

Rapport Annuel 2011

Service de Médiation
auprès de la STIB

20
ans
ombudsman

Table des Matières

| | |
|--|------------|
| AVANT-PROPOS | 3 |
| INTRODUCTION | 4 |
| MISSION DU SERVICE DE MÉDIATION | 4 |
| RECEVABILITÉ DES PLAINTES | 4 |
| LE MÉDIATEUR REPRÉSENTE LE SERVICE DE MÉDIATION | 5 |
| STATISTIQUES | 6 |
| NOMBRE TOTAL DE PLAINTES EN 2011 | 6 |
| ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR AN DE 1992 À 2011 | 6 |
| NOMBRE DE PLAINTES PAR MOIS | 7 |
| LES PLAINTES SONT-ELLES RECEVABLES ? | 10 |
| LE PLAIGNANT REÇOIT-IL SATISFACTION ? | 11 |
| DE QUOI SE PLAINT-ON AUPRÈS DU MÉDIATEUR ? | 12 |
| ANALYSE DES PLAINTES | 14 |
| 1. PLAINTES NE CONCERNANT PAS LES SERVICES DE LA STIB AUX USAGERS | 14 |
| 1.1. VIBRATIONS ET AUTRES NUISANCES AUX RIVERAINS | 14 |
| 1.1.2. BRUIT ET VIBRATIONS ATTRIBUÉS AUX VÉHICULES | 16 |
| 1.2. CODE DE LA ROUTE..... | 18 |
| 2. CONCERNE LES SERVICES DE LA STIB | 34 |
| 2.1. TITRES DE TRANSPORT..... | 34 |
| 2.2. RÉSEAU | 85 |
| 2.3. AGENTS..... | 91 |
| 2.4. VÉHICULES | 96 |
| 2.5. INCOMMODITÉS, INCONFORT, VIOLENCES | 97 |
| 2.6. INFORMATION, COMMUNICATION..... | 112 |
| RECOMMANDATIONS | 115 |
| ÉVALUATION DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT 2010 | 117 |
| SYNTHÈSE ET CONCLUSION | 119 |

Avant-propos

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

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

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

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

Vous avez devant vous le vingtième 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 **vosre plainte ne sera pas recevable dans les cas suivants :**

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

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

Le médiateur représente le service de médiation

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

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

Depuis le 1^{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). Son premier mandat de trois ans a donc pris fin le 30 juin 2010.

Le deuxième mandat (par arrêté du Gouvernement du 10 juin 2010 publié au Moniteur Belge du 29 juin 2010 – erratum au Moniteur Belge du 12 juillet 2010) était limité à un an jusqu'au 30 juin 2011.

Le Gouvernement a prolongé ce mandat par arrêté du Gouvernement du 23 juin 2011 pour six mois jusqu'au 31 décembre 2011.

Enfin, le Gouvernement a prolongé le mandat pour une nouvelle durée de 18 mois par arrêté du Gouvernement du 22 décembre 2011. Compte tenu des deux prolongations respectivement de six mois et dix-huit mois, le deuxième mandat atteindra donc sa durée nominale de trois ans le 30 juin 2013.

Madame Joëlle Villers-Markey, inspectrice de direction à la STIB, assiste le médiateur depuis les débuts du service de médiation en 1991.

Le rapport 2011 est le cinquième rapport de la mandature Reynaerts.

Statistiques

Nombre total de plaintes en 2011

493

Les 493 plaintes reçues en 2011 ont toutes été traitées.

Évolution du nombre de plaintes par an de 1992 à 2011

Avant 2007

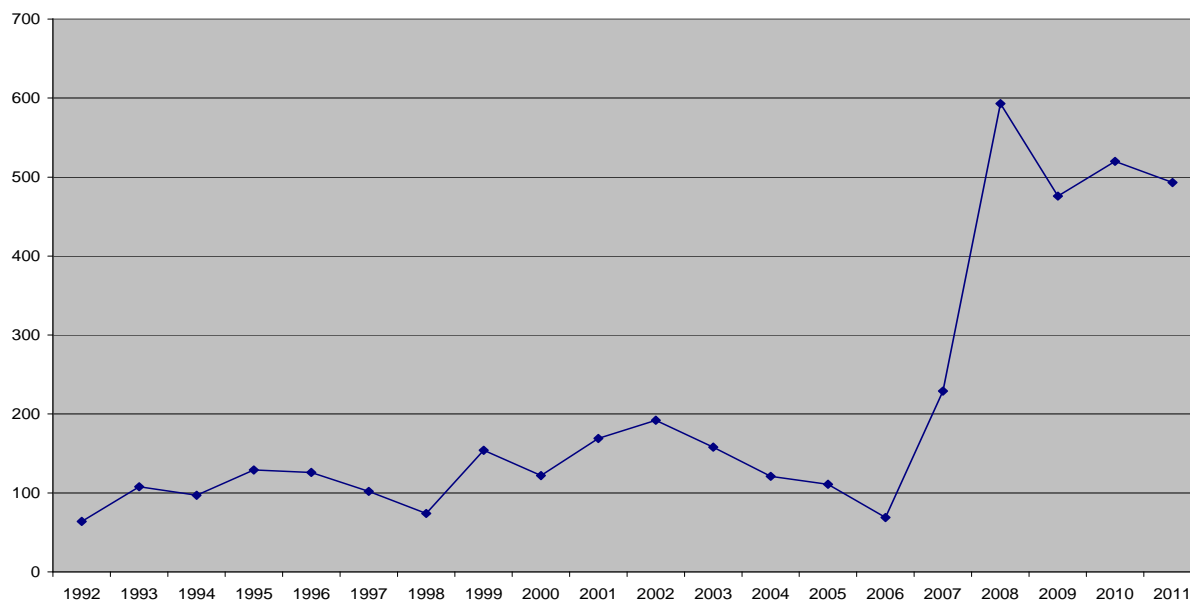
| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
| 64 | 108 | 97 | 129 | 126 | 102 | 74 | 154 | 122 | 169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

Année de transition 2007 : 229 plaintes

Après 2007

| | | | |
|------|------|------|------|
| 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
| 593 | 476 | 520 | 493 |

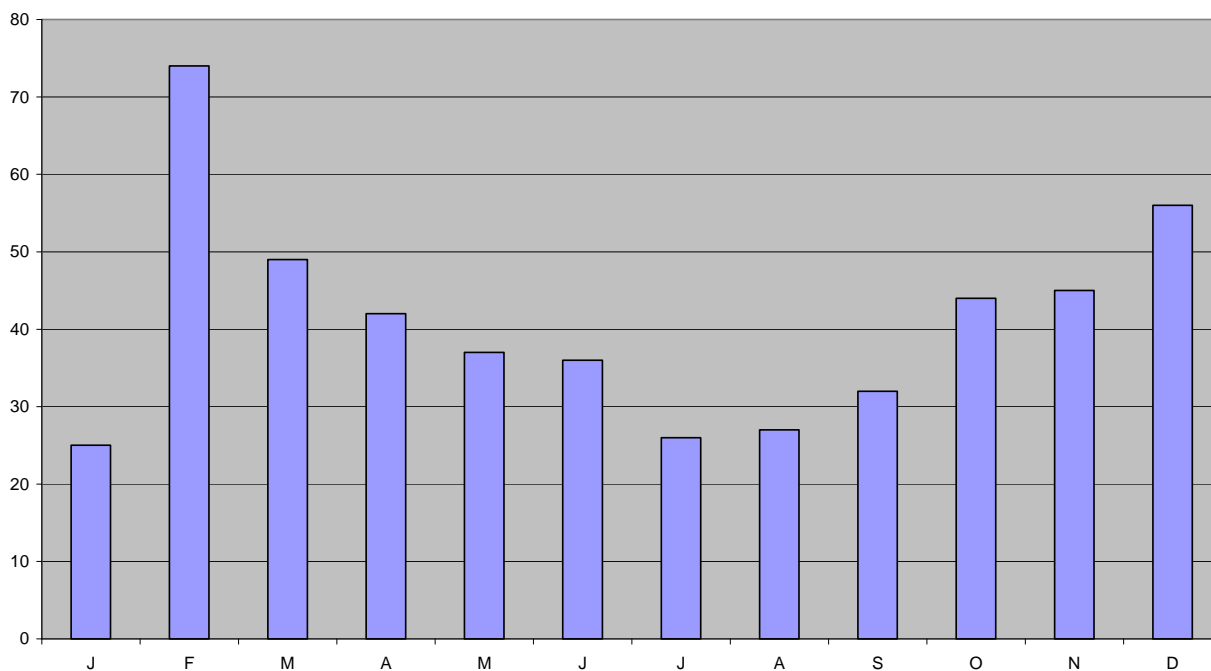
Évolution du nombre de plaintes 1992-2011



Nombre de plaintes par mois

| J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Total 2011 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| 25 | 74 | 49 | 42 | 37 | 36 | 26 | 27 | 32 | 44 | 45 | 56 | 493 |

Nombre de plaintes par mois

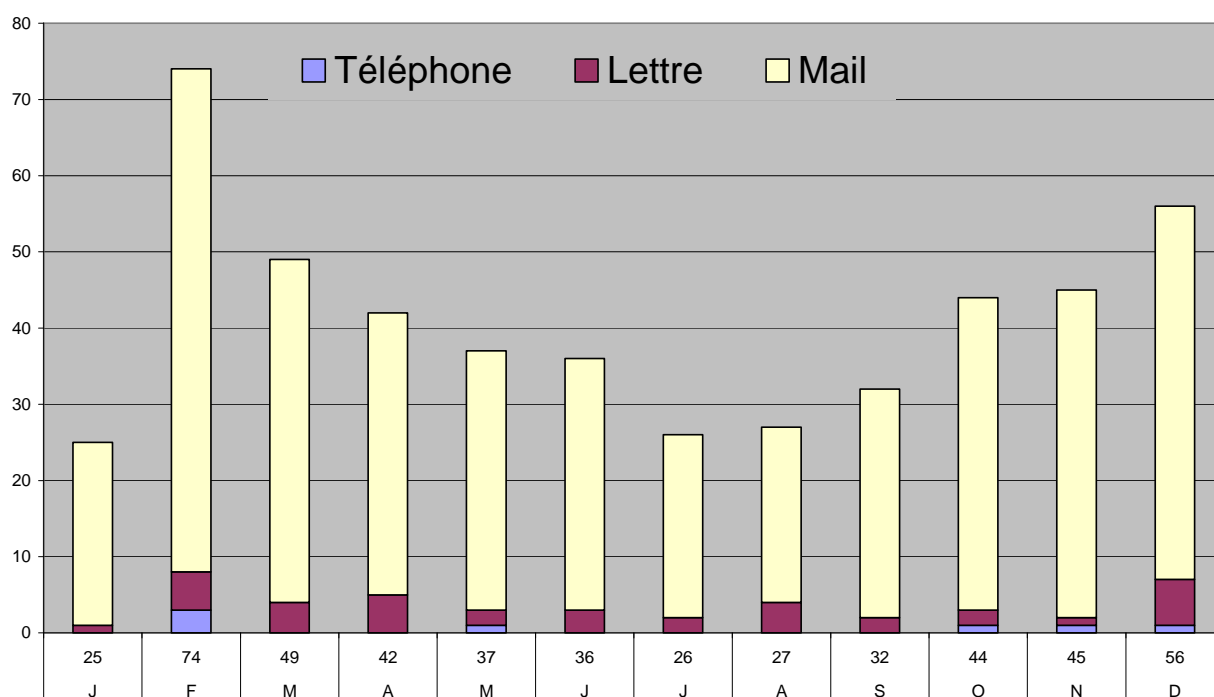


Le maximum mensuel est constaté au mois de février avec 74 plaintes. Le record appartient toujours au mois d'octobre 2008 avec 102 plaintes.

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

| J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Total 2011 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| 25 | 74 | 49 | 42 | 37 | 36 | 26 | 27 | 32 | 44 | 45 | 56 | 493 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Téléphone | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Lettre | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 6 | 37 |
| Mail | 24 | 66 | 45 | 37 | 34 | 33 | 24 | 23 | 30 | 41 | 43 | 49 | 429 |



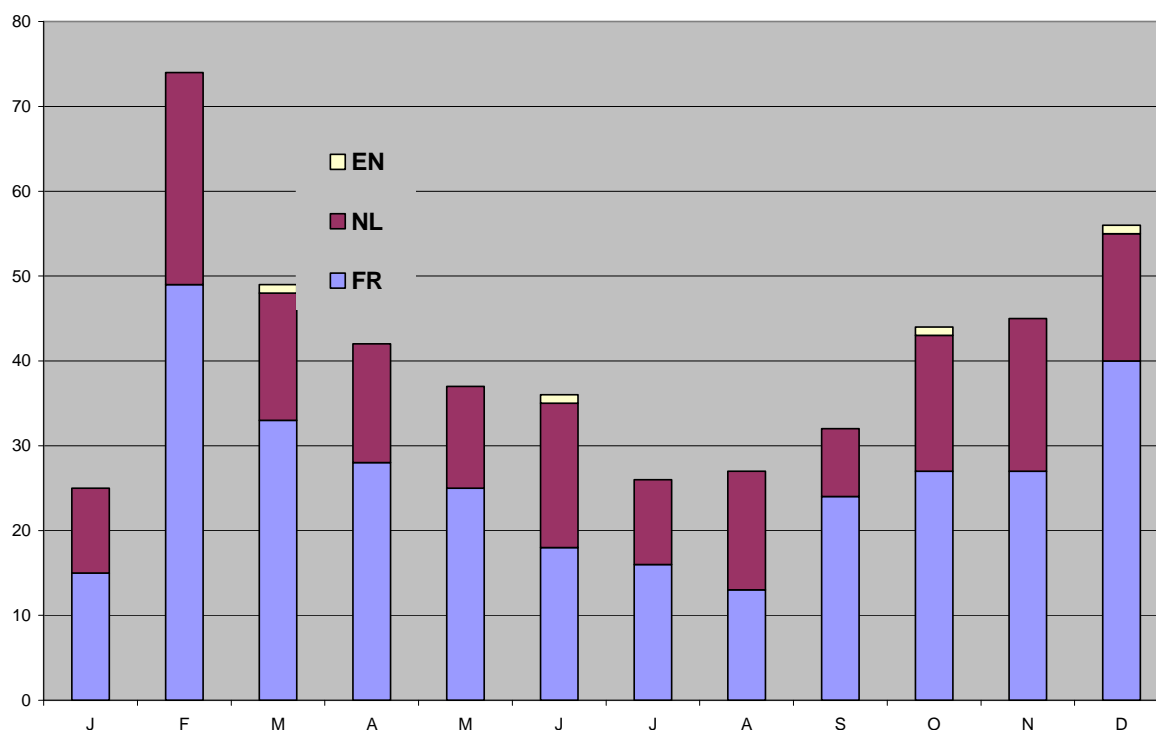
Le courriel l'emporte de loin sur les autres moyens.

Le fax est définitivement supprimé depuis avril 2009.

Les parts du courrier et du téléphone ont encore diminué.

En quelle langue ?

| | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Total 2011 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| FR | 15 | 49 | 33 | 28 | 25 | 18 | 16 | 13 | 24 | 27 | 27 | 40 | 315 |
| NL | 10 | 25 | 15 | 14 | 12 | 17 | 10 | 14 | 8 | 16 | 18 | 15 | 174 |
| EN | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| FR % | 60% | 66% | 67% | 67% | 68% | 50% | 62% | 48% | 75% | 61% | 60% | 71% | 64% |
| NL % | 40% | 34% | 31% | 33% | 32% | 47% | 38% | 52% | 25% | 36% | 40% | 27% | 35% |
| EN % | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 2% | 1% |



Il est remarquable que la proportion de plaintes en néerlandais n'a pas cessé d'augmenter à partir de 2007. De 20 % en 2007, le ratio est passé à 35 % en 2011.

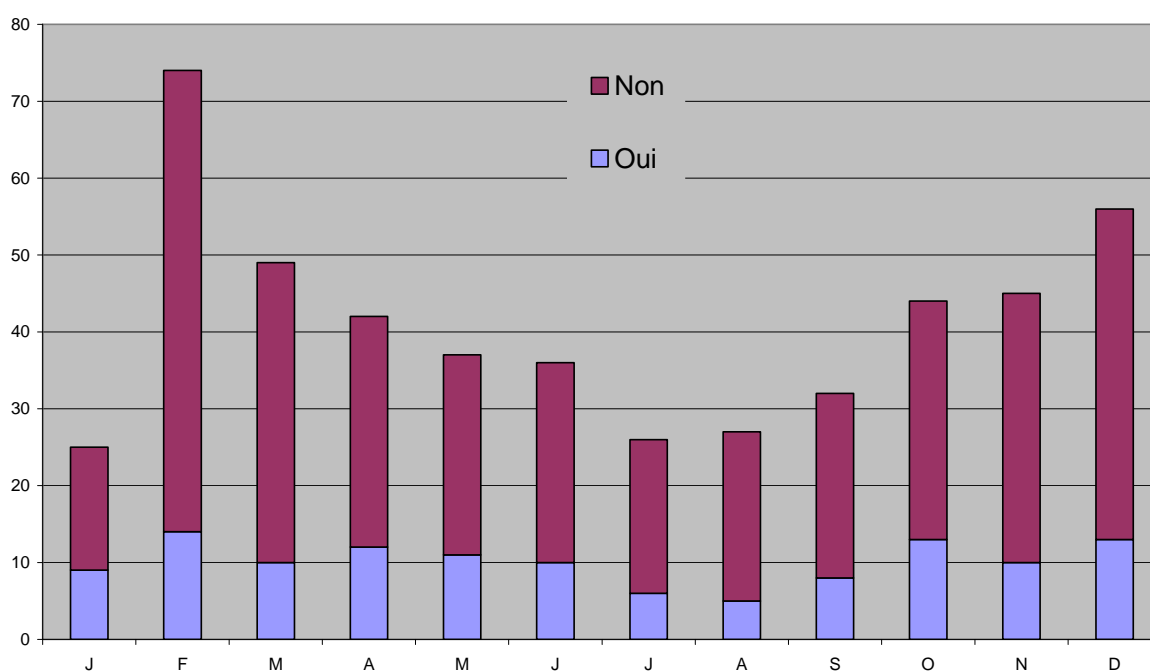
Pour le mois d'août, le nombre des plaintes en néerlandais a dépassé le nombre des plaintes en français.

D'une part, août est le mois qui a enregistré le plus petit nombre de plaintes en français. D'autre part, tandis que toutes les plaintes en français concernaient la STIB, il n'en est pas de même de toutes les plaintes en néerlandais. Plus du tiers des 14 plaintes d'août en néerlandais ne concernaient pas la STIB : 3 pour De Lijn-Antwerpen et 2 pour le médiateur de l'Énergie.

Les plaintes sont-elles recevables ?

| | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Total 2011 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| Oui | 9 | 14 | 10 | 12 | 11 | 10 | 6 | 5 | 8 | 13 | 10 | 13 | 121 |
| Non | 16 | 60 | 39 | 30 | 26 | 26 | 20 | 22 | 24 | 31 | 35 | 43 | 372 |
| Oui % | 36% | 19% | 20% | 29% | 30% | 28% | 23% | 19% | 25% | 30% | 22% | 23% | 25% |
| Non % | 64% | 81% | 80% | 71% | 70% | 72% | 77% | 81% | 75% | 70% | 78% | 77% | 75% |

Plaintes recevables O/N



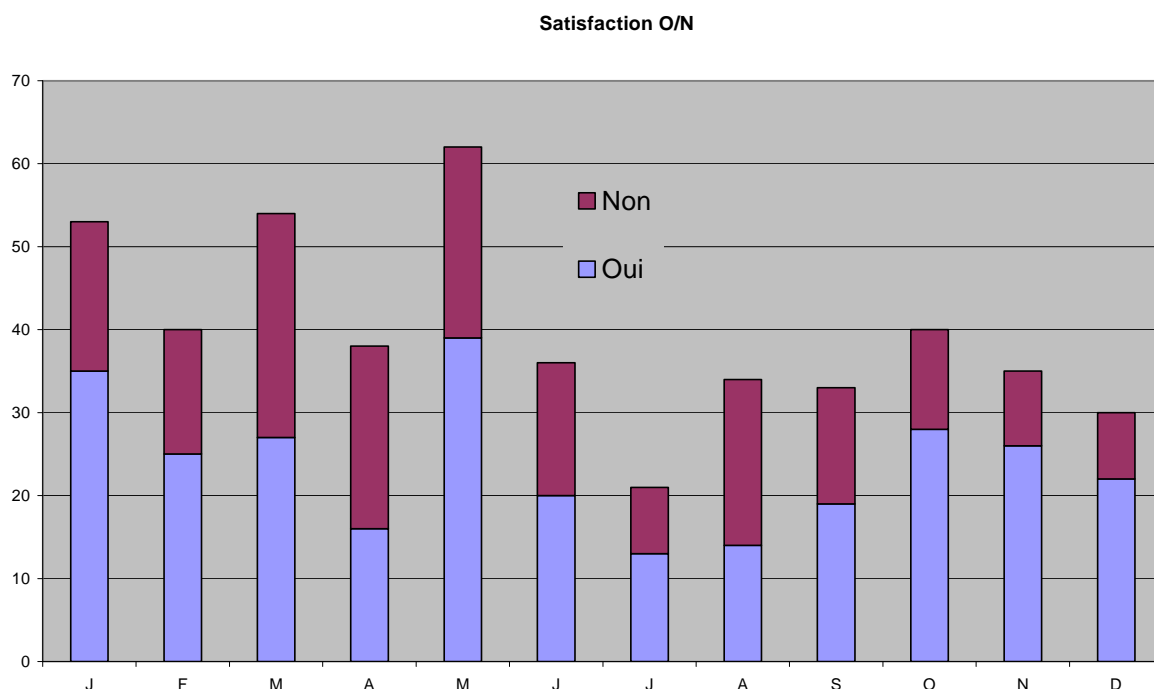
La proportion de plaintes recevables, qui était de 16 % seulement en 2007, s'est élevée chaque année jusqu'à atteindre 33 % en 2010. La proportion de 25 % pour 2011 se classe en deuxième position derrière le pic de 2010. Le nombre absolu de plaintes recevables est passé de 37 en 2007 à 121 pour 2011.

La première cause d'irrecevabilité reste l'absence de plainte préalable auprès de la STIB.

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

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

| | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Total 2011 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Oui | 19 | 53 | 33 | 31 | 20 | 30 | 22 | 18 | 26 | 37 | 31 | 41 | 361 |
| Non | 6 | 21 | 16 | 11 | 17 | 6 | 4 | 9 | 6 | 7 | 14 | 15 | 132 |
| Oui % | 76% | 72% | 67% | 74% | 54% | 83% | 85% | 67% | 81% | 84% | 69% | 73% | 73% |
| Non % | 24% | 28% | 33% | 26% | 46% | 17% | 15% | 33% | 19% | 16% | 31% | 27% | 27% |

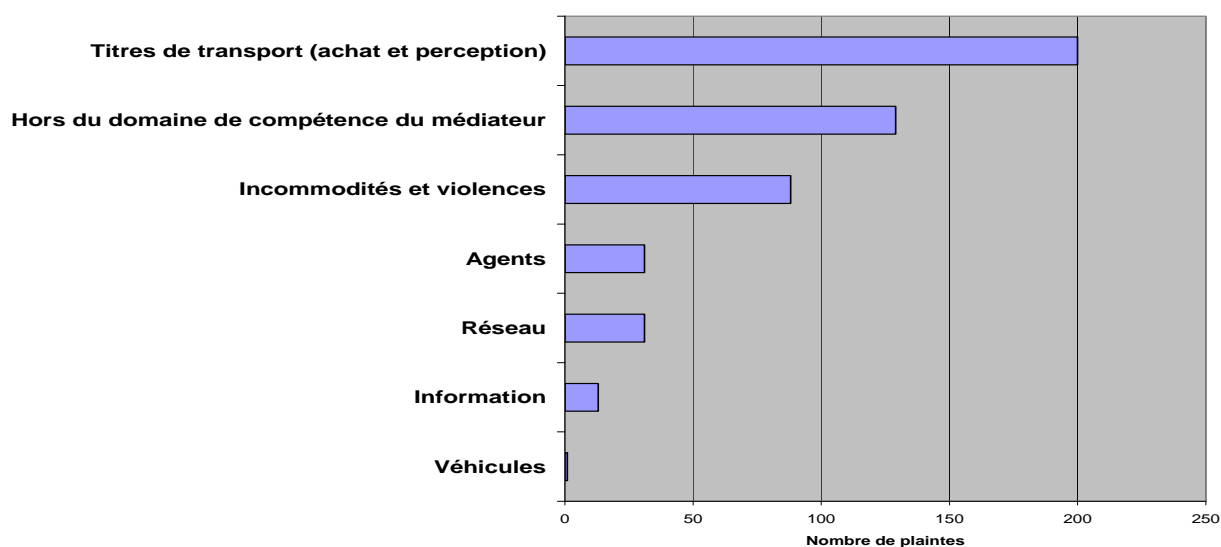


Ce sont 73 % des plaignants qui ont obtenu satisfaction en 2011. Ce taux est le plus élevé de la période 2007-2011.

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

De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

| | |
|--|------------|
| Titres de transport (achat 126 + infractions 74) | 200 |
| Hors du domaine de compétence du médiateur | 129 |
| Incommodités et violences | 88 |
| Agents | 31 |
| Réseau | 31 |
| Information | 13 |
| Véhicules | 1 |
| Total : | 493 |



Les titres de transport restent le premier sujet de plaintes, quoique en forte diminution.
 En dehors de la compétence du médiateur se trouvent 129 plaintes sur 493, soit 26 % des plaintes.
 Les incommodités et violences de toutes sortes sont visées par 88 plaintes, pour 39 en 2010.
 Les agents ne donnent plus lieu qu'à 31 plaintes, en diminution continue.
 Le réseau se trouve le sujet de 31 plaintes, également en diminution continue.
 L'information donne également lieu à moins de plaintes, avec 13 plaintes en 2011 pour 16 en 2010.
 Les véhicules n'ont plus donné lieu qu'à une seule plainte en 2011, pour 3 en 2010.

De 2010 à 2011, le nombre total de plaintes a diminué de 27 unités alors que le nombre de plaintes hors du domaine de compétence a augmenté de 30. Autrement dit, le nombre des plaintes dans le domaine de compétence du médiateur a diminué de 57 unités.

Cependant, **le nombre des plaintes pour incommodités et violences a plus que doublé en un an.** En revanche, le détail des plaintes au sujet des titres de transport montre que les plaintes consécutives aux infractions ont fortement diminué en venant de 163 plaintes pour descendre à 74 plaintes, tandis que la commercialisation des titres a amené plus de plaintes qu'en 2010 (126 plaintes pour 111).

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

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

| Code | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | Tot | |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|---|
| 11100 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | Bruit-vibrations-nuisances d'infrastructures |
| 11200 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 | Bruit-vibrations des véhicules |
| 12000 | 2 | 6 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 7 | 5 | 1 | 35 | Code de la route |
| 13100 | 2 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | 7 | 24 | Divers |
| 14000 | 0 | 4 | 8 | 4 | 7 | 7 | 6 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 55 | Concerne un autre médiateur |
| 15000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Excès de vitesse du tram |
| 21110 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 7 | 6 | 7 | 3 | 43 | Titre de Transport : Achat / files, online |
| 21120 | 4 | 8 | 5 | 0 | 1 | 1 | 4 | 3 | 6 | 7 | 4 | 6 | 49 | Titre de Transport : Achat / réduction |
| 21210 | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 | TT : Rembourser solde abonnement |
| 21220 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | TT : Rembourser oblitérations |
| 21230 | 1 | 4 | 1 | 4 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 21 | TT : Rembourser / défaut |
| 21240 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | TT : Rembourser titre avalé |
| 21310 | 3 | 4 | 4 | 5 | 8 | 5 | 2 | 1 | 0 | 6 | 5 | 4 | 47 | TT : Incident / Erreur ou défaut |
| 21320 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 10 | TT : Incident / Perte, vol, oubli |
| 21330 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | TT : Incident / Présence dans les installations |
| 21340 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | TT : Incident / Contestation de la répétition |
| 21350 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | TT : Incident / Contestation des frais |
| 21360 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 | 17 | TT : Incident / Recouvrement |
| 22100 | 2 | 1 | 4 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 5 | 7 | 0 | 2 | 28 | Réseau : horaires et lignes (y.c. attestations) |
| 22200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | Réseau : arrêts |
| 23100 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | Agent : Ne s'est pas arrêté |
| 23200 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 9 | Agent : Manière de conduire (y.c. gsm) |
| 23300 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 9 | Agent : Propos malséants ou maltraitance |
| 23400 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 9 | Agent : Portes |
| 24000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | Véhicules |
| 25100 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | Incommodités, violences : Propreté+infrastr. |
| 25200 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | Incommodités, violences : Pertes + dommages |
| 25310 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 4 | 26 | Incommodités, violences : Chutes |
| 25320 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | Incommodités, violences : Suicides |
| 25400 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 8 | Incommodités, violences : Agressions |
| 25500 | 2 | 19 | 2 | 5 | 3 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 7 | 42 | Incommodités, violences : Autres |
| 26100 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 12 | Information : Statique |
| 26200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | Information : Dynamique (incidents) |
| Tot | 25 | 74 | 49 | 42 | 37 | 36 | 26 | 27 | 32 | 44 | 45 | 56 | 493 | |

(TT := Titre de Transport

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

Analyse des plaintes

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

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

1.1. Vibrations et autres nuisances aux riverains

1.1.1. Vibrations et autres nuisances attribuées aux installations

1.1.1.1. Bruit attribué aux escalators

Il n'y a plus eu de plainte à ce sujet en 2011.

1.1.1.2. Arbres dans un talus

03015

Monsieur C demande de faire tailler les arbres qui bordent sa propriété riveraine de la ligne de tram 39.

La plainte est irrecevable. Elle ne contient aucun élément confidentiel. Le médiateur transmet au service compétent de la STIB. Les arbres seront élagués.

Remarque. C'est une plainte récurrente.

1.1.1.3. Travaux d'infrastructure

11019

Madame G se plaint des nuisances provoquées jusque dans sa maison par un chantier de construction d'une fosse destinée à recevoir un ascenseur pour les voyageurs du métro. Un groupe électrogène tourne jour et nuit. Madame G s'est déjà adressée en vain à plusieurs services publics. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur prend contact avec le gestionnaire du chantier à l'administration régionale. Il apprend que le groupe électrogène alimente une installation provisoire nécessaire à la sécurité du chantier. Il suggère de raccorder plutôt au réseau de distribution d'électricité. Le gestionnaire du chantier, dans l'heure qui suit, téléphone à la plaignante et lui confirme que le raccordement sera fait dans la semaine suivante. Madame G remercie le médiateur pour ce qu'elle appelle un « miracle ».

1.1.1.4. Sonorisation de station à ciel ouvert

04019

Madame L se plaint des haut-parleurs de la station Alma qui dérangent les étudiants sur le campus de l'UCL. Le médiateur prend contact avec le responsable des équipements en station. Le nécessaire sera fait. Il faudra cependant admettre que les haut-parleurs doivent rester audibles par les voyageurs. Madame L remercie.

Remarque. C'est une plainte récurrente, une fois l'an à partir du mois d'avril au moment où les préparatifs d'examen s'intensifient. La STIB pourrait éviter cette plainte. Elle pourrait, par exemple, prendre contact avec la cellule Logement de l'UCL et vérifier avec elle.

1.1.1.5. Nuisances attribuées aux tendeurs des fils de trolley

06034

Monsieur R est gêné dans ses projets de déménagement. En effet, les tendeurs du fil du tram ont été modifiés. Ils empêchent l'accès d'un élévateur à son appartement. La STIB proposait à Monsieur R de travailler de nuit pendant que la circulation des trams est interrompue. Cinq sociétés de manutention se sont récusées, refusant de travailler de nuit. Le travail de nuit est d'ailleurs soumis à autorisation du bourgmestre. La plainte n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur prend des contacts à la STIB et une solution technique est envisagée. Le médiateur communique à Monsieur R les coordonnées d'un interlocuteur.

Monsieur R remercie. Une solution technique est finalement trouvée de commun accord, sans préjudice pour Monsieur R.

1.1.1.6. Abribus devant un immeuble

03037

Monsieur L se plaint d'un abribus devant son immeuble. La plainte n'est pas recevable.

1.1.2. Bruit et vibrations attribués aux véhicules

1.1.2.1. Vibrations du métro

Le médiateur n'a reçu aucune plainte à ce sujet en 2011.

1.1.2.2. Vibrations du tram

02057

Monsieur C signale un souci au niveau des rails sur la ligne de tram 39-44. Le médiateur informe Monsieur C que sa plainte n'est pas recevable mais qu'il transmet au département concerné de la STIB. Ce service prend les dispositions qui s'imposent.

04024

Monsieur T se plaint de vibrations dans son immeuble après des travaux aux voies de trams. La plainte n'est pas recevable.

Avec l'accord du plaignant, le dossier est transmis à la responsable des Relations publiques des Infrastructures ferroviaires de la STIB.

05013

Monsieur H se plaint que le passage des trams provoque des vibrations de son immeuble. Les plaintes des riverains ne sont pas de la compétence du médiateur. La plainte n'est pas recevable. Comme la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet à la Direction Infrastructure de la STIB. Celle-ci intervient. Un « corps étranger » se trouvait dans la gorge du rail.

06009

Le voisin de Madame F signale que les vibrations provenant du passage du tram provoquent des dégâts dans l'appartement dont Madame F est locataire. Les plaintes des riverains ne sont pas recevables.

Madame F devra se plaindre elle-même à la STIB. Par ailleurs, en sa qualité de locataire, elle devrait signaler les dégâts à son propriétaire.

1.1.2.3. Vibrations du bus

01005

Madame M se plaint de la vitesse excessive des autobus qui provoque des vibrations de son immeuble. Les plaintes de riverains ne sont pas recevables par le médiateur.

01025

Monsieur L se plaint que dans son quartier de Boitsfort, les bus 17 sont remplacés en soirée par ceux de la ligne 95. Ces bus 95 causent, selon Monsieur L, plus de vibrations aux immeubles. Les plaintes des riverains auprès du médiateur ne sont pas recevables. Monsieur L devra s'adresser directement à la STIB.

04037

Monsieur B a constaté des dégâts à son immeuble. Il attribue ces désordres aux vibrations du bus 63. Les plaintes des riverains ne sont pas recevables par le médiateur.

Le médiateur fait copie au service du Contentieux de la STIB. Monsieur B remercie.

07019

Madame C habite le long d'une voirie communale qui a subi un affaissement. Elle se plaint des secousses et des vibrations provoquées par le passage des autobus 20 et 84 qui, ajoute-t-elle, roulent souvent trop vite. La plainte n'est pas recevable pour le double raison qu'elle n'émane pas d'un usager et qu'elle concerne le Code de la Route.

Le médiateur conseille à Madame C de s'adresser au département des travaux publics de sa commune en vue de hâter la réparation des voiries.

07002

Monsieur D se plaint de la déviation des lignes de bus 43 et 60 qui engendre des nuisances pour les riverains de la rue Basse à Uccle (collision, bruit, microfissures aux bâtiments).

La plainte n'est pas recevable. Elle n'émane pas d'un usager et elle concerne le Code de la Route. Néanmoins, le médiateur informe Monsieur D que les travaux en cause sont effectués aux égouts de la chaussée de Saint-Job. La déviation des lignes de bus 43 et 60 dans les deux sens par la rue Basse est imposée à la STIB jusqu'à la fin du mois d'août (29 août).

Le médiateur rappelle que la rue Basse a longtemps été sur l'itinéraire régulier des bus. Jusqu'en 2007, la ligne 41 empruntait la rue Basse. Avant cela, la ligne 51 a suivi la rue Basse jusqu'en 1979. Lorsque la voirie a été refaite depuis, il a été veillé à ne pas créer d'obstacle au passage des bus. Faut de pouvoir dévier par la rue Basse, il faudrait interrompre le service des lignes 43 (au Homborch) et 60 (à l'Observatoire).

De manière générale, lorsque deux bus se croisent et que des voitures en stationnement rendent le passage difficile, l'un des deux s'arrête pour faciliter la progression de l'autre.

Pour ce qui est de l'accident, le médiateur invite Monsieur D à prendre contact avec le département du Contentieux de la STIB.

Monsieur D remercie et signale que l'accident se règle via les assureurs.

10004

Monsieur S habite au terminus d'une ligne de bus. Il se plaint des nuisances de ce terminus. Plus spécialement, des chauffeurs laissent tourner le moteur. Lorsque Monsieur S leur en fait la remarque, il lui est répondu que c'est nécessaire pour éviter une panne. S'agissant d'une plainte en tant que riverain, il ne s'agit pas de la plainte d'un usager. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Monsieur S comment se plaindre à la STIB.

1.2. Code de la route

Les plaintes concernant des manquements au règlement sur la circulation routière sont exclues de la compétence du médiateur.

1.2.1. Conflits avec des usagers faibles

1.2.1.1. Traversée des voies de tram

Le piéton n'a absolument pas la priorité sur le tram. Le tram n'est d'ailleurs pas soumis au Code de la Route (art.1 du Code). La raison en est que les véhicules sur rails n'ont pas la même capacité de freinage. En revanche, le règlement interne de la STIB impose aux conducteurs d'être prudents à l'approche des piétons et de les avertir dans certaines circonstances. Les passages piétons sont progressivement complétés ou remplacés par des marquages spécifiques lorsqu'ils traversent des voies de tram.

11009

Madame V, en tant que piétonne, se plaint des trams qui entravent la traversée de la rue Royale au carrefour de la rue de Louvain. D'après Madame V, les trams ne respectent pas le Code de la Route. La plainte n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur rappelle que les trams ne sont pas soumis au Code de la Route (article 1 du règlement sur la circulation routière). En revanche, un règlement spécifique leur impose la prudence. La solution viendra d'une meilleure coordination des feux entre les carrefours de la rue Royale et la Ville y travaille en collaboration avec la STIB.

03046

Madame H se plaint qu'un tram ne lui pas cédé le passage. La plainte n'est pas recevable.

1.2.1.2. Piétons - bus

02005

Monsieur T se plaint de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes concernant des manquements au règlement sur la circulation routière. La plainte n'est pas recevable.

10018

La fille de Madame K s'est fait percuter par un autobus de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie à la STIB.

06031

Monsieur L se plaint qu'un bus de la ligne 89 roulait à une vitesse excessive à proximité d'une école. Étant donné que la plainte porte sur un manquement au règlement sur la circulation routière, le médiateur n'est pas compétent. Le médiateur rappelle les coordonnées de la STIB.

1.2.1.3. Cyclistes - bus

05035

Monsieur M, qui est cycliste, se plaint de la conduite dangereuse d'un autobus. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

1.2.1.4. Cyclistes - trams

11001

Monsieur G se plaint de la conduite agressive d'un conducteur de tram à l'égard des cyclistes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

1.2.2. Conflits avec des automobilistes

1.2.2.1. Collisions avec des automobiles

01006

Un autobus a accroché la voiture de Monsieur K. La plainte au médiateur n'est pas recevable. À la demande de Monsieur K, le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB.

01021

La voiture de Monsieur M a été accrochée par un autobus. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur indique à Monsieur M où s'adresser.

02063

Un véhicule de la STIB a embouti un véhicule appartenant à l'entreprise de Monsieur J. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur suggère à Monsieur J de s'adresser au service du Contentieux de la STIB.

Il s'avère que l'immatriculation relevée par Monsieur J n'appartient pas à un véhicule de la STIB.

04001

Monsieur M se plaint d'un accrochage entre un bus 79 et sa voiture en stationnement. La plainte n'est pas recevable.

04012

Un autobus a endommagé le rétroviseur de la voiture en stationnement appartenant à Madame B. La plainte n'est pas recevable.

Il est conseillé à Madame B de s'adresser au service du Contentieux de la STIB.

10002

Madame G demande la copie de la déclaration d'un chauffeur de bus de la STIB dans le cadre d'un accident de la circulation. Comme la plainte concerne le Code de la Route, elle n'est pas recevable. Néanmoins, constatant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB.

10003

Monsieur D se plaint d'un accrochage entre son véhicule et un autobus. Les plaintes concernant le Code de la Route ne sont pas recevables. Monsieur D se plaindra directement auprès de la STIB.

