signalée ou non – n'exonérerait pas le plaignant de l'obligation de se munir d'un titre de transport. Cependant, il n'est pas normal que les huissiers n'interviennent qu'après 28 mois. La STIB renonce à la surtaxe.

Remarque : les abonnements mensuels pourraient afficher la mention qu'il ne sera pas délivré de duplicata. Certes, c'est l'application d'un arrêté sur les tarifs. Mais cette information mérite d'être mieux communiquée.

11031

Le plaignant n'a pas les moyens de régler une surtaxe de 84 euros. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le service de médiation obtient que la STIB accorde un délai de paiement.

2.2. Réseau

2.2.1. Lignes et horaires

02005

Par suite d'un incident sur le réseau de transport en commun, le plaignant a raté un train international où il avait réservé sa place. Il a dû payer une nouvelle place au prix fort. Il demande le remboursement. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, faute d'avoir été introduite d'abord à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle.

07002

Une usagère se plaint de la scission de l'itinéraire du bus 63. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle, qui fait une première réponse rapide, suivie d'une réponse circonstanciée proposant un itinéraire alternatif. La plaignante a donc eu satisfaction.

07003

Un président d'association critique l'organisation du réseau. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB et à défaut d'intérêt personnel. Le médiateur en informe le plaignant.

07009

Un usager se plaint d'avoir attendu un bus en vain, tandis que le suivant s'est présenté avec un retard de 3 minutes. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

07017

Un usager se plaint de l'organisation du réseau à Forest. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB.

07018

Un service de Ressources humaines interroge le médiateur sur deux attestations différentes fournies pour le même déplacement. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. La STIB a fait copie au médiateur de sa réponse. La différence vient de deux calculs différents pour l'itinéraire entre les points origine et destination. L'itinéraire le plus long a finalement été accepté, sachant que le plus court comportait des tronçons à pied.

Remarque : Normaliser le mode de calcul des attestations kilométriques.

08008

Un usager déplore que la restructuration du réseau allonge la durée de son trajet domicile-travail. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB et propose un itinéraire mixte avec le chemin de fer. Le plaignant répond qu'il va l'essayer.

Remarque : Au moment des restructurations du réseau, la STIB pourrait proposer une aide particulière à la redéfinition d'itinéraires personnalisés, à la demande. Le site internet de la STIB propose déjà ce service, mais son usage est évidemment inaccessible aux personnes qui ne sont pas familières de ce média.

08016

La plainte concerne les modifications du réseau intéressant le territoire de la commune de Forest, plus particulièrement les lignes de tram 52 et 55. En résumé, le plaignant regrette la disparition d'une liaison directe avec le nord et il décrit la correspondance à Lemonnier comme dangereuse. Le plaignant ne constate pas d'amélioration de la régularité ni de la fréquence. Il souhaite que la ligne 32, qui ne circule que le soir après 20 heures, soit également exploitée de jour.

La plainte n'est pas recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. Le médiateur se rend néanmoins sur le réseau et il constate que les informations sur la ligne 32 sont peu visibles, ce qui l'amène à formuler une remarque.

Remarque : la STIB devrait mieux communiquer que la ligne 32 ne fonctionne que le soir après 20 heures, d'une part ; examiner la faisabilité de cette ligne pendant la journée, d'autre part.

08023

La plaignante critique le réseau en général, le code de couleurs de la signalétique, la publicité sur les véhicules. Elle déplore que le premier bus Noctis vienne trop tard après le dernier bus 71. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet.

08034

Le plaignant a eu vent des modifications prévues en septembre sur le trajet du bus 58, sans toutefois en connaître le détail. Il s'inquiète de ne plus pouvoir rejoindre son lieu de travail en transport en commun. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui propose un itinéraire tenant compte des modifications du 58.

08037

La plaignante déplore la restructuration du réseau, particulièrement à propos de la ligne 94. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. le médiateur en informe la plaignante.

09008

La plainte porte sur les insuffisances du respect de l'horaire de la ligne de tram 23. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB, avec l'accord du plaignant.

09012

La plainte concerne les trajets entre Verboekhoven et Chazal en bus et en tram. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB, avec l'accord du plaignant.

09026

Le plaignant suggère des améliorations du réseau autour de la ligne de bus 47 en suite de la suppression d'une partie de ses services entre Van Praet et le centre-ville. La plainte n'est pas recevable et le médiateur suggère de s'adresser d'abord à la STIB.

09033

Un usager se plaint, pêle-mêle, du service du tram entre Janson et Vanderkindere (horaires, anciens trams). La plainte n'est pas recevable. Les nouveaux trams avaient été écartés provisoirement pour un problème local de vibration. Le médiateur en informe le plaignant.

10002

Un groupe a pris un taxi en suite d'une interruption du service des trams dans les tunnels de l'axe nord-sud. Ces plaignants demandent que la STIB leur rembourse le prix du taxi. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord des plaignants, le médiateur transmet à la STIB. Celle-ci ne rembourse pas.

10005

La plainte porte sur le service des lignes 54 et 64. La plaignante déplore particulièrement la discontinuité entre les deux lignes, le 64 venant de Saint-Denis arrivant trop tard pour transiter vers le 64. Les annonces de temps d'attente sont fantaisistes ou en panne, selon les arrêts. Le service du soir s'arrête trop souvent à Maelbeek, ce qui porte le temps d'attente à plus d'une heure dans certains cas. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB.

10008

Une utilisatrice des lignes de tram 18/81 se dit « dégoûtée ». Ces trams ne sont jamais à l'heure. Le premier arrivé est toujours plein. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur conseille de s'adresser d'abord à la STIB.

Remarque : lorsque des lignes sont dérégulées, le personnel sur le terrain devrait inciter les clients à prendre le véhicule suivant.

10013

Monsieur Y. travaille le samedi. Il rejoint son lieu de travail en empruntant le premier service du bus 80 vers Maes. Les horaires sont tels que ce premier bus l'amène trop tard à son travail. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur vérifie qu'il n'y a aucune offre de transport en commun à cette heure, tous réseaux confondus y compris le chemin de fer. Il obtient qu'un service antérieur, qui avait été supprimé, soit rétabli. (Entretemps, il a de nouveau été supprimé.)

Remarque : les premiers services du matin sont certes coûteux, surtout si on rapporte le coût au faible nombre de passagers. Mais, avant de supprimer un service existant, il s'indique de se préoccuper des travailleurs qui n'ont pas d'alternative.