10036

Madame N, représentante d'une société d'assurance, communique copie d'un dossier opposant un tiers à un chauffeur de la STIB dans le cadre d'un accident de la route. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet le dossier au service du Contentieux de la STIB. Madame N remercie.

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

03016

Madame K s'est fait verbaliser parce qu'elle était garée sur un arrêt de bus à la place Flagey. Sa plainte n'est pas recevable du fait que le médiateur n'est pas compétent pour les manquements au Code de la Route.

04023

L'auto de Madame H se trouvait sur un arrêt de transport en commun. Les contrôleurs de la STIB ont dressé le procès-verbal de cette infraction. Or, Madame H véhiculait sa maman âgée et handicapée. L'emplacement réservé aux véhicules des personnes handicapées était occupé. Madame H tient à faire valoir que son véhicule n'a pas resté plus que le temps de débarquer et d'aider sa maman à rejoindre son appartement.

Cependant, comme la plainte au médiateur concerne le Code de la Route, elle n'est pas recevable. Madame H devra faire ses observations à la STIB. Le Pro Justitia indique les modalités.

04026

Le véhicule de Monsieur R était en stationnement sur un arrêt de bus de la STIB. Monsieur R conteste le procès-verbal. Les plaintes concernant le Code de la Route ne sont pas recevables par le médiateur.

05014

Madame C s'est fait verbaliser pour avoir stationné sur un arrêt de bus. Elle demande de lui faire parvenir le Pro Justitia en français. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes qui concernent des manquements au Règlement sur la circulation routière. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur fait suivre au Service de Gestion administrative des infractions de la STIB.

06018

Deux Pro Justitia ont été dressés à l'encontre de Madame C par les agents de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur informe cependant Madame C qu'elle doit adresser ses observations au service de gestion administrative des infractions de la STIB. Celui-ci se charge de transmettre au Parquet.

06026

Le service de contrôle et gardiennage a verbalisé un véhicule loué par un particulier.

La société de location qui a reçu le Pro Justitia indique le nom de la personne à laquelle il doit être envoyé. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet au service de gestion administrative des infractions.

07004

Une automobiliste a été verbalisée par les agents de la STIB. Elle demande les documents en français. Sa plainte n'est pas recevable. La STIB lui fera parvenir les documents qu'elle demande.

07018

Monsieur D a reçu un Pro Justitia de la STIB. Monsieur D n'a pas trouvé à quelle adresse il peut envoyer ses remarques. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur fournit à Monsieur D les coordonnées du service de gestion administrative des infractions, infractions@stib.irisnet.be.

.

11042

Monsieur T a bloqué un bus de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur suggère à Monsieur T de s'adresser au service du Contentieux de la STIB.

Il attire cependant d'ores et déjà l'attention de Monsieur T sur le fait qu'il faut distinguer l'amende ou proposition de transaction due à l'infraction au Code de la Route d'une part, et la réparation du préjudice subi par la STIB d'autre part.

12004

Monsieur M conteste les Pro Justitia qui lui ont été adressés pour avoir garé son véhicule sur un emplacement STIB à deux reprises. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur conseille au plaignant de s'adresser au service de gestion administrative des infractions.

10027

Monsieur B reproche à la STIB d'avoir fait dépanner la voiture de son épouse qui était stationnée sur des rails de tram. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Monsieur B où introduire une contestation. Il lui conseille d'éviter les insultes.

1.2.2.3. Règlements communaux de stationnement

02033

Madame R a entendu qu'il ne faut plus payer les surtaxes exigées pour le stationnement lorsque c'est une firme privée qui a dressé le constat de l'infraction. Comme la plainte ne concerne pas la STIB, elle n'est pas recevable.

Cependant, le médiateur détrompe Madame R.

02020

Madame F se plaint de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus de la ligne 41 qui lui a refusé la priorité. Sa plainte n'est pas recevable car elle concerne le Code de la Route qui est exclu de la compétence du médiateur.

02056

Monsieur V dénonce le comportement d'un chauffeur de bus à l'égard d'un autre usager de la route. Sa plainte n'est pas recevable.

02066

Monsieur S attire l'attention sur la manière de conduire dangereuse d'un chauffeur de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable.

10021

Monsieur S a stationné sur la chaussée. Il critique un chauffeur de bus qui ne se serait pas comporté comme il le souhaitait. Le bus avait marqué l'arrêt à un endroit où la présence de l'auto empêchait d'ouvrir toutes les portes. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur s'abstient de commenter l'interprétation que Monsieur S fait du Code de la Route.

Cependant, il lui rappelle que l'article 24 du règlement sur la circulation routière interdit de mettre un véhicule à l'arrêt ou en stationnement à tout endroit où il est manifestement susceptible de constituer un danger pour les autres usagers de la route ou de les gêner sans nécessité.

Les interdictions de stationner, telles que l'article 25.1 les détermine, sont logiquement plus sévères. S'il s'agit bien de stationnement, ce qui n'est pas exclu, il y a lieu de se référer aux alinéas 2°, 9° et 10°.

Il conclut que vu la disposition des lieux et ce qu'il retient du récit de Monsieur S, il semble bien que ces dispositions interdisent le stationnement à l'endroit décrit.

Il ajoute que quoi qu'il en soit, il est extrêmement ardu de juger le comportement routier d'un conducteur, et notamment d'un chauffeur de bus, en face d'une difficulté.

11015

Monsieur H se plaint du comportement d'un chauffeur de bus vis-à-vis des autres conducteurs. Sa plainte n'est pas recevable.

1.2.2.4. Conflits entre automobilistes et conducteurs de tram

10017

Monsieur S est un automobiliste. Il dénonce un conducteur de tram qui a brûlé un feu.

Il ne s'agit pas d'une plainte d'un usager des services de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

1.2.2.6. Automobile dans un tunnel pour tramway

08009

Monsieur D s'est introduit en voiture dans le tunnel tramway Lemonnier et a bloqué cinq trams.

La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle relève du Code de la Route.

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle.

Il donne également quelques indications à Monsieur D pour la suite.

1.2.2.6. Question sur une nouvelle disposition du règlement sur la circulation routière

11014

Monsieur P demande si la STIB compte mettre en place la signalisation correspondant à de nouvelles dispositions concernant la circulation des cyclomoteurs sur les sites franchissables.

La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route.

1.3. Divers

1.3.1. Contestation d'une amende administrative

Le recours s'exerce auprès d'un fonctionnaire délégué de la Région de Bruxelles-Capitale.

03045

Le fils de Madame G a bloqué les portes d'une rame de métro et les agents de la STIB ont dressé procès-verbal de cette infraction. Madame G se plaint de l'intervention des contrôleurs. Étant donné qu'il s'agit d'une infraction donnant lieu à une amende administrative, le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle toutefois qu'il est « interdit de bloquer ou faire ralentir volontairement le matériel roulant, d'entrer ou de sortir des véhicules pendant ou après l'avertissement, par le signal sonore, de la fermeture des portes ». (Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007, article 3, 2°.) Il s'agit d'une infraction soumise à amende administrative (article 13). Les recours ne sont pas de la compétence du médiateur auprès de la STIB.

La STIB est censée transmettre le procès-verbal au fonctionnaire compétent de la Région, à moins que le constat donne lieu à une notification au procureur du Roi. C'est le fonctionnaire compétent qui notifie le procès-verbal au « contrevenant », qui informe du montant maximal de l'amende ainsi que de la manière dont il peut faire parvenir ses remarques. Le contrevenant peut transmettre ses remarques au fonctionnaire compétent par lettre recommandée dans un délai d'un mois suivant la notification du procès-verbal.

L'intervention des contrôleurs n'est pas dissociable du constat de l'infraction. Le médiateur signale à Madame G que rien ne l'empêche de faire valoir ses arguments en adressant ses remarques au fonctionnaire compétent de la Région.

1.3.2. Chantiers de la STIB ou de la Région

Pour qu'une plainte auprès du médiateur soit recevable, il faut notamment que le plaignant soit un usager des services de la STIB et que la plainte porte sur ces services.

Les plaintes des riverains des chantiers ne répondent pas à cette définition.

03012

Monsieur V intervient auprès du médiateur en faveur de sa voisine, Madame V, qui a fait une chute aux abords du chantier Léopold III. La plainte de Monsieur V n'est pas recevable pour la double raison qu'il ne se plaint pas en tant qu'usager et que Monsieur V n'a aucun intérêt personnel.

Renseignements pris auprès de la STIB, l'incident a eu lieu dans une zone de chantier d'un service de l'administration régionale. Les coordonnées du service concerné ont été communiquées par la STIB à Monsieur V.

07022

C'est à tort que le service des plaintes de la Région de Bruxelles-Capitale a conseillé à Monsieur P de s'adresser au médiateur auprès de la STIB concernant l'écrasement de piquets à proximité d'un chantier de la STIB. La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle n'émane pas d'un usager.

Néanmoins, le médiateur s'informe auprès de la Direction de l'Infrastructure de la STIB. Les piquets ont bien été placés par la Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre de l'aménagement d'un carrefour, alors que le chantier STIB était terminé depuis près d'un an. Par ailleurs, c'est la Région de Bruxelles-Capitale qui entretient ce carrefour. Le médiateur informe Monsieur P qu'il transmet une copie de sa réponse au service des plaintes de la Région de Bruxelles-Capitale.

08017

Les travaux de la STIB gênent Madame S dans son déménagement.
La plainte n'est pas recevable parce qu'elle n'émane pas d'un usager de la STIB.
Néanmoins, le médiateur informe Madame S qu'il a pris contact avec son correspondant à la STIB, auquel il a communiqué le numéro de gsm de la plaignante.
Il a confirmé que les instructions seront données aux entrepreneurs de la STIB au cours de la prochaine réunion hebdomadaire du chantier et il rappellera Madame S.

1.3.4. Plaintes destinées au Service de médiation du SPF Économie

02038

Monsieur X vient de changer de voiture. Il a appris qu'un nouveau modèle sera bientôt en vente. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.

04011

Monsieur D a un souci au niveau de l'exécution de l'ouvrage dans le cadre d'un contrat passé avec un entrepreneur. Il demande conseil. Ce n'est pas une plainte recevable.
Le médiateur suggère de s'adresser d'abord à l'entrepreneur et puis éventuellement au SPF Economie.

04031

Madame M n'a pas pu acheter la viande au prix affiché. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable.
Le médiateur communique les coordonnées du service de médiation du SPF Economie.

05033

Monsieur V se plaint des services d'une société spécialisée en réparation automobile. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur suggère de s'adresser au SPF Économie.

06013

Monsieur E a un problème de garantie de matériel multimédia. Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur suggère de s'adresser au SPF Économie.

07007

Monsieur M se plaint de recevoir des courriels lui annonçant qu'il a gagné le gros lot. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur conseille de s'adresser au SPF Économie.

10026

Madame D s'est inscrite auprès de « Villo! » après avoir lu sur le site web de la STIB que « Villo! » serait gratuit pendant un mois pour les titulaires d'une carte MoBIB. Après son inscription, Madame D n'a pas utilisé le service « Villo! ». Néanmoins, elle a constaté que son compte en banque avait été débité de 28 euro. Comme « Villo! » n'est pas un service de la STIB, le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent. La plainte de Madame D auprès du médiateur n'est pas recevable.
Le médiateur s'informe toutefois sur les conditions de la promotion annoncée sur le site web de la STIB. En s'abonnant à « Villo! », le titulaire d'une carte MoBIB pouvait utiliser les vélos « Villo! » gratuitement pendant un mois maximum jusqu'au 30 septembre, à condition de ne pas dépasser une demi-heure par utilisation. Ce renseignement figurait sur le site de la STIB avec un lien vers « Villo! ». Le médiateur suggère à Madame D de se tourner d'abord vers « Villo! ». et ensuite, si nécessaire, vers le SPF Économie.

11034

Monsieur D se plaint du fait que les travaux de réparation de son véhicule n'étaient pas terminés.
La plainte n'est pas recevable.
Le médiateur suggère à Monsieur D d'en discuter avec son garagiste et, si aucun accord ne peut être trouvé, de s'adresser au SPF Économie.

11038

Madame L est en conflit avec Cambio. Sa plainte ne concernant pas les services de la STIB, elle n'est pas recevable.

Le médiateur suggère de s'adresser au SPF Économie.

11039

Madame C a acheté un poêle dont l'utilisation a provoqué un feu de cheminée. Selon Madame C, le dégât fait suite à une erreur du mode d'emploi. Étant donné que cela ne concerne pas la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur suggère de s'adresser au SPF Économie.

12021

Madame D n'a pas été satisfaite de ses places de spectacle. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur auprès de la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser au SPF Économie.

12029

Madame G a un problème concernant l'annulation d'une commande de lunettes. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur auprès de la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser au SPF Économie.

12035

Monsieur J se plaint de son installation de chauffage. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur auprès de la STIB. Le médiateur suggère de s'adresser au SPF Économie.

12045

Madame V se plaint de la qualité d'un produit acheté en grande surface. La plainte n'est pas recevable par le médiateur auprès de la STIB.

Le médiateur suggère de s'adresser en premier lieu au vendeur, ensuite au SPF Économie.

1.3.9. Divers autres

01001

Madame D n'avait pas payé le stationnement de sa voiture. Elle conteste mais elle n'arrive pas à joindre un interlocuteur. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB. Néanmoins, le médiateur l'informe.

01019

Monsieur B sollicite des explications dans le cadre de l'achat d'un appareil auditif. Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur lui suggère de s'adresser à sa mutuelle.

02055

Monsieur D demande comment se plaindre à propos d'une question d'urbanisme. Sa plainte n'est pas recevable par le médiateur auprès de la STIB.
Le médiateur suggère de s'adresser à son administration communale.

02073

Une employée de la Poste se plaint d'un problème avec son employeur. La plainte n'est pas recevable.
Après avoir pris contact par téléphone avec sa collègue, la médiatrice du secteur postal, le médiateur auprès de la STIB conseille à cette personne de s'adresser au département des ressources humaines de la Poste.

03025

Monsieur B s'émeut d'un accident impliquant un bus d'une autre compagnie que la STIB. Il se plaint des transports en commun au sens le plus large. Comme il ne s'agit pas particulièrement de la STIB, la plainte n'est pas recevable.

03043

Madame V se plaint de l'attitude grossière d'une caissière dans une grande surface aux Pays-Bas. Sa plainte n'est pas recevable. Il lui est conseillé de s'adresser à la direction du magasin.

11041

Monsieur V est actionnaire d'un restaurant. Il soupçonne le gérant d'utiliser de la main d'œuvre au noir.
Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur auprès de la STIB.

12033

Madame P se plaint au sujet d'une arrestation arbitraire au Limbourg. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur auprès de la STIB.

12042

Monsieur P, qui conduisait une auto, se plaint d'avoir été agressé verbalement et physiquement par un conducteur de tram. Il ne s'agit pas d'une plainte d'un usager des services de la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.
Monsieur P pourra s'adresser directement à la STIB.

12049

Monsieur D se plaint des travaux de la STIB dans son quartier. Il ne s'agit pas de la plainte d'un usager des services de la STIB. La plainte n'est pas recevable.

05023

Monsieur F se plaint de la qualité des soins qui lui ont été dispensés par un médecin. Sa plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable.

1.4. Plaintes destinées à d'autres ombudsmans

Chaque médiateur reçoit des plaintes qui ne lui sont pas destinées.
Le médiateur auprès de la STIB a reçu 51 plaintes destinées à d'autres médiateurs et ombudsmans.
C'est 8 de plus qu'en 2010.

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

1.4.1. Médiateur fédéral

05003

Madame A, qui est titulaire d'un permis international de conduire, voudrait obtenir un permis belge. Il ne s'agit pas de la STIB. La plainte n'est pas recevable. Elle est transmise au Médiateur Fédéral.

1.4.2. « Vlaamse Ombudsman »

01015

Madame M n'a pas reçu son Omnipas 65+. La plainte ne concerne pas la STIB. Le médiateur communique les coordonnées de son collègue, le Vlaamse Ombudsman, et celles de De Lijn.

02011

Monsieur P a eu un souci sur le réseau De Lijn. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur lui fournit les coordonnées de son collègue, le Vlaamse Ombudsman.

02067

Monsieur D se plaint du fait qu'un chauffeur de bus de De Lijn a refusé d'ouvrir ses portes.
Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.
Le médiateur suggère de s'adresser à De Lijn.

02069

Monsieur H impute le bris d'une vitre de son habitation à la présence d'un arrêt du bus De Lijn devant sa porte. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.
Le médiateur suggère de s'adresser d'abord directement à De Lijn.

03008

Madame A conteste un incident de perception qui lui est advenu à bord d'un véhicule de De Lijn. Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur lui fournit les coordonnées de son collègue, le Vlaamse Ombudsman à qui il transmet la plainte en copie.

03018

Monsieur R a des soucis concernant une prime pour la rénovation de son immeuble.
Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet à son collègue, le Vlaamse Ombudsman.

05008

Madame V a un souci avec De Lijn. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB. Le médiateur indique comment introduire une plainte auprès de De Lijn.

06005

Monsieur S se plaint de la qualité des prestations de De Lijn, en général. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.
Le médiateur suggère à Monsieur S de s'adresser au Vlaamse Ombudsman.

08011

Monsieur N se plaint du manque de contrôles sur les lignes de De Lijn. La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle ne concerne pas les services de la STIB.
Le médiateur fournit à Monsieur N les coordonnées de son collègue le Vlaamse Ombudsman.

08012

Monsieur V se plaint de la manière de conduire d'un chauffeur de De Lijn. La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle ne concerne pas les services de la STIB.
Le médiateur fournit à Monsieur V les coordonnées de son collègue le Vlaamse Ombudsman.

08013

Monsieur R se plaint de la quasi impossibilité de débarquer des bus anversoises de la ligne 36 à un arrêt donné. La plainte n'est pas recevable du fait qu'elle ne concerne pas les services de la STIB.
Monsieur V ne s'est pas encore plaint auprès de De Lijn. Le médiateur fournit à Monsieur V les coordonnées de son collègue le Vlaamse ombudsman en précisant à Monsieur R qu'il devra d'abord se plaindre auprès de De Lijn.

09014

Monsieur B a un souci avec la société de distribution des eaux à Anvers.
Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur indique à Monsieur B où s'adresser.

09022

Monsieur V se plaint en suite de l'implantation d'un arrêt De Lijn devant son immeuble.
La plainte ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable.
Le médiateur donne les coordonnées du Vlaamse Ombudsman, à qui il fait copie.

10029

Monsieur V conteste sa facture d'eau. La plainte ne concerne pas la STIB.
Le médiateur suggère de s'adresser à la compagnie des eaux et ensuite, éventuellement, à son collègue le Vlaamse Ombudsman.

11031

Madame P s'est fait contrôler sur un bus de De Lijn. Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur suggère à Madame P de s'adresser tout d'abord à De Lijn et ensuite, si nécessaire, au Vlaamse Ombudsman.

11037

Madame R se plaint du fait que ses deux filles, qui se sont fait contrôler à bord d'un véhicule De Lijn, n'ont pas été traitées de manière identique. L'une s'est fait verbaliser, l'autre pas. La plainte n'est pas recevable.
Le médiateur conseille à Madame R de s'adresser à son collègue, le Vlaamse Ombudsman.

12002

Mademoiselle D s'est fait verbaliser sans titre de transport à bord d'un véhicule De Lijn.
La plainte n'est pas recevable.
Le médiateur suggère de s'adresser d'abord aux services administratifs de De Lijn et ensuite, si nécessaire, au Vlaamse Ombudsman.

1.4.2. Médiateur Wallon

Pour mémoire. Le médiateur auprès de la STIB n'a reçu aucune plainte destinée au Médiateur Wallon.

1.4.3. Médiateur de la Communauté française

Pour mémoire. Le médiateur auprès de la STIB n'a reçu aucune plainte destinée au Médiateur de la Communauté française.

1.4.4. Médiateurs locaux

03020

Monsieur K a un contentieux avec le CPAS de la Ville d'Anvers. Sa plainte au médiateur de la STIB n'est pas recevable.

Le médiateur informe Monsieur K qu'il transmet le dossier à sa collègue, la médiatrice de la Ville d'Anvers.

1.4.5. Médiateur des Pensions

11045

Madame J a des soucis administratifs concernant la pension d'invalidité de sa défunte mère. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur suggère à Madame J de s'adresser à son collègue des Pensions.

12037

Monsieur D s'inquiète des mesures gouvernementales en matière de Pensions. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur oriente Monsieur D vers son collègue des Pensions.

1.4.6. Médiateur pour les voyageurs ferroviaires

03005

Madame B se plaint de ne pas obtenir les conditions « famille nombreuse » à la SNCB pour une famille recomposée. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui fournit les coordonnées de son collègue auprès de la SNCB auquel il transmet une copie de la plainte.

Le médiateur auprès de la SNCB explique à Madame B pour quelle raison les enfants faisant partie de son ménage n'ont pas droit à la réduction.

03023

Madame S se plaint du ralentissement de la circulation des trains suite à un accident.

Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur informe Madame S qu'il transmet le dossier à son collègue médiateur pour les voyageurs ferroviaires.

05007

Madame V a été bloquée pendant près de quatre heures dans un train à l'arrêt et ce sans aucune explication pour les voyageurs. Elle demande d'être dédommée. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.

Le médiateur conseille à Madame V de commencer par se plaindre à la SNCB et ensuite, si nécessaire, auprès de son collègue médiateur pour les voyageurs ferroviaires.

05019

Monsieur G conteste une surtaxe qui lui est réclamée par la SNCB. La plainte ne concerne pas la STIB et, donc, n'est pas recevable par le médiateur auprès de la STIB.

Le médiateur informe Monsieur G qu'il transmet à son collègue médiateur pour les voyageurs ferroviaires. Ce dernier accuse réception.

11040

Madame R a été coincée dans les portes du train. Elle se plaint de douleurs diffuses et de l'endommagement de ses chaussures et de sa veste. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui conseille de s'adresser à son collègue médiateur pour les voyageurs ferroviaires auquel il transmet la plainte de Madame R.

12022

La fille de Madame M, qui est étudiante à Gand, doit effectuer un stage de 3 semaines à Bruxelles. Elle a dû payer des billets de train en attendant de pouvoir acheter l'abonnement SNCB mensuel auquel elle avait droit en tant qu'étudiante. Madame M demande le remboursement des billets. La plainte ne concernant pas la STIB, elle n'est pas recevable par le médiateur auprès de la STIB.

Le médiateur suggère à Madame M de se mettre en rapport avec son collègue médiateur pour les voyageurs ferroviaires auquel il transmet.

1.4.7. Médiateur du Secteur Postal

03002

Monsieur V se plaint que son courrier est systématiquement acheminé chez son voisin. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui fournit les coordonnées de sa collègue du secteur postal à laquelle il transmet la plainte en copie. Monsieur V obtient un numéro de téléphone auquel il peut s'adresser pour exposer son problème.

04035

Monsieur D a reçu un pli onze mois après expédition. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet à sa collègue du Secteur Postal.

06011

Monsieur B se plaint de la perte d'un envoi postal. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur conseille de s'adresser à son collègue du Secteur Postal, auquel il fait copie et qui accuse réception.

06022

Monsieur B a reçu en même temps plusieurs plis datant d'il y a plus d'un mois. Sa plainte au médiateur de la STIB n'est pas recevable. Le médiateur transmet à sa collègue du Secteur Postal et celle-ci accuse réception.

06033

L'exploitant d'une galerie d'art se plaint que des envois arrivent pliés dans sa boîte aux lettres. La plainte ne concerne pas la STIB. Elle n'est pas recevable. Le médiateur conseille à Monsieur V de s'adresser à sa collègue, la médiatrice auprès du Secteur Postal.

07003

Madame D se plaint de ne pas avoir reçu un envoi recommandé. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur fait copie à sa collègue du Secteur Postal dont il communique les coordonnées à Madame D.

07012

Monsieur R se plaint de bPost. Dès lors, la plainte au médiateur auprès de la STIB n'est pas recevable. Le médiateur suggère de commencer par se plaindre à bPost et ensuite, si la réponse de bPost ne lui convient pas, de s'adresser à sa collègue auprès des Services Postaux.

11033

Monsieur L soupçonne le facteur d'avoir endommagé sa pelouse en circulant à vélo. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur suggère à Monsieur L de s'adresser à son collègue du Secteur Postal.

12046

Monsieur V se plaint des services postaux. La plainte n'est pas recevable par le médiateur auprès de la STIB. Le médiateur suggère à Monsieur V de s'adresser en premier lieu au service clientèle de bPost, ensuite à sa collègue médiatrice des Services Postaux.

1.4.8. Médiateur des Télécommunications

03009

Monsieur G rencontre un problème avec un opérateur de téléphonie mobile. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur fournit les coordonnées de son collègue, l'Ombudsman des Télécommunications, auquel il transmet une copie de la plainte.

04029

Monsieur T a un problème de facturation avec un opérateur de téléphonie mobile. Sa plainte n'est pas recevable. Le médiateur transmet à son collègue, l'Ombudsman des Télécommunications.

04039

Monsieur B a un souci dans le cadre de son abonnement internet. Sa plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.
Le médiateur communique les coordonnées de son collègue des Télécommunications auquel il transmet copie de la plainte.

04040

La plainte de Monsieur G concerne Telenet. Elle n'est donc pas recevable par le médiateur auprès de la STIB.
Le médiateur transmet à son collègue Ombudsman des Télécommunications et il en informe Monsieur G.

06003

Monsieur E a un problème avec son abonnement de téléphonie mobile. Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur conseille à Monsieur E de s'adresser à son collègue des Télécommunications.

06008 (cf. 04039)

Monsieur B revient sur sa plainte d'avril, à laquelle le médiateur avait déjà répondu. Monsieur B a des problèmes avec un abonnement de téléphonie. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur communique à nouveau les coordonnées de son collègue des Télécommunications, à qui il fait copie.

07005

Monsieur D se plaint d'un opérateur télécom. Sa plainte n'est pas recevable car elle ne concerne pas la STIB. Le médiateur conseille à Monsieur D de prendre contact d'abord avec le service des plaintes de l'opérateur avant d'introduire une plainte chez son collègue des Télécommunications dont il communique les coordonnées.

07006

En même temps qu'il a acquis un nouveau GSM, Monsieur P a changé d'opérateur. Mais le service de cet opérateur est inexistant pour son domicile. La plainte n'est pas recevable.
Le médiateur explique à Monsieur P qu'il doit d'abord s'adresser à l'opérateur avant de s'adresser au médiateur des télécommunications dont il communique les coordonnées.

07009

Monsieur W refuse de payer sa facture d'un opérateur de téléphonie mobile au motif que cet opérateur ne couvre pas l'endroit où il réside. Il n'a pas de réception. Sa plainte n'est pas recevable.
Le médiateur lui fournit l'adresse de son collègue des Télécommunications.

10042

Monsieur V a un problème avec sa messagerie internet. La plainte n'est pas recevable.
Le médiateur suggère de s'adresser à la police fédérale en même temps qu'à son collègue le Médiateur des Télécommunications.

1.4.9. Médiateur des Banques

05018

Monsieur V est menacé d'une saisie par sa banque.

La plainte n'est pas recevable. Par ailleurs, Monsieur V s'était déjà adressé au Service de Médiation Banques-Crédit-Placements.

1.4.10. Médiateur des Assurances

03017

Monsieur T se demande si sa vieille motocyclette peut encore être assurée. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur fournit les coordonnées de sa collègue, Ombudsman des Assurances. Il suggère de poser la question en tout premier lieu à son assureur.

1.4.11. Médiateur de l'Énergie

08010

Monsieur S se plaint de son fournisseur d'énergie. La plainte n'est pas recevable. Le médiateur fournit à Monsieur S les coordonnées de son collègue Médiateur de l'Énergie.

08024

Le fils de Monsieur V a un souci au niveau d'un relevé de compteur par son fournisseur d'énergie. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle ne concerne pas la STIB.

Le médiateur suggère à Monsieur V de s'adresser à son collègue, le Médiateur de l'Énergie, auquel il transmet copie de la plainte.

10037

Monsieur R conteste la facture d'un fournisseur d'énergie. La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur conseille à Monsieur R de s'adresser à son collègue, le Médiateur de l'Énergie.

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

01020

Monsieur P n'a jamais reçu le ticket qu'il a acheté à un automate de vente de la station de Métro Yser. Il en demande le remboursement. Sa plainte est recevable.
La STIB envoie une carte de 5 voyages.

01022

Madame D n'a pas reçu l'abonnement mensuel qu'elle a acheté « online ». Le service « Vente à distance » lui conseille de se rendre dans une Bootik afin de retirer un « perdu poste ». Madame D refuse. Sa plainte est recevable.
Le département Relations clientèle propose d'envoyer par la poste l'abonnement que Madame D avait commandé. Cependant, lorsque Madame D prendra possession de l'abonnement mensuel, sa date de prise d'effet sera déjà dépassée de quinze jours. En guise de dédommagement, le département Relations clientèle propose un abonnement d'un mois à titre gratuit. Selon le département Relations clientèle, cette transaction ne peut se faire que dans une Bootik.
La STIB demande à Madame D de passer par une Bootik. On y prolonge d'un mois la validité de l'abonnement.

02002

Madame T a rechargé un nouvel abonnement mensuel sur sa carte MoBIB. Elle n'a pas pu actionner le portillon d'entrée de la station Houba-Brugmann avec sa carte MoBIB. Elle a acheté une carte Jump. Madame T demande le remboursement de cette carte. La STIB propose de lui donner une nouvelle carte Jump en remplacement. Madame T refuse. Elle veut 1,70 euro. Sa plainte est recevable.
Au téléphone, le médiateur suggère à Madame T de se rendre dans une Bootik où l'on pourra vérifier sa carte MoBIB. Si la carte ne fonctionne pas, la STIB l'échangera. L'échange sera gratuit si la carte a été utilisée conformément au mode d'emploi. Dans ce cas, la STIB remboursera aussi les tickets qui ont été utilisés pour venir à la Bootik.
Par ailleurs, à la demande du médiateur, la STIB a vérifié que les abonnements mensuels étaient bien délivrés. Au moment de l'incident, Madame T avait bien un abonnement valable et l'abonnement mensuel suivant était déjà chargé.
Il a également été vérifié que les portillons de la station Houba-Brugmann fonctionnaient normalement.
Que peut-il donc se passer ? Une personne malveillante a pu profiter du moment où Madame T achevait l'oblitération pour la devancer dans le portillon. Ou encore, Madame T a-t-elle laissé le portillon se refermer sans avoir eu le temps de le franchir. Dans ce cas, il faut attendre 2 minutes avant de pouvoir utiliser à nouveau l'oblitérateur.
Le médiateur confirme par courriel.

02012

Monsieur D est âgé de plus de 65 ans. À ce titre, il est titulaire d'un abonnement gratuit TEC. Pour voyager gratuitement sur le réseau de la STIB, il lui faut une carte MoBIB. Mais la Bootik online est hors service pour plusieurs semaines. La STIB n'a pas encore répondu aux courriels que Monsieur D lui a adressés. La plainte est recevable.
Le médiateur s'adresse au département Relations clientèle. Le département expédiera la carte MoBIB dès réception de 5 euro selon le tarif. Le département n'agit ainsi que pour les titres gratuits qui ne nécessitent donc pas d'autre paiement que les 5 euro de la carte MoBIB.

Remarque. Pendant la mise hors service de la Bootik online, quel est le « plan B » pour les autres titres de transport (que les MoBIB 65+) ?

02026

Monsieur S se plaint de l'interruption de la vente online. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

L'interruption s'étendra sur plusieurs semaines ou même des mois .

02052

Une fonctionnaire communale communique au médiateur des courriels avec la STIB qui dénotent des difficultés entre elle et ses interlocuteurs. La plainte est recevable.

Il s'agit de trois factures impayées de la STIB à l'administration communale ou, pour certaines, au CPAS. Ces factures comportent des erreurs et la commune a réclamé des notes de crédit.

Dans la première facture, l'abonnement d'une personne est facturé deux fois. L'erreur viendrait d'un bug informatique à la STIB. Finalement, la STIB enverra une note de crédit pour le total de la facture et dressera une nouvelle facture.

Dans la deuxième facture, il y aurait confusion entre l'administration communale et le CPAS.

L'administration communale exige également une note de crédit.

Une troisième facture serait également en litige pour la même confusion entre administration communale et CPAS.

La correspondante du médiateur à l'administration communale annonce que les deux premières factures sont mises en paiement sur la promesse de la note de crédit.

De son côté, la STIB a convenu avec un autre correspondant à l'administration communale de faire des notes de crédit sur le montant total de chacune des factures et de dresser de nouvelles factures.

Le médiateur informe les parties prenantes de la STIB afin qu'elles puissent veiller à éliminer les malentendus qui subsisteraient encore.

Le médiateur informe la STIB qu'il a appris que, à l'avenir, l'administration communale et le CPAS feront en sorte de compenser entre eux les paiements que l'un ferait à la place de l'autre.

03003

Monsieur R a acheté un abonnement combiné SNCB+STIB mais sa carte MoBIB ne fonctionne pas.

Monsieur R s'adresse directement au médiateur auprès de la STIB. Il n'a pas introduit de plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur transmet au département Relations clientèle. La STIB prend contact avec la SNCB qui a délivré la carte. La carte est défectueuse. Il n'a pas été possible de charger le contrat sur la carte. Elle doit être échangée et seule la SNCB peut faire cet échange. Monsieur R reçoit la nouvelle carte chargée de l'abonnement.

03007

Monsieur K achète habituellement des abonnements combinés SNCB+STIB. Suite à un problème technique, la SNCB n'a pas pu valider l'abonnement de février. Tant la STIB que la SNCB ont

conseillé à Monsieur K de payer l'abonnement mensuel STIB, en attendant que le problème soit réglé pour l'abonnement combiné. Monsieur K a payé deux abonnements STIB mensuels pour le même

mois. Il demande le remboursement de l'un des deux. La STIB répond à Monsieur K qu'elle ne rembourse pas les abonnements mensuels. La plainte de Monsieur K est recevable.

La STIB rembourse.

03039

Madame M commande par l'internet un abonnement annuel pour son fils. Elle paye 60 euro par carte de crédit. Quatre mois après la commande, l'abonnement n'a toujours pas pu être chargé.

Madame M s'est même rendue dans une Bootik. On y a échangé la carte mais toujours sans pouvoir y charger l'abonnement. La plainte de Madame M est recevable

Madame M a l'honnêteté d'informer que, entretemps, son fils n'a pas utilisé les transports en commun et qu'il n'y a donc pas de titre de transport à rembourser. Cependant, le département Relations clientèle estime qu'il faudra encore quelques jours pour réconcilier les comptes et il envoie 2 cartes de 10 voyages en attendant que l'abonnement soit utilisable. Finalement, il informe Madame M que l'abonnement a été téléchargé.

03041 (suite de 201010030)

Monsieur C s'était plaint de devoir payer dix euro pour le remplacement d'une carte MoBIB défectueuse. Sa plainte n'était pas recevable et le médiateur l'avait transmise au département Relations clientèle de la STIB. Mais Monsieur C n'était pas satisfait de la réponse de la STIB et il lui avait fait une nouvelle lettre. La STIB n'a plus répondu. C'est ce qui amène Monsieur C à se tourner vers le médiateur.

En outre, Monsieur C observe que la carte MoBIB de son fils fonctionne alors qu'elle est également fissurée. Il note que son banquier lui a remplacé plusieurs cartes de banque sans qu'il ait à payer de duplicata. Enfin, il pose une question : quelle est la durée de vie d'une carte MoBIB ? Sa nouvelle plainte est recevable.

Il n'y a pas trace à la STIB de la dernière lettre de Monsieur C. Le département Relations clientèle confirme au médiateur que, s'il avait reçu ce courrier, il aurait confirmé sa réponse précédente. Le médiateur donne volontiers les explications que Monsieur C réclame. La durée de vie d'une carte MoBIB dépasse cinq ans. Les cartes MoBIB sont des cartes sans contact qui, outre la puce, comportent une antenne contrairement aux cartes de banque. Il faut plutôt les comparer aux cartes d'accès sans contact.

La carte du fils de Monsieur C cessera de fonctionner lorsque, par exemple, de l'humidité se sera introduite par les fissures.

Cependant, toutes ces cartes doivent être traitées avec soin, ne serait-ce que pour éviter que les cartes de banque se cassent dans un portefeuille ou que la carte MoBIB soit fissurée.

Les banques sont évidemment libres d'avoir chacune leur politique commerciale à l'égard des clients dont la carte est endommagée, même si c'est de manière répétitive. La décision d'une banque à ce sujet n'engage pas la STIB.

En revanche, la STIB applique l'Arrêté du Gouvernement qui détermine les tarifs. Cet Arrêté fixe à 10 euro le coût du duplicata d'une carte MoBIB. La STIB échange la carte gratuitement lorsqu'elle n'est pas visiblement endommagée. Rien ne permet d'affirmer qu'une carte MoBIB puisse se fissurer par l'usage normal de la carte.

Le médiateur conclut qu'il ne proposera pas à la STIB de rembourser les 10 euro que Monsieur C a versés pour le duplicata d'une carte MoBIB.

04003

Monsieur D se plaint de ne pas avoir reçu le titre de transport qu'il a payé à un automate de vente. Ce n'est pas la première fois qu'il subit cette mésaventure. Il a été remboursé pour les fois précédentes. Accessoirement il n'avait pas trouvé le moyen de se plaindre directement à la STIB. Quoi qu'il en soit, faute d'avoir été introduite depuis au moins 30 jours à la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le département Relations clientèle de la STIB invite Monsieur D à se rendre à une Bootik ou un Kiosk. Monsieur D se munira du « ticket préjudice » que l'automate de vente a dû lui délivrer. Le remboursement sera même envisageable sans le « ticket préjudice ».

04007

La carte MoBIB de Madame D ne fonctionne pas.

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

Hors médiation, le dossier est transmis au département Relations clientèle. Celui-ci avertit le médiateur que l'abonnement n'a jamais été chargé sur la carte. L'opération sera faite à distance et Madame D pourra utiliser sa carte MoBIB dès le lendemain.

05004

Madame G, qui désirait acheter un abonnement mensuel STIB à un automate de vente, a chargé par erreur un abonnement mensuel MTB sur sa carte MoBIB. Madame G impute l'erreur à l'automate de vente. Elle demande l'échange ainsi que le remboursement de la différence. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Les abonnements mensuels, quels qu'ils soient, ne sont jamais remboursés. Lors du remboursement d'un abonnement (non mensuel), la STIB déduit les mois entamés et 10 euro de frais administratifs. Par ailleurs, il semble avoir échappé à Madame G que l'abonnement MTB couvrait aussi les services de la STIB. Pour le supplément de 10 % par rapport à l'abonnement STIB, Madame G peut utiliser – en plus des services de la STIB – ceux de De Lijn, TEC et SNCB dans la zone MTB.

05022

Monsieur A se plaint de ne pas pouvoir obtenir sa carte MoBIB 65 + via Bootik online. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Néanmoins, du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel et afin d'aider Monsieur A, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Le médiateur indique déjà à Monsieur A comment il pourra obtenir sa carte MoBIB 65+

06015

Les trajets en transport en commun que Monsieur M effectue pour des raisons professionnelles sont remboursés par son employeur sur présentation d'une pièce justificative. Monsieur M se plaint du fait que la carte MoBIB ne lui permet pas de prouver la différence entre les déplacements privés et professionnels. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet immédiatement copie au département Relations clientèle de la STIB.

Remarque. Cela mérite l'examen. Pourquoi pas deux abonnements, un privé et un professionnel ?

06023 (voir aussi 04025)

La fille de Madame V s'est présentée dans une Bootik pour y faire confectionner un abonnement. Sa carte d'identité a été perdue dans l'opération. Madame V demande le remboursement des frais de duplicata de la carte d'identité. La plainte de Madame V est recevable. Après présentation du ticket de caisse de l'administration communale, le département Relations clientèle rembourse les 17 euro représentant les frais de duplicata de la carte d'identité.

07021

Monsieur H a tenté de renouveler l'abonnement scolaire de sa fille via Bootik online. Faute de confirmation de la commande dans un premier temps, il a recommencé l'opération. Son compte en banque a été débité de 4 x 102 euro au lieu d'une. Il demande d'être remboursé. Sa plainte est recevable. Le médiateur prend contact avec le département Comptabilité de la STIB. Le virement sera effectué le jour même.