10022

La plaignante ne trouve plus de correspondance entre le tram 94 et le bus 41. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur informe la plaignante des divers itinéraires possibles, y compris la nouvelle correspondance 94/41 à la station Boondael(B) ou encore le chemin de fer à la même station.

10024

Le plaignant signale que la correspondance du bus 47 vers le tram 4 se passe mal, notamment parce que le tram 4 n'attend pas. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur informe cependant le plaignant sur les projets de construction d'un pôle de correspondance, ainsi que sur les instructions données aux conducteurs et reprises sur un panneau à l'abord du carrefour Croix du Feu – Heembeek.

11001

Un bus de la ligne 12 avait été supprimé. Pour ne pas manquer l'avion, une cliente a dû abandonner une partie de ses bagages pour accélérer le contrôle à l'embarquement. Elle réclame le remboursement des produits qu'elle a dû se procurer sur son lieu de destination. Une première plainte à la STIB était restée sans réponse depuis plus de 30 jours. La plainte est recevable. La STIB rembourse.

11005

Un client vient de province par le train et il emprunte la ligne 63 jusqu'au terminus pour rejoindre son travail à 7 h. Il constate que l'on a changé les horaires et qu'il n'a plus aucun moyen de rejoindre son travail à temps. En outre, les horaires affichés sont erronés. La plainte n'est pas recevable à ce stade, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur vérifie et confirme les deux volets de la plainte. La STIB promet d'améliorer l'horaire. Un mois plus tard, ce n'est toujours pas fait. Le plaignant revient chez le médiateur. La STIB modifie enfin l'horaire. Mais la satisfaction est de courte durée car, au changement d'horaire suivant, la STIB a de nouveau supprimé le bus qui était si utile à son client matinal.

Remarque : La STIB devrait s'interroger sur la qualité d'un service qui ne permet plus d'arriver à son travail en transport en commun pour 7 heures le matin. En outre, il n'est pas admissible que les horaires soient modifiés sans préavis et que, au moment de leur application, l'affichage soit erroné.

11016

Des travaux de voirie avaient obligé la STIB à dévier le bus 29. Une cliente s'en étonne auprès du médiateur. Sa plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le département Relations clientèle fait une réponse complète.

11017

Le plaignant a manqué un train et il attribue son retard à celui du bus 71. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet avec l'accord du plaignant. Le département Relations clientèle répond.

11027

Le plaignant constate que les bus 12 et 65 partent simultanément, à 22h26, de l'arrêt NATO. Il est impossible, dans le court laps de temps entre l'arrivée du 12 et le départ du 26, de traverser le carrefour à pied. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur, avec l'accord du plaignant, transmet à la STIB.

Remarque : sachant que, en soirée, la cadence se réduit à la demi-heure, la plainte est bien compréhensible. Pourquoi ne pas retarder le 65 de quelques minutes, soit le temps de traverser le carrefour pour le piéton venant de la ligne 12 ?

11036

Le plaignant se rendait à Forest-National pour assister à un spectacle. Le service du tram 82 s'est interrompu à la place Leon Wielemans. Il a poursuivi son trajet par le bus 50 puis le bus 54. Il a manqué la moitié du concert. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur propose d'autres itinéraires pour ses prochains déplacements vers Forest-National.

11037

Un client se plaint du réseau, du service et du prix en général. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

12002

Le plaignant se rend quotidiennement de l'Esplanade (du Heysel) à Drogenbos. Le tram 52 lui permettait un trajet en quarante minutes. Il constate que, depuis la suppression du 52, le même trajet dure une heure.

La plainte n'est pas recevable par le médiateur, la plainte à la STIB datant de moins de trente jours.

12009

Madame V. manque systématiquement le train à cause des retards de la ligne de tram 25 entre Meiser et la gare du Nord. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet au département des Relations clientèle.

12010

Deux interruptions de la ligne 2 du métro se sont produites à un jour d'intervalle. Les deux fois, le plaignant a manqué le train. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB-Relations clientèle. Le plaignant prend la peine de faire un nouveau courriel au médiateur pour lui confirmer que, depuis ces deux incidents, il n'a plus subi de nouveau retard.

12012

La plainte porte sur une interruption du service à Lemonnier. La plainte n'est pas recevable par le médiateur faute de plainte à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

12015

La plainte sur les liaisons entre Uccle-Globe et les abords du Bozar. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord du plaignant. Le médiateur propose néanmoins quelques itinéraires. Le plaignant convient de l'intérêt de ces propositions mais constate que les horaires ne sont pas respectés, les intervalles de six minutes s'allongeant trop souvent à douze.

12020

La plainte porte sur le dérèglement de la ligne de tram 23 à la gare d'Etterbeek. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

12024

Madame T est critique de théâtre. Elle a emprunté le métro vers la gare du Midi. Son voyage devait l'amener à Paris où elle allait assister à un spectacle pour rédiger un article. Un incident a interrompu le service du métro pendant une heure. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Madame T obtient le remboursement de son voyage et du billet de théâtre.

2.2.2. Arrêts

06026

Une copropriété de riverains se plaint d'un arrêt du bus de nuit Noctis. La demande n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB et en informe le plaignant.

07008

Un usager se plaint de l'absence d'un abri à un terminus. Sa plainte à la STIB est restée sans réponse. La plainte au médiateur est recevable. Le médiateur apprend que cet abri est prévu et que la STIB a demandé les autorisations d'installation. Le médiateur en informe le plaignant.

09017

Madame N. souhaite un arrêt supplémentaire à proximité du terminus Andromède de la ligne de bus 27. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet la plainte à la STIB.

09018

Le plaignant se plaint du cadencement des bus de l'arrêt Bichon vers ville, à l'heure de pointe. Il souhaite également que les bus 65 retrouvent un terminus à De Brouckère. La plainte n'est pas recevable. Hors médiation, le médiateur s'enquiert des horaires et de la situation des terminus. Avec l'accord du plaignant, il transmet à la STIB.

11023

La STIB a supprimé un arrêt. Le plaignant souhaite son rétablissement. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. La plainte vient alors à la STIB, qui répond au plaignant que l'arrêt n'est plus mentionné « sur les supports » (cartes et plans), alors « qu'il existe toujours », et que cette erreur sera réparée. En réalité, le médiateur constate que l'arrêt n'existe plus que dans un sens. Il apprend en outre qu'il est question de le rétablir dans l'autre sens, mais que ce n'est pas décidé. Le médiateur suggère à la STIB d'aménager sa réponse. Aux dernières nouvelles, l'arrêt ne sera pas rétabli tandis que l'arrêt voisin, du même sens, a été rapproché.

2.3. Agents

2.3.1. Arrêts non respectés

01004

Un bus ne s'est pas arrêté. La plainte au médiateur est irrecevable, faute d'une plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB –Relations clientèle et en informe le plaignant.

08018

Le plaignant attendait le bus. Celui-ci ne s'est pas arrêté. Le terminus était proche et le plaignant l'a rejoint à pied. Il a tenté d'obtenir une explication du chauffeur, qui l'a mal reçu. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet. La STIB ne répond pas dans le délai de trente jours. Le plaignant retourne alors vers le médiateur. Il s'agit donc d'une nouvelle plainte. Le médiateur fait copie à la STIB. Celle-ci fera des excuses au plaignant.

Remarque : Certains chauffeurs nuisent à l'image de leur métier. Il reste à espérer que les formations suffisent à modifier de telles attitudes. Le client a le droit de se plaindre et le conducteur, comme son employeur, doivent admettre qu'ils ne sont pas infaillibles.

09031

Un conducteur de bus a manqué un arrêt provisoire. Comme la plaignante protestait, il l'a obligée à descendre du bus à un arrêt suivant, où le bus est resté jusqu'à l'arrivée du service de gardiennage. L'incident a duré environ trois-quarts d'heure, ce qui a obligé la plaignante à acquérir un nouveau titre de transport. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur, avec l'accord de la plaignante, transmet à la STIB.

Remarque : La STIB se doit d'ouvrir une enquête lorsque de telles plaintes lui sont transmises, et d'informer le plaignant du résultat et des décisions prises.

12008

Un bus s'est arrêté au-delà de la zone d'arrêt. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet au département des relations clientèle.

2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

08024

Le plaignant souhaite principalement exprimer sa colère, après avoir vu un chauffeur de bus téléphoner tout en conduisant. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. Après plus d'un mois, la STIB n'a toujours pas répondu et c'est donc l'objet d'une nouvelle plainte (10018) qui est devenue recevable. Le médiateur s'informe de l'enquête diligentée par la STIB et il informe le plaignant de la politique disciplinaire de la STIB quant à l'usage du GSM au volant. Il est bon de noter, à ce sujet, que le GSM peut être utilisé exceptionnellement pour des communications urgentes avec le dispatching lorsque les communications radio sont impossibles.

10018

Il s'agit de la même plainte que 08024. La plainte est devenue recevable, la STIB n'ayant pas répondu après un mois. Les commentaires des deux plaintes successives sont regroupés au paragraphe précédent.

11028

Deux clients, qui ont emprunté le bus 49, se plaignent de la manière de conduire du chauffeur. Des freinages brusques ont provoqué la chute de plusieurs passagers. Le chauffeur ne s'est pas renseigné sur l'état des voyageurs. Aux arrêts, il a refermé la porte sur des personnes encore occupées à descendre. Le médiateur convient que la situation décrite n'est pas admissible. Mais il informe les plaignants que leur plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Les plaignants choisissent de remplir le formulaire de plainte sur le site web de la STIB.

12022

Un tram 23 est arrivé avec 15 minutes de retard à Meiser. Ensuite, il a roulé au pas jusqu'à l'arrêt Hôpital Paul Brien. Le plaignant se demande si le conducteur ne serait pas le responsable de ce retard, d'autant plus que ce wattman est resté constamment en conversation avec une personne qui l'accompagnait.

La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant. Il l'informe de la procédure de plainte à la STIB. Il suggère que le tram pouvait avoir été en panne, ce qui expliquerait à la fois le retard et la conversation du conducteur avec un technicien.

Remarque : Si ce tram était défectueux, il était préférable d'en informer les passagers.

2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

06031

Un organisme demande une enquête sur le comportement d'agents de la STIB qui auraient maltraité un jeune usager ayant participé au harcèlement de voyageurs. La plainte n'est pas recevable faute d'intérêt personnel de l'organisme plaignant. (Troisième motif d'irrecevabilité selon l'arrêté de l'Exécutif du 30 mai 1991). Le médiateur estime cependant que les faits exposés sont graves et ne peuvent pas rester sans suite. L'enquête du médiateur lui révèle que c'est la police qui est intervenue. Le médiateur n'est donc pas compétent. Le médiateur en informe l'organisme plaignant. Celui-ci a donc eu satisfaction.

08003

Le plaignant s'est adressé au médiateur fédéral, qui a transmis. La plainte concerne le comportement d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB, qui répond au plaignant. Celui-ci a donc eu satisfaction.

08007

La plainte concerne le comportement d'un chauffeur de bus, à la suite d'un incident sur un passage piéton. La plainte à la STIB remonte à plusieurs mois. Elle est restée sans réponse. La plainte est recevable par le médiateur, pour ce qui concerne le comportement du chauffeur. Le médiateur demande un rapport à la STIB. La STIB fait des excuses. Le plaignant a donc eu satisfaction.

08017

Le plaignant fait part de son mécontentement à la suite d'un incident « sur voiture ». Il transportait un repas rapide, sans consommer. Le conducteur a crié dans son micro que « la personne en possession de frites devait descendre ». Le plaignant n'avait pas réagi car il ne transportait pas de frites. Le plaignant déplore le manque de tact du conducteur. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB.

09028

La plainte porte sur le comportement d'un conducteur et celui d'un superviseur. Une interruption de service du tram avait obligé le plaignant à poursuivre sa route à pied. Le service étant rétabli, il avait souhaité remonter à bord du tram, entre deux arrêts. Le conducteur le lui avait refusé. La police et un superviseur étaient intervenus et des propos peu amènes avaient été prononcés. Le plaignant souhaite que la STIB lui écrive une lettre d'excuses. Dans un premier temps, la plainte était irrecevable faute de plainte préalable à la STIB. Le plaignant est revenu vers le médiateur après un mois et il a obtenu satisfaction de la part de la Direction Tram.

10025

Monsieur V. s'est plaint à la STIB du comportement d'un wattman. Il demande quand sa plainte à la STIB deviendra recevable par le médiateur, c'est-à-dire comment il faut compter les 30 jours. Le médiateur lui donne l'information en détail. Le premier des 30 jours est le lendemain de la plainte à la STIB.

2.3.4. Portes

03013

Un usager a constaté que sa poussette était endommagée après avoir quitté un tram. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en avise le plaignant et transmet à la STIB-Relations clientèle.

07005

La plainte porte sur le refus d'ouvrir les portes du bus. La plainte n'est pas recevable, faute d'une plainte préalable à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, la plainte est transmise à la STIB.