07023

Madame G a commandé une carte MoBIB qu'elle n'a jamais reçue. Elle s'adresse au médiateur par l'intermédiaire de « Test-Achats ». La plainte de Madame G est recevable. Le médiateur informe "Test-Achats" qu'il traite directement avec Madame G. La STIB a bien reçu la commande de la carte et le paiement de 5 euro. La carte a été expédiée le 31 mai. Sans nouvelles trois semaines plus tard, Madame G se rend à la Bootik Roodebeek où on lui conseille d'attendre un mois de plus « vu le nombre de demandes ». Un mois plus tard, Madame G retourne à la Bootik Roodebeek. On lui réclame un versement de 10 euro, en plus des 5 déjà payés, pour lui délivrer un "duplicata". Motif: le délai de réclamation d'un mois est dépassé. Le même jour, Madame G adresse une plainte à la STIB via le site web www.stib.be. Dans un premier temps, elle demande – faute d'avoir reçu la carte MoBIB – le remboursement des 5 euro. La STIB lui répond qu'elle ne rembourse que « contre la présentation de la carte ». Madame G répond qu'elle voudrait la carte puisqu'elle l'a payée. La STIB répond qu'elle aurait dû introduire une plainte avant le 30 juin. Madame G rappelle alors que sa première réclamation à Roodebeek a été introduite trois semaines après la demande et le paiement. C'est la Bootik qui lui a demandé de patienter un mois de plus. Le même jour Madame G se renseigne à la poste où on lui demande le "numéro de suivi" que bPost aurait délivré à la STIB. Madame G expédie immédiatement un courriel à la STIB. La STIB ne répond plus. C'est alors qu'elle s'adresse à "Test-Achats". Conformément à son mandat, le médiateur demande à la STIB de lui faire rapport. Le département Relations clientèle informe le médiateur qu'il envoie sa carte MoBIB à Madame G. Madame G remercie.

Remarque. La Bootik Roodebeek devait enregistrer la plainte et la transmettre. La suite, avant l'intervention du médiateur, était absurde.

08007

La plainte de Monsieur B est double. Elle porte d'une part sur le remplacement d'une carte MoBIB et d'autre part sur les difficultés rencontrées pour obtenir la carte en question.

La plainte n'est pas recevable étant donné le manque de trace d'une introduction préalable à la STIB. Étant donné que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

08008

Monsieur B n'est pas satisfait des informations qui lui ont été fournies concernant l'obtention de la carte MoBIB 65 +.

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

Étant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle de la STIB.

Le médiateur fournit par la même occasion les renseignements demandés.

09006

Monsieur S a acheté les abonnements scolaires de ses enfants via Bootik online. L'acquisition du troisième a posé problème.

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

Le médiateur informe Monsieur S, qu'en pratique, la STIB l'a informé qu'il y a bien eu un dysfonctionnement de l'informatique concernant l'abonnement de son troisième enfant. Défaut qui a fait que le paiement n'était pas visible dans la base de données des abonnements.

Le département Vente par Correspondance a réconcilié les données qui seront chargés sur le serveur pendant la nuit.

Il avise Monsieur S que l'abonnement sera transféré sur la carte MoBIB au premier passage devant un valideur.

09016

La fille de Madame B a dû se rendre en Bootik munie d'une attestation scolaire et d'une photo pour remplacer une carte MoBIB qui s'est avérée tout-à-fait valide.

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

Afin de lui faciliter la tâche, le médiateur lui indique les paramètres à mentionner dans son courriel à la STIB.

09018

Madame D s'est rendue dans une Bootik pour y faire changer sa carte MoBIB. Les 22 voyages chargés sur l'ancienne carte n'ont pas été transférés. La plainte de Madame D est recevable.

L'enquête menée par le département Relations clientèle atteste que Madame D a effectivement droit à 22 voyages mais également que 18 voyages ont été chargés sur sa carte la veille.

Le département Relations clientèle interroge Madame D afin de s'assurer de la dédommager correctement.

09020

Monsieur R s'est présenté dans une Bootik en vue de faire renouveler son abonnement. Sa carte d'identité étant périmée, il a présenté son passeport. La préposée au guichet a refusé de considérer son passeport comme un document d'identité valable.

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

09024

Madame L se plaint du fait que la STIB refuse de lui rembourser un abonnement mensuel acheté par erreur parce que l'interface ne fonctionne, croit-elle, qu'en néerlandais. Sa plainte est recevable.

Le médiateur répond à Madame L que, en vertu des lois sur les pratiques du commerce, la STIB n'a aucune obligation de rembourser ce qu'elle a vendu.

Il ajoute qu'elle rembourse partiellement les abonnements annuels sous certaines conditions. Les mois entamés sont déduits ainsi que des frais administratifs qui sont fixés à 10,00 euro. De ces dispositions, il est aisé de déduire que la STIB ne rembourse pas les abonnements mensuels.

Au distributeur GO de la station Trône, le médiateur constate que l'appareil est quadrilingue FR-NL-D-EN. Un bouton à gauche sous l'écran ouvre un menu de changement de langue. Ce n'est pas la carte qui détermine la langue de l'écran. L'interface est celle du dernier utilisateur. Le fonctionnement est correctement indiqué.

Quelle que soit la langue, il est facile d'annuler l'opération en cours. Avant d'autoriser le paiement, il est demandé de valider. Sans quoi, la transaction s'arrête d'elle-même.

La plainte n'est pas fondée.

09029

Monsieur V n'arrive pas à obtenir les coordonnées du service auquel il doit s'adresser à la STIB pour obtenir une facture concernant l'abonnement annuel payé par sa SPRL. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable auprès de la STIB.

Le médiateur informe Monsieur V que les sociétés de transport public sont dispensées de fournir des factures pour les titres de transport "en raison des circonstances particulières dans lesquelles les titres de transport sont délivrés". Ce rappel se trouve également sur le site de la STIB. Autrement dit, l'extrait du compte bancaire de la SPRL devrait suffire.

09030

L'abonnement scolaire du fils de Madame T a été délivré avec 7 jours de retard.

Madame T demande le remboursement de 7 x 4 trajets à 1,80 euro.

La plainte de Madame T est recevable.

Le médiateur informe Madame T que la STIB reconnaît que son système informatique l'a empêchée de délivrer l'abonnement à la date prévue. Il propose que la STIB compense le préjudice. Après plusieurs rappels, la STIB suit finalement la proposition du médiateur.

Le département Relations clientèle de la STIB adresse un courriel d'excuse à Madame T et lui envoie 4 cartes de 10 voyages par la poste.

10007

L'abonnement MTB mis à disposition de Monsieur C par son employeur est chargé sur une carte MoBIB qui ne fonctionne pas. Monsieur C veut éviter de se rendre en Bootik pour changer la carte et demande que la STIB lui en fasse parvenir une nouvelle par la poste. La plainte est recevable.

Le médiateur se réfère à la législation. En l'occurrence, il s'agit d'un contrat dont les conditions générales prévoient deux cas de remplacement de la carte. Il est demandé un paiement lorsque la carte est visiblement détériorée. Le coût de ce duplicata est actuellement de 10 euro.

La demande de passer par une Bootik découle de ces dispositions. Il s'agit d'écarter les litiges qui surviendraient inévitablement dans le cas où ayant expédié une carte que l'on pensait impeccable, on recevrait en réponse une demande de payer 10 euro parce que la carte est parvenue en mauvais état à la STIB.

L'expérience de la STIB - corroborée par celle du médiateur à l'occasion de ses enquêtes - est que, parmi les nouvelles cartes expédiées au client au moment de leur achat, il s'en perd. Il n'y a pas de raison qu'il en soit autrement des cartes qui auraient été expédiées par le client.

Le médiateur signale que tous les clients de la STIB ne sont pas de bonne foi et qu'il s'en trouveraient qui n'expédient pas la carte, prétendraient l'avoir fait.

Il ajoute que les banques ne font pas autrement quand elles demandent de passer par l'agence lorsqu'une carte est défectueuse. Mieux encore, certains appareils confisquent la carte.

En conclusion, la plainte est recevable mais elle n'est pas fondée.

10008

Madame P a essayé de charger un abonnement scolaire à un automate de vente GO. L'abonnement n'a pas été chargé, la carte MoBIB ayant été retirée avant que le chargement s'opère. La borne GO a délivré un ticket préjudice sur lequel figure une mention invitant à se rendre à un Kiosk ou une Bootik. Cependant, Madame P a préféré acheter un abonnement mensuel. Elle en demande le remboursement. Mais la STIB ne rembourse jamais un abonnement mensuel. La STIB a précisé à Madame P que, si elle s'était rendue dans une Bootik ou un Kiosk, l'abonnement scolaire aurait été chargé sur la base du ticket préjudice. La plainte est recevable.

Le médiateur constate qu'il n'y a aucune faute dans le chef de la STIB. Le message qui apparaît sur l'écran précise que la carte MoBIB doit rester sur l'appareil jusqu'à la fin de la transaction. Dans le cas contraire un message d'échec s'affiche et la machine délivre un ticket préjudice. Même sans le ticket préjudice, d'ailleurs, le client peut encore s'adresser à une Bootik et il y obtiendra satisfaction. Il conclut que Madame P a décidé de son plein gré d'acheter un abonnement mensuel et d'en demander le remboursement.

Cependant, la STIB accepte de dédommager partiellement Madame P en chargeant 10 voyages sur sa MoBIB.

10010

Monsieur F se plaint de la difficulté de valider en cas de correspondance, particulièrement dans le métro.

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

Le médiateur informe Monsieur F qu'il n'y a pas d'appareil valideur sur une correspondance entre deux lignes d'une station de métro. Dans une telle correspondance, il ne faut pas valider. La première validation reste valable pendant une heure.

Il précise en revanche qu'il faut valider à chaque changement où des véhicules de surface interviennent. Ceci vaut également entre véhicules de surface ou entre un véhicule de surface et le métro.

10014

Au moment de l'acquisition de son abonnement annuel Madame S a malencontreusement chargé un abonnement MTB au lieu d'un abonnement STIB.

Elle a introduit une demande de remboursement à la STIB.

Le département Relations clientèle lui a conseillé de racheter un nouvel abonnement et d'introduire une demande de remboursement pour le premier.

Madame S s'est rendue dans une Bootik pour mettre son dossier à jour.

L'employée du guichet l'a assurée que le remboursement se ferait endéans les 3 semaines.

Deux mois et demi plus tard Madame S n'a toujours pas été remboursée.

Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame S que l'enquête a fait apparaître un défaut de transmission d'une pièce comptable.

Depuis la pièce comptable est arrivée au département en charge de libérer les paiements.

Le médiateur rappelle à Madame S que les délais et procédures de remboursement ont fait l'objet de sa première recommandation dans ses deux derniers rapports annuels. La STIB travaille à adapter ses procédures.

Madame S informe ensuite le médiateur qu'elle a reçu un remboursement de 51 euro et le remercie de son intervention.

10025

Monsieur W a acheté un abonnement scolaire pour son fils via Bootik online.

En chargeant l'abonnement sur sa carte MoBIB à partir d'un appareil GO, le garçon s'est trompé et a enregistré un abonnement mensuel supplémentaire sur sa carte MoBIB. La plainte est recevable. Le médiateur rappelle tout d'abord que les abonnements mensuels ne sont jamais remboursés, contrairement aux abonnements annuels qui peuvent l'être moyennant retrait de 10 euro de frais et soustraction du montant des mois entamés.

Il constate que l'abonnement mensuel acquis par erreur est valable jusqu'en novembre 2011.

Il confirme qu'un accord est intervenu entre Monsieur W et la STIB aux termes duquel l'abonnement annuel qui devait débiter en octobre 2011 peut être échangé pour un nouvel abonnement annuel qui débiterait en novembre 2011 pour se terminer en novembre 2012. Il s'agit d'une manière de récupérer l'abonnement mensuel qui ne peut être remboursé. La STIB ne comptera ni les 10 euro de frais administratifs ni les 5 euro pour la nouvelle carte MoBIB.

Mais l'affaire ne peut pas être réglée à distance. Monsieur W se rendra à la Bootik de la Gare de l'Ouest pour y acquérir le nouvel abonnement annuel et demander le remboursement du précédent qui se fera par compte bancaire. Le département Relations clientèle informe la Bootik de l'accord intervenu entre Monsieur W et la Direction commerciale.

10038

Un établissement scolaire offre les abonnements STIB à ses enseignants. L'économe de l'école a confondu le numéro de compte de la STIB avec celui d'une de ses enseignantes et a erronément remboursé la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur contacte le département relations clientèle de la STIB qui accomplit les formalités nécessaires auprès de la comptabilité de la STIB. Le dossier est régularisé endéans le mois.

11002

Monsieur D a emprunté le bus 47 et les trams 7 et 62 en l'espace de 40 minutes.

Il se plaint d'avoir été débité de trois trajets au lieu d'un seul. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

L'enquête démontre déjà que l'oblitérateur du tram 7 emprunté par le voyageur n'a pas été adapté à l'heure d'hiver.

Le département Relations clientèle suggère à Monsieur D de renvoyer gratuitement sa carte de 10 voyages pour vérification avant régularisation.

11005

La fille de Monsieur G a commandé une carte MoBIB et un abonnement mensuel via eCommerce en joignant les pièces requises. Monsieur G communique copie de son courriel au médiateur. La STIB critique la qualité des annexes fournies.

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

Le médiateur informe Monsieur G que la réponse de la STIB l'intrigue et qu'il s'informe de la motivation de la STIB.

La STIB fournit la carte MoBIB et l'abonnement.

11010

Monsieur V a tenté de renouveler son abonnement MoBIB à un automate de vente. Le paiement par Mastercard s'est avéré impossible. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Constatant que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur s'autorise à transmettre au département Relations clientèle de la STIB.

Le médiateur informe cependant Monsieur V que les automates de vente GO acceptent les cartes Mastercard et qu'il est vraisemblable que le fournisseur de service des cartes ait dû interrompre temporairement les transactions.

11018

Monsieur M possède un abonnement annuel "tiers-payant" chargé sur une carte MoBIB. Constatant que sa carte ne fonctionne plus, il l'a remise à un "agent de prévention" de la STIB à la station Botanique. Un mois plus tard, sans nouvelles de la STIB, Monsieur M lui adresse une lettre. Le département Relations clientèle de la STIB répond en rappelant que les échanges et les remises de duplicata se font exclusivement dans ses Bootik. Monsieur M s'oriente vers un autre département qui n'a pas pu mieux l'aider qu'en rappelant la même règle. Monsieur M tient à éviter le passage par une Bootik. Monsieur M téléphone au médiateur. La plainte téléphonique de Monsieur M est recevable. Le médiateur informe Monsieur M qu'il n'a pas de pouvoir contraignant. En revanche, il exerce des pouvoirs d'investigation et ensuite de proposition, d'avis et de recommandation. Pour ce qui est des investigations, il importe évidemment à Monsieur M de retrouver sa carte MoBIB. Le médiateur intervient auprès du département des Relations clientèle de la STIB. Celui-ci promet de diligenter une enquête pour tenter de retrouver la carte.

Cependant, le médiateur rappelle les dispositions contractuelles qui lient la STIB et les clients MoBIB, notamment les conditions d'utilisation de la carte. Il appartient à chacune des parties de se conformer au contrat.

Le lendemain, la STIB a retrouvé la carte. Celle-ci se trouve depuis un mois au bureau des Objet Trouvés. Monsieur M n'a pas l'intention de l'y rechercher. Il demande qu'on lui renvoie la carte après l'avoir « réactivée ».

Le médiateur informe Monsieur M qu'il peut s'épargner le passage par le bureau des Objets Trouvés. Il lui suffira de se rendre à la Bootik de son choix pour y recevoir un duplicata au prix de 10 euro.

11027

Les époux M sont entrés à la station de métro Gribaumont avec l'intention de se rendre au centre de la Ville. Les automates de vente étaient en panne. Idem à la station Joséphine Charlotte. Ils ont finalement réussi à se procurer une carte de 10 voyages. Arrivés à De Brouckère, ils ont relaté leur mésaventure à un employé du guichet qui les a reçus fraîchement. Les plaignants s'adressent directement au médiateur, sans avoir introduit de plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Voyant que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet lui-même au département Relations clientèle.

11029

Madame V voulait acheter une carte de 10 voyages à un automate de vente dans une station du métro. L'appareil ne lui a pas délivré la carte. En revanche, Madame V constate que son compte en banque a été débité de 12,50 euro au profit de la STIB. Madame V a adressé une lettre à la STIB. Madame V n'a pas reçu de réponse. La plainte de Madame V auprès du médiateur est recevable. Le département Relations clientèle envoie la carte de 10 voyages que Madame V avait payée.

11032

Monsieur M a acheté une carte de 10 voyages à un automate de vente. Son compte a été débité sans qu'il reçoive son titre de transport.

La STIB n'a pas répondu à sa demande de remboursement.

La plainte de Monsieur M est recevable.

Le département Relations clientèle de la STIB adresse une carte de 10 voyages à Monsieur M. Monsieur M remercie le médiateur.

12013

Madame N a accompli les formalités nécessaires à l'obtention d'une carte MoBIB il y a plus d'un mois. Elle est toujours sans nouvelles de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet à la STIB.

Le département Relations clientèle adresse la carte MoBIB à la plaignante.

12018

Madame D est persuadée que, pour acheter un titre de transport à un automate GO, il faut une carte de banque. Elle s'en plaint. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur détrompe Madame D. Les appareils GO acceptent aussi la monnaie.

Cependant, ils n'acceptent pas les billets.

La STIB écrit dans le même sens et fait copie au médiateur.

2.1.1.2. Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

01003

Monsieur et Madame M sont titulaires d'un abonnement De Lijn gratuit Omnipas 65 +. Ils souhaitent voyager gratuitement aussi sur le réseau de la STIB. Ils n'ont pas pris contact avec la STIB et ils s'adressent directement au médiateur. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur. Hors médiation, le médiateur indique comment il faut se procurer une carte MoBIB à 5 euro.

01012

Madame Z a payé deux fois 45 euro pour un seul abonnement Quartier Latin. La plainte est recevable.

Le médiateur interroge la STIB. Le département Relations clientèle de la STIB lui a adressé une lettre d'excuses et l'a remboursée des 45 euro excédentaires. Madame Z remercie.

01014

Monsieur H n'a pas reçu l'abonnement gratuit qu'il avait commandé pour son enfant de moins de 12 ans. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur lui indique comment procéder pour se plaindre auprès de la STIB.

02003

Monsieur H est titulaire d'un Omnipas 65 +. Il se demande comment voyager gratuitement sur le réseau STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur informe Monsieur H qu'il lui suffit de se procurer une carte MoBIB au prix de 5 euro, que la carte est valable 5 ans et qu'il faut la valider à chaque montée sur un véhicule de la STIB et à chaque entrée dans les zones contrôlées des stations. Monsieur H remercie.

02013

Monsieur H s'adresse au service de médiation concernant deux primes Bruxell'AIR. Sa plainte est recevable.

Monsieur H a bénéficié de deux primes Bruxell'AIR d'un montant de 470 euro chacune. S'agissant de primes « vélo », Monsieur H avait droit à deux primes de 505 euro. Il réclame la différence. Il manque deux fois 35 euro, soit 70 euro.

La STIB donne satisfaction à Monsieur H. Elle prend contact avec l'association Pro Velo qui est partenaire de la Région dans cette opération. Monsieur H se rendra chez Pro Velo qui lui versera les 70 euro « sur base de factures probantes ».

02014

Monsieur S est titulaire d'un Omnipas 65+ « De Lijn ». Pour circuler sur le réseau de la STIB, il lui faut une carte MoBIB que l'on obtient dans les Bootik ou par eCommerce moyennant 5 euro. Mais Monsieur S est handicapé. Il demande que la STIB lui fasse parvenir sa carte MoBIB par la poste. Monsieur S n'a pas introduit de plainte à la STIB. De ce fait, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Néanmoins, le médiateur prend contact avec la STIB. Monsieur S enverra 5 euro à la STIB. Celle-ci expédiera ensuite la carte MoBIB.

02015

Une assistante sociale interroge le médiateur. La STIB aurait refusé un abonnement « S » à une personne qui présentait pourtant une attestation du CPAS. Les préposés auraient exigé une carte d'identité belge. Or, le demandeur est l'époux d'une dame dont la situation vient d'être régularisée, de même que celle de leurs enfants. La dame et ses enfants émargent au CPAS. L'attestation du CPAS mentionne que ce monsieur est à charge de son épouse qui bénéficie d'un revenu d'intégration sociale. L'attestation précise qu'elle peut être échangée pour un titre gratuit valable un an. Monsieur s'est présenté à plusieurs reprises à une Bootik en présentant un passeport. L'assistante sociale demande comment la STIB motive l'exigence d'une carte d'identité.

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

Le médiateur prend contact avec le responsable des Ventes. Le département Relations clientèle prend contact avec l'assistante sociale. Le monsieur, que l'assistante sociale représente, aura l'abonnement.

02017

Monsieur N suggère de diversifier l'offre des abonnements. Ce n'est pas une plainte recevable.

Remarque. La STIB cherche plutôt à simplifier l'offre pour la rendre plus compréhensible.

02054

Les époux D disposent chacun d'un abonnement « senior » gratuit TEC. Ils souhaitent que la STIB leur fasse parvenir leurs cartes MoBIB par la poste. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur leur indique cependant comment procéder. Les époux D remercient.

02060

Le fils handicapé de Monsieur F s'est présenté dans une Bootik pour obtenir une MoBIB à tarif réduit. L'attestation de mutuelle a été refusée parce qu'elle ne provenait pas d'une mutuelle belge.

La plainte est recevable.

Le médiateur interroge le responsable des Ventes de la STIB. Ensuite, il informe Monsieur F qu'il n'existe pas de « carte MoBIB Handicapé ». Aucune attestation de mutuelle ne permet d'acquérir une carte qui n'existe pas.

En revanche, une carte MoBIB peut être chargée d'un abonnement à prix réduit si le titulaire de la carte bénéficie du statut BIM-OMNIO. Ce statut est lié à des conditions de revenu. L'attestation produite par Monsieur F n'est pas une attestation de statut OMNIO.

Pour information, le médiateur explique à Monsieur F qu'il existe des dispositions particulières pour les personnes malvoyantes ainsi que pour les personnes à mobilité réduite.

Comme la question de Monsieur F ne dépend pas de la STIB, le médiateur lui suggère de s'adresser au SPF Santé Publique ou au Collège des Médiateurs fédéraux.

02072

Madame P adresse au médiateur un courrier assorti d'une attestation de sa mutuelle, valable pour trois mois, en vue d'obtenir un abonnement à tarif réduit auprès de la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Il est conseillé à Madame P de se rendre dans une Bootik munie d'une attestation plus récente au moment de la commande à la STIB de son abonnement à tarif réduit

03019

Monsieur R se plaint que sa demande de prime Bruxell'AIR a été refusée parce que son véhicule n'a pas été immatriculé pendant une année complète. Il a changé de véhicule en février 2010 et l'a radié auprès de la DIV en janvier 2011. Il manque 3 semaines. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle de la STIB.

Le médiateur précise qu'il ne répond pas à la place de la STIB. Néanmoins, il attire l'attention de Monsieur R sur les conditions d'octroi de la prime Bruxell'AIR.

Selon le site web de la Région, www.prime-bruxellair.be, « la durée d'immatriculation doit être d'au moins une année ininterrompue » (condition d). De même, selon la brochure de la Région, « le véhicule doit avoir été immatriculé au moins pendant un an au nom du demandeur de la prime ».

Monsieur R indique qu'il s'en faut de trois semaines, l'immatriculation datant de février 2010 alors que la radiation s'est faite dans le courant de janvier 2011. Il souhaite une dérogation. Le médiateur explique à Monsieur R que le législateur n'a pas introduit la possibilité de déroger à la condition de durée de l'immatriculation et que la STIB s'est conformée à la législation.

03033

Monsieur P habite Dilbeek. Ses enfants sont scolarisés à Jette. Ils empruntent les réseaux STIB et De Lijn pour se rendre à l'école et pour rentrer chez eux. Monsieur P, qui doit leur payer à chacun deux abonnements, demande d'examiner son problème.

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

Hors médiation, quelques informations sont fournies à Monsieur P.

L'abonnement MTB est commun aux 4 opérateurs mais il ne vaut que dans la zone MTB (jusqu'au dépôt De Lijn de Dilbeek par exemple) et n'est pas avantageux pour les scolaires (830 euro au total pour 2 enfants).

L'abonnement Buzzy Pazz peut suffire entre Dilbeek et Jette (AZ-VUB par exemple) puisque De Lijn a au moins une ligne directe : 168 euro par enfant, moins une réduction de 20 % à partir du deuxième, ce qui fait 292,40 euro.

L'abonnement Buzzy Pazz et l'abonnement scolaire STIB (ce dernier avec réduction de 50 % subventionnée par la Communauté française) : 204 euro pour le premier, 122 pour le second, moins la réduction de 50 %, plus les Buzzy Pazz, soit au total 455,40 euro pour 2.

L'abonnement STIB peut suffire pour les abords du terminus du tram 19 « Groot-Bijgaarden » par exemple : 163 euro pour les 2, en tenant compte de la réduction Communauté française.

Le choix dépendra donc de la localisation exacte de l'école et du domicile.

03035

Monsieur B a eu 65 ans en décembre 2010. Il avait droit à un abonnement gratuit 65+. Mais, dès novembre, la STIB avait proposé à Monsieur B de renouveler son abonnement annuel MTB 60+ qui arrivait à échéance le 30 novembre. C'est ce que Monsieur B a fait. Il lui en a coûté 410 euro alors qu'il allait avoir droit à un abonnement gratuit. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que la STIB aurait dû l'aviser qu'il avait droit à un abonnement gratuit 65+ à partir de son anniversaire en décembre et lui proposer un abonnement mensuel MTB 60+ au tarif de 39 euro entretemps.

Il retient également que, s'étant aperçu de l'existence de l'abonnement gratuit 65+, Monsieur B s'est rendu dans une agence commerciale – Bootik – de la STIB en janvier 2011.

L'agence commerciale a appliqué les règles du remboursement du solde d'un abonnement en cours, sans tenir compte de la situation particulière de Monsieur B.

Selon ces règles, considérant que 2 mois ont été entamés, il est déduit 2 mois d'utilisation au tarif de l'abonnement mensuel, soit 2 fois 39 euro. Il est également déduit 10 euro de frais administratifs. Cela fait 322 euro pour le remboursement de l'abonnement. Enfin, la STIB exige le retour de la carte MoBIB pour laquelle elle lui verse 5 euro moins 1 euro pour l'année d'utilisation entamée. Au total, tenant compte du remboursement partiel de la carte MoBIB qu'elle reprenait, la STIB a remboursé 326 euro.

De plus, la STIB a exigé 5 euro pour la nouvelle carte MoBIB support de l'abonnement gratuit 65+. Monsieur B a donc payé 89 euro (410 – 326 + 5) pour le droit de circuler un mois, au lieu de 39 euro. Il a donc subi un préjudice de 50 euro. Le médiateur expose cette situation à la STIB. Finalement, Monsieur B obtient un règlement qui lui donne satisfaction.

03047

Monsieur et Madame J habitent Eupen. Ils ont plus de 65 ans. Ils demandent comment se procurer la carte MoBIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La requête est transmise au département Relations clientèle. Il n'est plus possible d'obtenir une carte MoBIB autrement qu'en Bootik. Monsieur et Madame J peuvent mandater un tiers. Il faut présenter une photo d'identité et déposer 5 euro par carte. Le mandataire devra également produire une pièce d'identité. Cependant, en fonction de la fréquence de leurs déplacements à Bruxelles, Monsieur et Madame J préféreront peut-être se passer de la carte MoBIB à 5 euro et se procurer des cartes d'un voyage.

Remarque. Seules les personnes âgées de 65 ans au moins sont obligées de passer par une Bootik pour obtenir une carte MoBIB. Encore y a-t-il des exceptions. La STIB s'est, jusqu'ici, abstenue d'expliquer cette discrimination. Le médiateur recommandera à la STIB d'uniformiser ses procédures et de les simplifier. C'est son intérêt autant que celui de ses clients.

03048

Monsieur S possède un abonnement annuel SNCB assorti d'un forfait STIB hebdomadaire et ce jusqu'au mois de mai. Lorsqu'il présente sa carte MoBIB à l'oblitérateur, le message « ongeldig » s'affiche. Monsieur S a envoyé sa plainte en même temps à la STIB, à la SNCB et au médiateur auprès de la STIB.

La plainte au médiateur n'est pas recevable.

L'abonnement hebdomadaire est bien repris dans la banque de données de la STIB. Monsieur S est même en règle jusqu'au 4 mai 2011. La STIB vérifie la cause du message d'erreur qui s'affiche.

Sur les conseils du département Relations clientèle de la STIB, Monsieur S se rend à un guichet SNCB. On y échange la carte MoBIB. Monsieur S prend la peine de remercier le médiateur pour ses explications et pour son intervention.

05036

Monsieur M, père d'une famille nombreuse, a un souci concernant l'achat des abonnements scolaires de ses enfants. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle de la STIB. Celui-ci indique la marche à suivre à Monsieur M.

06030

Le 24 août 2010, Monsieur O a acheté deux abonnements Quartier Latin pour ses enfants. En prévision d'une seconde session d'examens éventuelle, il a demandé que la date de prise d'effet soit fixée au 24 septembre 2011. Contrairement à ce que Monsieur O avait explicitement demandé, la STIB délivre les deux abonnements en fixant leur échéance au 23 août 2011. Monsieur O demande de prolonger la validité d'un mois. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur O qu'il ne dispose d'aucune preuve quant à la demande de début de validité. Il ajoute qu'il n'entreprendra aucune démarche auprès de la STIB en vue de savoir si les abonnements ont été utilisés ou non entre le 24 août et le 23 septembre 2010.

En revanche, il avise Monsieur O qu'il a demandé au département Relations clientèle d'envisager la possibilité de prolonger les deux abonnements d'un mois. Le département Relations clientèle remplace les deux abonnements annuels. Les deux nouveaux abonnements sont valables pour un an à partir du 24 septembre 2010. Monsieur O prend la peine de remercier le médiateur.

07001

Monsieur D a acquis un abonnement scolaire subsidié à 50 % par la Communauté française. A posteriori, Monsieur D présente une attestation du CPAS qui lui permet d'obtenir un abonnement gratuit (abonnement « S »). La STIB refuse de rembourser l'abonnement scolaire.

Monsieur D s'adresse au médiateur sans s'être d'abord plaint auprès de la STIB. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable.

Monsieur D reproche à la STIB de ne pas lui avoir délivré d'office un abonnement « S » au lieu de l'abonnement scolaire. Selon lui, le préposé du Kiosk aurait dû "vérifier sur l'ordinateur" qu'il avait eu droit au RIS (Revenu d'Insertion Sociale) pour l'année précédente, d'autant plus que Monsieur D le lui avait signalé.

Or, le préposé du Kiosk ne délivre pas d'abonnement « S » et il n'a pas accès aux données des abonnements "S". Seules les six Bootik délivrent les abonnements « S ». Cette disposition se trouve notamment sur les attestations délivrées par les CPAS. En outre, Monsieur D ne disposait pas de cette attestation du CPAS au moment où il a acquis l'abonnement scolaire. En revanche, Monsieur D avait présenté une attestation de la Communauté française. Au moment de la vente, Monsieur D n'était pas en mesure de réclamer un abonnement « S » gratuit. Le préposé lui a vendu le produit auquel il avait droit.

Le contrat des abonnements scolaires subsidiés par la Communauté française exclut leur remboursement.

Maintenant, au moment de sa plainte, Monsieur D a bien droit à un abonnement « S » gratuit. La STIB ne peut pas le priver de ce droit.

Le médiateur propose de remplacer l'abonnement scolaire par un abonnement "S" qui viendra à échéance à la limite de validité de l'attestation du CPAS. Le médiateur prévient Monsieur D que la STIB lui écrit dans ce sens. Ainsi, les droits de Monsieur D sont saufs.

07013

Madame V n'arrive pas à obtenir la prime Bruxell'AIR parce qu'elle est dans l'impossibilité de produire un des documents requis, à savoir l'avertissement extrait de rôle concernant la taxe de roulage. Sa plainte est recevable.

Le médiateur lui indique comment procéder pour obtenir une copie de cette pièce. Madame V reçoit le document et elle l'envoie à la STIB. Finalement, Madame V obtient la prime.

07020

Monsieur B désire renouveler son abonnement étudiant au tarif « Communauté française ». Monsieur B revient d'un séjour d'études à l'étranger. Il présente des examens en seconde session et se trouve par conséquent dans l'impossibilité de fournir l'attestation « Communauté française » qui conditionne le droit à ce tarif préférentiel subsidié par la Communauté française. La plainte est recevable.

Le médiateur note que Monsieur B dispose d'une attestation lui permettant de bénéficier du tarif préférentiel "étudiant" jusqu'au 14 septembre 2011 mais qu'il exige un abonnement dont la validité s'étendrait bien au-delà de cette date limite. C'est évidemment impossible. Mais, il ajoute – en lui donnant les références du site web de la Communauté française – que celle-ci peut rembourser la moitié du prix des abonnements mensuels achetés en attendant.

07025

Une association agit pour deux personnes qui ne disposent pas d'une carte d'identité ou d'un passeport. Les deux personnes ont fait l'objet d'une décision d'expulsion mais la commission de recours a suspendu l'exécution de la mesure.

Le CPAS a délivré une attestation destinée à la STIB. Selon l'attestation, les deux personnes bénéficient du revenu d'intégration sociale ou de son équivalent. L'attestation vaut engagement du CPAS à verser le montant des abonnements à la STIB.

Néanmoins, la STIB refuse de délivrer les abonnements aux personnes qui ne disposent pas d'un document d'identité.

L'association s'adresse directement au médiateur sans avoir d'abord introduit une plainte auprès de la STIB. De ce fait, la plainte de l'association n'est pas recevable par le médiateur.

L'association autorise le médiateur à faire suivre au service compétent de la STIB.

Dans sa réponse, le médiateur rend compte de ses contacts avec le responsable des Ventes de la STIB. La STIB est bien obligée de demander un document d'identité, dès lors qu'un abonnement est strictement personnel. Pour autant, la STIB n'exige pas nécessairement une carte d'identité. Tout document probant pourrait suffire. Compte tenu de la situation particulière, la STIB serait même disposée à déroger à la règle qui veut que l'on se présente personnellement à l'agence commerciale.

L'association pourrait faire les démarches à la place des deux personnes.

Le département Relations clientèle écrit en ce sens à l'association.

08002

Monsieur D se plaint qu'en changeant de nom, l'abonnement « Quartier Latin », devenu « Br(ik) », a doublé de prix. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comportant aucun élément confidentiel, le médiateur s'autorise à transmettre au département Relations clientèle.

Le médiateur fournit néanmoins toutes les explications que Monsieur D demandait.

08021

Monsieur V possède une carte MoBIB chargée d'un abonnement Quartier Latin qui est toujours en cours. La machine lui a refusé l'accès. Il en déduit que son abonnement n'est plus actif et ajoute que de nombreuses personnes sont dans le même cas. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB et informe simultanément Monsieur V que la STIB n'a reçu aucune plainte similaire.

Le département Relations clientèle signale à Monsieur V que son abonnement est toujours valable et que le problème se situe vraisemblablement au niveau de sa carte MoBIB. Monsieur V devra faire vérifier sa carte MoBIB dans une Bootik.

08026

Monsieur G, titulaire d'un Omnipass 65+ gratuit délivré par De Lijn, déplore de devoir payer 5 euro pour une carte MoBIB afin de pouvoir circuler à Bruxelles.

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

Le médiateur communique les coordonnées du département Relations clientèle.

09002

Madame D se plaint d'avoir payé 204 euro pour l'abonnement scolaire de sa cadette. C'est le tarif pour le premier abonnement acheté dans une période tarifaire débutant le 1^{er} février. Madame D s'étonne de ne pas avoir bénéficié de la réduction pour « 2^e enfant ». La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Considérant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur s'autorise à transmettre au département Relations clientèle de la STIB.

La STIB répond à Madame D. Chaque période tarifaire commence le 1^{er} février. C'est à partir de cette date que sont comptés les abonnements délivrés dans une même famille. La cadette a reçu le premier abonnement « scolaire » délivré dans la période tarifaire. Si l'aînée renouvelle son abonnement à partir du 2 octobre comme c'est prévu, c'est cet abonnement qui sera au tarif du « 2^e abonnement ».

La STIB rappelle que, pour obtenir la réduction, il faut produire un certificat de composition de ménage. En outre, sur production d'un certificat de la Communauté française, celle-ci prend en charge la moitié du tarif.

09010

Monsieur B se plaint de l'augmentation du prix des abonnements scolaires. Monsieur B se plaint également des difficultés de parking.

Monsieur B n'a pas encore introduit de plainte à la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur est irrecevable.

Le médiateur informe Monsieur B que les abonnements "Br(ik)" à 100 euro – anciennement Quartier Latin à 40 euro – sont subsidiés par la Communauté flamande. La STIB ne retire aucun bénéfice de l'augmentation du prix de 40 à 100 euro.

En ce qui concerne les difficultés de parking, Monsieur B s'adressera à la Région.

09011

Madame C se plaint de ne pas pouvoir obtenir un abonnement « S » malgré sa situation financière difficile.

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

Le médiateur l'informe que, pour bénéficier d'un tarif réduit ou encore de la gratuité, il faut y avoir droit. La STIB est tenue d'appliquer les tarifs tels que le Gouvernement les a approuvés.

09023

Madame D a deux filles. Madame D a acheté deux abonnements scolaires à 102 euro chacun, alors que le prix pour le second enfant est de 61 euro. Mais il faut pour cela que les deux enfants fassent partie du même ménage. La STIB exige que cela soit attesté par un certificat de composition de ménage.

Madame D n'a pas présenté ce certificat. Elle a présenté un acte de notoriété. La STIB a refusé d'accorder la réduction. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rappelle les moyens de se plaindre auprès de la STIB. Néanmoins, il transmet au département Relations clientèle de la STIB et Madame D l'en remercie. Madame D ne revient plus vers le médiateur.

09028

Madame D se plaint que son fils de 14 ans qui suit des cours à Bruxelles a besoin de deux abonnements : un Buzzy Pass De Lijn et un abonnement scolaire STIB.

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

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle en même temps qu'il fournit quelques explications tarifaires à Madame D.

09032

Monsieur D circule avec un Omnipas 65+. Il trouve illégal et discriminatoire de devoir payer 5 euro pour la carte MoBIB « sans laquelle il ne peut plus circuler sur le réseau de la STIB ». La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

Remarque. Notons que le texte sur le site de la STIB manque de clarté. Il va de soi qu'il reste possible de circuler sur le réseau de la STIB sans carte MoBIB. Il suffit de se procurer une carte Jump. C'est pour circuler gratuitement que les personnes de 65 ans et plus doivent se procurer une carte MoBIB.

10001

Monsieur T se plaint de difficultés avec la carte MoBIB de son fils. Monsieur T fait état d'ennuis similaires éprouvés à l'achat des abonnements scolaires en 2010. Monsieur T ne s'est pas encore plaint auprès de la STIB. Par conséquent, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. La plainte ne comportant aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Le fils de Monsieur T se rendra dans une Bootik où le problème sera résolu.

10012

La fille de Monsieur F s'est inscrite à l'ULB début septembre. Suite à des problèmes informatiques au service des inscriptions de l'ULB, elle n'a pas reçu les documents lui permettant d'obtenir un abonnement avec réduction. La plainte est irrecevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur informe Monsieur F qu'il a alerté lui-même le rectorat. Il ajoute que la réduction "Communauté française" est prise en charge par la Fédération Wallonie-Bruxelles (c'est le nouveau nom que la Communauté française s'est choisi). La STIB doit respecter les conditions de cette prise en charge. Le médiateur contacte le rectorat. Il apprend que l'ULB enverra une attestation par la poste à tous les étudiants et qu'il est acquis que cette attestation sera acceptée par la STIB. Monsieur F remercie.

10013

Les deux fils de Monsieur G ont acheté dans un Kiosk, séparément et à des dates différentes, leur abonnement scolaire subsidié par la Communauté française.

Monsieur G a payé deux fois 102 euro et demande le remboursement de 61 euro pour le second enfant.

Le département Relations clientèle constate que, au moment du second achat, aucune composition de ménage n'a été fournie. Il ajoute que les abonnements subsidiés par la Communauté française ne font l'objet d'aucun remboursement. Monsieur G expose que, au moment du second achat, le préposé du guichet avait la preuve de l'achat d'un abonnement précédent. De plus, le préposé n'a pas invité le second fils de Monsieur G à fournir une composition de ménage. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur G que, en suite de son intervention, la STIB accepte de déroger exceptionnellement au principe de ne pas rembourser les abonnements subsidiés par la Communauté française. Monsieur G devra se rendre à une Bootik et y présenter l'original d'une attestation de composition de ménage datée d'après le 1er février 2011. Il est important que ce document reprennent les enfants comme fils, fille, beau-fils ou belle-fille.

Le médiateur ajoute que la Direction commerciale de la STIB a attaché un commentaire à la fiche-client de telle sorte que le préposé à la Bootik soit informé.

Monsieur G se rend alors dans une Bootik. L'opération échoue.

Prévenu par le médiateur, le département Relations clientèle prend le relais et contacte Monsieur G par téléphone afin de résoudre son problème.

10022

Madame G a acheté l'abonnement scolaire premier enfant, subsidié par la Communauté française, de son fils cadet via « Bootik online ». Ce faisant, elle a utilisé le numéro de client et le mot de passe de son fils aîné qui, lui, n'a plus l'utilité d'un abonnement scolaire.

Madame G, qui s'attend à recevoir une carte MoBIB chargée d'un abonnement au nom de son fils cadet, reçoit un abonnement au nom de son fils aîné. En suite de l'opération via « Bootik online », telle que Madame G l'a menée, la STIB n'avait aucune raison d'attribuer un abonnement au cadet. Madame G contacte la STIB. Son interlocuteur, ignorant qu'il s'agit d'un abonnement Communauté française, lui suggère de se rendre dans une Bootik pour acheter l'abonnement du cadet et se faire rembourser celui de l'aîné.

La STIB rappelle ensuite Madame G par téléphone pour lui indiquer que le remboursement est impossible.

La plainte est recevable.

Le médiateur avise madame G que, suite à son intervention, la STIB a accepté à titre tout-à-fait exceptionnel, pour l'abonnement acquis par erreur, de déroger à la condition contractuelle selon laquelle les abonnements subsidiés par la Communauté française ne sont pas remboursés. Madame G sera donc remboursée de cet abonnement acheté par erreur pour son aîné.

Quant au cadet, il peut se rendre dans une Bootik pour faire charger un abonnement à 81,50 euro sur la carte MoBIB qu'il possède déjà.

10032

Madame D se plaint de ne pas avoir pu utiliser son Omnipass 65+ dans le métro bruxellois. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Ce dernier indique à Madame D comment elle pourra se procurer une carte MoBIB qui lui permettra de circuler gratuitement.

10035

Madame D a acheté les trois abonnements de ses enfants à un Kiosk.

Elle avait droit au tarif dégressif famille nombreuse (premier abonnement 163 euro, deuxième et troisième 81,50 euro chacun). En lieu et place, le préposé lui a vendu deux abonnements Br(ik) à 100 euro chacun et un troisième abonnement à 163 euro. Madame D réclame la différence de 40 euro. La plainte est recevable.

Le médiateur propose au département Relations clientèle d'envisager favorablement la requête de Madame D. Le département Relations clientèle adresse 3 cartes de 10 voyages et une de 5 voyages à Madame D.

10039

Monsieur S est titulaire d'un Omnipass 65+. Il se plaint d'avoir dû acheter un ticket d'un voyage pour utiliser le métro bruxellois. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur explique que, depuis l'introduction de la carte MoBIB, les détenteurs d'un Omnipass 65+ ou d'une carte TEC 65+ doivent se procurer une carte MoBIB au prix de 5 euro.

Il ajoute que ces cartes peuvent être acquises soit via « Bootik online », soit dans une des 6 Bootik de la STIB.

11013

Du fait qu'elle devait attendre la délivrance des attestations, Madame D a acheté séparément les abonnements scolaires de ses deux enfants qui fréquentent des établissements de la Communauté française. Estimant avoir payé 41 euro de trop pour le second abonnement, elle en demande le remboursement. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame D que si la STIB acceptait de lui rembourser les 41 euro, elle devrait le faire selon les règles tarifaires qui imposent de déduire les mois entamés ainsi que des frais administratifs. Les frais administratifs sont fixés à 10 euro. Les mois entamés sont comptés au tarif mensuel (moins de 25 ans), de 35,50 euro par mois. Il faudrait donc déduire 81 euro d'un remboursement de 41 euro.

Ceci justifie la règle qui interdit de rembourser les abonnements subsidiés par la Communauté française. Pour mémoire, cette règle figure notamment sur le site de la STIB: "Les abonnements Communauté française ne sont jamais remboursés."

Le droit au tarif dégressif s'accompagne d'obligations. Il faut notamment, au moment de l'achat, remettre l'original d'une attestation de composition de ménage justifiant la réduction. Le médiateur constate que cela n'a pas été fait.

La STIB dédommagerait néanmoins un client qu'elle n'aurait pas informé. En l'occurrence, la STIB n'a pas manqué à son obligation d'informer puisque les tarifs dégressifs pour les abonnements scolaires sont affichés. Le médiateur constate également que l'agent du guichet ne pouvait pas nécessairement imaginer que deux étudiants, qui ne portent pas le même patronyme, pourraient bénéficier du tarif dégressif. Dans ce cas, il appartient au client d'en faire mention.

Si Madame D expédiait dès maintenant l'attestation de composition de ménage à la STIB, celle-ci adapterait déjà le "profil de client" de telle sorte que le préposé soit alerté lors d'un achat ultérieur. Il faudra toutefois envoyer une nouvelle attestation, datant de moins de deux mois, au moment du renouvellement des abonnements.

11025

Monsieur R vient de renouveler son abonnement annuel. Il se plaint de l'augmentation du tarif. Par ailleurs, il aura 65 ans en 2012. Habitant la Flandre et devant bénéficier d'un abonnement gratuit Omnipas 65+ délivré par De Lijn, il demande ce qu'il en sera pour la STIB. Monsieur R s'adresse directement au médiateur sans avoir d'abord introduit une plainte auprès de la STIB. De ce fait, sa plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Constatant que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Le médiateur informe déjà Monsieur R que, lorsqu'il sera titulaire d'un Omnipas 65+, il lui suffira d'acquérir une carte MoBIB au tarif de 5 euro pour circuler gratuitement sur le réseau de la STIB.

11030

Monsieur B est aveugle. Il se plaint de ne pas avoir reçu la carte MoBIB qu'il avait demandée il y a près d'un an. Il avait envoyé une copie de sa carte de réduction et de la carte d'accompagnateur. Sa plainte auprès du médiateur n'est pas recevable, faute d'une plainte préalable auprès de la STIB. L'enquête menée auprès de la STIB fait apparaître que Monsieur B possède une carte MoBIB depuis plusieurs années. Le médiateur indique comment procéder pour obtenir un duplicata. Il transmet au département Relations clientèle de la STIB. Monsieur B est informé qu'il pourra revenir vers le médiateur. Monsieur B fait savoir qu'il part pour l'étranger.

11043

Du fait qu'il a reçu tardivement son attestation d'inscription à l'ULB, Monsieur M n'a pas pu obtenir l'abonnement à tarif réduit auquel il aurait eu droit si l'Université lui avait délivré le certificat dans les temps. En effet, Monsieur M a atteint 25 ans entretemps. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

Le médiateur apprend que la STIB ne rembourse pas. Cependant, Monsieur M ne revient pas vers le médiateur.

12026

Madame C a acheté l'abonnement scolaire d'une de ses filles à une borne GO. Elle a payé 163 euro, alors qu'elle avait droit à la réduction « famille nombreuse » La plainte est recevable.
La problème de Madame C se règle en Bootik.

Remarque. La réduction « famille nombreuse » aurait dû être faite d'office.

12034

Un service social intervient auprès du médiateur en faveur de Madame F, ressortissante de la République Démocratique du Congo, qui n'arrive pas à obtenir un abonnement annuel « S » sur base d'une attestation du CPAS assortie d'un document délivré par son ambassade et qui fait office de document d'identité. La plainte est recevable.

Le médiateur commence par préciser que dans l'examen de la plainte il tient compte de la législation. La STIB indique sur son site web www.stib.be que les documents nécessaires pour obtenir un abonnement "S" sont la carte d'identité, une photo d'identité récente et une attestation originale délivrée par le CPAS.

Néanmoins, la STIB entend les mots "carte d'identité" au sens large et elle se réfère pour cela aux documents que l'Office des Étrangers considère comme des documents d'identité. C'est ainsi que le passeport est un document d'identité. À défaut, l'Office accepte le formulaire Modèle A accompagné des annexes 26 ou 26bis pendant leur période de validité et pour autant qu'ils portent le cachet adéquat, ou encore le passeport de personne apatride.

Le médiateur constate que Madame F ne présente pas de document qui réponde à l'une de ces définitions. En particulier, l'attestation de l'ambassade ne tient pas lieu de passeport. La STIB ne peut pas accepter l'attestation de l'ambassade comme document d'identité.

Les abonnements "S" sont strictement personnels. Les contrôleurs doivent donc s'assurer que le voyageur qui présente un abonnement en est bien le titulaire. Les contrôleurs sont amenés dans certaines circonstances à demander aux services de police de relever l'identité d'un voyageur. Ces services n'acceptent pas d'autres documents d'identité que ceux que l'Office des Étrangers énumère à défaut de la carte d'identité.

Le médiateur conclut que la plainte de Madame F n'est pas fondée.

Il ajoute que, si Madame F ne peut obtenir aucun des documents d'identité cités, il lui reste l'éventualité d'entreprendre des démarches auprès de l'Office des Étrangers.

Si ces démarches ne lui donnent pas satisfaction, la plaignante peut alors se tourner vers la Médiatrice fédérale francophone.

12043

Monsieur J n'a pas obtenu l'abonnement scolaire qu'il a commandé par internet parce qu'il n'avait pas joint tous les documents nécessaires avant d'avoir 25 ans accomplis.

Sa plainte est recevable.

De l'enquête menée par le médiateur auprès de la STIB, il ressort que Monsieur J a commandé et payé son abonnement scolaire auprès de la STIB à la mi-novembre. Il n'avait pas joint l'attestation Communauté française. À trois reprises, la STIB lui a demandé de lui fournir ladite attestation.

Entretemps, Monsieur J a eu 25 ans accomplis et n'a par conséquent plus eu droit à l'abonnement scolaire.

La STIB lui a remboursé l'abonnement scolaire qu'il avait payé.

12050

Monsieur M se demande ce qu'il en est de la gratuité des transports sur les lignes de la STIB la nuit et le jour du Nouvel An. Comme Monsieur M ne s'est pas encore adressé à la STIB, il ne s'agit d'une plainte recevable par le médiateur.

Néanmoins, le médiateur rassure Monsieur M. Il lui fournit un certain nombre d'informations et lui indique où se renseigner sur le site de la STIB.

12053

Monsieur M a acheté quatre billets pour un spectacle. Il a constaté que le billet faisait mention d'une « contribution de mobilité » de 1 euro. Il demande que la STIB lui rembourse les 4 euro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur M pourra se tourner vers le médiateur si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction ou après 30 jours sans réponse.

12054

Chaque année Madame A achète un abonnement scolaire Communauté française pour son fils. Elle a essayé de renouveler l'abonnement 2012 via eCommerce et la réduction lui a été refusée. Dès lors elle se demande si les réductions précédentes lui ont bien été accordées. La nouvelle plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

De plus, pour être recevable, la plainte doit se rapporter à des faits commis moins de trois mois avant son introduction auprès de la STIB.

Le médiateur constate que pour la plainte introduite en 2008 par Madame A, le dossier de médiation a été clôturé, la STIB ayant accepté d'échanger l'abonnement suite à l'intervention du service de médiation pour faciliter l'échange.

Il ajoute qu'il ne pourrait plus se saisir de faits survenus en 2009, 2010 ou encore au début de 2011 pour lesquels Madame A n'aurait pas introduit de plainte à la STIB. En revanche, une plainte concernant l'achat de l'abonnement pour 2012 pourrait encore répondre aux conditions de recevabilité. Il ajoute qu'il saisit le département eCommerce de cette plainte.

2.1.2. Remboursement

2.1.2.1. Rembourser le solde d'un abonnement

02004

Madame C a acheté plusieurs cartes de 10 voyages avant d'acquiescer un abonnement annuel. Elle demande à la STIB de lui rembourser les cartes de 10 voyages dont elle dispose encore. La STIB refuse. La plainte de Madame C n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La STIB tient compte de l'achat de l'abonnement annuel pour faire un geste commercial. Elle annonce qu'elle remboursera les cartes que Madame C lui aura envoyées.

02036

Suite à un déménagement, Madame D a acquis un abonnement combiné SNCB+STIB. Ces abonnements sont chargés sur une carte MoBIB délivrée par la SNCB. N'ayant plus l'usage de sa précédente carte MoBIB, Madame D demande de récupérer les quatre euro que cette dernière vaut encore. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Toutefois, renseignements pris, le médiateur lui indique comment procéder. Madame D ne revient plus vers le médiateur

Remarque. Lorsqu'un client de la STIB achète une carte MoBIB combinée SNCB+STIB, il devrait aller de soi que la carte MoBIB STIB lui soit remboursée.

02047

Monsieur D a acheté un ticket de groupe au lieu d'une carte de 10 voyages. Il s'est présenté à plusieurs points de vente pour échanger ce ticket, sans succès. Il ne s'en est pas encore plaint à la STIB. De ce fait, la plainte n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur informe le plaignant. Monsieur D peut échanger le ticket « groupe » (10 euro) pour un autre titre d'une valeur supérieure (Jump 10 voyages 12,50 euro par exemple) dans n'importe quelle « Bootik ». L'opération n'est pas possible dans les « Kiosk ». Il faut évidemment que le ticket « groupe » n'ait pas été oblitéré. Si le guichetier refuse, Monsieur D pourra demander que l'on prenne contact avec le département « Sales Support » et celui-ci confirmera les instructions.

04010

Monsieur F possède un abonnement annuel MTB. Il utilise principalement, mais pas exclusivement, le réseau SNCB dans la zone de Bruxelles. Un incendie a forcé la SNCB à modifier la desserte que Monsieur F emprunte. Monsieur F renonce à son abonnement. Monsieur F n'est pas d'accord avec le calcul du remboursement. La plainte de Monsieur F est recevable.

Le médiateur note que l'abonnement annuel MTB dont Monsieur F est titulaire a pris cours en août 2010 pour une durée d'un an. Ce contrat l'autorise à utiliser les réseaux de la STIB, de De Lijn, de TEC et de la SNCB dans les limites de la zone MTB.

Le médiateur constate qu'aucune de ces sociétés ne s'est engagée à maintenir le réseau dans l'état où il était au moment de la conclusion du contrat. Au contraire, les opérateurs ont le devoir d'adapter leur réseau aux circonstances.

Selon les "Conditions générales de transport" attachées au contrat, celui-ci est subordonné à l'Ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun et à ses arrêtés d'exécution. L'Arrêté qui fixe les tarifs est l'un de ces arrêtés d'exécution. Selon cet Arrêté, un abonnement annuel est moins cher que 12 abonnements mensuels.

Lorsque la STIB accepte de mettre fin prématurément au contrat, il n'y a pas lieu de s'étonner que cette possibilité soit soumise à des conditions. Les mois entamés ne sont pas remboursés et la STIB décompte des frais d'administration. Les mois entamés sont comptés au tarif de l'abonnement mensuel. S'il en était autrement, cela reviendrait à accepter le stratagème consistant à circuler quelques mois au prix de l'abonnement annuel divisé par douze au lieu du prix de l'abonnement mensuel. Autant supprimer l'abonnement mensuel.

Monsieur F fait état d'une détérioration manifeste et certaine du service rendu. Le médiateur constate qu'il reste possible de se rendre en chemin de fer de Bockstael à Schuman mais il faut changer à la Gare du Nord. Le trajet total reste de l'ordre de 30 minutes, y compris les quelque 15 minutes de battement à la gare du Nord.

En conclusion, le médiateur manque d'argument pour persuader la STIB de renoncer à l'application de son règlement. Si elle le faisait, cette décision nuirait à l'équité à l'égard des autres utilisateurs qui n'auraient pas bénéficié du même traitement.

Monsieur F exprime son mécontentement. Le médiateur suggère en vain de s'adresser à son collègue auprès de la SNCB.

05006

Monsieur V prolonge son abonnement mensuel à un Kiosk début mai. Cependant, du fait qu'il commençait à travailler chez un nouvel employeur il avait également déjà prolongé son abonnement STIB+SNCB. Monsieur V demande le remboursement de la partie qui fait double emploi. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Étant donné que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Ce dernier prend contact avec la SNCB. Ensuite, il expose au client comment il pourra obtenir un remboursement via la SNCB.

05034

Monsieur B demande le remboursement de son abonnement combiné SNCB+STIB.

Sa plainte est recevable.

Le médiateur transmet la plainte au département Relations clientèle de la STIB qui indique à Monsieur B comment procéder.

06014

Monsieur D a acquis par erreur un abonnement mensuel MTB au lieu d'un abonnement mensuel STIB. Il demande à être remboursé de la différence, soit 6 euro.

Sa plainte est recevable.

Le médiateur souligne que conformément à la législation sur les pratiques du commerce, rien n'oblige à rembourser un bien ou un service acheté dans de telles conditions.

Il précise que si les tarifs de la STIB, fixés par Arrêté du Gouvernement, permettent le remboursement dans certains cas, ils excluent le remboursement des abonnements mensuels. Par ailleurs, pour les remboursements d'autres abonnements que mensuels, les tarifs imposent de déduire non seulement les mois entamés mais également 10 euro de frais administratifs.

Il ajoute enfin que si la STIB faisait un geste commercial en faveur de Monsieur D, le principe d'équité l'obligerait à le faire aussi pour toutes les personnes qui se seraient trouvées dans le même cas.

Enfin si la STIB remboursait 5 euro à Monsieur D tout en lui réclamant 10 euro de frais administratifs, Monsieur D devrait verser la différence de 5 euro. La législation a heureusement exclu cette absurdité.

07014

Après avoir acquis un abonnement annuel à ses frais, Monsieur W reçoit un abonnement de son employeur. Monsieur W considère qu'il a payé deux fois. Il a demandé à la STIB de rembourser. La STIB a répondu qu'elle ne rembourse pas les abonnements « qui ne sont plus actifs ». La plainte au médiateur est recevable. Selon la convention entre la STIB et l'employeur tiers-payant, ce dernier est censé informer le titulaire de l'abonnement au sujet des formalités de remboursement. La STIB vérifiera si cette procédure a bien été suivie.

Néanmoins, le médiateur observe que les conventions ne lient que les parties qui les ont signées. En outre, la réponse de la STIB revient à refuser de rembourser l'abonnement existant dans tous les cas où ce dernier est remplacé par un abonnement pris en charge par l'employeur. En effet, l'ancien abonnement est évidemment rendu inactif lors de la mise en service du nouveau.

La STIB rembourse finalement 328 euro à Monsieur W. Ce montant n'est pas la totalité du prix de l'abonnement. Il tient compte des mois d'utilisation entamés avant la validation du nouvel abonnement. Monsieur W prend la peine de remercier le médiateur.

Remarque. La STIB avait vendu deux fois le même service. La STIB devrait s'organiser pour éviter cela.

08004

Monsieur B a demandé le remboursement de son abonnement combiné STIB+SNCB. Il a reçu des informations divergentes concernant le remboursement de la carte MoBIB.

La plainte est recevable.

Le département Relations clientèle confirme que la STIB remboursera bien la carte MoBIB.

Exceptionnellement, Monsieur B pourra renvoyer sa carte par la poste pour se faire rembourser.

10034

Monsieur D a reçu un abonnement combiné SNCB+STIB de son employeur. Il demande le remboursement d'un abonnement mensuel STIB qu'il avait acheté. La STIB ne rembourse pas les abonnements mensuels. La plainte de Monsieur D est recevable.

La STIB accepte, à titre exceptionnel, de rembourser l'abonnement mensuel.

2.1.2.2. Rembourser des oblitérations excédentaires

09026

Madame P a dû valider deux fois pour ouvrir le sas d'accès à la station Aumale.

Elle demande que la STIB lui rembourse le voyage payé indûment.

La plainte est recevable.

Le département Relations clientèle marque son accord et expédie une carte Jump.

Madame P déclare n'avoir rien reçu. La STIB lui adresse un second titre de transport.

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

01011

Monsieur V est titulaire d'un abonnement annuel MoBIB. Il l'avait oublié chez lui. Pour prendre le métro, il a acheté un ticket de 1,70 euro. Il exige que la STIB rembourse les 1,70 euro. Selon son argumentation, il aurait fait ce kilomètre (deux stations) à pied malgré les intempéries si un agent de la STIB ne l'avait pas induit en erreur. Cet agent lui aurait affirmé que la STIB rembourserait le ticket. Monsieur V affirme même qu'il a d'abord demandé ce remboursement à la station Rogier, que les préposés l'ont aiguillé vers la gare du Nord et que le guichetier de la gare du Nord l'a renvoyé vers Rogier.

Le département Relations clientèle de la STIB refuse de rembourser. Toutefois, à titre commercial, il propose à Monsieur V de charger un voyage supplémentaire sur sa carte MoBIB. Monsieur V écrit que l'on se moque de lui. Il s'en prend personnellement à son correspondant. Cependant, sa plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur note que, lors du déplacement en cause, Monsieur V avait oublié son abonnement annuel.

En cas de contrôle, il aurait dû présenter un titre de transport valable. Il a même besoin de ce titre pour ouvrir les portillons de la station de métro Madou. La demande de remboursement de Monsieur V repose sur le fait qu'il affirme que l'agent présent à Madou l'a mal renseigné. Le médiateur observe que le préposé de la STIB a correctement informé Monsieur V qu'il devait se procurer un titre de transport et qu'il lui a, ce faisant, évité le risque d'une surtaxe de 10 euro. Monsieur V demande un remboursement auquel il n'a pas droit. La plainte n'est pas fondée.

Monsieur V revient à la charge. Pour lui, c'est une question de principe. La STIB a commis une faute et elle lui doit des excuses. Il fait appel à deux nouveaux arguments.

Le premier argument se réfère au rapport annuel 2009 du médiateur. Monsieur V croit y trouver un cas similaire où le client aurait eu gain de cause. En réalité, il s'agissait d'un titre acheté et non reçu. Dans son cas, Monsieur V a acheté un titre avec lequel il a voyagé. Les deux affaires n'ont rien de commun.

Selon le second argument, Monsieur V serait prêt à communiquer l'identité de l'agent qu'il incrimine et auquel il reproche d'avoir commis une faute. Mais, lorsqu'il y est invité, Monsieur V répète qu'il est prêt à communiquer ce nom mais qu'il doit d'abord retrouver l'agent, et ensuite qu'il lui faut l'assurance que l'agent ne sera pas inquiété et ainsi de suite. Quoi qu'il en soit, même si Monsieur V communiquait le nom de cet agent comme il avait d'abord annoncé qu'il le ferait, cela n'avancerait guère l'affaire. En effet, l'agent serait amené à s'expliquer. Il est peu vraisemblable que les versions concordent. En outre, l'argument tout entier ne résiste pas devant la force du contrat que Monsieur V a souscrit en achetant l'abonnement. Nul ne peut circuler sur le réseau de la STIB sans titre de transport. Si le titulaire d'un abonnement ne peut l'exhiber lors d'un contrôle, le tarif applique une surtaxe de 10 euro.

Le médiateur conclut que Monsieur V cherche en vain une faute dans le chef de la STIB et qu'il a refusé le geste commercial de la STIB. Il clôture par conséquent définitivement le dossier.

Monsieur V n'est pas satisfait et il le manifeste de manière peu amène.

02009

Monsieur W a commandé et payé un abonnement annuel au début du mois de décembre 2010. Ayant perdu sa carte MoBIB, il se rend dans une Bootik. On lui confectionne un duplicata. En même temps, il apprend qu'il n'a pas d'abonnement valable. Monsieur M s'adresse immédiatement au médiateur sans adresser de plainte à la STIB. De ce fait, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

La plainte ne comportant aucun élément confidentiel, le médiateur informe Monsieur W qu'il en transmet copie à la STIB. Le même jour, la STIB fait l'abonnement. Monsieur W pourra le charger dès le lendemain.

02049

Monsieur B demande d'examiner une carte de 10 voyages défectueuse et de réserver à cet examen la suite qui convient. Sa plainte est recevable.

C'est seulement en janvier 2012, après un rappel du médiateur, que la STIB envoie finalement une carte de 10 voyages.

02051

La carte de Monsieur D a été débitée trois fois pour un seul voyage. Monsieur D demande le remboursement de deux voyages. Il envoie une photocopie de la carte. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable. À la demande du plaignant, le médiateur transmet. Ensuite, le délai de 30 jours s'étant écoulé depuis l'introduction de la plainte à la STIB, Monsieur D revient vers le médiateur. Cette plainte est recevable.

La STIB rembourse les deux voyages.

02059

Monsieur D se plaint que, suite à des erreurs de l'oblitérateur, deux voyages ont été déduits indûment de sa carte de dix voyages. La plainte est recevable.

Le médiateur informe Monsieur D qu'il a pu prendre connaissance des relevés de la bande magnétique de sa carte. Le nombre d'utilisations est bien 12. La carte a tenu compte de deux "correspondances" en plus des dix voyages déduits. Il communique également à Monsieur D les dates des deux voyages qui n'ont pas été imprimés. En conclusion, la STIB ne lui a pas déduit de voyages indûment et la plainte n'est pas fondée. Monsieur D remercie le médiateur pour ses explications.

03014

Monsieur V a payé 10 voyages MoBIB sans pouvoir les charger sur la carte. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet à la STIB.

Le département Relations clientèle constate que le contrat a bien été chargé sur la carte MoBIB et il en avise Monsieur V.

04004

Madame C est luxembourgeoise. Elle ne vient à Bruxelles que très exceptionnellement.

L'AVM 50614 (Schuman) ne lui aurait pas offert d'autre choix que l'abonnement mensuel. Elle aurait acheté l'abonnement pour éviter de se trouver sans titre de transport ou d'avoir à circuler par d'autres moyens que la STIB. Elle l'aurait validé trois fois au cours de cette journée, sans plus l'utiliser ensuite. Le même jour encore, Madame C s'adresse par courriel à eComclient pour demander le remboursement de 45 euro moins les trois voyages.

eComclient lui répond dès le lendemain en renvoyant vers une Bootik.

Ensuite, la Bootik aurait renvoyé la cliente vers eCommerce. C'est finalement Relations clientèle, troisième interlocuteur, qui refuse le remboursement en application du règlement qui exclut le remboursement des abonnements mensuels.

La plainte de Madame C est recevable.

Le médiateur constate que ce règlement perd toute sa force si l'AVM 50614 n'a pas proposé d'autre alternative que l'abonnement mensuel. Cependant, les relevés des ventes de l'AVM montrent que, dans un intervalle de deux heures entourant l'heure de la transaction en cause, cet appareil a bien vendu d'autres contrats que des abonnements mensuels. Il en résulte que la plainte n'est pas fondée.

04018

Les deux fils de Madame E sont à l'internat. Ils n'utilisent les transports publics que sporadiquement. Madame E demande le remboursement de deux cartes de 10 voyages fortement endommagées et sur lesquelles seuls « deux voyages » (en réalité trois voyages) ont été utilisés. La plainte de Madame E n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet au service de la STIB qui vérifie les titres de transport.

04020

Madame T, qui est persuadée que les appareils valideurs déduisent indûment des voyages de sa carte MoBIB, a rendu la carte. La STIB lui a remboursé les deux voyages qui n'avaient pas été utilisés. Mais Madame T en veut au moins six de plus. Le département Relations clientèle, après enquête, confirme qu'il n'en restait que deux.

Le département Relations clientèle informe Madame T qu'une nouvelle vérification des validations n'a pas permis de retrouver la moindre anomalie. Madame T insiste en demandant à consulter les listings. La STIB invite Madame T à prendre rendez-vous avec le responsable de ces vérifications, en conformité avec la loi sur le respect de la vie privée.

À ce stade, Madame T a fait copie au médiateur de sa correspondance avec la STIB, mais elle ne se plaint pas au médiateur. Si elle le faisait, sa plainte serait recevable.

04021

Monsieur D voulait charger un abonnement mensuel sur sa carte MoBIB à un automate de vente. Au premier essai, le compte en banque a été débité de 45 euro mais – au lieu de décharger l'abonnement vers la carte MoBIB – la machine a délivré un « ticket préjudice ». Le ticket invite à se rendre à un Kiosk ou une Bootik. Cependant, Monsieur D a fait une deuxième tentative qui, elle, a abouti. Moyennant un nouveau paiement de 45 euro, Monsieur D a reçu son abonnement mensuel. Monsieur D se rend alors dans un Kiosk. De là, on le renvoie à une Bootik. Finalement, on lui propose non pas un remboursement de 45 euro mais le report sur un nouvel abonnement mensuel. Monsieur D accepte cette proposition. Néanmoins, Monsieur D réclame le remboursement de 45 euro. Il expédie une copie du « ticket préjudice » et des preuves de paiement au département Relations clientèle de la STIB.

Il se passe plus de 30 jours. Monsieur D se plaint au médiateur de n'avoir pas reçu de réponse. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur s'informe auprès de la STIB. Celle-ci lui fait copie du courriel de réponse qu'elle avait expédié. Le médiateur constate une erreur d'adresse de courriel. Il en informe Monsieur D et lui fait un couper-coller de cette réponse de la STIB. Le département Relations clientèle confirmait que les Kiosk et Bootik ne font pas de remboursement. Les Bootik, mais pas les Kiosk, peuvent faire un nouveau chargement. Si Monsieur D désire un remboursement, il devra faire parvenir à la STIB le ticket préjudice original.

06017

Madame V a acheté une carte de 10 voyages à un automate de vente à Bockstael. Madame V n'a pas reçu la carte mais son compte a été débité. La STIB avait promis d'envoyer des formulaires de plainte. Madame V ne les a pas reçus. La plainte de Madame V est recevable.

La STIB rembourse. Elle laisse le choix entre une carte de 10 voyages ou une carte MoBIB chargée de 10 voyages.

06024

Monsieur C a acheté deux cartes Jump. Il a payé 25 euro et les cartes ne lui ont pas été délivrées. La plainte de Monsieur C est recevable.

Le médiateur constate que l'achat de Monsieur C est attesté tant par l'extrait de compte que par le listing de l'appareil GO de la station de métro Gare du Nord. L'enquête démontre que les cartes ont bien été délivrées.

Mais Monsieur C ne désirait pas acheter deux cartes de 10 voyages. Il voulait charger 20 trajets sur sa carte MoBIB pour un montant de 22,40 euro. Il savait que sa carte MoBIB était défectueuse mais il était persuadé d'avoir effectué la bonne manœuvre.

Le médiateur note que la défectuosité de la carte a eu pour conséquence que la connexion n'était pas stable. Dans un premier temps, la connexion aura été correcte, la carte aura été reconnue et l'écran aura montré le menu MoBIB.

Ensuite, la connexion a été interrompue, l'appareil GO n'a plus reconnu la carte MoBIB et l'écran des cartes Jump est apparu. Monsieur C a alors choisi deux cartes Jump de 10 voyages, il a confirmé son choix ainsi que le paiement de 25 euro correspondant à ces deux cartes.

Toutefois, persuadé d'avoir chargé 20 voyages sur sa carte MoBIB, Monsieur D n'a pas attendu les deux cartes de dix voyages. Un autre client en aura profité.

Le médiateur en conclut que la STIB ne peut pas être tenue pour responsable de l'utilisation d'une carte MoBIB défectueuse ou de transactions malencontreuses.

07010

Madame D se plaint des cartes MoBIB. Son employée a dû faire remplacer sa carte. L'employée est arrivée en retard au travail. Madame D elle-même, qui est titulaire d'un abonnement, constate que sa carte MoBIB n'est plus utilisable. Elle a dû acheter un ticket.

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

Parce qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Celui-ci propose à Madame D de se rendre d'abord dans une Bootik où l'on contrôlera l'état de la carte MoBIB et de reprendre contact ensuite.

07024

Suite à un changement de carte MoBIB, Monsieur D a perdu 5 places sur une recharge de 10. Il demande que la STIB le rembourse. La plainte n'est pas recevable.

Considérant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur en transmet une copie à la STIB. Le département Relations clientèle régularise en chargeant les 5 places sur la nouvelle carte MoBIB de Monsieur D. Monsieur D remercie.

08023

Constatant que sa carte MoBIB ne fonctionnait plus, Madame T a voulu y charger 20 voyages.

L'opération a échoué. En revanche, deux cartes Jump auraient été « délivrées » que Madame T n'a pas reçues et dont elle demande le remboursement sous forme de chargement sur sa carte MoBIB. Elle s'est rendue dans une Bootik où 10 voyages ont été chargés sur cette même carte.

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

Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

Néanmoins, le médiateur communique à Madame T un certain nombre d'informations concernant la carte MoBIB dont elle est titulaire. La STIB ne lui a pas délivré de duplicata de la carte MoBIB et ne l'a pas non plus échangée gratuitement. Il faut dès lors admettre que la carte fonctionne, d'autant plus qu'il a été possible d'y charger 10 voyages MoBIB le jour de l'incident et que Madame T n'a plus enregistré de dysfonctionnement depuis lors.

11006

Les amis italiens de Monsieur C ont acheté des cartes Jump pour visiter Bruxelles. L'une des cartes s'est arrêtée de fonctionner après cinq voyages. A la Bootik à laquelle les amis se sont finalement adressés, on leur a conseillé de remplir un formulaire et de le renvoyer gratuitement à la STIB dans l'enveloppe prévue à cet effet. On leur a expliqué que le remboursement serait envoyé par la Poste en Italie. Monsieur C trouve cette procédure disproportionnée. Il aurait fallu, d'après lui, remplacer la carte ou la rembourser. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur informe Monsieur C que son rapport annuel 2009 recommandait précisément de simplifier les procédures de remboursement. Il ajoute que, dans le cas présent, la STIB aurait pu accepter que la satisfaction du client valait bien le risque qu'elle aurait pris.

12001

Madame O a fait procéder au remplacement de sa carte MoBIB. Elle se plaint du fait que les 10 derniers voyages n'ont pas été rechargés sur sa nouvelle carte. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur se renseigne : le département Relations clientèle a bien reçu la plainte mais il doit d'abord diligenter des vérifications. Pour des raisons liées au respect de la vie privée, le département Relations clientèle n'a pas accès directement à toutes les données d'utilisation de la carte MoBIB qui sont nécessaires dans ce dossier. Madame O demande à consulter le dossier. Le département Relations clientèle reprend contact avec Madame O afin qu'elle puisse consulter le dossier dans les bureaux de la STIB. Madame O est satisfaite de cette proposition.

12007

Madame M a tenté d'acheter une carte de 10 voyages à un appareil GO, sans succès. Elle a ensuite fait un second essai pour une carte de 5 voyages, tout aussi vainement. Son compte en banque a toutefois été débité des sommes de 12,50 et 7,50 euro dont elle demande le remboursement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La plainte ne comporte rien de confidentiel. Le médiateur transmet au département Relations clientèle. La STIB envoie deux cartes de 10 voyages.

12011

Monsieur G est sans nouvelles de la STIB concernant une plainte relative aux grèves et deux demandes de remboursement d'un même ticket. Sa plainte est recevable. Le médiateur informe Monsieur G que, en ce qui concerne la carte d'un voyage, le département Relations clientèle examinera ce qui a empêché que la carte lui parvienne comme il l'avait proposé. Concernant les perturbations des 2 et 5 décembre, il s'agit d'une nouvelle plainte qui n'est pas encore recevable, faute d'introduction préalable à la STIB.

12025

Monsieur R a renvoyé une carte Jump défectueuse à la STIB pour remboursement. Sans nouvelles de la STIB, Monsieur R se tourne vers le médiateur. La plainte est recevable. Le département Relations clientèle adresse 7 cartes d'un voyage à Monsieur R.

12048

Madame R a acheté trois cartes de 10 voyages à un automate de vente de la station de métro Gare Centrale. Elle a reçu deux cartes mais son compte a été débité de trois fois 12,50 euro. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Constatant que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Celui-ci adresse une carte de 10 voyages à Madame R.

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

01008

Madame C se plaint du fait que l'oblitérateur a avalé sa carte MoBIB sur laquelle il restait cinq voyages. La STIB a refusé de l'indemniser. La plainte au médiateur est recevable. Le médiateur informe Madame C que la STIB lui fera un nouveau courriel et qu'elle l'indemniserà.

06029

Un mois s'est écoulé depuis que l'abonnement annuel de Madame H est resté "coincé" dans un oblitérateur. Elle n'a pas pu le récupérer aux objets trouvés comme annoncé. La plainte est recevable.

Le médiateur considère qu'un mois après la perte il n'y a pas d'autre solution que d'acheter un duplicata. Compte tenu des difficultés rencontrées par Madame H et conformément à sa demande, le médiateur propose que la STIB lui offre une carte de 10 voyages. La STIB se rend à cette proposition.

2.1.3. Incidents donnant lieu à surtaxe

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

2.1.3.1. Erreurs de la STIB ou du client

01007

Monsieur K se trouvait sans titre de transport à la station Kraainem. Il expose des circonstances qui, pense-t-il, devraient l'exonérer de la surtaxe. Il propose de payer le prix du billet et des frais administratifs éventuels. Si la STIB n'accepte pas cette proposition, il suggère de payer par mensualités de 25 euro.

Sa plainte est recevable.

Le médiateur vérifie chaque point de son récit en commençant par avertir Monsieur T que si l'infraction est établie, la STIB doit appliquer la surtaxe de 100 euro et ne pourra pas accepter de s'en tenir au prix du billet.

En ce qui concerne les arguments que Monsieur K présente en vue de s'exonérer de la surtaxe, le médiateur relève que le plaignant débarquait d'un bus De Lijn à Meiser à 16h00 pour prendre un tram 23 et changer pour le métro à Montgomery. Le contrôle a eu lieu à Kraainem à 17h35 selon le procès-verbal. Le plaignant expose qu'il disposait de deux moyens de paiement. Il avait un billet de 50 euro et une carte de banque. Il a tenté en vain d'acquérir un titre de transport par ces moyens.

Il expose que l'automate de vente GO de Meiser présentait des défauts. L'écran marchait difficilement et le bouton de navigation ne marchait pas du tout. Vérification faite, les appareils GO de Meiser ne sont pas encore raccordés. Monsieur K a donc pu voir un appareil dont l'écran n'était certainement pas allumé. Par acquit de conscience, les statistiques de vente des appareils ont été vérifiées. Cet appareil n'a encore rien vendu.

Ensuite, il s'est adressé au conducteur du tram 23. Le conducteur n'est pas tenu au change de plus de 5 euro. Il en est de même des préposés aux points de vente Kiosk.

La suite se passe à Montgomery. Monsieur K expose que les appareils GO n'y acceptent que les billets de 20 euro. Or, aucun appareil GO n'accepte les billets, quel que soit leur montant. En revanche, ils acceptent les paiements par carte bancaire et Proton. Le médiateur souligne qu'à partir de là, la STIB doutera de l'argumentation de Monsieur K.

Monsieur K ajoute que le terminal du Kiosk était hors service. Le médiateur fait alors vérifier les statistiques de panne et de vente du terminal en cause. Il n'y a pas eu de panne et les ventes n'ont pas discontinué. Le médiateur remarque qu'il ne manque pas de commerçants dans la station Montgomery qui auraient volontiers échangé le billet de 50 euro.

Il conclut que la STIB ne pourra pas se rendre aux arguments de Monsieur K et que de son côté il n'avancera pas de proposition que la STIB ne pourrait pas accepter. Il suggère à Monsieur K de s'acquitter du montant de la surtaxe de 100 euro, quitte à demander à la STIB ou aux huissiers de pouvoir échelonner le paiement.

01009

Monsieur L se trouvait dans le métro sans titre de transport. Il demande l'indulgence. Il ne s'est pas encore plaint à la STIB. La plainte au médiateur est donc irrecevable.

Le médiateur lui indique la marche à suivre.