07011

La plainte porte sur le comportement d'un chauffeur de bus. Ce chauffeur a refusé de laisser débarquer le plaignant, sa famille et leurs bagages. Cette famille a dû rejoindre sa destination à pied sous la pluie. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord du plaignant.

08035

Un conducteur n'a pas ouvert les portes d'un bus à un terminus. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. La STIB répond qu'une opération de formation continue a été lancée.

10009

Madame S. souhaite attirer l'attention sur un incident lors de la montée de deux poussettes à bord d'un bus. Madame S. ayant demandé d'ouvrir la porte arrière pour l'une des poussettes, le conducteur a refusé. Elle estime que le conducteur ne l'a pas traitée correctement. La plainte n'est pas recevable faute de plainte à la STIB et le médiateur en informe la plaignante.

Remarque : Plusieurs plaintes émanent de clients avec poussettes. La STIB devrait encore plus se préoccuper de la difficulté de faire cohabiter les poussettes avec les autres usagers. Il n'est pas adéquat de traiter les poussettes uniquement comme des objets encombrants, en négligeant qu'elles transportent aussi des enfants en bas âge. Les mères de famille méritent aide et assistance, y compris de la part de l'opérateur de transport en commun qui leur a pourtant marqué toute sa sollicitude lorsqu'elles étaient enceintes. Les instructions aux conducteurs ne doivent pas exagérer l'importance de l'horaire aux dépens du souci d'humanité que le citoyen est en droit d'espérer de la part des pouvoirs publics.

11006

Les portes d'un tram se sont fermées sur le bras de la plaignante. 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.

11024

Un groupe de « chaisards » – personnes qui se déplacent en chaise roulante – se plaint d'avoir été traité sans ménagement lors d'un trajet en métro. Entre autres avanies, les portes se sont refermées sans attendre qu'ils les aient franchies. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord des plaignants, le médiateur transmet à la STIB.

12028

Madame H. déplore le comportement d'un conducteur de tram qui a fermé les portes, alors qu'elle avait clairement manifesté son intention de descendre, ainsi qu'une autre personne. Selon son récit, le conducteur a répondu à son interrogation par des propos peu avenants. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante et lui recommande de s'adresser d'abord à la STIB, dont il lui communique les coordonnées.

2.4. Véhicules

10016

La plaignante est de petite taille. Les mains courantes des nouvelles rames de métro – type boa – ne lui conviennent pas. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB. La STIB fait adapter les boas.

11010

Un client se plaint du chauffage des rames de métro. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB.

2.5. Incommodités, inconfort, violences

2.5.1. Propreté des stations

11032

La plainte porte sur la saleté des abords de la station de métro Gare Centrale. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. La plaignante renonce à sa plainte.

2.5.2. Pertes d'objets

07001

Il ne s'agit pas à proprement dit d'une plainte, mais d'une recherche d'objet perdu. Le service de médiation s'est chargé de prendre contact avec le département des « objets trouvés » de la STIB et d'informer l'utilisateur de la procédure.

07010

La plaignante a perdu un vêtement dans le métro et elle n'a pas obtenu le service souhaité du bureau des objets trouvés. La demande n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Néanmoins, le service de médiation l'aide dans ses recherches.

08010

Une personne a perdu ses clés dans le métro et elle n'a pas réussi à toucher le département de objets trouvés. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant. Simultanément, il informe le plaignant que ces clés, dont le plaignant avait donné une description, n'ont pas été trouvées.

Remarque : lorsque le responsable au guichet des objets trouvés est seul, il est parfois amené à raccrocher le téléphone pour servir la file de clients. La STIB éviterait cet incident en installant un répondeur.

09032

Un usager a perdu son abonnement, ainsi que d'autres documents. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le jour même, il a tout retrouvé et il en informe le médiateur.

11012

Une cliente en voyage d'études a perdu ses clés. La plainte n'est pas recevable. Cependant, le médiateur demande une description des clés. Il retrouve des clés du même type au service des objets trouvés de la STIB. Il envoie une photo par mail. La cliente reconnaît ses clés et le service de médiation les lui expédie par colis postal.

2.5.3. Accidents de personnes

2.5.3.1. Chutes

08005

La plaignante fait état, principalement, d'une chute dans un bus. L'enquête de la STIB n'avait pas permis de confirmer l'accident. Le médiateur déclare la plainte comme recevable et diligente une enquête complémentaire. Celle-ci ne permet non plus de confirmer l'accident. Le médiateur en informe la plaignante.

09024

La plaignante est tombée dans un tram. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB.

12011

Le plaignant conteste le montant d'une indemnité. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant.

2.5.3.2. Suicides

09006

Une personne a assisté à un suicide dans une station de métro. Les services de secours l'ont prise en charge et transportée en ambulance. Le SIAMU et l'hôpital lui ont réclamé des frais. Elle s'est adressée à la STIB pour en obtenir le remboursement. La STIB lui a refusé ce remboursement. La plainte n'est pas recevable par le médiateur faute d'apporter la preuve d'une plainte à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

Remarque : la STIB devrait insister auprès des services de secours, y compris la police, afin que les personnes prises en charge soient informées – dès que possible – des frais qu'elles encourent.

09007

Le service d'aide aux victimes de la police fédérale se plaint au médiateur dans la suite du dossier précédent. Ce service fait état de « victimisation secondaire ».

La plainte n'est pas recevable, étant donné que le service d'aide aux victimes n'a pas d'intérêt personnel. Le médiateur en informe le service d'aide aux victimes.

2.5.4. Agressions

07012

Dans le réseau souterrain, un agresseur s'est emparé de l'abonnement mensuel de la plaignante. Celle-ci demande le remplacement de cet abonnement mensuel. La STIB ne remplace jamais les abonnements mensuels. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable datant de 30 jours à la STIB. Le médiateur en informe la plaignante.

08011

Il s'agit d'une agression en bande à bord d'un bus en circulation. La personne agressée demande réparation à la STIB. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet.

Remarque : Cette plainte pose la question des interventions du personnel de la STIB lors des agressions envers des voyageurs. Les instructions sont-elles suivies ?

09035

Deux jeunes filles ont été harcelées par des jeunes gens dans le métro. Le père de l'une des jeunes filles fait offre de service comme agent de gardiennage. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur communique les adresses utiles au plaignant.