01018

Monsieur B demande de bien vouloir tenir compte de circonstances atténuantes dans un dossier d'infraction où il a présenté l'abonnement d'un tiers et encouru une surtaxe de 380 euro.

Il fait état de son statut de client fidèle et communique une décision du tribunal désignant un médiateur de dettes. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur B ne conteste pas l'infraction. Cependant, il expose que des circonstances devraient l'exonérer de la surtaxe.

Il ressort du dossier communiqué par la STIB au médiateur qu'outre la surtaxe de 380 euro, la STIB lui réclame encore 100 euro pour une infraction de 2009 et 200 euro pour une infraction de 2010. Ces montants sont ceux des tarifs pour une première infraction (100 €), pour une deuxième infraction en moins de 24 mois (200 €) et pour la présentation de l'abonnement d'un tiers (380 €).

Le médiateur souligne que l'accumulation des infractions exclut l'indulgence à l'égard du contrevenant et que Monsieur B aurait pu éviter de s'en prendre au contrôleur en le menaçant verbalement de représailles.

Néanmoins, il ajoute que la STIB pourrait envisager de revoir sa position si Monsieur B disposait d'un abonnement annuel. Compte tenu de sa situation, il suggère à Monsieur B de se rapprocher des services sociaux de sa commune et de demander au Médiateur de dettes de prendre contact avec les huissiers mandatés par la STIB.

Monsieur B répond. Le médiateur ne livre aucun commentaire sur sa narration d'un incident avec le contrôleur assermenté mais constate que cet incident ne va pas dans le sens d'un accord amiable avec la STIB.

Le médiateur rappelle qu'en ce qui concerne les surtaxes que la STIB réclame par voie d'huissier, il a fait part à Monsieur B de deux suggestions. La première était de se procurer un abonnement annuel aux meilleures conditions. La seconde l'incitait à demander au Médiateur de dettes de prendre contact de toute urgence avec les huissiers mandatés par la STIB.

Il ajoute qu'il est vrai que la Mutuelle intervient dans l'obtention d'un statut qui permet d'obtenir un tarif réduit de l'abonnement. Il insiste sur le fait qu'à défaut d'abonnement, Monsieur B doit acquérir un titre de transport pour couvrir chacun de ses déplacements en transport en commun. Une situation financière difficile n'exonère pas de l'obligation de présenter un titre de transport valable.

Le médiateur ne pourra pas s'opposer aux poursuites de la STIB si les surtaxes restent impayées.

02010

Monsieur H conteste une surtaxe. Il a pointé sa carte mais le voyage n'a pas été imprimé.

Il ajoute que son nom a été mal orthographié sur le procès-verbal et conteste le lieu et l'heure de la verbalisation. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que selon le procès-verbal du contrôleur assermenté, dressé le 2 décembre 2010 à 18h03 sur le réseau métro à la station Merode, Monsieur H a présenté une « carte multiple non pointée ». Il mentionne ensuite le numéro de référence STIB.

Il remarque que Monsieur H conteste le lieu et l'heure, mais n'indique pas d'autre heure et qu'il confirme avoir pris le métro à la station Maelbeek. Monsieur H ne conteste pas la date mais il indique que le verbalisant a mal orthographié son patronyme. Le médiateur observe que les coordonnées de Monsieur H ont été relevées d'après sa carte d'identité et que le courrier de la STIB lui est bien parvenu. Il n'y a dès lors pas matière à douter de l'identité de la personne à qui le procès-verbal s'adresse.

Le médiateur remercie son interlocuteur de lui avoir fait parvenir une copie de la carte de 10 voyages dont le numéro correspond à celui relevé au procès-verbal du contrôleur. Selon la carte, l'oblitération imprimée le 22 novembre à 12h00 laissait un reliquat de 5 voyages. La carte laisse ensuite une ligne vide correspondant à une oblitération qui ne s'est pas imprimée. Après ce blanc, la ligne suivante montre une oblitération du 2 décembre à 22h12 laissant un solde de 3 voyages.

D'après Monsieur H, la ligne vide correspondrait à une oblitération du 2 décembre 2010 à la station Maelbeek. La vérification des listings montre bien que l'oblitération en question s'est faite à Maelbeek. En revanche, le médiateur regrette de constater que cette oblitération date du 24 novembre à 22h12. Cette circonstance exclut que le médiateur puisse proposer à la STIB de renoncer à l'application de la surtaxe de 100 euro.

02053

Monsieur L a encouru deux incidents de perception en quelques mois. Dans les deux cas il voyageait avec un titre non oblitéré. Il conteste le second incident pour lequel la STIB lui réclame 200 euro.

Entre la station gare du Nord et la station Rogier il se serait trouvé dans l'impossibilité d'accéder à la pointeuse du fait de l'affluence dans le tram. La plainte est recevable.

Rapport annuel 2011 du médiateur auprès de la STIB

Le médiateur répond à Monsieur L qu'il devait pointer sa carte à la station Gare du Nord avant de passer en zone contrôlée. En conséquence, la plainte de Monsieur L, quoique recevable, est non fondée.

02062

Ne sachant pas que c'est interdit, Monsieur D a payé son titre de transport avec la carte MoBIB de son épouse. Il s'est fait contrôler et la STIB lui réclame une surtaxe de 380 euro qui correspond à l'utilisation de l'abonnement d'un tiers. Madame D conteste la surtaxe. Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame D que sa plainte n'est pas fondée. En effet, la carte MoBIB est personnelle. Au verso de la carte, on peut lire que : *"Cette carte est strictement personnelle"*. Ce texte, qui fait référence aux "conditions générales", s'achève par la phrase : *"Tout abus sera sanctionné."*

Le médiateur précise qu'à cet égard, l'époux – ou tout autre membre de la famille – est bien un tiers. Il va de soi que la STIB ne pourrait admettre qu'une seule carte MoBIB serve à plusieurs personnes, dès lors que cette carte se paye 5 euro, qu'elle peut porter les abonnements personnels et qu'elle permet de bénéficier d'un tarif réduit.

Il n'y a donc pas lieu de s'étonner des sanctions sous la forme d'une surtaxe et de la confiscation de la carte MoBIB.

Le montant de la surtaxe est déterminé par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs et est actuellement de 380 euro.

Madame D précise que les quatre personnes qui composent le ménage disposent d'une carte MoBIB. Le médiateur constate que cet élément n'enlève rien à l'infraction. Toutefois, il pourrait inciter la STIB à un geste commercial.

Le Directeur de la Sécurité adresse finalement une lettre à Madame D.

Il constate que l'infraction est établie. Cependant, Madame D et ses enfants sont tous trois titulaires d'un abonnement chargé sur une carte MoBIB et au moment des faits Monsieur D était titulaire d'une carte MoBIB chargée d'un contrat de 10 places non-épuisées. Dès lors, la STIB tient compte de la bonne foi de Monsieur D et accepte, à titre exceptionnel, de limiter la surtaxe aux dix euro réclamés au titulaire d'un abonnement qui n'a pas pu l'exhiber au moment du contrôle.

02070

Monsieur O n'a pas pu présenter son titre de transport au moment du contrôle parce qu'il l'avait égaré. L'agent l'a verbalisé. Son épouse, Madame V, conteste l'infraction.

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

Le médiateur attire l'attention de Madame V sur l'obligation de présenter un titre de transport valable.

Si le client ne présente pas un titre de transport, quelle qu'en soit la raison, le contrôleur constate cette infraction et la STIB applique la surtaxe fixée par les tarifs.

Le médiateur ajoute qu'il est regrettable que Monsieur O ait perdu son ticket. Il n'en reste pas moins que, sur la base des informations fournies par Madame V, il n'y a pas lieu à contester l'infraction. Madame V qui n'est pas satisfaite de la réponse de la STIB revient chez le médiateur. Sa nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur rappelle à Madame V qu'il lui avait déjà indiqué, dans la réponse à sa première plainte qu'il n'y avait pas lieu de contester l'infraction. Il précise qu'il ne suffit pas d'avoir acheté une carte. Il faut l'oblitérer et la montrer au contrôleur.

Celui-ci n'a pas pour mission d'écouter des explications. Peu importe que la carte soit perdue en tirant un mouchoir. Le voyageur reste responsable de montrer la carte au contrôleur et de payer la surtaxe s'il n'a pas été en mesure de satisfaire à cette obligation. Le constat de l'infraction n'implique aucune mise en doute de la bonne foi ou de l'honnêteté du voyageur. Pour autant, ni la bonne foi ni l'honnêteté n'exonèrent de la surtaxe.

Il ajoute qu'il va de soi que les surtaxes ne sont pas réservées à l'une ou l'autre nationalité et que, en revanche, aucune nationalité n'est exonérée. Rien n'autorise Madame V à affirmer ou même à supposer que le contrôleur ou la STIB orienteraient les contrôles vers certaines personnes en particulier. Quant à l'« air raciste » du contrôleur ou au « comportement raciste et froid » de la STIB, ou encore à l'« abus de pouvoir », le médiateur espère qu'il s'agit d'expressions qui ont échappé à Madame V et qu'elle regrette sans doute. Elles sont inadéquates et n'apportent rien à la défense des intérêts de Monsieur O.

Le médiateur conclut qu'il manque d'arguments et qu'il ne fera aucune proposition. Il suggère à Madame V de s'acquitter de la surtaxe dans les délais.

03028

Un centre de santé mentale prend contact avec le médiateur concernant une personne mineure, titulaire d'un abonnement STIB, qui a exhibé l'abonnement d'un tiers lors d'un contrôle.

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

Tenant compte de la situation, le service de gestion administrative des infractions accepte exceptionnellement de réduire le montant de la surtaxe à 10 euro.

03032

Madame G et son ami n'ont pas pu valider leur titre de transport à bord du bus. Ils se sont fait verbaliser. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation il leur est conseillé de s'adresser au service des infractions de la STIB.

03038

La fille de Madame W s'est fait verbaliser parce qu'elle n'avait pas validé sa carte MoBIB sur laquelle un abonnement annuel valable jusqu'en 2012 n'était pas chargé.

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

Hors médiation Madame W est avisée que la STIB accepte de s'en tenir au paiement de 10 euro et que l'obligation de valider la carte à chaque voyage est une obligation légale.

03049

Madame D refuse de payer la surtaxe de 10 euro qui est réclamée à son fils pour avoir voyagé avec un abonnement périmé. Elle adresse au médiateur la preuve du paiement de 102 euro relative à l'abonnement scolaire de son fils. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur conseille à Madame D de s'adresser au service de gestion administrative des infractions de la STIB auquel il transmet d'ores et déjà copie de la plainte. Le service des infractions informe Madame D qu'il classe l'incident.

04002

Suite à l'incendie d'une cabine de signalisation, Madame F a pris le métro sans payer, suivant en cela les indications de la SNCB. Les contrôleurs de la STIB ont néanmoins dressé procès-verbal « sans titre de transport ». Comme Madame F ne s'est pas encore plainte à la STIB, sa plainte au médiateur n'est pas recevable.

Avec l'accord de Madame F, le médiateur transmet sa plainte vers la STIB.

Le service de gestion administrative des infractions informe la plaignante qu'il classe l'incident

04014

Le fils mineur de Monsieur S voyageait sans titre de transport valable. Monsieur S expose que le garçon est pensionnaire et qu'il ne prend les transports en commun que très rarement. Il avait bien une carte de 10 voyages mais elle était pliée. Il était persuadé que la carte était oblitérée bien qu'il se souvienne que l'oblitérateur avait fait un « drôle de bruit ». Monsieur S trouve que la surtaxe de 100 euro est disproportionnée. La plainte est recevable.

Le médiateur s'attache à dédramatiser la situation. Il ne s'agit pas d'une amende. L'affaire n'a rien de pénal. C'est une surtaxe. Le contrôleur assermenté dresse le procès-verbal, constatant qu'un voyageur se trouve sans titre de transport valable. Les voyageurs mineurs n'échappent pas au contrôle. Ici, il s'agit d'une "carte multiple non pointée". Le procès-verbal note le fait, la date, l'heure et le lieu, ainsi que l'identité du voyageur, pas ses explications éventuelles. L'intéressé pourra faire valoir ses observations ensuite au service de gestion administrative des infractions.

Le médiateur informe Monsieur S que la STIB réfutera l'argument selon lequel le jeune garçon n'a pas l'habitude du transport public à Bruxelles. En effet, la STIB informe complètement sur le mode opératoire des cartes. C'est ainsi que la carte porte bien la mention qu'il ne faut pas la plier. Ensuite, non seulement l'appareil a fait un "drôle de bruit" mais, en outre, il indique par des signaux visuels que la carte est refusée. Enfin, il n'y aura pas eu d'impression d'une oblitération sur la carte. Ce sont trois moyens d'avertir le voyageur qu'il n'a pas payé son voyage. Le voyageur a reçu un signal auditif et un signal visuel et enfin aucune oblitération n'est imprimée.

Le médiateur regrette que le garçon n'ait pas songé à s'adresser au conducteur, ce qu'il aurait probablement fait s'il était monté à bord du tram sans avoir de titre de transport.

Il ajoute que la rigueur de la procédure est là pour exclure l'arbitraire. Certes, elle n'empêche pas la prise en compte des situations exceptionnelles, mais ce n'est pas le cas en l'espèce. En conclusion, il suggère à Monsieur S de régler le montant de la surtaxe de son fils.

Remarque

Le montant de la surtaxe, de 100 euro, est élevé. Une surtaxe doit être dissuasive mais elle doit rester proportionnée. Dans son rapport annuel 2010, le médiateur recommande de diminuer le montant des surtaxes. En attendant, la STIB n'a pas le loisir de tenir compte de cas particuliers pour adapter les surtaxes car celles-ci sont déterminées par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs.

04028

Monsieur B se trouvait sans titre de transport à bord d'un véhicule de la STIB. Monsieur B a payé le montant de 100 euro. Cependant, Monsieur B estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il a reçu des documents en français alors qu'il est néerlandophone. Certes, à sa demande, la STIB lui a envoyé les documents en néerlandais. Mais Monsieur B s'étonne que la STIB n'ait pas allongé le délai de paiement. En outre, Monsieur B estime que la procédure de réclamation n'a pas été respectée. Monsieur B demande l'annulation de la surtaxe. La plainte de Monsieur B est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur B ne conteste pas l'infraction. Monsieur B se réfère (erronément) à la procédure des « amendes administratives » alors qu'il s'agit ici d'une surtaxe, c'est-à-dire d'une indemnité forfaitaire pour la gêne occasionnée. Quant au délai de paiement, la STIB l'avait allongé à 30 jours après la date de l'infraction.

Seul un « document d'informations utiles » avait été remis en français. Dès que le procès-verbal a été communiqué à Monsieur B en néerlandais, le dossier a été traité dans la même langue. Il n'y a aucune raison de rembourser la surtaxe.

04032

Madame B se trouvait sans titre de transport à bord d'un véhicule de la STIB. Mais Madame B venait de se faire agresser et délester de son sac à main. Madame B n'a pas encore adressé de plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur rappelle les coordonnées du service de Gestion administratives des infractions.

Il recommande à Madame B de joindre le procès-verbal d'audition par les services de police auxquels elle se sera adressée. Madame B expédie alors un procès-verbal d'audition daté du lendemain de la réponse du médiateur. C'est la deuxième infraction en moins de 24 mois. La STIB est néanmoins disposée à abandonner la surtaxe de 200 euro si Madame B achète un abonnement avant une date limite.

04038

Monsieur D intervient pour un collègue qui se trouvait sans titre de transport à bord d'un véhicule de la STIB. La plainte n'est pas recevable du fait que Monsieur D n'a aucun intérêt personnel à agir. Monsieur D est informé de la marche à suivre.

05001

Monsieur B conteste le second procès-verbal qui lui a été adressé endéans les 24 mois. Monsieur B affirme qu'il ne se trouvait pas dans la zone contrôlée puisque le contrôle s'effectue « en extérieur aux portes automatiques de l'arrivée terminus du métro ». Selon Monsieur B, il n'a pas à être contrôlé et à présenter un titre de transport dans ces conditions. Monsieur B ajoute qu'il n'avait pas l'intention de prendre le métro. La plainte est recevable.

Le médiateur note que la STIB ne juge pas des intentions. Elle agit en fonction des faits. Le procès-verbal constate que Monsieur B se trouvait en « zone contrôlée » où il est interdit de se trouver sans titre de transport valable. Cette zone est clairement délimitée par des marques au sol et par des panneaux. Selon l'Arrêté du Gouvernement du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun, c'est « la zone faisant partie de l'infrastructure, délimitée par une signalisation claire et à l'intérieur de laquelle le public doit être en possession d'un titre de transport valable. » (Article 1er, 3°). Une personne qui se trouve dans cette zone est un « voyageur », au même titre que dans un véhicule de la STIB (article 1er, 6°).

Pour contester le procès-verbal du contrôleur assermenté, il faudrait que Monsieur B apporte la preuve qu'il ne se trouvait pas dans la zone contrôlée.

Monsieur B ajoute qu'il a été « malmené » sans donner de précision. Les contrôleurs ont fait appel aux forces de police, selon la procédure normale lorsque le voyageur refuse de décliner son identité.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur B sur l'article 5 de l'Arrêté du 13 décembre 2007 : « Le public est tenu de s'identifier à l'aide d'une pièce d'identité valable lorsque le personnel de contrôle en fait la demande. »

Le médiateur manque d'arguments qui puissent convaincre la STIB. Il est vraisemblable que celle-ci poursuivra le recouvrement de sa créance devant les tribunaux. Faute d'argument, Monsieur G devrait choisir d'éviter les frais de procédure en s'acquittant au plus tôt du montant de sa dette.

05002

Madame L se trouvait sans titre de transport. Elle refuse de payer la surtaxe. Madame L ne disposait pas d'autre moyen de paiement qu'une carte de crédit et des billets. Les appareils de vente n'acceptent ni les billets ni les cartes de crédit. La plainte est recevable.

Ayant constaté le dépassement du délai de 30 jours imparti pour faire valoir des observations, la STIB a transmis aux huissiers pour recouvrement. Le médiateur note que Madame L ne conteste pas l'infraction mais qu'elle fait état de circonstances qui, selon elle, devraient l'exonérer de la surtaxe de 100 euro que cette infraction entraîne.

Madame L a exposé à la STIB que, voulant prendre le métro à la station Madou vers 19h, elle comptait se procurer une carte de 10 voyages comme elle le fait d'habitude. Dans cette station et à cette heure, il n'y a pas d'autre moyen d'acheter un titre de transport qu'en se servant des automates de vente GO. Mais ces automates n'acceptent ni les billets ni les cartes de crédit. Madame G n'ayant ni monnaie ni carte bancaire, elle a voyagé sans payer. Madame G écrit qu'il est « anormal que les cartes VISA ne soient pas acceptées ».

À l'appui de sa bonne foi, Madame G fait copie au médiateur de 7 cartes de 10 voyages qui ont été utilisées entre le 27 novembre 2010 et le 22 février 2011. Le médiateur observe qu'il n'y a pas de carte couvrant le jour de l'incident. Il n'en tire aucune conclusion hâtive et ajoute que la STIB n'a pas à juger de sa bonne foi mais qu'elle doit se borner à prendre acte du fait qui entraîne la surtaxe.

Le médiateur observe également que les cartes VISA sont des cartes de crédit et que le commerçant supporte une partie du coût du crédit. Rien n'oblige un commerçant à accepter une carte de crédit. La carte de crédit n'est pas équivalente à une carte bancaire ou encore moins à un portefeuille électronique tel que Moneo en France ou Proton en Belgique.

Madame G avait d'autres choix que celui de voyager sans billet. Outre la possibilité de ne pas voyager du tout, Madame G pouvait rejoindre à pied la station Arts-Loi qui se trouve à moins de 4 minutes et qui offre un point de vente Kiosk ouvert jusqu'à 21h30. Les Kiosk des stations Porte de Namur et Louise sont également ouverts jusqu'à 21h30 et ces trois points de vente acceptent les cartes VISA et les billets de 5 euro.

Le médiateur comprend bien que la hâte ou la précipitation puisse amener à voyager sans titre de transport, quitte à prendre le risque d'un contrôle. Toutefois, le contrôle ayant eu lieu, il manque d'arguments pour amener la STIB à renoncer à l'application de la surtaxe.

05005

Madame H expose qu'elle prenait le tram pour la première fois. Elle se rendait de la Bourse à Bruxelles-Midi. Madame H n'a pas trouvé le moyen de se procurer un titre de transport. Elle a néanmoins pris le tram. Le contrôleur a constaté qu'elle se trouvait sans titre de transport.

Ensuite, Madame H a perdu le document d' « informations utiles » remis par le contrôleur. De ce fait, elle ne sait pas comment faire valoir ses observations à la STIB. Le médiateur lui indique l'adresse infractions@stib.irisnet.be et il l'informe que la plainte au médiateur n'est pas recevable lorsqu'il n'y a pas eu de plainte préalable auprès de la STIB. Madame H pourra se tourner vers le médiateur si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction ou après 30 jours sans réponse. Le médiateur rappelle qu'il n'a pas de pouvoir suspensif. Madame H s'adresse au service de gestion administrative des infractions, qui maintient sa décision et en informe le médiateur.

Afin d'éviter tout malentendu, le médiateur informe Madame H qu'elle seule peut saisir le médiateur et rendre ainsi son dossier recevable.

05011

Monsieur V s'est fait verbaliser sans titre de transport à la sortie de la station de métro gare du Midi. Il avait jeté son ticket. Sa plainte est recevable.

Monsieur V ne conteste pas le fait qu'il n'a pas exhibé de titre de transport mais affirme que la prise en considération des circonstances, à savoir le fait qu'il ait jeté son ticket dans une poubelle avant de sortir de la station, devrait aboutir à l'annulation de l'amende.

Le médiateur commence par préciser qu'il s'agit non pas d'une amende mais d'une surtaxe. Il rappelle qu'il est interdit de se trouver dans un véhicule ou dans la zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable.

Il ajoute que dans sa réponse du 9 mai, la STIB rappelle le texte imprimé sur les cartes, précisant qu'elles doivent être conservées jusqu'à la sortie du véhicule ou de la station. Il ajoute encore que l'attitude du personnel de contrôle était tout à fait conforme. Il conclut qu'il manque donc d'arguments qui puissent convaincre la STIB de classer le dossier.

05015

En tant que « voyageur sans argent » Madame U était redevable d'un montant de 4 euro à la STIB. Ce montant n'a pas été payé dans les délais. Madame U devait alors une surtaxe de 84 euro. Madame U conteste cette surtaxe, non seulement pour ce qui est du montant mais encore parce que la STIB a d'abord écrit ailleurs qu'à son adresse actuelle. La plainte de Madame U est recevable. Le médiateur rappelle que le montant de 4 euro est celui payé dans les délais par le voyageur « sans argent » qui, au moment du voyage, s'est présenté spontanément au conducteur. Il note que Madame U n'a pas payé les 4 euro dans les délais. Madame U indique qu'elle avait perdu le formulaire, ce dont la STIB n'est évidemment pas responsable. Le montant dû devenait automatiquement, par dépassement du délai, 84 euro. La question de l'adresse n'est pour rien dans le montant qui lui a été réclamé. Il n'y a pas lieu de s'étonner que la STIB ait d'abord écrit à l'ancienne adresse de Madame U. C'est cette adresse que Madame U avait communiquée au conducteur et que celui-ci a relevée sur la carte d'identité. À ce stade, la STIB ne fait pas d'autre recherche. En revanche, les huissiers trouvent la nouvelle adresse. Le médiateur conclut que c'est à bon droit que 84 euro ont été réclamés à Madame U et qu'elle a bien fait de s'en acquitter. Quoique recevable, la plainte n'est pas fondée.

05024 (voir 201006047).

Lors d'un contrôle intervenu en 2010, Monsieur J avait présenté une carte qui n'était pas oblitérée. Il contestait la surtaxe en invoquant le fait que l'oblitérateur utilisé était défectueux. Sa plainte était recevable. Il n'avait pas obtenu satisfaction. Il revient à la charge. Le médiateur informe Monsieur J que le dossier de médiation a été clôturé en juillet 2010. La question des défauts des machines a été traitée. Il a été démontré que les machines en question n'étaient pas défectueuses. Le médiateur rappelle qu'il n'a pas à donner suite aux éventuelles réclamations ultérieures du plaignant pour les mêmes faits. Monsieur J reste libre de s'adresser aux tribunaux.

05030

Madame W a prêté sa carte MoBIB à sa fille qui avait oublié son abonnement. La jeune fille a pointé la carte de sa maman et s'est fait verbaliser. Madame W conteste la surtaxe. Madame W est persuadée qu'une carte MoBIB peut être traitée comme une « carte de tram », c'est-à-dire qu'elle serait cessible. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur informe cependant d'ores et déjà Madame W qu'elle fait erreur en ce qui concerne l'interprétation du règlement sur les cartes MoBIB. La carte MoBIB est strictement personnelle, quels que soit les titres de transport qui y sont chargés. Selon le tarif, l'usage de la carte MoBIB d'un tiers est sanctionné d'une surtaxe de 380 euro.

05032

Monsieur M conteste une surtaxe. Sa plainte est recevable. Le médiateur retient que Monsieur M a voyagé le 18 mai avec un abonnement mensuel prenant cours le 18 avril et qui expirait par conséquent le 17 mai. Cet abonnement n'était donc plus valable. Le 18 mai, Monsieur M a présenté la carte MoBIB à un appareil valideur qui l'a refusée. Monsieur M a néanmoins poursuivi son voyage. Monsieur M considère que la STIB a manqué à son devoir d'information. Il apparaît au contraire que la STIB est allée bien au-delà de son devoir strict. En effet, d'une part il va de soi qu'un abonnement mensuel n'est plus valable après le délai d'un mois ; d'autre part le valideur a dûment informé, par signal sonore et visuel, que la carte n'était plus acceptée. En outre, il suffit d'enfoncer la touche info de l'appareil pour obtenir toutes les informations sur la validité des titres de transport que la carte contient. Le médiateur ajoute qu'il est concevable que Monsieur M se soit trompé, mais la faute n'en incombe pas à la STIB et l'erreur n'exonère pas de la surtaxe. Le médiateur suggère à Monsieur M de s'acquitter de la surtaxe dans les délais.

06007

Madame L conteste une surtaxe de 380 euro pour avoir utilisé l'abonnement d'un tiers. Sa plainte est recevable.

Le rapport du contrôleur, dont la teneur a été communiquée au médiateur, indique que Madame L a présenté l'abonnement de son amie. Le médiateur observe que Madame L aurait mieux fait d'admettre qu'elle n'avait pas de titre de transport, ce qui ne lui aurait coûté que 100 euro. En montrant l'abonnement de son amie, elle a utilisé l'abonnement d'une autre personne. Cette infraction donne lieu à la surtaxe de 380 euro.

En outre, selon le rapport, Madame L a décliné deux identités différentes. C'est ce qui a conduit à faire appel à la Police pour établir son identité.

L'abonnement ait été confisqué à titre de preuve, comme c'est la règle. L'amie de Madame L pourra se procurer un duplicata au prix de 10 euro.

La STIB a traité le dossier selon la norme et le médiateur ne possède aucun argument. Il informe toutefois Madame L qu'elle a la possibilité de demander un plan de paiement.

06021

Madame T conteste un procès-verbal. Elle se trouvait à bord d'un tram de la ligne 25. Elle n'a pas eu le temps de pointer sa carte. Le service de gestion des infractions lui répond qu'elle devait pointer immédiatement. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que le procès-verbal ne qualifie pas correctement l'infraction. Il ne s'agit pas d'une carte d'un voyage, mais bien d'une carte de cinq voyages qui n'avait pas été oblitérée pour le déplacement en cours. La STIB informe Madame T que le procès-verbal est classé sans suite.

06025

Monsieur M conteste une surtaxe. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Monsieur M se plaint à la STIB et celle-ci maintient sa décision. Monsieur M paye la surtaxe et en informe le médiateur.

06027

Monsieur E conteste la surtaxe qui lui a été infligée sur présentation d'un abonnement mensuel périmé. Sa plainte est recevable.

Le médiateur note que Monsieur E ne conteste pas l'infraction et qu'il a réglé le montant de la surtaxe de 100 euro.

Il relève que Monsieur E fait état de circonstances qui devraient l'exonérer : d'autres personnes qui se seraient trouvées dans la même situation auraient échappé au contrôle.

Après vérification, il se confirme qu'il n'a été dressé qu'un seul procès-verbal au même moment.

Le médiateur conclut qu'il va de soi que les personnes contrôlées ne peuvent pas se prévaloir du fait que d'autres ne l'ont pas été et qu'il ne fera par conséquent pas de proposition dans ce sens, faute d'arguments.

06036

La fille de Monsieur et Madame B s'est fait verbaliser alors qu'elle accompagnait une condisciple sur le quai d'une station. Elle se trouvait sans titre de transport dans la « zone contrôlée ». Les parents estiment qu'il n'y a pas lieu d'appliquer la surtaxe de 100 euro puisqu'elle n'avait pas l'intention de voyager. La plainte de Monsieur et Madame B est recevable.

Le médiateur note que Monsieur et Madame B ne contestent pas l'infraction mais qu'ils font état de circonstances qui, selon eux, exonèreraient de la surtaxe de 100 euro.

Il précise que l'infraction réside dans le fait de se trouver en « zone contrôlée » sans titre de transport valable, la bonne foi de la jeune fille n'étant absolument pas mise en doute. Cependant, ni la bonne foi ni la distraction n'exonèrent de la surtaxe.

C'est aussi une question d'équité. Il n'existe pas d'exemple où un plaignant ait obtenu satisfaction dans un cas semblable.

Le médiateur convient que le montant de la surtaxe est élevé. Il recommande d'ailleurs, dans son rapport annuel 2010, de revoir les montants des surtaxes en général.

07015

Monsieur E conteste la surtaxe qui lui a été infligée en suite d'un contrôle des titres de transport. Il explique que sa carte était validée. La plainte est recevable.

Le médiateur demande le dossier en communication. Il relève que le contrôleur a constaté que Monsieur E a validé, comme Monsieur E l'écrit lui-même dans la lettre de contestation, « au moment du contrôle ». Il ajoute que les agents de contrôle font toujours en sorte que les clients aient eu le temps de valider. Dès que le contrôle a débuté, il est trop tard. Le médiateur suggère à Monsieur E de s'en tenir aux délais que la lettre de la STIB impose pour régler les 100 euro.

07016

Madame C voyageait avec une carte d'un voyage non oblitérée. Elle conteste la surtaxe en invoquant sa bonne foi. Elle avait acheté la carte au conducteur et elle était persuadée que ce dernier oblitére lui-même. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

08006

Madame C conteste une infraction. La carte qu'elle a présentée au contrôleur était, d'après elle, non oblitérée pour des raisons techniques. La plainte est recevable.

Le médiateur répond qu'une affirmation sans preuve ne suffit pas pour mettre en doute le procès-verbal dressé par un agent assermenté. Madame C aurait pu demander un plan de paiement. Mais, Madame C ayant payé entretemps, il n'y a plus lieu d'accorder un tel plan.

10006

Monsieur Z proteste contre un procès-verbal dressé à son encontre. Selon le procès-verbal, Monsieur Z se trouvait sans titre de transport à bord d'un véhicule de la STIB. Monsieur Z expose qu'il est abonné et qu'il l'est depuis plusieurs années. À l'heure du procès-verbal, il se trouvait chez lui. Un tiers aura usurpé son identité. Monsieur Z a déposé une plainte au commissariat de police de son quartier.

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

Le médiateur informe Monsieur Z qu'il a déjà fait une première enquête auprès de la STIB. Aucun abonnement n'a été souscrit au nom de Monsieur Z et la base de données des clients ne le connaît pas. Le médiateur propose que Monsieur Z lui communique son numéro de client et si possible un scan de son abonnement.

La réponse de Monsieur Z révèle que son patronyme est différent de celui qu'il a donné dans ses courriels. Monsieur Z est titulaire d'un abonnement « S ».

Par ailleurs, il y a discordance entre les données reprises sur le procès-verbal et celles figurant sur la déclaration d'usurpation d'identité faite à la police. Le service de gestion des infractions classe l'affaire.

10009

Monsieur H s'est fait contrôler. Son titre de transport n'était pas valablement oblitéré. Il est cependant certain d'avoir validé. Il affirme que l'oblitérateur était défectueux mais qu'il ne s'en était pas rendu compte. Le service de contrôle répond que le client est responsable de l'oblitération de son titre et que rien n'empêche de valider une seconde fois si l'on doute. La réponse de la STIB ne satisfait pas.

Sa plainte est recevable.

Monsieur H est persuadé qu'il n'y a aucun moyen de vérifier qu'une validation a bien eu lieu et que, donc, en cas de doute, le client est amené à pointer une deuxième fois. Dès lors, un deuxième voyage est déduit du solde de la carte.

Le médiateur le détrompe. En effet, pour valider un second voyage il faut actionner la touche « + » qui se trouve en bas à gauche du valideur. En outre, la touche info, à droite du valideur, permet de contrôler le solde de la carte.

En cas de contact prolongé entre la carte et le valideur la mention « déjà validé » apparaît. En conséquence, bien que la plainte soit recevable, elle n'est pas fondée.

10024

Monsieur C voyageait sans titre de transport valable. Monsieur C ignorait que son abonnement était périmé. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

L'argument selon lequel Monsieur C ignorait que son abonnement n'était plus valable suscite deux observations.

La première est que l'abonnement doit être « validé » à chaque utilisation.

Si le client tente de valider une carte non valide, l'appareil le signale. L'argument donne à penser que Monsieur C ne valide pas sa carte. Le médiateur l'incite à valider à chaque voyage.

La deuxième observation concerne le fait que Monsieur C soit passé en Bootik la veille de l'incident pour renouveler son abonnement.

Il semble peu vraisemblable au médiateur que Monsieur C se soit présenté pour renouveler son abonnement en ignorant qu'il serait bientôt périmé.

Quoi qu'il en soit, il informe Monsieur C que le service de gestion administrative des infractions lui accorde le bénéfice du doute et l'avisera par lettre que le dossier d'infraction n'aura pas de suite.

Par ailleurs, il note que Monsieur C a acheté un abonnement annuel au prix plein de 478 euro quelques heures après le constat de l'infraction.

Or, dès le surlendemain, l'organisme mutualiste lui a délivré une attestation BIM, donnant droit à un abonnement annuel pour 79 euro.

Le médiateur suggère que Monsieur C se rende dans une Bootik pour demander le remboursement partiel de l'abonnement annuel et son remplacement par un abonnement BIM.

La STIB est fondée à déduire 10 euro de frais administratifs et un mois entamé d'utilisation (au prix de l'abonnement mensuel qui est de 45,50 euro). Le remboursement sera alors de 432,50 euro.

Il faudra présenter l'attestation BIM et remettre la carte MoBIB. Celle-ci sera également remboursée pour sa valeur résiduelle. Il est déduit 1 euro par année entamée. Une nouvelle carte MoBIB sera confectionnée pour 5 euro.

Ces dispositions sont conformes aux tarifs de la STIB publiés au Moniteur Belge.

10033

Monsieur P a voyagé avec une carte multiple non pointée. Il a contesté le procès-verbal.

La STIB a maintenu sa position. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que le procès-verbal fait état d'une "carte multiple non pointée" et que Monsieur P conteste l'infraction.

Le département de gestion administrative des infractions a recueilli le rapport du contrôleur. Selon le rapport de cet agent assermenté, le contrôle a débuté alors que Monsieur P était assis dans le bus. Le contrôleur lui a demandé de présenter son titre de transport alors que Monsieur P se levait. La carte n'était pas oblitérée pour le trajet en cours.

Le médiateur ajoute que, sans douter le moins du monde de la bonne foi du plaignant, il n'y a pas matière à contester l'infraction.

Monsieur P produit certes des cartes oblitérées mais les cartes ne sont pas personnelles. Elles ne permettent pas de contester le procès-verbal. La plainte n'est donc pas fondée.

10040

Monsieur R voyageait avec un titre de transport qui n'était pas oblitéré. Il paie la surtaxe mais signale que l'oblitérateur était en panne et que les portillons d'accès de la station Porte de Namur étaient ouverts au moment où il a entamé son trajet.

Le service de gestion des infractions répond qu'à l'heure de la constatation de l'infraction les quatre oblitérateurs de la station fonctionnaient correctement.

Monsieur R n'est pas d'accord. Sa plainte est recevable.

Le médiateur signale à Monsieur R que le fait que les portillons soient ouverts ne l'autorise pas à voyager sans valider son titre de transport.

La plainte n'est pas fondée.

10043

Monsieur V voyageait avec une carte de 10 voyages non-pointée. Mais il y avait beaucoup de voyageurs. Monsieur V a décidé de pointer plus tard. En outre, il fait état de sa bonne foi. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Monsieur V ne conteste pas l'infraction qui consistait à se trouver sans titre de transport valable. Le procès-verbal a correctement décrit la nature de cette infraction. Mais Monsieur V estime que les circonstances devraient l'exonérer de la surtaxe. Il n'en est rien. La STIB doit éviter de se laisser entraîner dans une discussion et elle a motivé sa décision en se conformant à la loi.

Celle-ci ne permet pas d'exception pour les clients fidèles et de bonne foi. Le médiateur est également obligé de tenir compte de la législation.

En conclusion, la plainte est recevable mais elle n'est pas fondée.

11003

Mademoiselle C a quitté son lieu de stage avec retard. Elle explique que, prise par le temps, elle a été contrainte d'emprunter le métro sans payer pour se rendre à un examen universitaire.

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

Le médiateur rassure Mademoiselle C. Le Pro Justitia sera envoyé à son adresse officielle.

11007

Madame B conteste la surtaxe qui a été infligée à son fils qui voyageait avec une carte MoBIB non rechargée.

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

11012

Lors d'un contrôle, Mademoiselle se trouvait sans titre de transport valable. La surtaxe est de 100 euro. Mademoiselle S en a payé 10, correspondant à la surtaxe due pour avoir oublié son abonnement.

Mademoiselle S expose qu'elle était certaine d'avoir renouvelé son abonnement mensuel à partir d'un automate de vente GO et que l'appareil valideur ne lui a pas signalé d'anomalie. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que Mademoiselle S avait bien été titulaire d'un abonnement mensuel mais que cet abonnement n'était plus valable depuis deux jours au moment du contrôle. Mademoiselle S a acquis un nouvel abonnement mensuel le lendemain du contrôle.

Les appareils valideurs indiquent très clairement si le titre est valable ou pas. S'il ne l'est pas, le client est averti simultanément par l'écran et par un avertissement sonore.

Les appareils de vente GO remettent un « ticket préjudice » lorsque le titre de transport est payé sans être délivré. Le client dispose donc d'une preuve et il peut régulariser en "Bootik" (agence commerciale de la STIB).

En conclusion, il n'y a pas d'argument pour contester la surtaxe de 100 euro et c'est à bon droit que la STIB en réclame le solde.

11016

Monsieur S, rentrant de voyage, s'étonne de recevoir à son adresse le procès-verbal d'une infraction commise par un tiers dont il ignore tout. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Cependant, le médiateur informe la STIB. Celle-ci écrit à Monsieur S que le dossier est classé et qu'il ne devra faire aucune démarche pour cela.

11021

Monsieur V voyageait avec une carte de 10 voyages qui n'était pas valablement oblitérée. Il invoque la distraction.

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

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au service de gestion administrative des infractions.

12003

Madame A conteste une surtaxe encourue par son fils. Ce dernier aurait été victime d'une usurpation d'identité.

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

12023

Monsieur T s'est fait verbaliser. Lors d'un contrôle, il a présenté une carte périmée depuis la veille.

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

Néanmoins le médiateur s'est renseigné auprès de la STIB. En suite du contrôle au cours duquel Monsieur T se trouvait "sans titre de transport", la STIB lui a notifié le procès-verbal. La STIB indiquait le délai de paiement et informait Monsieur T qu'il pouvait faire part de ses observations dans les 30 jours de l'infraction.

La STIB qui n'a pas reçu de paiement est donc fondée à réclamer sa créance par voie d'huissier.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur T sur le fait qu'en écrivant que la carte était épuisée depuis la veille, il ne plaide pas en sa faveur.

12051

Les parents de Monsieur G contestent un procès-verbal dressé par les contrôleurs de la STIB à l'encontre de leur fils. Ils affirment que ni l'endroit de la verbalisation, ni la signature du verbalisant ne correspondent. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Les plaignants pourront se tourner vers le médiateur si la réponse de la STIB ne leur donne pas satisfaction ou après 30 jours sans réponse.