2.5.5. Enfermé dans une station de métro

12026

Monsieur O prend le dernier métro de nuit. Arrivé à destination, il s'y trouve enfermé. Il téléphone à la Police. Musicien, il avait un engagement de nuit, auquel il n'a pu se rendre. Il demande le remboursement du manque à gagner. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet à la STIB. (Le plaignant a obtenu satisfaction en janvier 2008).

2.6. Information, communication

2.6.1. Information statique

06025

Un usager se plaint d'une indication de destination incorrecte. L'indication à l'arrière du tram était différente de l'avant. La plainte n'est pas recevable par le médiateur, faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB et en informe le plaignant.

07015

Un hôpital s'inquiète d'afficher les plans du réseau modifié. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB qui prend immédiatement contact avec l'hôpital.
Remarque : Certes, la STIB s'efforce de satisfaire la demande de plans de réseaux dans les locaux publics, hôpitaux et écoles. Mais cet incident montre que la distribution de ces plans est encore améliorable.

07019

Un usager se plaint d'un défaut d'information à un arrêt. Il s'agit d'un arrêt déplacé provisoirement pour travaux et qui n'a pas été rétabli à l'issue de ceux-ci. La plainte n'est pas recevable, faute de préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB.

08006

Le plaignant désire se procurer un plan du métro. Il s'était adressé en vain à plusieurs agents, y compris aux guichets d'un KIOSK (bureau de vente). Il se plaint en outre d'avoir été mal reçu. La plainte n'est pas recevable faute de préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB et le plaignant obtient des excuses. Il a donc eu, au moins partiellement, satisfaction.

08038

La STIB a un numéro de téléphone surtaxé. Un client se plaint de devoir payer en plus du prix de la communication, même quand c'est pour se plaindre du service. La plainte au médiateur n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Au moment de la plainte au médiateur, cependant, la STIB offrait encore un numéro gratuit. Le médiateur propose au plaignant d'utiliser ce numéro. Depuis lors, la STIB a supprimé ce numéro gratuit et le tarif du numéro payant a baissé de moitié.

Remarque : L'absence d'un numéro de téléphone gratuit suscite des plaintes récurrentes. La STIB devrait faire un bilan de cette expérience avant de la poursuivre.

09039

Un usager attire l'attention sur la signalétique des hôpitaux dans les stations de métro. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur se rend néanmoins sur place – Porte de Hal – et constate que

les établissements hospitaliers sont signalés dans la station. Par ailleurs, une réforme de la signalétique du métro est prévue à court terme. Il en informe le plaignant.

10023

Il s'agit de la même plainte que 09039, qui était irrecevable. La plainte est devenue recevable entretemps, le délai de 30 jours depuis la plainte à la STIB étant écoulé. Il s'agit de la signalétique des hôpitaux à partir des stations de métro. Le médiateur examine sur place et constate que les hôpitaux sont signalés. Le médiateur informe le plaignant que la STIB et la Région préparent une nouvelle signalétique du métro.

Remarque : dans la signalétique du métro, actuellement à l'étude, il serait bon de veiller aux grands établissements publics tels que les hôpitaux.

10014

La plainte est fort générale. Il s'agit tout à la fois d'un conducteur qui n'est pas suffisamment bilingue, de l'information aux voyageurs et du respect des horaires. La plainte n'est pas recevable, faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord de la plaignante, le médiateur transmet au Service Relations clientèle. La STIB répond qu'elle prend bonne note des remarques.

11034

Le plaignant est aveugle. Il avait pour habitude de s'adresser au centre d'information de la STIB pour déterminer ses itinéraires. Il a constaté que la STIB communiquait un numéro payant. Il demande un numéro gratuit. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur traite comme une demande d'information et appelle le plaignant au téléphone. Il l'informe que le numéro gratuit est encore en service.

11035

Un client demande un plan du réseau. Le médiateur s'adresse à la STIB-Relations clientèle qui envoie le plan le jour même.

12017

Le plaignant n'a pas pu trouver la « porte de Halle » sur le site web de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur en informe le plaignant et lui communique les adresses email de la STIB.

2.6.2. Information dynamique (incidents)

07016

Un usager se plaint d'une absence totale d'information en suite d'un déraillement. Il a dû attendre plus d'une demi-heure, à l'heure de pointe, avant le premier tram à la gare du Midi. La plainte n'est pas recevable par le médiateur. Il transmet à la STIB, qui fournit l'attestation demandée pour l'employeur. Le plaignant a donc eu satisfaction.

Le médiateur s'est enquis des circonstances de l'incident. Celles-ci peuvent expliquer l'absence d'information au voyageur, sachant qu'il s'agissait en réalité d'une succession d'incidents en chaîne. Le premier incident, à lui seul, n'aurait pas empêché le rétablissement du service mais les incidents suivants l'ont retardé de plus en plus.

Remarque : Une interruption du service, pendant plus d'une demi-heure, est particulièrement mal venue quand elle se produit à l'heure de pointe. Le client est en droit d'attendre une information sur la poursuite de son voyage. La STIB devrait compléter sa procédure d'information en cas d'incident pour traiter aussi les cas d'incidents en chaîne. La STIB devrait aussi examiner la faisabilité de distribuer d'office des attestations de retard.

08002

Un usager expédie un mail depuis l'arrêt où il attend un tram depuis trois-quarts d'heure et il attire l'attention sur les communications surtaxées. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur alerte la STIB. Celle-ci propose au plaignant d'utiliser plutôt le SMS et le médiateur reçoit copie de cette réponse. Le plaignant a donc eu satisfaction.

08013

L'itinéraire d'un bus est dévié pour faire place à un chantier communal. La plaignante a attendu le bus en vain, à l'arrêt prévu sur la déviation. La plainte n'est pas recevable et la plaignante autorise le médiateur à transmettre à la STIB.

12007

La plainte porte sur la sonorisation des nouvelles rames de métro Boas. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Avec l'accord du plaignant, le médiateur transmet au département des Relations clientèle.

12016

La plainte porte sur le manque de communication à l'occasion d'une interruption du trafic du métro. Les rares informations données étaient inaudibles dans les voitures. La plainte n'est pas recevable faute de plainte préalable à la STIB. Le médiateur transmet à la STIB avec l'accord du plaignant.

Recommandations

En suite de plainte hors des compétences du médiateur

1. Lors de la mise en service de nouveaux terminus de nuit, le personnel de la STIB doit rester attentif au repos des riverains.

(08022 / 11200 Vibrations attribuées aux véhicules)

2. Lors d'une prochaine campagne de sensibilisation à la sécurité routière, il serait utile d'attirer l'attention sur le fait qu'un piéton engagé au vert peut poursuivre sa traversée même si le feu est passé au rouge entretemps.