12055

Lors d'un contrôle Monsieur P a présenté une carte MoBIB non validée et il a encouru une surtaxe de 100 euro. Il explique que sa carte MoBIB était chargée mais qu'aucun valideur de la station de métro Parc ne fonctionnait. Monsieur P a payé 100 euro dont il demande le remboursement. Sa plainte est recevable.

Le médiateur constate que le procès-verbal comporte outre le numéro de la carte MoBIB de Monsieur P la mention « carte d'un voyage non valable ». La surtaxe de 100 euro s'impose en l'absence d'un titre de transport valable.

La STIB a répondu aux multiples réclamations de Monsieur P. Ayant constaté que Monsieur P n'avait réglé que 50 euro, la STIB s'est adressée aux huissiers chargés du recouvrement de ses créances pour le solde. Monsieur P a versé les 50 euro manquants.

Le médiateur relève que Monsieur P fait état du dysfonctionnement de sa carte MoBIB pour réclamer le remboursement de la surtaxe et des titres de transport acquis depuis que la carte MoBIB était défectueuse.

Monsieur P indique au médiateur que lors du contrôle, sa carte MoBIB « était pourtant chargée avec un trajet valable ». Le médiateur l'informe que pour être valable un titre de transport doit être « validé ». Cette « validation » est une oblitération, ce qui implique que le titre ne pourra plus être utilisé ensuite pour un autre voyage.

Le titre n'a pas été validé, Monsieur P ne disposait donc pas d'un « trajet valable ».

Monsieur P fait état de circonstances qui devraient l'exonérer de la surtaxe. Il a tenté vainement de valider à la station Parc où aucun valideur ne fonctionnait. La STIB pourrait, d'après lui, vérifier ces tentatives infructueuses en utilisant sa base de données des voyages MoBIB ou encore les caméras de surveillance.

Les deux sont impossibles du fait que la STIB s'en tient aux lois sur le respect de la vie privée. De plus, la base de données n'a rien pu enregistrer si la carte n'a pas « dialogué » avec la borne de validation. Quant aux images de surveillance, leur conservation et leur utilisation sont régies en outre par les instructions et réquisitions du Parquet.

Le médiateur ne met absolument pas la bonne foi de Monsieur P en doute mais il lui rappelle les conditions de vente qui régissent le contrat.

2.7 La carte doit obligatoirement être validée à chaque montée ou correspondance sur véhicule ainsi qu'en station, à l'entrée et à la sortie de celle-ci.

L'utilisateur qui ne parvient pas à valider son titre de transport pour des raisons techniques doit acquérir un autre titre de transport pour effectuer son voyage. Il est invité à se rendre ensuite en BOOTIK pour que la STIB puisse lui rendre le service après-vente adéquat.

2.8 En cas de perte ou de détérioration de la carte MOBIB résultant d'un usage non conforme au mode d'emploi ou de négligence, la STIB s'engage à livrer, aux frais de l'utilisateur, une nouvelle carte sous forme d'une carte duplicata (selon la grille tarifaire en vigueur à cette date). Le coût d'un duplicata est actuellement de 10 euro selon l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs.

2.9 En cas de dysfonctionnement technique de la carte MOBIB dans les cinq premières années d'utilisation, la STIB s'engage à remplacer celle-ci sans frais pour l'utilisateur. Le remplacement de la carte au-delà de cette période est payant au prix fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990.

L'échange se fait sans frais et la STIB prend généralement en charge le titre de transport qu'il a fallu acquérir pour se rendre à la Bootik.

Il se trouve une Bootik à De Brouckère et une autre à la station Gare de l'Ouest.

Le médiateur ajoute que si une carte MoBIB est défectueuse, la STIB ne peut « rendre le service après-vente adéquat » que dans une Bootik.

Il conclut enfin qu'une carte MoBIB défectueuse ne donne droit ni à des indemnités, ni à circuler gratuitement et que le dossier ne comporte pas d'argument qui permette à Monsieur P de s'exonérer de la surtaxe ou de se faire rembourser des titres de transport.

2.1.3.2. Perte, vol, oubli

03011

Lors d'un contrôle, le fils de Madame C n'était pas en possession de son abonnement scolaire annuel. Il a encouru la surtaxe de 10 euro applicable dans ce cas. Madame C refuse de payer les 10 euro, en faisant état des désagréments que les clients de la STIB subissent, et contacte le médiateur. Sa plainte est recevable.

Le médiateur rappelle que dans l'exercice de sa mission, il est tenu au respect de la législation et constate que la STIB applique la surtaxe légale. Il ne proposera pas d'exception qui ne serait pas justifiée par les particularités du cas. Tous les clients de la STIB partagent les difficultés dont Madame C fait état. Cela n'exonère pas des surtaxes et le médiateur doit rester attentif à l'équité.

Le montant est certes élevé alors qu'il ne s'agit que d'une distraction d'un enfant. Le médiateur en est si conscient qu'il n'a pas hésité à recommander une réduction générale du montant des surtaxes. Il suggère à Madame C de régler au plus tôt le montant de la surtaxe, sachant que le délai de 10 jours est dépassé et que, si ce dépassement augmente, la STIB devra appliquer la disposition qui fixe alors la surtaxe à 100 euro au lieu de 10. Il ajoute qu'il n'est pas en mesure de s'opposer à l'accroissement automatique d'une surtaxe du fait du dépassement du délai de paiement.

05031

La fille de Madame K s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement. Il lui en aurait coûté 10 euro si ceux-ci avaient été payés dans les 10 jours. Mais Madame K n'a pas payé les 10 euro dans les délais. La surtaxe s'élève dès lors à 100 euro. Madame K conteste. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur rappelle à Madame K qu'il faut obligatoirement que les 10 euro soient payés dans le délai imparti sans quoi la surtaxe pleine est due.

07008

Madame V s'est fait verbaliser suite à l'oubli de son abonnement. La STIB lui réclame une surtaxe de 100 euro au lieu des 10 euro que cette infraction entraîne. Mais la plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Finalement, la surtaxe est réduite à 10 euro.

08001

Madame V a été contrainte de payer une surtaxe de 10 euro du fait que la carte MoBIB de son fils n'a pas pu être lue lors d'un contrôle. Madame V demande que la STIB rembourse la surtaxe de 10 euro. La plainte de Madame V est recevable.

Le médiateur constate que, selon le procès-verbal, le fils de Madame V se trouvait « sans titre de transport ». D'après Madame V, son fils aurait présenté une carte MoBIB.

Le médiateur remarque qu'il est accessoire de déterminer si la carte était ou non lisible, dès lors que le procès-verbal établit qu'elle n'a pas été présentée. Pour mettre en doute le procès-verbal d'un agent assermenté, il faut apporter une preuve au moins. Une affirmation sans preuve ne suffit pas. Certes, l'adolescent est titulaire d'un abonnement scolaire valable du 11 octobre 2010 au 10 octobre 2011. Ce n'est d'ailleurs pas l'objet de la surtaxe. Mais l'abonnement est un contrat qui comporte l'obligation de valider la carte à chaque utilisation et de la présenter aux contrôleurs. Un Arrêté du Gouvernement fixe le tarif de la surtaxe lorsqu'il n'a pas été satisfait à cette obligation, c'est-à-dire les 10 euro que Madame V a payés.

Si la carte est défectueuse sans présenter de détériorations visibles, la STIB l'échange gratuitement.

Si la carte est visiblement maltraitée, la STIB fournit un duplicata contre 10 euro. Le médiateur note que la carte n'a fait l'objet d'aucune demande d'échange ou de duplicata.

Le médiateur conclut que, bien que la plainte soit recevable, elle n'est pas fondée.

09001

C'est un service social qui intervient auprès du médiateur. Madame A circulait sans titre de transport sur la ligne 71. La surtaxe réclamée est de 100 euro. Madame A a payé 10 euro, qui est la surtaxe exigée dans le cas où un abonné circule sans son abonnement. Madame A serait titulaire d'un abonnement « mensuel S ». Le service social a pris contact avec le département de comptabilité de la STIB, où il a été constaté que personne, correspondant à l'identité de Madame A, ne se trouve dans la base de données des abonnements. Le service social n'a pas encore pu obtenir de Madame A qu'elle lui montre l'abonnement et il ne dispose pas de numéro de client.

Considérant que Madame A aura donné mandat au service social pour la représenter et que le service social s'est déjà adressé à la STIB, le médiateur donne la plainte pour recevable.

Vérification faite dans la base de données des abonnements, Madame A ne s'y trouve pas. En revanche, dans la base de données des clients, il se trouve une Madame A pour laquelle l'abonnement n'a pas pu être délivré faute de photo d'identité. La STIB n'a pas non plus reçu les 5 euro nécessaires pour créer la carte MoBIB. Selon la base de données des clients, Madame A n'a ni carte MoBIB ni abonnement. Accessoirement, le médiateur observe qu'il n'existe pas d'abonnement "S" mensuels. Tous les abonnements « S » sont annuels. Le médiateur encourage donc le service social à essayer de convaincre Madame A de payer les 100 euro.

Quelques jours plus tard, Madame A remet une copie de son abonnement. Il s'avère que Madame A avait communiqué une autre orthographe de son nom que celle qui figure sur l'abonnement. La STIB considère que son dossier est en ordre puisqu'elle a réglé les 10 euro. Cependant, la STIB constate que les dates de naissance ne concordent pas. Elle demande à Madame A de passer par une Bootik pour régulariser ses données.

Le médiateur insiste auprès du service social pour qu'il incite Madame A à effectuer cette démarche sans plus tarder.

09021

Madame B avait oublié son abonnement. La STIB l'a invitée à payer une surtaxe de 10 euro. Madame B a payé la surtaxe. Madame B se plaint du montant de la surtaxe. Elle expose des circonstances que la STIB n'a pas voulu prendre en compte : il y avait des travaux, Madame D avait fait une partie du trajet à pied et, s'étant aperçue de son oubli, elle n'avait plus le temps ni l'envie de le réparer.

Madame D estime que la réponse de la STIB ne tenait pas compte de ses arguments. En outre, Madame D pense que la STIB n'a pas pris la peine de vérifier qu'elle était titulaire d'un abonnement. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur prend bonne note du mécontentement de Madame B. Il informe Madame B que le service de gestion administrative des infractions a bien évidemment vérifié qu'elle était titulaire d'un abonnement. Sans quoi, la surtaxe eût été de 100 euro (pour une première infraction).

Certes, les surtaxes paraissent élevées à celui qui doit les payer. Cependant, elles doivent être suffisamment chères pour être dissuasives. Les surtaxes sont déterminées par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs. Dans son rapport 2010, le médiateur recommande cependant de réfléchir au barème des surtaxes.

Les obligations du voyageur ne se bornent pas à l'achat d'un titre de transport. Il doit présenter ce titre à toute réquisition des agents habilités de la STIB. La plainte n'est pas fondée.

10044

Monsieur K signale qu'au moment du contrôle sa fille s'est rendue compte que son abonnement annuel lui avait été volé. Elle s'est ensuite rendue en Bootik pour se procurer un duplicata au prix de 10 euro.

Elle n'a pas payé la surtaxe de 10 euro qui lui était réclamée par la STIB dans les temps, celle-ci est donc passée à 100 euro.

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

11017

Lors du contrôle, Madame V avait égaré son ticket. Elle expose que, rentrée à son domicile, elle a retrouvé sa carte d'un voyage dans la poussette de son bébé. La STIB a refusé de prendre en compte la copie d'une carte d'un voyage pour annuler l'infraction. La plainte de Madame V est recevable.

Le médiateur relève que, d'après le procès-verbal, Madame V voyageait sans titre de transport. Il note que, dans le cas d'un abonnement, la surtaxe est réduite à 10 euro si le détenteur présente le document et paie la surtaxe dans un délai de 10 jours.

Dans le cas des cartes d'un voyage, il n'existe pas de disposition équivalente. La carte n'est pas nominative. La surtaxe est bien de 100 euro. La plainte n'est pas fondée.

11020

Madame S se fait contrôler alors qu'elle s'est fait voler son abonnement la veille. Les agents de contrôle lui conseillent d'adresser la déclaration de vol au service de gestion des infractions. Le service de gestion des infractions informe Madame S qu'une déclaration de vol d'abonnement n'est pas un titre de transport et qu'ils maintiennent la surtaxe. Du fait que Madame S n'a pas payé dans les temps, la STIB transmet le dossier aux huissiers. La plainte de Madame S est recevable.

Le vol date du mois d'août et Madame S se plaint en novembre.

Le lendemain du vol, Madame S voyageait sans titre de transport à la station Hôtel des Monnaies. D'après le procès-verbal, l'identité de Madame S a été relevée sur base de sa carte d'identité. Le dispatching a confirmé au contrôleur que Madame S était titulaire d'un abonnement (mention BCO/ABON du procès-verbal).

Le mercredi suivant, Madame S déclare le vol de l'abonnement à la police de Tervuren.

Début septembre, la STIB invite Madame S à régler la surtaxe de 10 euro prévue par l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs. Le même jour, Madame S conteste par courriel à la STIB.

Le médiateur constate que l'attestation établie par la police mentionne uniquement le vol de l'abonnement alors que Madame S indique qu'il s'agit du vol de son portefeuille. Il suggère, pour échapper à cette ambiguïté, que Madame S précise si elle a déclaré le vol de son portefeuille qui contenait l'abonnement, la carte d'identité ainsi que d'autres documents. En cas de vol, Madame S aura dû renouveler les documents. Dans ce cas, il lui suffit d'indiquer la date de délivrance de sa nouvelle carte d'identité.

Selon Madame S, la surtaxe de 10 euro ne s'appliquerait qu'en cas d'oubli d'un abonnement. Madame S n'ignorant pas que son abonnement avait été volé, il ne s'agit pas d'un oubli. Elle a donc circulé sans titre de transport en toute connaissance de cause. Le vol de son abonnement ne l'autorisait pas à circuler sans titre de transport.

Au moment de la notification du procès-verbal, la STIB ne dispose pas de l'attestation de la police de Tervuren et doit donc considérer qu'il s'agit d'un oubli de l'abonnement. Madame S dispose de 10 jours pour payer la surtaxe de 10 euro. Au-delà, la surtaxe devient 100 euro.

Début septembre, la STIB répond à Madame S que la déclaration du vol d'un abonnement n'est pas un titre de transport. Elle maintient la surtaxe de 10 euro.

Madame S répond « qu'elle ne peut pas payer pour quelque chose dont la STIB est responsable. » Elle adresse copie de sa réponse au département Relations clientèle sans ajouter d'arguments supplémentaires.

Plus d'un mois après la notification du procès-verbal, Madame S paye 10 euro. La STIB transmet le dossier au bureau d'huissiers pour recouvrement du solde de 90 euro.

Madame S demande aux huissiers sur quelle base juridique la STIB réclame encore 90 euro. Elle ajoute que cela n'est « pas mentionné dans les conditions générales de la STIB. »

Le médiateur rappelle que les contrôleurs ont remis un document « informations utiles » qui l'informait. Pour mémoire, il est interdit de se trouver dans un véhicule ou une zone contrôlée sans être en possession d'un titre de transport valable. Le Gouvernement fixe le montant de la surtaxe.

Le médiateur ne peut pas suivre Madame S lorsqu'elle invoque la force majeure. Le vol qu'elle a subi ne justifie pas qu'elle circule sans titre de transport. Il ne peut pas plus suivre Madame S lorsqu'elle affirme que la STIB est responsable du vol. La STIB n'est pas même en charge de la police dans le métro, qui est une mission de la police fédérale. Il ajoute qu'il n'est pas permis de se faire justice soi-même.

Il comprend que madame S ait pu contester, mais constate que la plainte n'est pas fondée.

12006

Le fils de Madame D s'est fait verbaliser après s'être fait délester de son titre de transport. N'étant en possession que d'un billet de 50 euro, il n'a pas pu se procurer un titre de transport.

Il conteste de devoir payer une surtaxe de 200 euro. La plainte est recevable.

Le médiateur relève qu'il s'agit du second incident de perception advenu à son fils endéans les 24 mois. Le tarif fixe la surtaxe à 200 euro dans ce cas. Il note que, dans les deux dossiers, la même excuse du rendez-vous urgent est invoquée pour s'exonérer du paiement du titre de transport. Par ailleurs, une déclaration de vol de document ne constitue pas un titre de transport. La plainte n'est pas fondée.

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

Il n'y a aucune plainte en 2011 sous cette rubrique.

2.1.3.4. Contestation de la répétition des incidents

Il n'y a aucune plainte en 2011 sous cette rubrique.

2.1.3.5. Frais administratifs

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

2.1.3.6. Recouvrement des surtaxes

02001

Monsieur A s'adresse au médiateur par téléphone pour contester le dernier incident de perception dont le montant lui est réclamé par les huissiers chargés du recouvrement. Sa plainte n'est pas recevable.

Le médiateur demande le dossier en communication à la STIB. Monsieur A, qui n'a pas laissé ses coordonnées, ne se manifeste plus.

02021

Madame A se plaint du fait que la STIB lui réclame une surtaxe d'un montant de 289,80 euro alors qu'elle est titulaire d'un abonnement MoBIB depuis deux ans. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, Madame A est informée qu'il s'agit d'un incident de perception datant de 2007 qui donnait lieu à une surtaxe de 84 euro. La STIB le lui avait notifié et avait averti Madame A qu'elle transmettait aux huissiers pour recouvrement. Les huissiers ont adressé deux rappels à Madame A, respectivement les 4 et 19 octobre 2007. Ensuite, ils lui ont adressé une citation à comparaître.

Madame A a fait défaut à l'audience. Le jugement l'a condamnée aux frais en plus du principal de 84 euro. Les huissiers ont ensuite exécuté le jugement en lui expédiant leur lettre du 8 février 2011. Le médiateur regrette que, pour une surtaxe de 84 euro, Madame A se soit mise dans le cas d'avoir à payer un total de 289,80 euro.

Il ajoute qu'il ne peut ni entraver le cours de la Justice ni s'opposer à une décision de Justice. Même lorsque la plainte est recevable, il doit se dessaisir lorsque l'affaire est portée devant les Tribunaux. Il ne pourra plus intervenir dans cette affaire.

02035

Madame M consulte le médiateur pour le dossier d'infractions de sa famille qui totalise 16 incidents. Ces infractions ont fait l'objet de deux jugements. Le médiateur doit se dessaisir. Il ne peut ni s'opposer à une décision de Justice ni entraver le cours de la Justice. Le médiateur conseille à Madame M de prendre contact avec les huissiers en vue d'obtenir un plan de paiement pour les dossiers jugés. Pour les autres, le mieux est de payer avant que la STIB ne procède car les procédures entraînent des frais.

02050

Madame M demande de pouvoir s'acquitter d'une surtaxe de 100 euro en plusieurs mensualités. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02061

La STIB a réclamé 100 euro à Madame C pour une seconde infraction en moins de 24 mois. La surtaxe est en réalité de 200 euro. Madame C adresse un courrier à la STIB pour contester cette infraction. Sa plainte est recevable.

Madame C a déjà payé 100 euro mais le montant de 100 euro supplémentaire reste dû. Cependant, en suite de l'intervention du médiateur, la STIB accorde un délai supplémentaire avant de citer en justice.

02074

Un service de Justice de Proximité intervient auprès du médiateur en faveur de Monsieur O qui demande d'être dispensé du paiement d'une surtaxe de 100 euro pour avoir voyagé sans titre de transport. La plainte est recevable.

Le médiateur informe le service de Justice de Proximité du fait que l'argumentation de la STIB est solidement étayée et qu'il n'existe pas de raison qui permette d'exonérer Monsieur O du paiement de la surtaxe de 100 euro. Il informe également ce service que Monsieur O a obtenu un plan de paiement.

03027

Monsieur N demande de pouvoir s'acquitter d'une surtaxe en plusieurs mensualités. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, il lui est suggéré de s'adresser au service de recouvrement de la STIB.

06004

Monsieur M demande un plan de paiement pour le paiement de surtaxes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Néanmoins, le médiateur suggère de demander un plan de paiement aux huissiers. Monsieur M obtient le plan de paiement. Il ne s'y tient pas.

08019

Madame L a réglé 84 euro pour une infraction. Deux ans plus tard, les huissiers lui réclament 900 euro. Madame L est dans l'impossibilité de régler cette somme. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. En outre, le médiateur ne peut pas s'opposer à une décision de Justice.

Toutefois, rien ne l'empêche de résumer le dossier.

L'infraction dont il est question était la troisième en moins de 24 mois. Pour les deux précédentes, qui dataient de 2007, Madame L a réglé les montants de 84 euro pour la première et de 190 euro pour la deuxième.

la dernière infraction était la troisième en moins de 24 mois. De ce fait, selon les tarifs qui étaient alors en vigueur, elle donnait lieu à une surtaxe de 380 euro. Madame L en a réglé 84. La STIB réclamait donc encore 296 euro.

Sans réaction de Madame L malgré plusieurs rappels, la STIB a confié le recouvrement à un bureau d'huissiers. Ensuite, le litige a été porté devant les tribunaux. Le Juge a condamné Madame L au paiement du principal de 296 euro et des frais. Le jugement lui accordait un délai et un plan de paiement.

Madame L n'a effectué aucun paiement.

Le médiateur déplore qu'un litige de 296 euro, qui est déjà un montant fort élevé, conduise à réclamer plus de 900 euro.

Il conseille dès lors à Madame L, si elle estime ne pas être en mesure de faire face, de se tourner vers le Médiateur de Dettes.

Madame L insiste et espère que la STIB puisse encore "arrêter ses poursuites". Le médiateur considère de son devoir de la détromper. La STIB s'en tiendra au jugement. Le médiateur suggère à Madame L de prendre contact avec les huissiers et de régler sa dette sans plus tarder.

11028

L'épouse de Monsieur L n'avait pas payé une surtaxe de 380 euro dans les délais et la STIB avait confié le recouvrement à un bureau d'huissiers. Madame L avait obtenu un plan de paiement.

Monsieur L se plaint d'une lettre que les huissiers ont adressée à son épouse. Il s'en plaint aux huissiers en même temps qu'au médiateur. La plainte n'est pas recevable car il ne s'est pas passé trente jours depuis la plainte à la STIB.

Le médiateur se renseigne néanmoins auprès de la STIB.

Madame L devait 380 euro. Elle a fait quatre versements de 40 euro. Il reste donc un solde de 220 euro à payer. Les huissiers se trompent en exigeant 260 euro. Le médiateur informe Monsieur L que la STIB adressera une mise au point aux huissiers. Monsieur L ne doit pas s'inquiéter du fait que la STIB charge des huissiers du recouvrement de ses créances.

11035

Lors d'un contrôle et suite à l'oubli de son abonnement, Monsieur V a encouru une surtaxe de 10 euro. Cette surtaxe n'a pas été payée dans les délais. Elle est passée à 100 euro.

La mère de Monsieur V s'adresse aux huissiers avec copie au médiateur. Celui-ci considère que cette copie équivaut à l'introduction d'une plainte auprès du médiateur. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que, d'après le dossier, Monsieur V est titulaire d'un abonnement mais qu'il ne l'a pas présenté au contrôleur. En application de l'Arrêté du Gouvernement fixant les tarifs, la surtaxe est alors de 10 euro payable endéans les 10 jours. À défaut de paiement dans les délais, le même Arrêté porte la surtaxe à 100 euro.

Monsieur V affirme qu'il n'a reçu ni le document "informations utiles" que le contrôleur était censé lui remettre ni la lettre qui lui était adressée par la STIB lui accordant un délai de 10 jours pour le paiement des 10 euro.

La STIB, ayant constaté que le délai de paiement de 10 jours était écoulé, expédie une nouvelle lettre à Monsieur V l'informant que la surtaxe est passée à 100 euro. Monsieur V affirme qu'il n'a pas reçu non plus cette nouvelle lettre.

Sans réaction de Monsieur V, la STIB a donné mission aux huissiers Modero de recouvrer la créance de 100 euro.

Le dossier réfute l'argumentation selon laquelle la STIB n'aurait remis ou expédié aucun document avant l'intervention des huissiers.

Cependant, le médiateur propose à la STIB d'accorder un dernier délai pour le paiement de la surtaxe de 10 euro et de s'en tenir à cette surtaxe si elle est payée dans ce délai.

11036

Monsieur S s'est fait contrôler alors qu'il n'était pas en possession de son abonnement. Il n'a pas payé dans les délais. La surtaxe est passée de 10 euro à 100. Monsieur S affirme que la STIB ne lui a adressé « aucun rappel ». Sa plainte est recevable.

Le médiateur note que le contrôle date du mois d'août et que Monsieur S a payé 100 euro aux huissiers au mois de novembre. Ensuite, Monsieur S a demandé le remboursement de 90 euro.

Le médiateur relève que la STIB, en portant la surtaxe à 100 euro, a appliqué la législation, à savoir l'Arrêté du Gouvernement qui fixe les tarifs. Il note que la STIB, outre le document « informations utiles » remis au moment du contrôle, a également expédié une lettre de notification et que cette lettre accordait un délai de paiement supérieur au délai légal de 10 jours. La STIB a expédié encore un rappel supplémentaire avant de s'adresser aux huissiers. Ces documents ont été envoyés à l'adresse que Monsieur S lui avait communiquée. Par conséquent, il n'y a pas matière à contester la surtaxe de 100 euro. La plainte n'est pas fondée.

12005

La fille de Madame L se trouvait sans titre de transport valable. Cependant, Madame L avait commandé et payé un abonnement scolaire pour sa fille. Malheureusement, des difficultés d'informatique avaient retardé l'inscription de l'étudiante et la délivrance de l'attestation nécessaire à l'obtention de l'abonnement. Toutefois, Madame L fait état d'un courriel de la STIB qu'elle avait reçu le jour même du procès-verbal. Ce courrier l'informait que « tout est en ordre ». Madame L a payé 10 euro, considérant que la surtaxe qui s'applique au titulaire d'un abonnement qui ne le présente pas au contrôleur. La STIB lui réclame 90 euro supplémentaires. La plainte est recevable.

Le médiateur prend contact avec le service de recouvrement des créances privées de la STIB.

Entretemps, sous réserve de vérification, il retient que Madame L a commandé et payé un abonnement scolaire pour sa fille en septembre 2011. Il note que la fille de Madame L se trouvait sans titre de transport au moment d'un contrôle et qu'elle ne conteste pas.

Néanmoins, l'abonnement était disponible, il suffisait de le charger sur la carte MoBIB. Cependant, pour diverses raisons, ce chargement n'avait pas eu lieu avant le contrôle.

Le médiateur informe Madame L que la STIB accepte de s'en tenir aux 10 euro et que les huissiers lui écriront dans ce sens. Le médiateur clôture le dossier.

12008

Madame W signale qu'elle a reçu une sommation d'huissiers en suite d'un procès-verbal rédigé à l'encontre d'un de ses anciens locataires qui se trouvait à bord d'un véhicule de la STIB sans titre de transport valable. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu des circonstances, le service de gestion des infractions informe Madame W qu'il prend contact avec le bureau des huissiers chargé de récupérer leurs créances.

12012

Monsieur V demande des informations en suite d'une surtaxe infligée à sa fille qui voyageait à bord d'un véhicule de la STIB sans autre titre de transport qu'un abonnement scolaire périmé. Voilà que des huissiers interviennent alors que ni sa fille ni lui n'avaient reçu le moindre avertissement. Monsieur V tient à préciser qu'il refuse d'utiliser le numéro 070-23 2000 parce qu'il est payant et qu'il ne veut pas traiter par courriel parce qu'il juge le procédé ingérable et trop lent. Bref, il n'est pas parvenu à prendre contact avec la STIB pour s'informer au sujet de cette surtaxe. Monsieur V ajoute que sa fille n'était pas à Bruxelles. Il soupçonne un ami de sa fille de s'être fait passer pour elle. Les agents de la STIB se seraient trompés.

Avant de répondre par écrit, le médiateur appelle Monsieur V au téléphone. Ensuite, il se renseigne auprès de la STIB. Selon le procès-verbal, le relevé d'identité s'est fait à partir de la carte d'identité électronique. L'adresse était X. La STIB a expédié le procès-verbal et un rappel à cette adresse. Ensuite, les huissiers ont adressé deux sommations à l'adresse Y qu'ils ont relevée au fichier national. Tous ces envois étant restés sans réponse, il en est résulté une citation à comparaître.

Si le courriel de Monsieur V était une plainte au médiateur, elle ne serait pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Même si la plainte était recevable, le médiateur serait appelé à se dessaisir dès lors que l'affaire a pris tournure judiciaire. En outre, Monsieur V ne peut pas représenter sa fille majeure à moins que celle-ci ne le mandate.

12015

Parce qu'il avait oublié de renouveler son abonnement scolaire, le fils de Monsieur L a encouru une amende de 100 euro en octobre 2010

Compte tenu du fait que toute la famille est abonnée et tenant compte des arguments exposés dans un courriel de Monsieur L, le service du Recouvrement des créances a accepté de ramener la surtaxe à 10 euro.

Le fils de Monsieur L qui a, dit-il, payé les 10 euro est surpris de recevoir un rappel des huissiers pour non paiement. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que la STIB avait en effet accepté de réduire la surtaxe à 10 euro pour autant que ce montant soit réglé dans les délais. Or, il n'y a aucune trace de paiement.

Cependant, le fils de Monsieur L a écrit aux huissiers en avril 2011 pour préciser qu'il a effectué le paiement de 10 euro en décembre 2010 et il a fourni une copie d'un extrait de compte.

Après vérification, ce paiement de 10 euro correspond à l'achat d'un duplicata de la carte MoBIB.

Le fils de Monsieur L a fourni un autre document, quasi illisible, correspondant d'après lui au paiement de la surtaxe de 10 euro. Or, pour autant que l'on puisse en juger, ce document n'est autre que l'impression d'un virement bancaire par internet qui s'est manifestement faite avant l'envoi et qui ne prouve donc rien.

Le médiateur conclut que, si le paiement de la surtaxe a été effectué, il ne doit y avoir aucune difficulté à présenter l'extrait de compte correspondant. Il faudrait évidemment que le délai de paiement ait été respecté.

A défaut de cette preuve de paiement, la plainte auprès du médiateur n'est pas fondée.

12041

Madame Y intervient en faveur de son frère qui est convoqué devant la justice de Paix d'Anvers pour un dossier d'infraction STIB.

La plainte n'est pas recevable.

Le médiateur explique à Madame Y qu'en suite d'une infraction, le contrôleur dresse un procès-verbal et remet un document intitulé "informations utiles" au contrevenant. Dans les jours qui suivent, la STIB notifie le procès-verbal et le délai de paiement de la surtaxe ainsi que le moyen de faire connaître ses observations.

Lorsque le délai de paiement est dépassé, la STIB transmet aux huissiers. Ceux-ci adressent une sommation. Si le paiement tarde encore et que les observations n'ont pas amené la STIB à renoncer à la surtaxe, les huissiers entament le recouvrement par voie judiciaire. Le contrevenant reçoit alors une citation à comparaître devant le Juge de Paix de son domicile. Il peut arriver que la comparution soit ensuite ajournée comme c'est le cas ici.

Le Juge peut condamner aux frais du procès. Le frère de Monsieur Y peut encore s'adresser aux huissiers pour essayer de limiter les frais. Il reste possible de se défendre à l'audience ou de s'y faire représenter par un avocat.

2.2. Réseau

2.2.1. Lignes et horaires

01016

Le docteur M se plaint de la desserte de l'Hôpital Brugmann. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Avec l'autorisation du docteur M, le médiateur transmet à la STIB.

01024

Madame V se plaint du déplacement récurrent du terminus de la ligne 60 à la place Jourdan ou au rond-point Schuman alors que le terminus est censé se trouver au square Ambiorix. Faute d'introduction préalable auprès de la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02006

Madame M demande des explications concernant les perturbations qui ont eu lieu le jour même sur la ligne 6 du métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, elle est informée du fait qu'un train bloqué entre deux stations à proximité de Belgica a entraîné des retards d'autres trains de la ligne. Madame M peut demander une attestation de retard. Le site www.stib.be présente un lien vers un formulaire de demande d'attestation de retard. Madame M remercie le médiateur.

03004

Madame V se plaint du fait que la ligne de bus 27 est desservie par des véhicules anciens. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, Madame V est avisée que le renouvellement du parc des bus se poursuit au rythme de deux nouveaux bus par semaine avec un objectif de 189 bus de la deuxième génération. En attendant, les lignes sont autant que possible exploitées avec du matériel « homogène ». Si une ligne était exploitée avec des bus de générations différentes et donc de vitesse et d'accélération différentes, les meilleurs bus rattraperaient et dépasseraient les autres. La ligne serait dérégulée.

03006

Monsieur D se plaint du non respect des horaires sur la ligne de bus 63. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03021

Monsieur G met en cause la correspondance avec le bus 41 depuis la restructuration liée au prolongement de la ligne de tram 94 jusqu'à l'avenue de Tervueren. Il signale que le nouveau trajet ne fonctionne pas bien. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Etant donné que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

03044

Suite à une interruption du trafic métro entre la station Porte de Namur et la station de métro Gare du Midi, Madame O a raté son Thalys direction Cologne. Elle demande que la STIB lui rembourse les 49 euro du coût du billet Thalys. Madame O ne fait pas état d'une plainte préalable auprès de la STIB. Sa plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Néanmoins, le médiateur s'informe de l'interruption de trafic. Celle-ci résultait de la présence d'un tiers dans les voies. La STIB n'en est pas responsable.

04006 (suite de 03006 non recevable)

Monsieur D se plaint du non respect des horaires sur la ligne de bus 63. Monsieur D est persuadé que les conducteurs en sont responsables. Sans réponse de la STIB après 30 jours, il revient chez le médiateur.

Avant de se prononcer sur la recevabilité de cette plainte le médiateur demande à Monsieur D de lui faire parvenir une preuve de sa plainte au département Relations clientèle de la STIB qui n'en a aucune trace.

Entretemps, le médiateur relève que, entre 18h00 et 19h00, il n'y a pas six mais seulement trois bus 63 qui doivent quitter le Cimetière de Bruxelles en direction de la Ville. Ce sont les bus de 18h12, 28 et 46. En tenant compte des deux minutes de trajet jusqu'à l'arrêt de Monsieur D, il y aurait donc eu un bus supprimé et un bus en retard de 11 minutes. Il ajoute qu'à ce stade, rien ne permet d'affirmer que les conducteurs soient responsables de ce retard.

04033

Monsieur G avait demandé le remboursement d'une partie de son abonnement suite à deux grèves des services de la STIB. Il se plaint dans un deuxième temps d'avoir été « abandonné » par le tram 44 au milieu du chantier Tervuren-Souverain en compagnie de plusieurs autres voyageurs, sans aucune explication. Il a fallu qu'il attende d'arriver à pieds à Montgomery pour apprendre qu'il s'agissait d'un incident technique et que des navettes étaient mises à disposition. Monsieur G demande le remboursement de son voyage. Sa plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur note que la STIB avait répondu à la première plainte de Monsieur G concernant les effets de deux grèves successives.

En revanche, la STIB n'a pas répondu à sa dernière plainte qui avait été malencontreusement classée avec la précédente. Le médiateur informe Monsieur G que la STIB lui répondra et qu'il est vraisemblable qu'elle se rangera à la proposition de rembourser un titre de transport à titre commercial. Il ajoute que chacun aura compris que ce n'est pas le montant de la compensation qui importe au client dans cette affaire. La STIB doit montrer qu'elle se soucie de ses clients. Monsieur G acquiesce.

Le département Relations clientèle adresse une lettre circonstanciée à Monsieur G et charge un voyage sur sa carte MoBIB.

06010

Monsieur D se demande pourquoi un passage du tram 4 a été supprimé. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur suggère de s'adresser au département Relations clientèle.

06016

Madame T se plaint des bus 76 et 77 qui ne respectent pas les horaires. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet lui-même au département Relations clientèle.

07017

Madame S se plaint du fonctionnement des lignes 3 et 7 au rond-point Winston Churchill. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Étant donné que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Il en informe Madame S.

08003

Monsieur D conteste la dénomination du terminus "Anneessens" des bus 48 et 95 et propose "Anspach", parce que Anneessens est une place où il ne passe pas de bus et qu'Anspach est connu de tous.

La plainte est recevable

Le médiateur note que, si "Anneessens" présente le défaut que le terminus n'est pas à proximité immédiate de la place, il dessert la place et c'est incontestablement là que se trouve la correspondance avec la station de préméto. L'accès à la station se trouve à quelque 50 mètres du terminus des bus.

Le médiateur convient que certaines dénominations d'arrêt sont contestables. Mais il note qu'il ne reçoit guère de plaintes à ce sujet.

Il précise que les pouvoirs publics peuvent demander l'avis de la Commission de Toponymie parrainée par l'Académie Royale de Belgique. La STIB le fait dans des cas exceptionnels. Cela reste inutile en ce qui concerne le terminus "Anneessens".

Le médiateur conclut que tout changement de dénomination entraînerait des dépenses, ne serait-ce que pour remplacer les panneaux dans la station Anneessens et modifier les plans de réseau. Il faut des arguments forts pour justifier ces coûts.

Il espère que Monsieur D pourra en convenir, que les arguments en faveur d'Anneessens ont assez de poids pour justifier le maintien de cette appellation et propose donc de s'en tenir là. Monsieur D insiste pour que cette discussion se poursuive. Le médiateur ne donne plus suite.

08020

A cause des nouveaux horaires de la ligne 54, Monsieur D va rater sa correspondance avec le bus 50. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

La plainte ne comporte aucun élément confidentiel. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

Parallèlement, il informe Monsieur D qu'une amélioration de la correspondance à son arrêt entraînerait des conséquences dommageables à d'autres endroits du réseau.

Monsieur D remercie.

09004

Monsieur B réside à proximité de la station de métro Demey et il travaille à l'hôpital Brugmann. Il travaille aussi le samedi. Le samedi, le premier métro passe trop tard pour qu'il puisse encore atteindre son lieu de travail pour 6h. La plainte est recevable.

Le médiateur constate qu'en effet, à partir de Demey, il n'est pas possible actuellement d'atteindre l'Hôpital Brugmann un samedi avant 6h00. D'ailleurs, le premier départ de Herrmann-Debroux se fait à 6h00 seulement. Et ce n'est pas possible non plus à partir de Delta. Le médiateur constate que, au mieux, on arrivera à 6h09 en quittant Delta à 5h18. Encore faut-il changer avec le bus 88 à De Brouckère.

En revanche, à partir de Delta, le premier métro arrive à Erasme avant 6h00 (5h48).

Il ajoute qu'il ne faut pas compter sur l'itinéraire conseillé par le site de la STIB à partir de Demey. Le site propose un métro à 5h07 mais ce départ n'est pas repris à l'horaire.

Il informe Monsieur B que, grâce à lui, il a signalé cette contradiction de la recherche d'itinéraire par rapport à l'horaire. Une solution à court terme est à l'examen.

Monsieur B remercie pour ces précisions. Mais la situation n'est pas satisfaisante. Il n'est pas acceptable qu'à partir de la station Delta - la plus proche d'un dépôt du métro - il ne soit plus possible d'atteindre l'autre extrémité du réseau (Roi Baudouin) avant 6h09. Sachant qu'il s'y trouve un hôpital (Brugmann) où des centaines de travailleurs débutent à 6h00, ce service n'est plus à la hauteur des objectifs que la STIB affiche. C'est particulièrement critique lorsqu'il s'agit du premier service parce que ses utilisateurs, pour le plus grand nombre, en dépendent pour conserver leur emploi. En outre, ces modifications se font sans préavis et il n'est pas possible au client de déménager dès que la STIB change ses horaires.

Remarque : le médiateur attire l'attention de la STIB sur cette situation (voir aussi le 09013)

09013

Monsieur R se plaint de la suppression du premier passage du tram 81 à Montgomery.

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

Le médiateur attire l'attention de la direction générale de la STIB.

09017

Monsieur B constate que les bus 43 du matin sont pleins, tant en direction du Homborch que de l'Observatoire. Ils sont trop petits. Aux alentours de 17 h par contre, ils ont une plus grande capacité et ils circulent à vide.

Par ailleurs, Monsieur B se demande pourquoi tous les chauffeurs ne s'arrêtent pas devant l'école du Homborch.

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

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie à la STIB.