(07014 / 12000 Code de la route)

3. La STIB devrait encourager un chauffeur agressé qui a su conserver son sang-froid.

(09014 / 12000 Code de la route)

Difficulté d'acquérir un titre de transport

4. Le médiateur se demande pour quelle raison le client doit se rendre dans une Bootik pour obtenir un abonnement subsidié (Quartier Latin). La STIB devrait étudier le moyen de distribuer ces abonnements également par La Poste.

(08033 / 21110 Difficulté d'acquérir un titre)

5. Lorsque la fermeture des guichets est affichée pour 17h00, il est inconvenant de laisser des clients faire la file, parfois pendant des heures, pour ensuite les renvoyer dès 16h55. La STIB devrait réorganiser les files aux guichets. Notamment, c'est à l'arrivée dans la file que le client doit être prévenu. Les clients admis dans la file doivent être servis.

(08036 + 0913 / 21110 Difficulté d'acquérir un titre)

6. La STIB devrait offrir de meilleures conditions d'attente aux guichets. Aussi longtemps que des abonnements seront encore distribués aux guichets, l'attente devrait être au moins aussi confortable que dans les autres services publics.

Les services publics fédéraux, par exemple, mettent des sièges à disposition. Le client est rapidement accueilli à l'affichage de son numéro. Ce premier accueil évite notamment de faire la file quand il manque un document. L'attente est confortable et les temps d'attente sont réduits.

Le personnel de la STIB devrait au moins avancer un siège à une dame enceinte ou à une personne âgée. Il semble, au vu des plaintes, que cela ne se fasse pas toujours (ou même jamais ?)

(11007 / 21110 Difficulté d'acquérir un titre)

Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

7. Il n'est pas normal que plusieurs départements traitent le même client sans se coordonner. La STIB a dressé un procès-verbal à un client qui avait déjà payé son abonnement depuis plus d'un mois et alors que ce client avait déjà déposé une plainte. La STIB a mis plus d'un mois pour délivrer le premier abonnement d'un lot de deux destinés à la même famille, sans explication suffisante. La STIB a enfin exigé un paiement supplémentaire qui n'était pas dû, avec l'intention de le rembourser ensuite. La STIB éviterait ces errements si elle ne morcelait pas le dossier d'un client entre divers départements.

(09004 / 21120 Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel)

8. Il arrive trop souvent que des clients aient à se déplacer plusieurs fois pour obtenir un abonnement, parce qu'ils n'obtiennent pas dès l'abord les informations indispensables. La STIB devrait veiller à dispenser ces informations dès le premier contact, par exemple au début de la file qui se forme devant les guichets. D'ailleurs, le médiateur estime qu'il ne devrait pas y avoir de file et que, si des gens doivent attendre, ils doivent pouvoir le faire assis. La recommandation 6 développe cette question du confort.

(09005 / 21120 Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel)

9. La STIB devrait faire en sorte que les procédures soient bien uniformisées entre les opérateurs de transport en commun, notamment pour ce qui intéresse les personnes qui souffrent d'un handicap et leurs accompagnants.

(09041 / 21120 Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel)

10. La STIB ne délivre pas d'abonnement scolaire aux étudiants qui suivent moins de 20 heures de cours par semaine. Cette règle des 20 heures pourrait être assouplie dans le cas de cours répartis sur deux localisations géographiques dans la même journée, afin de tenir compte du nombre de trajets que cette délocalisation impose. Par exemple, la règle pourrait accepter 10 trajets (ou 5 aller-retour), lorsque l'horaire n'atteint pas 20 heures mais que la délocalisation impose des trajets entre établissements.
(11008 / 21120 Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel)

11. Une instruction interne refuse le bénéfice de la réduction pour famille nombreuse lorsque l'administration communale a délivré une attestation de composition de ménage qui porte la mention « non apparenté ». Or, les administrations communales font usage de ce terme lorsque l'un des enfants du ménage n'est pas l'enfant du chef de famille. Cela ne fait pas obstacle au statut de famille nombreuse accordé par les mutuelles et les caisses d'allocations familiales. Par conséquent, il n'y a pas de raison que la STIB se distingue sur ce point, et elle pourrait utilement modifier ses instructions internes.
(11015 / 21120 Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel)

Remboursements (refusés ou en retard)

12. Accélérer le traitement des plaintes en général, les remboursements en particulier. Lorsqu'une personne obtient un abonnement VIPO, faut-il deux mois pour lui rembourser la différence ?
(01001 + 12006 / 21210 Rembourser le solde d'un abonnement)

13. Le médiateur s'interroge sur une pratique de la STIB qui aboutit à refuser le remboursement d'un abonnement qui ne sera plus utilisé. En effet, la STIB déduit un montant tel que la valeur résiduelle de l'abonnement est comptée pour rien, alors qu'il pourrait encore être utilisé pendant plusieurs mois mais que le titulaire a obtenu un tarif réduit entretemps. Par cette manœuvre, l'abonné perd le bénéfice du tarif réduit. La STIB pourrait revoir ses instructions à ce sujet.
(10019 / 21210 Rembourser le solde d'un abonnement)

Incidents de perception avec erreur de la STIB ou du client

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.

14. Sur la ligne Brussels Airport, améliorer l'information aux voyageurs occasionnels.
(01002 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

15. La STIB devrait pouvoir vérifier elle-même qu'une personne est abonnée, avant de réclamer des centaines d'euros à une famille en difficulté qui, de plus, est manifestement de bonne foi.
(04016 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

16. Si une personne est domiciliée en Flandre mais à 50 mètres de la Région de Bruxelles-Capitale, la STIB ne pourra pas lui délivrer d'abonnement VIPO. Cette personne devra se rendre dans un point de vente De Lijn. Mais, a priori, si le client n'a pas insisté pour obtenir un abonnement combiné, De Lijn lui remettra un document qui ne l'autorisera pas à circuler sur le réseau de la STIB, alors que le tram de la STIB s'arrête à deux pas de chez elle. Si elle prend ce tram de bonne foi, elle se verra néanmoins dresser procès-verbal et imposer une surtaxe. Est-il invraisemblable d'imaginer de proposer des titres combinés indifféremment dans les agences commerciales de deux réseaux, par exemple De Lijn et la STIB, quel que soit le domicile du client ? À défaut, chaque opérateur devrait au moins informer complètement le client sur les moyens de se procurer un abonnement et sur les limites de validité des titres de transport. Enfin, aussi longtemps que l'obtention des abonnements transrégionaux à tarifs réduits restera aussi difficile, éviter d'appliquer des surtaxes disproportionnées aux moyens financiers du client.
(05018 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

17. Faire en sorte que les titres de transport soient également disponibles dans toutes les communes que la STIB dessert, y compris en région flamande.
(08015 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

18. Les préposés à la vente devraient donner des informations correctes. Par exemple, une carte de réduction pour famille nombreuse n'est pas un titre de transport de la STIB.
(05020 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

19. Des voyageurs occasionnels ne sont pas conscients de la durée de validité du billet. La STIB rendrait service en mentionnant la durée de validité sur le titre de transport.