Il attire l'attention de Monsieur B sur le fait que les chauffeurs ne sont pas autorisés à s'arrêter ailleurs qu'aux poteaux d'arrêts. C'est la STIB, et elle seule, qui examine s'il y a lieu de créer un arrêt temporaire à proximité de l'école du Homborch.

Il ajoute qu'en ce qui concerne l'inadéquation de l'offre à la demande, il est vraisemblable que les bus de 17h sont ceux qui retournent à vide après avoir circulé à pleine charge dans l'autre sens transportant notamment des écoliers qui rentraient chez eux. Pour le matin, l'ensemble des moyens est déjà mis sur le réseau à l'heure de pointe et il n'y a guère d'endroit où ces moyens dépassent la demande.

Cependant, un réexamen s'imposerait si les clients signalaient des évolutions récentes qui n'auraient pas encore été prises en compte et qui provoqueraient des situations qui pourraient persister.

09025

Madame A se plaint du non-respect des horaires et des difficultés rencontrées pour valider son titre de transport. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09031

Madame S se plaint de la difficulté de se rendre à des manifestations nocturnes en transports en commun. Cela concerne De Lijn, TEC, la SNCB et la STIB. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Il attire l'attention de Madame S sur le réseau de nuit Noctis.

10005

Monsieur P se plaint qu'un retard sur la ligne 21 a provoqué une attente de 40 minutes pour les usagers au départ de l'aéroport. Monsieur T a bien introduit une plainte auprès de la STIB mais cette plainte est récente. Monsieur T souhaite que le médiateur transmette à la STIB le facsimile des signatures de clients mécontents qui s'associent. À ce stade, la plainte au médiateur n'est pas recevable parce que la plainte à la STIB n'a pas trente jours.

Le médiateur transmet néanmoins les signatures au département Relations clientèle de la STIB.

Ensuite, Monsieur P reçoit une réponse de la STIB. Il n'en est pas satisfait. Il revient vers le médiateur. Cette plainte est recevable.

L'enquête de la Business Unit Bus montre que le service n'a pas pu être assuré faute de conducteur.

10011

Madame F se plaint du fait que son arrêt de tram n'est pas régulièrement desservi. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Voyant que la plainte n'a rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10015

Madame P se plaint du cadencement des bus 84 et 86. Elle doit parfois laisser passer cinq véhicules avant de pouvoir embarquer.

La plainte n'est pas recevable à ce stade parce que l'introduction à la STIB date de moins de trente jours.

10016

Madame T expose les difficultés qu'elle a rencontrées sur la ligne 94 et comment elle a préféré interrompre son parcours pour rentrer en taxi.

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

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10028

Monsieur L se plaint de retards très importants sur la ligne de bus 21.

Il constate également des retards très importants des lignes de bus 29 et 63.

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

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10030

Monsieur V, qui emprunte quotidiennement le bus 20, se plaint de retards répétés sur la ligne, dans les deux sens. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

10041

Monsieur R émet un certain nombre de récriminations sur le fonctionnement de la STIB, tous modes confondus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12014

Monsieur K se plaint du fait que la ligne 58 ne passe plus par la Gare de Vilvorde.

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

Compte tenu du fait que cette demande ne comporte aucun élément confidentiel le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle de la STIB.

Le département Relations clientèle informe Monsieur K que la déviation du bus 58 a été mise en place suite à l'agression d'un conducteur de la STIB.

D'ordinaire, cette mise en place est précédée d'une campagne d'information. Dans ce cas-ci, la déviation était exceptionnelle et a été levée avant que la STIB n'ait eu la possibilité d'en informer sa clientèle via d'autres canaux que le site Internet (qui a repris l'information en temps réel).

12039

Monsieur E se plaint du cadencement de la ligne 94.

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

Le médiateur informe Monsieur E qu'il prend contact avec le département qui organise l'offre de transport à la STIB.

2.2.2. Arrêts

09003

Monsieur B se plaint de la suppression de plusieurs arrêts sur la ligne 36. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Renseignements pris, le médiateur informe Monsieur B que la police a fermé le bas de l'avenue Parmentier en suite d'un incident de chantier. La STIB attend de recevoir une nouvelle date de mise en service. En attendant, la STIB mettra sa communication à jour.

12027

Monsieur D se plaint du fait que de nombreux trams « oublient » de marquer l'arrêt GJ Martin. La plainte est recevable.

Le médiateur commence par préciser que c'est la première plainte qu'il reçoit à ce sujet.

En revanche, il constate que le département Relations clientèle de la STIB a répondu à plusieurs plaintes de Monsieur D à ce sujet ainsi que concernant le comportement des conducteurs.

Il confirme que l'arrêt GJ Martin n'est pas supprimé. Il informe Monsieur D que le soir, le matin (avant 6h30) et une partie du dimanche, le tram entre directement dans le tunnel de l'avenue de Tervueren vers la station souterraine Montgomery, de manière à respecter la tranquillité des habitants de la rue du Duc notamment. L'exploitation se fait alors à voie unique. Si un voyageur demande l'arrêt, le tram entrant dans le tunnel doit s'arrêter à l'arrêt GJ Martin avant l'entrée du tunnel et en ouvrant les portes à gauche. Ces consignes sont affichées au dépôt auquel les conducteurs des lignes 39 et 44 sont affectés. De plus, les superviseurs les rappellent aux conducteurs. Le médiateur déduit de la plainte de Monsieur D que ces consignes sont trop souvent transgressées.

Les réactions de certains conducteurs sont alors inadéquates. Il est effectivement dangereux d'ouvrir la porte en dehors de l'arrêt aménagé. Il est de plus inadmissible que l'incident dégénère en altercation et parfois en voies de fait.

il ajoute que faute de respect automatique des consignes, la STIB ne dispose guère d'autre moyen que de les faire rappeler sur place par ses superviseurs qui doivent prioritairement rester suffisamment mobiles pour intervenir à tous les endroits où leur présence est requise. Lorsque la STIB aura mis en place une organisation liant les conducteurs à des "managers de ligne", ceux-ci pourront travailler au plus près des difficultés.

Le médiateur ajoute qu'il ne manquera pas de tenir compte de cette plainte au moment de rédiger les recommandations dans son rapport annuel.

Remarque. Les instructions sont données aux conducteurs. Encore faut-il veiller à leur respect.

12052

En sa qualité de secrétaire d'un Comité de quartier et en suite d'une « rumeur », Monsieur L demande au médiateur de soutenir la plainte qu'il adresse à la STIB concernant la suppression envisagée d'un arrêt de bus. Comme la plainte à la STIB date de moins de 30 jours, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Si la réponse de la STIB ne lui donne pas satisfaction, Monsieur L pourra se tourner vers le médiateur mais il faudra que ce soit à titre personnel. En effet, pour que la plainte au médiateur soit recevable, il faut que le plaignant ait un intérêt personnel.

La STIB répond que l'arrêt sera supprimé en suite d'une pétition.

2.3. Agents

2.3.1. Arrêts non respectés

02045

Monsieur F signale que le conducteur du tram 23 ne s'est pas arrêté. Monsieur F demande que la STIB diffuse une note de rappel aux conducteurs. Faute d'introduction préalable auprès de la STIB, la plainte n'est pas recevable par le médiateur.

Néanmoins, le médiateur indique à Monsieur F que ce comportement n'est pas conforme aux instructions. C'est évidemment la base du métier que d'accueillir les voyageurs qui ont fait signe à l'arrêt. Les plaintes précises entraînent un rappel et une note au dossier personnel. Si les plaintes se répètent, des sanctions sont prises.

03029

Madame C se plaint du fait qu'un chauffeur de la ligne de bus 84 ne s'est pas arrêté. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

05027 (voir aussi 03029)

Madame C avait adressé un premier courriel de plainte à la STIB. Ce courriel de mars est toujours sans réponse au mois de mai. La plainte au médiateur est recevable.

En ce qui concerne l'absence de réponse de la STIB, le médiateur informe Madame C que le département Relations clientèle a diligenté une enquête auprès de la Business Unit Bus et que celle-ci n'en a pas encore communiqué les résultats. Il est par conséquent à craindre que le conducteur ne se souvienne pas de l'incident.

Le médiateur ajoute que cela ne doit pas empêcher la STIB d'être attentive à ce que ce type d'incident ne se reproduise pas et, cela va sans dire, à répondre au courrier.

Le département Relations clientèle écrira plus en détail à ce sujet à Madame C avec copie au médiateur. Le médiateur clôture alors l'examen de la plainte.

09008

Madame A se plaint du fait qu'un chauffeur de la ligne 95 n'a pas marqué l'arrêt. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

2.3.2. Manière de conduire (et GSM)

03026

Monsieur D se plaint d'un conducteur de tram qui avait une radio diffusée à plein volume pour l'ensemble des voyageurs. Monsieur D est choqué par le contenu de l'émission. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. La direction générale de la STIB informe Monsieur D que des mesures seront prises.

04042

Un correspondant anonyme attire l'attention sur la conduite dangereuse d'un conducteur de tram. Comme ce correspondant n'a pas encore introduit de plainte à la STIB pour le même motif, sa plainte au médiateur n'est pas recevable.

06001

Monsieur K se plaint qu'un chauffeur de bus utilise son GSM en conduisant. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06002

Monsieur V se plaint que les chauffeurs de bus de la ligne 64 laissent tourner leur moteur au terminus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

08015

Madame D se plaint qu'un chauffeur conduit en téléphonant. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09015

Monsieur S attire l'attention sur la manière de conduire dangereuse d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

09027

Monsieur W attire l'attention sur le fait qu'un conducteur du métro utilise son GSM pendant que la rame entre en station. C'est, dit-il, contraire au Code de la Route. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur rappelle toutefois que le métro n'est pas soumis au Code de la route. C'est la STIB qui, à bon droit, interdit l'utilisation du gsm pendant la conduite. En ce qui concerne la sécurité, le système ATP (Automatic Train Protection) limite automatiquement la vitesse. Dans le cas d'une entrée en station par exemple, le système impose des consignes décroissantes jusqu'à l'arrêt. Le conducteur n'a aucune action sur la vitesse de consigne et, s'il la dépasse ou si la consigne est perdue par un défaut de transmission, le système actionne automatiquement les freins d'urgence.

11044

Monsieur B critique l'attitude d'un conducteur de tram. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12036

Monsieur D se plaint de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus. La plainte n'est pas recevable parce qu'elle concerne le Code de la Route. Le médiateur conseille à Monsieur D de s'adresser au département Relations clientèle.

2.3.3. Grossièreté ou maltraitance

02071

Madame L fait état d'une altercation tellement vive avec un chauffeur de la ligne de bus 63 qu'elle a décidé d'effectuer désormais une partie de son trajet à pied. Elle exige des excuses et le remboursement de son abonnement annuel sur base d'un douzième par mois. Sa plainte est recevable.

Le médiateur répond qu'il est constant qu'une accusation doit reposer sur des preuves. Ceci est d'autant plus vrai lorsque l'accusation est grave et qu'elle vise une personne en particulier. En l'occurrence, la preuve fait défaut. Il ajoute que l'exigence de rencontrer le conducteur, comme celle de recevoir des excuses n'ont aucun fondement dans la loi ou dans les règlements. Un employeur n'a pas le droit d'obliger un employé à présenter des excuses à un client.

En ce qui concerne le choix de ne plus utiliser le bus, il semble que le trajet emprunté par Madame L se fasse principalement en tram de la ligne 25 et que le bus 63 ne serve que pour une petite partie qui peut se faire à pied sans inconvénient.

En vertu du point précédent, il n'y a pas matière à examiner plus avant la réclamation du remboursement de l'abonnement annuel. Le médiateur conclut que rien n'oblige la STIB à rembourser un titre de transport à une personne qui renonce à l'utiliser. Toutefois, la STIB a prévu cette éventualité. Lorsque la personne rend l'abonnement, la STIB rembourse en déduisant un dixième par mois utilisé ainsi que des frais administratifs.

03034

Monsieur S se plaint du manque d'éducation des agents de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04005

Monsieur L se plaint du comportement grossier d'un chauffeur de la ligne de bus 49. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment se plaindre à la STIB.

05021

Madame B critique le comportement d'un chauffeur de bus, qu'elle qualifie de raciste. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06028

Monsieur W se plaint de la grossièreté d'un chauffeur de bus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

07026

Madame P se plaint de l'attitude d'un conducteur de métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en fait parvenir une copie tant au département Relations clientèle qu'au responsable de la gestion opérationnelle du métro.

09007

Monsieur J se plaint de s'être fait agresser verbalement par un chauffeur de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment se plaindre à la STIB.

10019

Monsieur K critique l'attitude de deux chauffeurs de bus au terminus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur indique comment se plaindre à la STIB.

12016

Monsieur G se plaint de l'attitude d'une conductrice de bus.

Il a été sommé de descendre du bus et se plaint de ne pas avoir bénéficié d'un trajet qu'il a bel et bien payé.

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

2.3.4. Portes

02019

Madame B se plaint qu'un chauffeur de la ligne de bus 64 a refusé d'ouvrir les portes de son véhicule. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02046

Monsieur D se plaint des conducteurs des trams (fermeture intempestive des portes, refus d'ouverture des portes, conduite dangereuse en brûlant les feux, vitesse excessive). Il suggère des contrôleurs en civil. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Néanmoins, le médiateur indique à Monsieur D que les comportements décrits ne sont pas conformes aux instructions. Chaque plainte précise entraîne un rappel au conducteur. Si les plaintes se répètent, des sanctions sont prises. Au sujet des contrôles en civil, il faut retenir que la hiérarchie de la STIB utilise le réseau pour ses déplacements.

En ce qui concerne les feux de signalisation, les transports en commun obéissent à des feux spéciaux dans certains carrefours. Ces feux sont bien évidemment coordonnés avec les feux tricolores destinés aux autres usagers. Le feu peut être rouge pour la circulation générale tandis que le feu du tram l'autorise à passer, notamment pour donner une avance au transport en commun sur la circulation générale, ne serait-ce que pour dégager un carrefour.

02068

Madame A se plaint de l'attitude d'un conducteur de tram qui a refusé d'ouvrir ses portes. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03022

Madame V se plaint du comportement d'un chauffeur de la ligne 76. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

04008

Madame T attire l'attention sur le comportement discourtois dont elle a été le témoin de la part d'un chauffeur de bus de la ligne 63 qui n'a pas laissé le temps d'embarquer des poussettes.

Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.
Le médiateur indique comment se plaindre à la STIB.

05009

Monsieur M plaint du fait qu'un chauffeur de bus de la ligne 38 a refusé d'ouvrir ses portes au terminus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

06012

Madame D signale que le conducteur du tram 4 a refusé d'ouvrir ses portes à l'arrêt. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

11008

Monsieur R se plaint de l'attitude de deux agents de prévention à la station Tomberg. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

12044

Il s'agit d'une plainte anonyme.

Un chauffeur de bus a refermé les portes sur une maman avec deux enfants et un troisième dans une poussette.

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

2.4. Véhicules

08016

En sa qualité de PMR, Madame C attire l'attention sur le fait que les rampes rabattables des bus ne fonctionnent pas toujours.

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

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle.

Il avise Madame C qu'il prend contact avec ses interlocuteurs à la Business Unit Bus.

2.5. Incommodités, inconfort, violences

2.5.1. Infrastructures et propreté des stations

01004

Monsieur D se plaint de la neige et de la boue au parking automobile situé au terminus du tram 44. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Cependant, le médiateur expose que ce sont les deux communes de Tervuren et Wezembeek-Oppem qui assument alternativement l'entretien, chacune pour un an. La commune de Wezembeek-Oppem confirme qu'elle entretient en 2011 et que les instructions sont données.

01010

Madame S se plaint du fait que les escalators de la station Etangs Noirs sont en panne. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable. Cependant, le médiateur se renseigne auprès des services de la Région, propriétaire des escalators. Le médiateur informe Madame S que la Région a décidé de renouveler ces équipements qui ne sont plus réparables. Les nouveaux escalators sont déjà fabriqués. Il faut encore achever d'adapter les fosses qui doivent les recevoir. Leur mise en service est prévue au plus tôt en avril, plus vraisemblablement en mai.

02023

Madame B se plaint que malgré que de gros travaux y aient été effectués, les abords de la Gare centrale ainsi que les escaliers du métro restent dégoûtants. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Hors médiation, Madame B est avisée de ce que le domaine de la STIB s'arrête à la station de métro. La STIB ne gère pas les couloirs et escaliers dont question. Il lui est conseillé de s'adresser à la SNCB et, pour les abords, à la Ville.

03040

Monsieur V se plaint de l'état de malpropreté de la station de métro Bourse. Sa plainte est recevable. Le médiateur informe Monsieur V qu'il a pris contact avec un correspondant à la STIB et propose à Monsieur V d'attendre la réponse, qui ne devrait plus tarder. Il ajoute qu'il a également pris contact avec l'administration de la Région, qui est propriétaire des ouvrages de métro.

04034

Monsieur V signale à la STIB qu'un valideur de cartes Jump est hors service depuis cinq semaines à la Gare du Midi. Le département Relations clientèle lui répond qu'il informe les services techniques. Monsieur V signale que la panne se prolonge et cette fois sa plainte reste sans réponse. Sa plainte au médiateur est recevable. En suite de l'intervention du médiateur, le service technique l'informe que le valideur a dû faire l'objet d'un « reboot » de l'ordinateur interne. Les techniciens ont repéré d'autres anomalies. Les réparations prendront du temps. Le médiateur en informe le plaignant.

05017

Madame C se plaint qu'en raison des travaux à la station de métro Schuman elle a dû emprunter un escalier qui n'était pas éclairé. Madame C ne s'est pas encore plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est donc pas recevable.

Etant donné que la plainte n'a rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Par ailleurs, il informe Madame C du fait que la STIB n'est pas le maître de l'ouvrage. Les travaux sont menés dans le cadre du Réseau Express Régional et de l'établissement d'une deuxième gare de chemin de fer Schuman. Il s'agit de relier Schuman directement à l'Aéroport par une nouvelle ligne de chemin de fer qui sera utilisée par le TGV et qui se construit au travers des ouvrages du métro. Le fait que l'on ait choisi de ne pas fermer la station Schuman pendant ces travaux entraîne évidemment des difficultés.

06020

Monsieur J a eu une altercation avec un autre usager de la STIB. Monsieur J impute cette altercation aux portillons d'accès. Les deux protagonistes se sont présentés ensemble au portillon et chacun voulait passer en premier. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Comme la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

12017

Monsieur W se plaint de l'implantation dangereuse de panneaux publicitaires sur la ligne de tram 62, plus précisément au boulevard Léopold III.

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

2.5.2. Pertes ou dommages aux objets

04013

Monsieur D s'est accroché au support du boîtier d'un appareil de pointage et a déchiré sa veste en cuir. Il demande d'être dédommagé. Il n'a pas reçu d'autre réponse de la STIB qu'un accusé de réception et l'annonce d'une enquête. Des mois ont passé. La plainte est recevable.

Le médiateur informe le plaignant que l'enquête interne de la STIB avait pris du retard. Cette enquête avait été mal orientée. L'erreur est rectifiée et la STIB dédommage.

04025

Après avoir acheté son abonnement scolaire à la Bootik Rogier, la fille de Madame V n'a pas reçu sa carte d'identité en retour. Madame V demande que la STIB lui rembourse les frais de remplacement de la carte. Madame V fait état d'une plainte introduite à la STIB depuis plus de 30 jours mais la STIB n'en trouve aucune trace. Dès lors, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur, avec l'accord de Madame V, transmet au département Relations clientèle de la STIB. La STIB rembourse les frais de remplacement de la carte d'identité.

07011

Madame X avait pris le tram à la station Georges Henri. Distraite, elle y a laissé la trottinette de son fils. Les circonstances font qu'elles soupçonnent des agents de la STIB de s'être approprié la trottinette. Madame X a bien introduit une plainte à la STIB mais celle-ci ne date pas de 30 jours. De ce fait, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur prend néanmoins contact avec le département Relations clientèle. Celui-ci a bien reçu la plainte de Madame X et une enquête est en cours. La STIB tiendra le médiateur au courant.

Le médiateur en informe Madame X. Comme celle-ci a fait copie à un service de Police, le médiateur l'informe aussi qu'il devra se dessaisir au cas où l'affaire prendrait tournure judiciaire.

Finalement, Madame X obtiendra une intervention de la STIB.

2.5.3. Accidents de personnes

2.5.3.1. Chutes

01023

Madame L a fait une chute et a encouru des blessures en embarquant dans un véhicule de la STIB.

Elle s'est plainte à la STIB et n'a pas reçu de réponse. Sa plainte est recevable.

Le médiateur retient que la STIB a écrit une lettre à Madame L le 6 juillet 2010 en réponse à son courriel du 4. Il semble que Madame L n'ait pas reçu cette lettre dans laquelle la STIB lui proposait un règlement. Elle attendait la réponse de Madame L.

La STIB joint une copie de cette lettre au courriel qu'elle adresse le même jour à Madame L.

Elle confirmera par une nouvelle lettre. Il appartiendra à Madame L de répondre à la STIB.

02007

Madame B a fait une chute dans un bus de la STIB. Elle se plaint de douleurs dorsales.

Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

La STIB a demandé les justificatifs des dépenses. Madame B n'a plus donné suite.

02008

Madame M a chuté entre le train et les voies à la station De Brouckère. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Madame M qu'il transmet la plainte au département Relations clientèle de la STIB.

02064

Madame V s'est blessée en faisant une chute dans un autobus. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur promet à Madame V de s'informer du dossier auprès du service du Contentieux de la STIB.

Il s'avère que la STIB n'indemniserait pas, faute de preuve matérielle ou de témoignage.

02065

Madame C a encouru des blessures suite à une chute dans un tram de la STIB. Elle a été indemnisée partiellement par le service du Contentieux de la STIB. Une facture adressée à la STIB est restée sans suite. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le courrier litigieux est transmis au service du Contentieux de la STIB et celui-ci contacte Madame C.

03013

Monsieur M représente son père qui a fait une chute dans un escalator de la station de métro Clemenceau. Il a été transporté en ambulance vers une clinique aux alentours de 15h30. La STIB refuse la demande de dédommagement. Elle motive son refus par le fait que l'escalator n'était pas défectueux et que l'arrêt est dû à un acte de vandalisme. La plainte est recevable.

Le médiateur prend connaissance du dossier du service du Contentieux de la STIB et des résultats de l'enquête faite auprès des services techniques. Il a reçu copie des pièces, notamment du relevé des états de l'escalator en question. D'après ce relevé, la poignée de secours a été tirée à 15h40m10s et l'escalator a été remis en service à 15h48m53s. Il confirme qu'on peut en conclure que l'escalator ne présentait aucun défaut technique. En revanche, il est établi que la poignée de sécurité a bien été tirée, entraînant l'arrêt de l'escalator. Le médiateur conclut que c'est à bon droit que la STIB exclut tout défaut de l'escalator, l'arrêt étant consécutif à un acte de vandalisme comme l'atteste le relevé des états de l'escalator. Il ajoute que la STIB ne peut pas être rendue responsable des agissements d'un tiers dans un lieu public dont la police fédérale assure la sécurité. Il informe Monsieur M que sa plainte, bien que recevable, n'est pas fondée.

03024 (suite du dossier 12018 de 2010)

En 2010, Madame B a déclaré la chute de sa fille dans un escalator de la station de métro Bockstael vers 17h 30. Le service 100 a dû intervenir. La plainte n' était pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Madame B, qui représente sa fille, n'est pas satisfaite de la réponse de la STIB. Elle s'adresse à nouveau au médiateur. Sa nouvelle plainte est recevable.

Le médiateur constate que Madame B indique que l'escalator s'est arrêté brusquement et qu'il est reparti en sens inverse. La STIB a refusé la demande de dédommagement du fait que l'enquête démontre que l'escalator n'était pas défectueux. La STIB attribue l'arrêt au vandalisme, sans plus de précision.

Le médiateur informe Madame B qu'il a pris connaissance du dossier du service du Contentieux de la STIB et du relevé des états de l'escalator établi par les services techniques. D'après ce document, la poignée de sécurité a été tirée à 17h18m10s ; la poignée était ensuite en position normale à 17h19m08s ; l'escalator a été mis hors service à 17h22m39s. Deux agents de la force d'intervention technique de la STIB ont fait rapport sur cette mise hors service et sur le balisage de l'escalator. Le personnel de contrôle et de dépannage des escalators a ensuite procédé à toutes les vérifications techniques avant de remettre en service. Ces techniciens n'ont constaté aucun défaut et ils ont remis l'escalator en service. Leur intervention s'est achevée à 18h42. Nous pouvons conclure que l'escalator ne présentait aucun défaut technique. En revanche, il est établi que la poignée de sécurité a bien été tirée, entraînant l'arrêt de l'escalator. Le départ de l'escalator dans l'autre sens est une éventualité qui est exclue physiquement par construction. Deux freins de natures différentes l'empêchent. Si l'escalator tend à repartir dans l'autre sens, des pièces cassent en empêchant ce mouvement. Dans l'hypothèse où un tel événement s'était produit, les techniciens n'auraient pas pu remettre l'escalator en service sans changer ces pièces.

C'est donc à bon droit que la STIB exclut tout défaut de l'escalator et qu'elle constate que l'arrêt de l'escalator était consécutif à un acte de vandalisme. La STIB ne peut pas être rendue responsable des agissements d'un tiers dans un lieu public dont la police fédérale assure la sécurité. En conséquence, la plainte, bien que recevable, n'est pas fondée.

03031

Madame N a fait une chute dans un véhicule de la ligne 19.

Sa plainte est recevable.

Le médiateur informe Madame N qu'il a pris contact avec le service du Contentieux de la STIB dont le courrier n'est pas un refus. La STIB annonçait une enquête qui a eu lieu et dont elle communiqué le résultat au médiateur.

Il suggère à Madame N d'envoyer au département du Contentieux les documents justificatifs des frais qui ne lui auraient pas encore été expédiés.

Madame N devrait recevoir une réponse complète de la STIB dans la quinzaine qui suivra la réception de ce dossier.

04015

Madame P a fait une chute dans une station de métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur transmet la plainte au service du Contentieux.

La lettre par laquelle il en informe Madame P revient par deux fois avec la mention « inconnu à l'adresse ».

04036

Madame D demande d'être dédommée pour les blessures occasionnées par une chute survenue dans un escalator de la STIB. La plainte de Madame D est recevable.

Selon l'enquête technique, quelqu'un a tiré la poignée de sécurité. Il n'y avait aucune autre anomalie. Il s'agit d'un acte de vandalisme. Le responsable du département technique fournit tous les documents et précisions que le médiateur lui demande.

Remarque. La procédure d'enquête technique fait intervenir les rapports mensuels des firmes qui entretiennent les escalators et les synthèses que l'on en tire. C'est ce qui explique au moins une partie des délais du service du Contentieux.

05016

En descendant d'un tram, la maman de Monsieur A a fait une chute qui a entraîné une hospitalisation. La plainte de Monsieur A, qui porte sur une absence de réponse de la STIB, est recevable.

Le médiateur s'est informé de l'état du dossier. En suite de l'accident survenu à Madame B en janvier, son assureur a pris contact avec la STIB en avril. La STIB a ouvert un dossier et a interrogé les assureurs sur la version détaillée de la victime. Le département du Contentieux n'avait toujours pas reçu de réponse au moment où Monsieur A se plaignait auprès du médiateur. Ce dernier en a dès lors conclu que la STIB n'avait pas manqué de diligence et a suggéré à Monsieur A de répondre à la demande de la STIB du mois d'avril.

Monsieur A adresse un nouveau courriel au médiateur, assorti de ses annexes et comprenant un échange de courriels avec son courtier et un échange de courriels de ses assureurs avec la STIB. Le courtier lui communiquait le courrier des assureurs du 20 mai ainsi que le courrier de la STIB aux assureurs.

Dans son courrier aux assureurs, la STIB notifie et motive son refus d'indemniser la victime.

Le médiateur constate que Monsieur A lui demande de proposer à la STIB d'indemniser alors que les assureurs refusent.

Pour la STIB, il n'y a plus de litige. Elle a fixé sa position et les assureurs ont clôturé le dossier.

Le médiateur suggère à Monsieur A de s'adresser à la médiatrice des assurances s'il conteste la position de ses assureurs.

Dans son courrier aux assureurs, la STIB fait état de quatre jugements. Deux écartent l'application de l'article 29 bis relatif à l'indemnisation des usagers faibles. Un autre jugement traite du véhicule à l'arrêt, dont la victime doit prouver qu'il a joué un rôle dans la survenance de l'accident. Enfin, le dernier jugement réfère au contrat de transport et à l'obligation de la victime de se soumettre aux obligations de prudence et de vigilance, ainsi qu'aux articles 1382 et 1383 du Code Civil.

Pour mémoire, l'article 1382 du Code Civil oblige à réparer les dommages causés à autrui ; l'article 1383 du Code Civil traite de la responsabilité. Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou son imprudence. Ainsi, selon l'article 1383, une victime peut être partiellement ou totalement responsable de ce qui lui arrive. C'est d'autant plus difficile à accepter lorsque l'accident provoque des souffrances physiques ou laisse des séquelles mais c'est la loi.

Le médiateur ne manque pas d'observer qu'un l'arrêt n'est pas nécessairement équipé d'un quai et que cela ne constitue pas une circonstance imprévisible, outre que rien n'autorise à affirmer que ce soit la cause de l'accident. S'il en était autrement, la STIB devrait cesser d'exploiter tous les arrêts qui présentent cette caractéristique. Naguère, la très grande majorité des arrêts de tram se faisaient « en chaussée » et, donc, ne permettaient pas de débarquer directement sur un trottoir ou un embarcadère.

La STIB se soucie d'améliorer cette situation mais certains arrêts, comme ceux de la rue Royale, resteront « en chaussée ». Le médiateur ne peut agir qu'en tenant compte de la législation. En l'occurrence, il n'est pas en mesure de proposer un dédommagement. En pratique, une telle proposition serait d'ailleurs inutile car il est clair que la STIB ne reviendra pas sur son refus. La motivation du refus est suffisante et les assureurs se sont exprimé dans le même sens. Le médiateur clôture le dossier.

05025

Le fils de Madame D a endommagé ses souliers en restant coincé dans un escalator de la station Hermann-Debroux. Madame D se plaint du fait que la paire de chaussures n'a toujours pas été remboursée par la STIB. La plainte est recevable.

Renseignements pris auprès du Service du Contentieux, celui-ci a bien reçu le document remis par l'agent auprès duquel le fils de Madame D a déclaré l'accident, mais le document ne mentionnait aucune adresse ou autre coordonnée permettant de reprendre contact.

Considérant que la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur informe Madame D qu'il transmet à la gestionnaire du dossier au Service du Contentieux.

05026

Monsieur V signale que sa maman, âgée de 87 ans, s'est coincé le bras dans les portes d'un autobus. Madame V souffre d'une fracture du poignet. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné que le courrier ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur avise Monsieur V qu'il transmet au service du Contentieux. Ce dernier avise Monsieur V qu'il traite le dossier.

Finalement, faute de preuve matérielle ou de témoignage, la STIB n'indemniserà pas.

05028

Suite à un freinage brusque, Madame H a fait une chute dans une rame de métro. Le SIAMU est intervenu et Madame H réclame le remboursement de la facture. La plainte est recevable. Le médiateur informe Madame H qu'il transmet le dossier au service du Contentieux de la STIB. La réponse du service du Contentieux ne donne pas satisfaction à Madame H. Madame H insiste pour que l'on utilise les enregistrements de vidéosurveillance. Ces enregistrements ne peuvent pas être utilisés dans ces circonstances. Après une conversation téléphonique avec le médiateur, Madame H accepte cette situation.

05037

Madame C se plaint de n'avoir pas reçu à ce jour l'indemnité à laquelle elle a droit suite à un accident. Sa plainte est recevable. Le médiateur informe Madame C que la STIB lui fait parvenir un montant provisionnel. Il clôture le dossier.

06019

Monsieur A est blessé à la suite d'une chute dans un bus. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. En suite de l'intervention du médiateur, un dossier est ouvert au service du Contentieux de la STIB.

06035

Madame N se plaint de freinages intempestifs du métro à hauteur de la station Schuman. Madame N réclame le remboursement de frais médicaux. Madame N ne s'est pas encore adressée à la STIB, ce qui fait que sa plainte auprès du médiateur n'est pas recevable. Constatant que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur la transmet au service du Contentieux de la STIB. Par ailleurs, il contacte la personne la plus apte à remédier au dysfonctionnement que Madame N décrit. Il informe Madame N, qui s'empresse de le remercier.

08005

La Médiatrice fédérale transmet un dossier qui oppose Madame B à la STIB dans une affaire de règlement amiable suite à un accident de tram. Madame B se plaint de l'absence de réponse de la STIB à ses courriers. La plainte est recevable. Il ressort du dossier qu'une expertise médicale amiable est toujours en cours. Constatant le désaccord entre les médecins-conseils des deux parties, il a été fait appel à l'arbitrage d'un troisième médecin. Une séance d'arbitrage avait été fixée. Cependant, le médecin-conseil de Madame B a fait savoir qu'elle ne souhaitait plus faire appel à ses services. Le médecin désigné comme arbitre en a informé le conseil de la STIB. Madame B a également renoncé aux services d'avocats qui la conseillaient. L'avocat, conseil de la STIB, a écrit à la Mutuelle de Madame B. Le médiateur conclut que, si l'objet de la plainte est l'absence de réponse de la STIB, Madame B doit préciser sur quels éléments sa plainte se fonde.

08014

Madame V signale que son père, âgé de 81 ans, est resté coincé dans les portes d'un autobus et qu'il est blessé. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur fournit à Madame V les coordonnées du service du Contentieux de la STIB.

09012

En mars 2010, Madame F s'est fait mal en descendant d'un tram à un arrêt provisoire. Elle s'est adressée au superviseur qui se trouvait à proximité avec une voiture-radio. Ce superviseur a pris note de la déclaration de Madame F et il lui a remis une copie. La conductrice du tram a fait rapport.

Madame F s'est adressée à la STIB en faisant état d'une fracture. La STIB a demandé des éléments de preuve et a invité Madame F à prendre contact avec son organisme mutuelliste. Ce dernier informe la STIB qu'un bureau d'avocats est chargé des intérêts de Madame F dans cette affaire.

Un an passe et les avocats font alors état de séquelles et de conséquences dans la vie familiale de Madame F. Les parties échangent les rapports et les certificats médicaux.

Cependant, les avocats exigent le rapport du « conducteur de la voiture-radio ». Ils s'adressent finalement pour cela au service de médiation. En outre, ils exposent au médiateur un scénario qui contredit les rapports de la conductrice et du superviseur. Dans ce récit, le dispatching a appelé la « voiture-radio » en suite de l'accident. Le récit fait état de l'intervention d'une tierce personne qui aurait fait appel à ce préposé, tandis que Madame F se trouvait sur les rails et sous le tram. Enfin, c'est la « voiture-radio » qui aurait conduit Madame F aux urgences d'une clinique proche. La plainte est recevable.

Le médiateur constate qu'il est établi que le « conducteur de la voiture-radio » n'est autre que le contrôleur ou superviseur qui a dressé le rapport que les deux parties possèdent. Il est également établi que le dispatching a appelé la voiture-radio à 14h59 tandis que l'accident est noté par la conductrice à 15h48. La voiture-radio arrive d'ailleurs sur les lieux à la même heure. Il se confirme que la voiture-radio n'a pas conduit Madame F à l'hôpital. Le rapport du contrôleur, remis à Madame F, mentionne qu'il n'y a pas eu d'intervention d'une ambulance.

C'est bien Madame F qui s'est adressée elle-même au contrôleur et c'est elle qui a reçu son rapport. En outre, si Madame F s'était trouvée sous le tram et sur les rails et si la conductrice ne l'avait pas vue, le tram aurait redémarré avec des conséquences que l'on n'ose imaginer. Heureusement, la conductrice dispose d'un rétroviseur et son rapport décrit ce qu'elle a vu. Les avocats décrivent un scénario qui ne correspond pas à ce qu'elle a vu.

Le médiateur a étendu ses investigations au cahier d'incidents du dispatching.

La voiture-radio a pris contact avec le dispatching à 19h05. Le dispatcher a noté dans le cahier : « Tiers s'est fait mal au pied en descendant tram à Celtes. Refuse 100, a fait les papiers ». Il n'y a pas de trace d'un appel de la conductrice et l'appel à la voiture-radio est bien antérieur à l'accident et n'a pas de rapport avec celui-ci.

Le médiateur constate que rien ne vient étayer le scénario présenté au nom de la plaignante. Sous réserve d'éléments nouveaux, la plainte n'est pas fondée.

11011

Madame B signale que la poussette de sa fille est inutilisable suite au freinage brusque d'une rame de métro. Madame B réclame le remboursement d'une nouvelle poussette ainsi qu'une indemnité. La plainte est recevable.

Le médiateur note que Madame B fait état du freinage d'une rame de métro, entre la station Jacques Brel et la station Erasme, qui aurait provoqué de tels dégâts à une poussette que celle-ci serait inutilisable.

Madame B a adressé une lettre à la STIB. Madame B accompagnait sa lettre d'un « devis » de 25 euro TVA comprise.

La STIB a demandé à Madame B de préciser l'heure et l'endroit où elle a pris le métro et de lui fournir une copie de sa carte MoBIB. La STIB s'engageait à ouvrir une enquête dès réception de ces renseignements.

Madame B a pris le métro à Pétilion. Elle ne précise pas l'heure de l'incident, sinon qu'il se serait produit « en journée ». Elle a également fourni une copie de sa carte MoBIB en signalant qu'« il se peut qu'aucun pointage n'ait été effectué ce jour-là [...] »

Le médiateur constate que Madame B réclame cependant une indemnité dont elle ne précise pas le montant mais qui devrait être supérieur au devis.

Il ajoute qu'il doit faire état d'arguments convaincants. Or, le dossier n'apporte aucun élément vérifiable. Faute de preuve, la plainte n'est pas suffisamment fondée pour permettre au médiateur de formuler des propositions acceptables par les deux parties. Il avise donc Madame B qu'il clôture le dossier.

11023

Madame R expose qu'elle a fait une chute dans un autobus de la ligne 50 qui freinait brusquement. Elle fait état de contusions ayant entraîné une incapacité de travail. Jusqu'ici elle n'est pas arrivée à joindre la STIB. Le médiateur est obligé de constater que Madame R ne s'est pas plainte à la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur indique à Madame R les moyens d'introduire une plainte auprès de la STIB.

Finalement, le service du Contentieux constate que les dates d'incapacité sont antérieures à la date de l'incident.

12010

Madame B a fait une chute dans un escalator de la station de métro Étangs-Noirs.

Madame B a déclaré le sinistre à son assureur. Madame B est sans nouvelles depuis des mois. La plainte est recevable.

Le médiateur constate que l'assureur avait d'abord écrit à la STIB à une fausse adresse. Ensuite, lorsque la STIB a finalement reçu la plainte et après enquête, elle a répondu que la responsabilité de la firme qui entretient les escalators était probablement engagée. Cependant, le médiateur ne suit pas la STIB lorsqu'elle avance que le règlement du dossier dépend du sous-traitant. Néanmoins, comme une expertise est en cours, le médiateur suggère d'en attendre le rapport.

12019

Madame C a fait une chute sur un escalator d'une station de métro. Elle n'a pas encore introduit de plainte auprès de la STIB. La plainte auprès du médiateur n'est donc pas recevable. Le médiateur indique à Madame C les meilleures manières d'introduire sa plainte auprès de la STIB.

12028

Monsieur T est tombé dans un bus suite à un freinage brutal. Sa plainte est recevable.

Le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB. Celui-ci demande à Monsieur T de lui fournir un certain nombre de renseignements et d'éléments. (Fin janvier 2012, Monsieur T n'avait pas encore réagi.)

12030

Madame N a fait une chute dans un bus de la ligne 63. Madame N se plaint auprès du médiateur sans avoir d'abord introduit une plainte à la STIB. De ce fait, la plainte auprès du médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur transmet au service du Contentieux de la STIB.

12031

Madame A a fait une chute dans le métro suite à un freinage brusque.

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

2.5.3.2. Suicides

01002

Une personne s'est jetée sous un tram. Un parent proche se demande s'il va devoir défrayer la STIB. Ce n'est pas une plainte recevable par le médiateur. Hors médiation, le médiateur informe pour ce cas précis.