(07004 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

20. Veiller à ce que les constats d'infractions soient rédigés dans la langue adéquate.

(08015 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

21. Les chauffeurs, qui sont chargés d'un premier contrôle du titre de transport, ont alors l'occasion d'informer le client.

(08025 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

22. La STIB devrait veiller à des procédures adaptées lors des contrôles de très jeunes gens, particulièrement le soir tard.

(11003 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

23. Bien que la plainte ne soit pas recevable, le médiateur s'interroge sur la demande de copie de documents sans lien direct avec la plainte. Il n'est pas indispensable d'exiger une copie d'une carte De Lijn et d'un abonnement de train alors qu'il s'agit de l'oblitération d'une carte STIB.

(11011 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

24. Le personnel des Bootiks devrait être capable d'informer les clients dans un cas aussi usuel.

(11020 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

25. Tous les chauffeurs de bus et conducteurs de tram doivent appliquer spontanément le document prévu lorsque le client lui déclare qu'il n'a pas de monnaie : remettre une formule de virement dont il garde le talon.

(11029 + 12025 / 21310 Erreurs de la STIB ou du client)

Surtaxes en suite de perte, vol ou oubli

26. Dans un tel cas, il est de l'intérêt de la STIB de s'en tenir dès l'abord aux frais administratifs de 8 euros, à condition de pouvoir vérifier qui est abonné. Plus généralement, la STIB devrait éviter d'expédier des lettres-types dans des cas particuliers.

(03009 / 21320 Perte, vol, oubli)

27. La STIB pourrait sans doute se contenter d'appliquer seulement les frais administratifs de 8 euros quand un abonné annuel n'a pas son abonnement sur lui.

(06023 / 21320 Perte, vol, oubli)

28. La STIB pourrait s'organiser pour éviter d'inquiéter un citoyen victime d'une erreur de la police après avoir subi un vol.

(09011 / 21320 Perte, vol, oubli)

Recouvrement des surtaxes

29. La STIB devrait adapter sa procédure de vérification des identités, afin que jamais un citoyen ne soit inquiété pour des faits qu'il n'a pas commis. En outre, aussi longtemps que la STIB n'a pas mis en place une procédure plus sûre, elle se doit d'écouter et de vérifier scrupuleusement les plaintes des personnes qui affirment avoir été poursuivies injustement.

(07007 / 21360 Recouvrement des surtaxes)

30. La STIB devrait arrêter à temps la procédure de recouvrement. Par exemple, lorsqu'un incident de perception a motivé une surtaxe de 75 euros à l'époque, la procédure ne doit pas entraîner – après plusieurs années – une menace de saisie pour un demi-millier d'euros dont le plus gros représente des frais d'huissier et de justice.

(11022 / 21360 Recouvrement des surtaxes)

31. La STIB devrait se positionner pour adopter une attitude constante et réaliste dans les cas de personnes sans ressources et placées dans des institutions. La STIB propose le plus souvent – mais pas toujours – de classer moyennant l'achat d'un abonnement annuel. Cette proposition reste généralement sans suite, compte tenu des moyens de ces institutions.

(11025 / 21360 Recouvrement des surtaxes)

32. Les abonnements mensuels pourraient afficher la mention qu'il ne sera pas délivré de duplicata. Certes, c'est l'application d'un arrêté sur les tarifs. Mais cette information mérite d'être mieux communiquée.

(11026 / 21360 Recouvrement des surtaxes)

Réseau : lignes et arrêts

33. Normaliser le mode de calcul des attestations kilométriques. Ainsi, il sera évité qu'un employeur reçoive des kilométrages différents pour la même origine et la même destination.

(07018 / 22100 Réseau – Lignes et arrêts)

34. Au moment des restructurations du réseau, la STIB pourrait proposer une aide particulière à la redéfinition d'itinéraires personnalisés, à la demande. Le site internet de la STIB propose déjà ce service, mais son usage est évidemment inaccessible aux personnes qui ne sont pas familières de ce média.

(08008 / 22100 Réseau – Lignes et arrêts)

35. La STIB devrait mieux communiquer que la ligne 32 ne fonctionne que le soir après 20 heures, d'une part ; examiner la faisabilité de cette ligne pendant la journée, d'autre part.

(08016 / 22100 Réseau – Lignes et arrêts)

36. Lorsqu'une ligne est momentanément dérégulée, au point que la foule sur l'embarcadère ne parvient pas à accéder au premier tram qui se présente enfin, le personnel sur le terrain devrait inciter les clients à prendre le suivant.

(10008 / 22100 Réseau – Lignes et arrêts)

37. Les premiers services du matin sont certes coûteux, surtout si on rapporte le coût au faible nombre de passagers. Mais, avant de supprimer un service existant, il s'indique de se préoccuper des travailleurs matinaux qui n'ont pas d'alternative.

(10013 / 22100 Réseau – Lignes et arrêts)

38. La STIB devrait s'interroger sur la qualité d'un service qui ne permet plus d'arriver à son travail en transport en commun pour 7 heures le matin, pour peu que l'on travaille le samedi. En outre, il n'est pas admissible que les horaires soient modifiés sans préavis et que, au moment de leur application, l'affichage soit erroné.

(11005 / 22100 Réseau – Lignes et arrêts)

39. Lorsqu'une correspondance impose de marcher entre deux arrêts, les horaires doivent en laisser le temps. Ainsi, il faut plusieurs minutes pour marcher de l'arrêt OTAN du 12 à celui du 65, en traversant le carrefour. L'horaire devrait retarder le 65, au lieu de forcer les travailleurs de l'aéroport à attendre le 65 suivant. L'attente est de l'ordre d'une demi-heure le soir.

(11027 / 22100 Réseau – Lignes et arrêts)

Agents : arrêts non respectés

40. Rétablir l'équilibre du comportement de certains chauffeurs qui nuisent à l'image de leur métier en répondant mal à un client qui se plaint. Faire admettre qu'un agent de la STIB peut se tromper, que le client a le droit de se plaindre, et que présenter des excuses n'est pas déchoir.

(08018 / 23100 Agents – Arrêts non respectés)

41. Une cliente qui se plaint d'un arrêt manqué n'est pas un agresseur. Sa plainte ne justifie pas que les agents de la STIB la retiennent pendant trois-quarts d'heures. La STIB se doit d'enquêter et d'informer la plaignante du résultat et des décisions prises. Là encore, le chauffeur eût été mieux inspiré en présentant des excuses. La STIB devrait entraîner ses agents à en faire réflexe.

(09031 / 23100 Agents – Arrêts non respectés)

Véhicules

42. Si un tram est défectueux, et que ce défaut amène à rouler à petite vitesse, il faut en informer les passagers. Ne serait-ce que pour éviter les malentendus.
(12022 / 23200 Manière de conduire)

43. Plusieurs plaintes émanent de clients avec poussettes. La STIB devrait encore plus se préoccuper de la difficulté de faire cohabiter les poussettes. Il n'est pas adéquat de traiter les poussettes uniquement comme des objets encombrants, en négligeant qu'elles transportent aussi des enfants en bas âge. Les mères de famille méritent aide et assistance, y compris de la part de l'opérateur de transport en commun qui leur a pourtant marqué toute sa sollicitude lorsqu'elles étaient enceintes. Les instructions aux conducteurs ne doivent pas exagérer l'importance de l'horaire aux dépens du souci d'humanisme que le citoyen est en droit d'espérer de la part des pouvoirs publics. En pratique, le conducteur doit éviter de fermer la porte que la poussette est occupée à franchir. Cependant, en introduisant une poussette dans un véhicule de transport en commun, la cliente reste obligée de suivre les indications des agents de la STIB, par exemple lorsque le conducteur demande de dégager la porte. Il arrive trop souvent que ce simple rappel au règlement provoque une altercation. Il faut se rendre à l'évidence : la poussette est un objet symbolique où se cristallisent des antagonismes latents. La STIB pourrait contribuer à un meilleur climat dans la ville en étudiant soigneusement ce phénomène pour l'intégrer dans ses campagnes d'incitation à la convivialité, tant à destination des conducteurs que des clients.
(10009 / 23400 Agents - Portes)

Pertes d'objets

44. Lorsque le responsable au guichet des objets trouvés est seul, il est parfois amené à raccrocher le téléphone pour servir la file de clients. La STIB éviterait cet incident en installant un répondeur.
(08010 / 25200 Pertes d'objets)

Prise en charge des témoins d'un suicide

45. La STIB devrait insister auprès des services de secours, y compris la police, afin que les témoins qui demandent à être pris en charge soient informés – dès que possible – des frais qu'ils encourent.

(09006 / 25320 Suicides)

Agressions

46. Cette plainte pose la question des interventions du personnel de la STIB lors des agressions envers des voyageurs. Les instructions sont-elles suivies ?

(08011 / 25400 Agressions)

Information statique

47. La STIB s'efforce de satisfaire la demande de plans de réseaux dans les locaux publics, hôpitaux et écoles. Mais la distribution de ces plans est encore améliorable.

(07015 / 26100 Information statique)

48. L'absence d'un numéro de téléphone gratuit suscite des plaintes récurrentes. La STIB devrait faire un bilan de cette expérience avant de la poursuivre.

(08038 / 26100 Information statique)

49. Dans la signalétique du métro, il serait bon de veiller particulièrement aux cheminements vers les grands établissements publics tels que les hôpitaux.

(10023 / 26100 Information statique)

Information dynamique sur les incidents

50. Une interruption du service du tram, pendant plus d'une demi-heure, est particulièrement mal venue quand elle se produit à l'heure de pointe avec la circonstance aggravante que les trams sont arrêtés dans un tunnel. La STIB s'efforce sans doute d'informer le client sur la poursuite de son voyage. Cependant, il est arrivé que la STIB, dans ces circonstances, n'ait donné aucune information parce qu'elle devait faire face à plusieurs pannes successives, y compris celle du véhicule dépanneur. La STIB a privilégié le rétablissement du service et elle y a réussi dans un délai remarquablement court. Cependant, la STIB devrait compléter sa procédure pour informer aussi les clients dans les cas d'incidents en chaîne. La STIB devrait aussi examiner la faisabilité de distribuer d'office des attestations de retard.

(07016 / 26200

Information dynamique)

Conclusion

L'accroissement du besoin de mobilité est un défi constant pour les pouvoirs publics. Le médiateur observe les efforts de la STIB pour anticiper cette demande, en même temps qu'il est le témoin des déboires des usagers.

En novembre 1991, date de la création du service de médiation, les services de la STIB étaient bien loin de leur état de fin 2007. La plus longue rame de métro n'avait que quatre voitures. Le métro n'allait pas encore à Roi Baudouin. Le tram roulait en surface par la Barrière de Saint-Gilles jusqu'à la place Albert. Les trams les plus récents étaient encore à plancher haut. Il y avait peu de sites réservés aux transports publics et la durée des trajets augmentait constamment.

Les stations de métro nouvelles ou rénovées, les lignes nouvelles ou prolongées, les véhicules récents, les points de contact commerciaux repensés, les ascenseurs si utiles aux personnes handicapées, le réseau réorganisé, ne laissent pas d'impressionner. Les participants à ces efforts, qui voient le monde d'un point de vue situé à l'intérieur de l'organisation, peuvent être tentés de croire que tout va au mieux.

Le médiateur reçoit des plaintes. Il recueille l'expression d'une autre vision, celle des citoyens qui subissent des désagréments. Ces difficultés peuvent avoir des origines structurelles, s'agissant du réseau, des horaires ou encore de l'organisation de la vente des titres de transport. Les inconvénients peuvent également provenir d'incidents ponctuels et la plainte porte alors sur la manière de communiquer ou sur les préjudices personnels.

Le médiateur examine ces plaintes. Il obtient des documents et des informations qui l'aident à former une proposition de compromis. Dans la majorité des cas, le plaignant obtient une satisfaction partielle ou complète.

Les cinquante recommandations du médiateur sont directement inspirées de cette expérience. Ce sont des propositions que les pouvoirs publics pourront utiliser pour agir.

Le médiateur,

Jean-Pierre REYNAERTS

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

Le Médiateur
Jean-Pierre Reynaerts

Avenue de la Toison d'Or 19
1050 Bruxelles
Tél. 02 515 21 10
E-mail: médiateur@stib.irisnet.be