2.5.4. Agressions

02024

Monsieur D est victime d'une tentative de vol avec violence dans une station de métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur propose à Monsieur D de le transmettre lui-même au département Relations clientèle avec son autorisation. Monsieur D accepte et le médiateur transmet.

02028

Monsieur M s'est fait voler son portefeuille contenant sa carte MoBIB. Il s'étonne que la STIB ne lui en délivre pas un duplicata sur base de l'attestation de police. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Hors médiation, Monsieur M est informé qu'en cas de perte ou de vol, il suffit de se rendre dans une Bootik pour obtenir un duplicata au prix de 10 euro. L'attestation de police n'est pas nécessaire. Le médiateur conseille également de faire annuler la carte volée sans délai. Cela peut se faire via un lien du site web de la STIB, www.stib.be. Sinon, lorsque Monsieur M se rendra dans une Bootik, le préposé annulera l'ancienne carte en lui fournissant la nouvelle.

05012

Monsieur D signale la présence d'un pick-pocket qui opère sur le réseau.

Ce n'est pas une plainte recevable.

Le médiateur transmet l'information. Par ailleurs, il suggère de s'adresser à la brigade du métro de la Police fédérale.

09019

Le fils de Madame H s'est assis dans l'autobus sur l'emplacement réservé et a refusé de céder la place à une personne âgée. Le garçon souffre du dos.

Madame H se plaint qu'il s'est fait agresser verbalement et par le chauffeur et par les autres voyageurs.

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

Le médiateur rappelle que les places pour personnes handicapées sont réservées par priorité aux personnes reconnues comme telles par le Service Public Fédéral Santé Publique. Il indique à Madame H que si son fils est dans ce cas, il suffit qu'il présente sa carte de personne handicapée au conducteur investi de l'autorité nécessaire pour faire respecter ces dispositions.

Il ajoute que les jeunes gens (non handicapés) sont censés céder leur place aux personnes âgées et aux dames (particulièrement lorsqu'elles sont enceintes). Le non-respect de cette obligation est une incivilité qui tombe sous le coup d'une amende administrative. Le conducteur est également chargé de faire respecter ces dispositions. Il ajoute enfin qu'au besoin, il peut requérir l'intervention d'autres services pour faire respecter la loi.

10020

Le service des plaintes de la Région de Bruxelles Capitale transmet un témoignage concernant une agression violente dans le métro.

Le médiateur informe son interlocuteur que le département Relations clientèle de la STIB a reçu la même plainte. Le service de contrôle et gardiennage est prêt à fournir les enregistrements visuels au Parquet.

Il rappelle également que des téléphones d'urgence sont placés sur les quais et qu'il est possible d'alerter le conducteur d'un train en actionnant le bouton de secours.

11022

Madame L s'inquiète de la sécurité à la station de métro Étangs Noirs. Madame L demande ce que Bruxelles compte faire. Elle estime qu'il est de son devoir de citoyenne et de mère de famille d'alerter la STIB et les autorités. Sa plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Toutefois, comme la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur s'autorise à transmettre au département Relations clientèle et il en informe la plaignante.

En outre, le médiateur fournit déjà quelques explications. Très récemment, la Presse a relaté un incident à la station de métro Étangs Noirs. La Presse a aussi rendu compte de la réaction des autorités. Il faut savoir que la sécurité dans le métro est du ressort de la police fédérale. Plus de cinquante agents supplémentaires renforceront bientôt les effectifs de la brigade du métro.

11026

Monsieur L s'insurge parce qu'un agent de la STIB lui a demandé si un sac à dos déposé sur une banquette lui appartenait. Il s'agissait bien de son sac. Monsieur décrit ce sac comme particulièrement encombrant ; Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur attire l'attention de Monsieur L sur deux points.

Le premier concerne la sécurité. Les agents de la STIB, spécialement les agents de prévention, sont censés s'inquiéter des objets abandonnés.

Le second concerne les tarifs. Pour tout objet encombrant, le voyageur doit acquérir un titre de transport en plus du sien. Tout dépend donc des dimensions du sac à dos.

12038

Monsieur B, qui était accompagné d'un ami, se plaint de s'être fait agresser par trois jeunes dans le métro.

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

Le médiateur informe Monsieur B que concernant une agression il faut s'adresser aux forces de police.

Les agents de sécurité de la STIB ont les pouvoirs que leur confère la loi sur la sécurité privée et particulière ("loi Tobback"). Ils n'appartiennent donc pas aux forces de police.

Le médiateur précise que dans les rames de métro il suffit de tirer une plaquette pour être en contact avec le conducteur qui se met en rapport avec le dispatching.

Sur les quais et ailleurs dans les stations, des téléphones lient directement le client au dispatching.

Le médiateur informe Monsieur B que, pour faire une déposition, il est préférable de se rendre dans les locaux de la brigade du métro, gare du Nord, et ajoute que sa contribution sera certainement appréciée.

Entretemps, le médiateur fait copie au responsable de la Sécurité afin que la STIB puisse prendre les mesures qu'elle jugera adéquates.

2.5.5. Incommodités diverses

Il s'agit d'incidents qui n'entrent pas dans les rubriques précédentes. Le plus souvent, la victime ne se plaint d'aucun préjudice chiffrable.

01013

Madame T se plaint de s'être fait bousculer par des fraudeurs dans les portillons de la station Gare de l'Ouest. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Comme la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur transmet à la STIB.

01017

Monsieur R se plaint d'un préposé à un Kiosk qui n'était pas suffisamment bilingue. Monsieur R ne s'en est pas encore plaint à la STIB. De ce fait, la plainte n'est pas recevable.

02016

Un cycliste émet un certain nombre de considérations sur la possibilité de prendre le métro avec un vélo. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02018

Madame H se plaint que l'agent auquel elle s'est adressée en néerlandais afin d'obtenir un renseignement n'était pas bilingue. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02022

Monsieur D se plaint que l'agent auquel il s'est adressé en néerlandais afin d'obtenir un renseignement n'était pas bilingue. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02025

Monsieur O se plaint de l'emploi des langues à propos de la sonorisation d'ambiance dans le métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02027

Madame V s'insurge contre une grève. La plaignante s'est adressée immédiatement au médiateur sans introduire de plainte à la STIB. La plainte n'est pas recevable.

02029

Monsieur K proteste contre la grève. À cette occasion, il dresse un bilan des désagréments que la STIB lui fait subir. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02030

Madame E demande un dédommagement en suite de la grève. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02031

Monsieur N est voisin d'un dépôt de tram. Il se plaint de troubles de voisinage occasionnés par un piquet de grève. Il critique également le mouvement de grève.

Le trouble de voisinage n'est pas de la compétence du médiateur. En revanche, le médiateur est compétent pour les plaintes des usagers des services de la STIB. Encore faut-il que le plaignant ait d'abord adressé une plainte à la STIB. La plainte n'est pas recevable.

02032

Madame C évalue l'incidence de la grève de la STIB sur le chiffre d'affaires de son commerce situé à proximité d'une station de métro. Madame C demande que la STIB la dédommage. La plainte ne venant pas d'un usager des services de la STIB, elle n'est pas recevable.

02034

Monsieur C demande que la STIB lui rembourse le prix du billet de spectacle auquel il ne pourra pas assister suite à la grève des conducteurs de la STIB. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02037

Monsieur V n'est pas motorisé. Suite à la grève des conducteurs, il s'est vu dans l'obligation de prendre un jour de congé. Il demande une compensation financière. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02039

Monsieur B proteste contre la grève des conducteurs. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable par le médiateur.

02040

Madame D proteste contre la grève des conducteurs. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02041

Monsieur V proteste contre la grève des conducteurs. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02042

Monsieur V proteste contre la grève des conducteurs. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02043

Monsieur B proteste contre la grève des conducteurs. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02044

Monsieur L proteste contre la grève des conducteurs. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

02048

Monsieur V demande une compensation financière pour les désagréments subis suite à une grève de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

02058

Monsieur G a adressé une plainte à la STIB concernant un mouvement de grève. Il se plaint de n'avoir pas reçu de réponse. Sa plainte n'est pas recevable faute d'expiration du délai de trente jours.

03001 (voir 04017)

Madame D se plaint du fait que les agents des Bootik ne sont pas bilingues. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

03036

Monsieur V se plaint du fait que la grève générale du 24 mars lui a imposé de prendre une journée de congé sans solde. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

La STIB expédie une attestation.

04009

Monsieur R trouve anormal que les agents de sécurité de la STIB soient munis de la même matraque télescopique que les agents de police. Faute d'introduction préalable à la STIB, la plainte n'est pas recevable.

Le médiateur lui indique comment se plaindre à la STIB.

04016

Madame D a été effrayée par des jeunes gens dans le métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Madame D autorise le médiateur à transmettre à la STIB. Celle-ci répond à Madame D.

04017 (voir 03001)

Madame D se plaint d'un agent qui aurait refusé de lui remettre un formulaire rédigé dans sa langue. Madame D affirme qu'elle a adressé une plainte à la STIB par envoi recommandé. La STIB n'a aucune trace de cette plainte ou de la précédente dont Madame D fait état. Madame D ne produit pas la preuve de ses envois. Par conséquent, la plainte au médiateur n'est pas recevable.

Par ailleurs, Madame D a adressé une plainte à la Commission Permanente de Contrôle Linguistique. Le médiateur ne pourra pas s'immiscer dans cette procédure.

04027

Un chien s'est blessé sur un escalator d'une station de métro. Madame D, témoin de l'accident, a fait appel à un vétérinaire. La propriétaire du chien n'a payé que la moitié des honoraires. Madame D s'attend à ce que la STIB prenne en charge l'autre moitié.

Madame D n'ayant pas d'intérêt personnel, sa plainte n'est pas recevable.

04041

Madame T perçoit un phénomène acoustique gênant dans les stations de métro et dans les véhicules de la STIB. Madame T a déjà tenté d'exposer ses difficultés à la STIB. La plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur informe Madame T que, sur base des renseignements dont il dispose, il n'existe pas à la STIB de solution technique aux difficultés qu'elle expose.

05010 (voir aussi 04016)

Madame D se plaint d'un sentiment d'insécurité consécutif à un chahut de jeunes dans une rame de métro. En avril, Madame D s'était déjà plainte au médiateur à ce sujet mais, faute de plainte préalable auprès de la STIB, il avait fallu déclarer que cette première plainte auprès du médiateur était irrecevable. La STIB a répondu entretemps et cette réponse de la STIB ne convient pas à Madame D. La nouvelle plainte au médiateur est recevable.

Le médiateur prend connaissance du formulaire de plainte de Madame D ainsi que de la réponse de la STIB.

Le médiateur constate que la nouvelle plainte au médiateur est formulée dans les mêmes termes que la précédente. Il n'a aucune indication sur ce qui ne convient pas dans la réponse de la STIB. Il invite dès lors Madame D à lui faire part de ses observations.

Le médiateur note également que Madame D a aussi déposé une plainte auprès des services de police. Il précise que le médiateur ne peut interférer avec le fonctionnement de la Justice. Lorsqu'une affaire prend tournure judiciaire, le médiateur se dessaisit.

05020

Monsieur W critique le choix de la musique diffusée dans le métro.

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

05029

Monsieur W aurait appris que la STIB interdirait la diffusion de chansons françaises dans le métro. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

08022

Monsieur C constate que les voyageurs passent les portillons sans oblitérer et demande que la STIB intensifie les contrôles. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Etant donné qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département relations clientèle de la STIB.

08027

Madame C s'est rendue dans une Bootik pour changer sa carte MoBIB. Il était 17h15. On lui a refusé l'accès parce que la file était déjà trop longue pour la servir encore avant 18h00, heure de fermeture. Madame C se plaint du non respect des heures d'ouverture. Madame C signale aussi que, s'étant permis d'insister, elle a été « molestée » par un agent de la sécurité. Sa carte MoBIB n'a toujours pas été remplacée. Madame C ne s'est pas encore plainte à la STIB. La plainte au médiateur n'est pas recevable.

Le médiateur comprend qu'il n'est pas agréable de se voir refuser l'accès. Mais l'heure de fermeture est celle où l'on cesse de servir. Si l'on constate à 17h00 qu'il ne sera pas possible de servir les nouveaux arrivants avant 18h00, il n'est pas déraisonnable de les avertir. Il ne serait pas déraisonnable non plus de quitter les lieux lorsque l'on y est invité. Mais les préposés doivent y mettre les formes, ce qui ne semble pas avoir été le cas.

Par ailleurs, il se trouve que seules les Bootik sont équipées pour traiter le cas d'une carte MoBIB qui ne fonctionne plus. C'est regrettable dans les périodes de grande affluence.

Remarque. Lorsqu'une carte MoBIB est défectueuse, la STIB la remplace gratuitement si la carte ne présente pas de dégradation visible. En revanche, si la carte est visiblement abîmée, la STIB est fondée à réclamer 10 euro pour un duplicata. Pour discriminer les deux cas, la STIB demande de se rendre dans une Bootik. Cette contrainte est mal acceptée.

09005

Madame O se plaint des désagréments qui lui ont été causés par une grève sauvage des transports en commun. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle. Madame O remercie.

09009

Le responsable d'une maison de repos se plaint des transports spéciaux de la STIB. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur l'informe que par minibus on ne peut charger qu'une voiturette à la fois. Le transport de cinq personnes nécessite deux minibus ce qui implique le respect d'un planning. Il suggère de renouveler la demande en respectant les délais de commande. Il précise que seuls les handicapés reconnus ont droit à ce service subsidié.

12009

Madame O se plaint du fait que le personnel de conduite de la STIB fasse grève, alors que le prix du voyage ne fait qu'augmenter.

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

Compte tenu du fait qu'elle ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur en transmet copie au département Relations clientèle de la STIB.

12020

Suite à la grève des transports en commun, Monsieur A, qui devait se rendre à Paris, a pris un taxi aller-retour pour la Gare du Midi. Il demande à la STIB de le rembourser. La plainte de Monsieur A est recevable.

Le médiateur note que le préjudice de Monsieur A résulte d'une grève spontanée. La STIB n'est en rien responsable de cette grève. En revanche, la STIB a pris les meilleures dispositions pour rétablir le service dans les plus brefs délais. À la connaissance du médiateur, il n'y a pas d'exemple d'indemnisation dans des circonstances analogues. Le médiateur ne met pas en cause la réalité du préjudice mais il n'y aurait aucune légitimité à sa réparation par la STIB. Par conséquent, la plainte est sans fondement.

12024

Madame D se plaint de l'incivilité de certains voyageurs qui passent les portillons d'accès des stations sans payer. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Madame D informe le médiateur qu'elle introduit sa plainte auprès de la STIB.

12032

Madame L se plaint du fonctionnement des portillons automatiques à la station Georges Henri. Sa fillette est restée coincée et a été blessée.

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

12040

Monsieur L se plaint du fait que les portillons des stations de métro n'empêchent pas la fraude.

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

12047

Le service Mobilité de la commune d'Auderghem intervient en faveur de Monsieur D qui se plaint que lors des dernières grèves certains accès de la station de métro Demey étaient fermés. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe l'intervenant qu'il transmet la plainte à la personne chargée de ce genre de dossier à la STIB. Le service communal de la Mobilité, de son côté, introduira la plainte de Monsieur D auprès de la STIB via le département Relations clientèle.

12056

Un éducateur qui travaille auprès des PMR se plaint que la STIB l'a contraint à annuler au dernier moment une excursion organisée en métro pour six PMR en voiturette aidés de deux accompagnateurs. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB. Ce dernier informe le médiateur de son intention de répondre rapidement à chacun des plaignants.

2.6. Information, communication

2.6.1. Information statique

03010

Monsieur V se plaint de la teneur des annonces au public dans le métro le 4 mars. Il demande au médiateur de rappeler à la STIB que ses informations au public doivent rester « neutres politiquement et purement factuelles ». La plainte est recevable.

Le médiateur constate qu'il va évidemment de soi que les informations de la STIB au public doivent rester neutres politiquement et purement factuelles. Il ajoute que la plainte de Monsieur V est unique aussi bien chez lui qu'au département Relations clientèle de la STIB.

Les textes qui ont été diffusés ont été rédigés par le département Informations Voyageurs. Il ne s'agit pas d'initiatives improvisées. Le texte diffusé par haut-parleur, dont il ne reste pas de trace écrite, était (de mémoire concordante) : « Suite à l'action contre l'accord interprofessionnel, les lignes de métro circulent avec des fréquences réduites ». Les annonceurs lumineux des quais avaient affiché dans les jours précédents : « Réseau fortement perturbé le 4 mars. Plus d'info : www.stib.be ». Le jour même, les annonceurs affichaient : « Métro desservi avec fréquences réduites. Certaines lignes de bus et de tram non desservies. Noctis non desservi ».

Le médiateur comprend que, selon Monsieur V, le texte diffusé par haut-parleur aurait dû s'en tenir à signaler qu'il s'agissait d'une « action » sans en préciser le motif. Cependant, le médiateur observe que la STIB pouvait avoir de bonnes raisons de préciser que le mouvement était extérieur à l'entreprise et que son effet était limité à une réduction des fréquences.

Le médiateur observe également que la communication en question n'a donné lieu qu'à une seule plainte. Dès lors il prend acte du mécontentement de Monsieur V au sujet de la communication et il l'informe qu'il n'adressera pas de rappel à la STIB. Il recommandera seulement encore plus de prudence.

Remarque

Compte tenu de certaines susceptibilités, la STIB ne saurait être trop prudente lorsqu'elle communique.

03030

Monsieur V se plaint du fait que le site de recherche d'itinéraires de la STIB n'est accessible qu'en français. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur informe Monsieur V que, quelques minutes après la réception de sa plainte, il a eu accès au site en néerlandais.

03042

Madame R se plaint du contenu d'une annonce faite dans le métro selon laquelle les usagers des escalators doivent se tenir sur la droite de l'escalator s'ils ne sont pas pressés.

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

04022

Monsieur V s'est plaint par courriel à la STIB que les horaires de De Lijn ne sont pas affichés aux abris d'un arrêt commun. Un plan du réseau urbain se trouve à l'emplacement que l'horaire De Lijn occupait. La STIB a répondu qu'il fallait s'adresser à De Lijn. La plainte au médiateur est recevable. La réponse de la STIB n'était pas adéquate. En réalité, ni la STIB ni De Lijn n'ont la maîtrise de ces abris. Ceux-ci sont placés et entretenus par un publiciste sous contrat avec l'administration communale. Lorsque le publiciste répare ou remplace des valves d'affichage destinées au plan du réseau, il y renouvelle les plans et il enlève tous les autres affichages qui s'y trouveraient.

De Lijn installe progressivement des poteaux supplémentaires pour ses propres affichages. Le responsable de la signalétique à la STIB se coordonne avec De Lijn.

Pour le cas particulier que Monsieur V cite, où il y a deux abris, la STIB visitera encore le jour même pour examiner la faisabilité de réserver l'une des valves aux horaires De Lijn.

04030

Monsieur D se plaint que le site de recherche d'itinéraires de la STIB est très difficile à utiliser. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui indique les résultats de la recherche d'itinéraire manquée.

06006

Madame M, qui possède un abonnement combiné SNCB+STIB, se demande quelle attitude elle doit adopter vis-à-vis de la STIB en cas d'oubli de cet abonnement. Sa plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB. Le médiateur lui conseille d'acheter un ticket dans pareil cas.

Remarque. La STIB pourrait mieux communiquer à ce sujet. En effet, les procédures ne sont pas les mêmes à la SNCB et à la STIB.

06032

Monsieur D fait une recherche d'itinéraire sur le site de la STIB. Le logiciel lui conseille un train qui donne correspondance avec la STIB à la gare d'Etterbeek. Dans le train, Monsieur D apprend qu'il ne s'arrête pas à la gare prévue et que, donc, il ne pourra pas poursuivre son voyage avec la STIB comme prévu. S'il veut vraiment passer par cette gare, il faudra d'abord prendre un autre train, dans l'autre sens, jusqu'à Halle, et là prendre un troisième train qui, lui, s'arrête à la gare d'Etterbeek. Monsieur D accepte cette proposition d'un agent de la SNCB. En cours de route, Monsieur D s'aperçoit que ce train ira bien à la gare d'Etterbeek où il pourra prendre enfin sa correspondance avec la STIB, mais qu'il fera un tout autre trajet pour y arriver. Le train s'arrête notamment à la gare du Midi, bien avant de passer par la gare d'Etterbeek. L'heure avance. Monsieur D décide de quitter le train et il prend un taxi pour éviter d'être trop en retard à son rendez-vous. Monsieur D estime que c'est d'abord le site web de la STIB qui l'a mal informé. Il demande à la STIB de lui rembourser le taxi. La plainte au médiateur n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Comme la plainte ne comporte rien de confidentiel, le médiateur la transmet au département Relations clientèle.

Il s'avère que le site web de la STIB avait donné un conseil correct mais que Monsieur D n'est pas parti à l'heure prévue et qu'il a pris un autre train. Le logiciel répond en fonction de l'heure de départ (ou d'arrivée). Par défaut, lorsque le client n'impose pas l'heure, le logiciel utilise et affiche l'heure courante.

La STIB fait un geste commercial en offrant une carte de 10 voyages.

08018

Alors que la publicité annonce que Villo! est gratuit jusqu'au mois de septembre, le compte de Monsieur M a été débité de plus de 100 euro.

Villo! n'est pas un service de la STIB. Par conséquent, le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent.

Le médiateur informe Monsieur M qu'il faut associer le numéro d'abonné Villo! à une carte MoBIB pour pouvoir rouler gratuitement jusqu'au 30 septembre, et ce à condition de ne pas dépasser une demi-heure par utilisation.

08025

Monsieur S, qui exploite une maison d'hôtes à Bruxelles, aimerait contacter des « commerciaux » de la STIB. Il ne s'agit pas d'une plainte recevable.

Le médiateur conseille de s'adresser soit au Contact Center, dont il lui fournit le numéro d'appel, soit au département Relations clientèle via le site web www.stib.be.

10031

Monsieur C se plaint que le lien qui annonce une enquête sur la STIB est introuvable.

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

Le médiateur informe Monsieur C qu'il a pris contact avec la STIB.

Il se confirme bien que la STIB n'avait pas d'autre intention, en plaçant ce lien dans son courriel, que de faciliter l'accès à son site web par un simple clic.

Il est exact que le site présente une fenêtre qui se superpose à la "home page" et que cette fenêtre propose de participer à une enquête.

Mais il s'agit d'une enquête à propos du site même. L'utilisateur reste évidemment libre de répondre ou non à cette enquête à propos du site. Il lui suffit de fermer la fenêtre pour accéder au site.

11004

Madame C se plaint du fait que le numéro d'appel général de la STIB est payant.

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

La plainte ne comporte aucun élément confidentiel. Le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB.

11024

Madame N a rencontré des difficultés dans un déplacement sur le trajet de la ligne de bus 48.

Madame N se plaint d'un manque d'information. Du centre de la ville à la place de Rochefort, elle a fait une partie du trajet à pied et le reste en tram. Madame N n'a pas trouvé le terminus au centre-ville et elle a cherché en vain des arrêts Plattesteen, Petit Sablon et Louise. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Le médiateur fournit néanmoins quelques explications.

Contrairement à d'autres opérateurs, la STIB choisit de porter les trois modes Métro-Tram-Bus sur le même plan. L'avantage est de montrer les correspondances entre ces modes mais le plan s'en trouve encombré, spécialement dans le Centre. La lisibilité est encore pénalisée par les sens uniques qui obligent à donner des noms d'arrêts différents selon que l'on circule vers le Centre ou vers la périphérie.

Le terminus Anneessens se trouve à 4 minutes à pied de la Bourse. De là, le bus 48 met environ 12 minutes pour rejoindre l'arrêt Rochefort. Il n'y a pas d'arrêt Plattesteen. Le bus ne passe pas au Petit Sablon. Il y a bien un arrêt Grand Sablon (au bas du Grand Sablon) mais seulement vers le Centre. Le bus 48 ne passe pas non plus à Louise. C'est à la Porte de Hal qu'il traverse la Petite Ceinture et il y a bien un arrêt Porte de Hal dans les deux sens.

Le plan du réseau se trouve notamment aux arrêts. La dernière mise à jour date du 1er septembre. Le site www.stib.be offre plusieurs outils pour préparer un itinéraire. Outre le plan du réseau à télécharger au format pdf, le site donne un calcul d'itinéraire ainsi que les horaires détaillés et les schémas de chaque ligne.

2.6.2. Information dynamique (incidents)

10023

Monsieur N qui a pris le métro à la Gare de l'Ouest s'est vu contraint d'interrompre son trajet à Clemenceau suite à une alerte à la bombe. Les préposés ne lui ont pas indiqué comment poursuivre un trajet dont il réclame le remboursement. La plainte n'est pas recevable faute d'introduction préalable à la STIB.

Compte tenu du fait que la plainte ne comporte aucun élément confidentiel, le médiateur transmet au département Relations clientèle de la STIB en même temps qu'il déplore qu'aucun agent de la STIB n'ait renseigné l'arrêt du bus 46 à cet usager.

Le département Relations clientèle adresse une carte d'un voyage à Monsieur N.

Recommandations

1. La STIB devrait anticiper les plaintes saisonnières. Au mois d'avril de chaque année, les responsables des logements d'étudiants se plaignent des haut-parleurs de la station Alma. La STIB pourrait régler la sonorisation sans attendre les plaintes.

(04019)

2. La Bootik online a été longuement hors service en 2011. Même pour les interruptions plus courtes, la STIB serait bien inspirée de communiquer un « plan B » aux clients qui tiennent à se procurer un titre de transport sans trop de démarches.

(02012)

3. Il peut arriver au titulaire d'un abonnement à titre privé d'effectuer aussi des déplacements pour le compte de son employeur. Dans ce cas, l'employeur est prêt à rembourser pour autant qu'il reçoive un justificatif. Or, la STIB n'offre pas de solution simple à partir de la carte MoBIB. Cela mérite l'examen. Pourquoi pas une carte MoBIB d'entreprise ? (Il va de soi que cette carte n'ouvrirait aucun droit au remboursement de la carte privée.)

(06015)

4. Les préposés aux Kiosk et aux Bootik n'ont pas tous assimilé les instructions concernant l'accueil des plaintes. Il convient donc de les rappeler. Le plus simple reste de remettre un formulaire, de le recueillir une fois rempli et de le transmettre sous enveloppe de service pré-remplie. Au besoin, le préposé devrait aller jusqu'à aider à remplir le formulaire.

(07023)

5. Seules les personnes âgées de plus de 65 ans sont obligées de passer par une Bootik pour obtenir une carte MoBIB. Encore y a-t-il des exceptions. La STIB n'explique pas cette discrimination. La STIB pourrait uniformiser ses procédures de remise de la carte MoBIB et saisir cette occasion de les simplifier. C'est son intérêt autant que celui de ses clients.

(03047)

6. La publicité a conduit une partie du public à croire que la carte MoBIB est indispensable pour circuler sur le réseau de la STIB. Sur les « arrondis de plafond » des bus De Lijn, il est encore affiché que c'est nécessaire à partir du mois de juin. Or, il reste possible d'utiliser le réseau STIB avec une carte Jump. En outre, pour ce qui est de l'annonce dans les bus De Lijn, elle date de plusieurs années. En revanche, pour circuler gratuitement, les personnes de 65 ans et plus doivent se procurer une carte MoBIB.

Bientôt, la SNCB adoptera la carte MoBIB. Un objectif est de favoriser l'intermodalité. C'est l'occasion de soigner la communication au sujet de la carte MoBIB.

(09032)

7. Une plainte au moins montre que les automates de vente GO autorisent encore des manœuvres telles que l'achat d'abonnements scolaires sans la réduction « famille nombreuse » alors que la famille est en situation d'en bénéficier. L'appareil devrait au moins proposer une procédure qui conduise à la réduction. Ce serait mieux encore si la réduction était proposée d'office.

(12026)

8. Lorsqu'un client de la STIB est titulaire d'une carte MoBIB et qu'il achète ensuite une carte MoBIB combinée SNCB+STIB, le remboursement de la carte MoBIB STIB devrait être automatique.

(02036)

9. Lorsqu'un client de la STIB est titulaire d'un abonnement et que son employeur lui en procure un autre, s'agissant du même titulaire pour les deux abonnements, la STIB doit s'organiser pour rembourser immédiatement le solde. Il est - au bas mot - incorrect de refuser ce remboursement, comme cela s'est fait, au motif que l'on « ne rembourse pas un abonnement qui n'est plus actif ».

(07014)

10. En temps de crise, il faut être conscient que les surtaxes frappent les budgets les plus faibles de manière disproportionnée. Si 100 euro sont une somme déjà importante pour qui gagne bien sa vie, que dire du parent qui élève seul ses enfants et qui a déjà épuisé le plus gros de son budget avant la moitié du mois ? Les montants paraissent d'autant plus élevés qu'ils tiennent peu compte des circonstances. Un enfant a oublié son abonnement (gratuit). Si la surtaxe de 10 euro n'est pas réglée dans les 10 jours, ce sera automatiquement 100 euro. Sans même faire intervenir le principe de proportionnalité, le bon sens devrait ramener ce barème dans des limites plus raisonnables. Qu'un retard de paiement entraîne une pénalité, soit. Mais cette pénalité doit pouvoir être ressentie comme juste. Il serait bon de poursuivre la révision des barèmes des surtaxes.

(04014)

11. Il n'est pas acceptable qu'à partir de la station Delta – qui est proche d'un dépôt du métro - il ne soit plus possible d'atteindre l'autre extrémité du réseau (Roi Baudouin) avant 6h09. Sachant qu'il s'y trouve un hôpital (Brugmann) où des centaines de travailleurs débutent à 6h00, ce service n'est plus à la hauteur des objectifs que la STIB affiche. C'est particulièrement critique lorsqu'il s'agit du premier service parce que ses utilisateurs, pour le plus grand nombre, en dépendent pour conserver leur emploi. En outre, ces modifications se font sans préavis et il n'est pas possible au client de déménager dès que la STIB change ses horaires. Le médiateur recommande d'adapter les horaires des premiers services.

(09004) (09013)

12. Lorsque des instructions sont données aux conducteurs, notamment au sujet d'arrêts temporaires, il faut aussi faire en sorte que ces instructions soient respectées.

(12027)

13. Le contentieux d'une chute comporte une enquête technique. Celle-ci nécessite notamment les rapports des personnels. Ces rapports ne sont pas directement utilisables sans une analyse par un personnel technique très qualifié. C'est particulièrement le cas des escalators. Tout cela entraîne des délais. Mais, en face, il y a une victime. La STIB devrait tout mettre en œuvre pour réduire ces délais. Le médiateur recommande d'y réfléchir.

(04036)

12. Lorsqu'une carte MoBIB est défectueuse, la STIB la remplace gratuitement si la carte ne présente pas de dégradation visible. En revanche, si la carte est visiblement abîmée, la STIB est fondée à réclamer 10 euro pour un duplicata. Pour discriminer les deux cas, la STIB demande de se rendre dans une Bootik. Cette contrainte est mal acceptée.

(08027)

13. Compte tenu de certaines susceptibilités, la STIB ne saurait être trop prudente lorsqu'elle annonce que des perturbations résultent d'un conflit social. Elle ne peut pas donner l'impression qu'elle aurait pris parti. Il suffit d'un terme mal choisi pour susciter des réactions.

(03010)

14. En cas d'oubli de son abonnement, les procédures sont différentes selon les opérateurs. Il serait utile de les harmoniser ou, à défaut, de bien informer sur ces disparités

(06006)

Évaluation des recommandations du rapport 2010

Sur les vingt recommandations de 2010, dix-huit concernent directement les relations commerciales. Les deux dernières portent sur la gestion des infractions.

La STIB a pris l'habitude d'exprimer ses remerciements, et même dans certains cas de les accompagner d'un geste commercial, lorsqu'un client signale un dysfonctionnement.
(Recommandation 17)

La STIB évitera d'annoncer prématurément des produits qui ne sont pas encore disponibles. La STIB aurait sans doute pris la même disposition si le médiateur ne la lui avait pas recommandée, tant elle allait de soi.
(Recommandation 2)

Depuis le 1^{er} février 2012, il existe des abonnements MTB scolaires.
(Recommandation 11.)

Quant aux abonnements scolaires combinés SNCB + STIB, qui concernent donc le réseau de la SNCB en dehors de la zone MTB, il se présente une opportunité de les inaugurer avec l'adoption prochaine de la carte MoBIB par la SNCB.
(Recommandation 12)

Il était arrivé qu'une vérification technique ait duré plusieurs mois avant de donner raison finalement au plaignant. Le département de gestion administrative des infractions tient à être attentif à renoncer aux poursuites lorsque de tels cas se présentent.
(Recommandation 19)

Le barème des surtaxes a été révisé. Antérieurement, la troisième infraction en vingt-quatre mois donnait lieu à une nouvelle majoration. Désormais, la troisième infraction et les suivantes dans ce délai sont frappées comme la deuxième d'une surtaxe de 200 euro. En outre, les tarifs pour 2012 n'augmentent plus les surtaxes. Il n'en reste pas moins qu'il existe encore des surtaxes de 380 euro et qu'un tel montant dépasse les moyens des budgets modestes. Certes, une surtaxe doit être dissuasive. Certes encore, cette surtaxe de 380 euro concerne la présentation de l'abonnement d'un tiers comme étant le sien ou la présentation d'un titre falsifié. Mais une surtaxe ne doit pas amener une famille à renoncer à payer le loyer. Le médiateur considère donc que cette première révision n'est qu'une étape.
(Recommandation 20)

Parmi les autres recommandations, le plus grand nombre amène la STIB à envisager des projets de plus longue haleine. Mais aucune recommandation n'est restée lettre morte. Le tableau ci-dessous présente le suivi de toutes les recommandations du rapport 2010.

Tableau de suivi des recommandations du rapport 2010

| N° | Recommandation du rapport 2010 (en résumé) | |
|----|---|----|
| 1 | Raccourcir les délais de remboursement | + |
| 2 | Rembourser sans discussion les abonnements mensuels qui font double emploi | - |
| 3 | Accepter en Kiosk les demandes d'abonnement 65+ | - |
| 4 | Adapter la recherche d'itinéraire du site web afin de proposer aussi le coût minimum | -- |
| 5 | Auditer les règlements avec l'objectif de simplifier les démarches des clients | + |
| 6 | Gérer les projets sans annoncer prématurément les produits encore inexistantes | ++ |
| 7 | Réviser le logiciel des automates de vente | + |
| 8 | Conserver la dernière validation sur la carte MoBIB au lieu des 3 dernières | - |
| 9 | Appliquer les tarifs préférentiels les plus favorables au client | + |
| 10 | Étendre le subside Communauté française aux abonnements OMNIO | -- |
| 11 | Étendre les conditions des tarifs scolaires aux abonnements MTB | ++ |
| 12 | Créer des abonnements scolaires combinés SNCB + STIB | + |
| 13 | Refuser une commande et son paiement lorsqu'un document justificatif manque | + |
| 14 | Harmoniser les conditions d'octroi des réductions pour famille nombreuse | + |
| 15 | Informar, avec les promotions, si d'autres tarifs peuvent rester plus avantageux | + |
| 16 | Autoriser l'achat de tous les abonnements, même promotionnels, 2 mois à l'avance | + |
| 17 | Exprimer des remerciements aux clients qui signalent un dysfonctionnement | ++ |
| 18 | Rembourser immédiatement, au guichet, les cartes MoBIB inutilisables | + |
| 19 | Renoncer aux poursuites si les vérifications techniques d'une infraction ont entraîné | ++ |
| 20 | Réviser le barème des surtaxes | + |

(- -) On n'y songe pas (parce qu'on ne veut pas ou qu'on n'a pas le temps ou qu'on le néglige)

(-) On n'a pas commencé

(+) Commencé mais pas fini

(++) C'est fait

Synthèse et conclusion

Pour la STIB, la fin de l'année 2011 coïncide avec le départ de son administrateur-directeur général. Ce départ marque la fin d'une décennie qui a vu le nombre annuel de voyages passer de 178 à 329 millions.

Comme 2011 est aussi le terme d'un contrat de gestion, il n'est pas anodin de constater que l'objectif du nombre de voyageurs annuels que ce contrat fixait, et qui était ambitieux, est ainsi dépassé.

Ce résultat est atteint sans même qu'il y ait eu d'accroissement proportionnel du personnel. C'est un effort de productivité qui mérite d'être salué. La réussite industrielle est incontestable.

La STIB va maintenant à la rencontre de ses nouveaux défis. Si l'on s'en réfère aux prévisions des planologues, l'accroissement de la population devrait se poursuivre. Sachant que les infrastructures routières ne pourraient pas à elles seules rencontrer les nouveaux besoins de mobilité, le transport public devrait encore croître. La STIB deva donc prolonger et renouveler son effort. Il y faudra d'autant plus de rigueur que la crise économique pèse sur la capacité d'investir.

Cependant, si la STIB parvient à transporter de plus en plus de voyageurs, ceux-ci ne sont pas pour autant aussi satisfaits qu'ils pourraient l'être.

Certes, lorsque les plaintes auprès du médiateur avaient cru brutalement en 2007, cet accroissement était très nettement lié à la communication d'une adresse internet et à la mise en ligne d'une page du médiateur sur le site www.stib.be à partir de juillet 2007.

Mais ensuite, en 2008, la médiation a enregistré un record de 593 plaintes. Ce record était clairement en relation avec les difficultés de la campagne d'abonnement scolaire. Le médiateur avait d'ailleurs reçu 120 plaintes pour le seul mois d'octobre.

Pour les trois dernières années, le nombre des plaintes s'est remarquablement fixé autour de 500. La moyenne est précisément de 496 avec un écart qui ne dépasse pas 24, donc à 5 pour cent près. L'année 2011, avec 493 plaintes, est la plus proche de la moyenne des trois dernières années.

Cependant, on constate une évolution sur les sujets des plaintes.

Plus du quart des plaintes – soit 129 plaintes - sortent du domaine de compétence du médiateur auprès de la STIB, au lieu d'un cinquième seulement en 2010.

Si l'on s'en tient aux plaintes qui sont de la compétence du médiateur, leur nombre est en diminution de 57.

Tous les sujets de plainte sont en diminution sauf un, que notre classification regroupe sous la rubrique « inconvénients et violences », qui a plus que doublé (88 plaintes en 2011 pour 39 en 2010).

Notons bien qu'il s'agit du nombre de plaintes pour ce motif auprès du médiateur. Il ne s'agit pas de l'ensemble des faits d'inconvénients ou de violence. Rien n'indique une corrélation.

Quelques sous-rubriques des « inconvénients et violences » sont, à elles seules, responsables de l'accroissement. Les chutes ont amené 26 personnes à se plaindre au médiateur au lieu de 10 en 2010.

Près de la moitié des 88 « incommodités ou violences » se retrouve dans la sous-rubrique des divers. Cette rubrique de 42 plaintes en compte 19 pour les grèves, dont 16 pour une grève générale.

Quant aux autres « incommodités et violences », à l'exception des chutes, leur nombre n'a pratiquement pas varié.

C'est ainsi que 8 plaintes pour « agressions » ont été enregistrées au regard des 7 plaintes de 2010 pour le même motif. Il s'agit de l'ensemble des plaintes au médiateur concernant des agressions physiques ou verbales, y compris les vols.

Les « titres de transport » restent bien le premier sujet mais c'est néanmoins un motif en diminution (200 plaintes en 2011 pour 273 en 2010).

Les plaintes concernant la gestion des infractions rendent compte à elles seules de cette décroissance. Il n'y a plus que 74 plaintes à ce sujet en 2011 pour 162 en 2010, tandis que le nombre des plaintes sur la commercialisation des titres de transport reste quasi constant (126 pour 111 l'année précédente).

Un quart seulement des plaintes de 2011 sont recevables, alors que c'était encore un tiers des plaintes qui l'étaient en 2010. Cette évolution est corrélée à l'accroissement du nombre des plaintes pour lesquelles le médiateur n'est pas compétent.

En revanche, la proportion des plaignants « satisfaits » (c'est-à-dire de ceux qui ont obtenu une satisfaction au moins partielle) est en augmentation. Elle atteint 73 % alors qu'elle était encore de 68 % en 2010. Cette évolution est également liée à l'accroissement du nombre des plaintes pour lesquelles le médiateur n'est pas compétent. En effet, lorsque le médiateur oriente le plaignant vers une solution, même si la plainte ne concerne pas la STIB, il est considéré que le plaignant a obtenu une satisfaction au moins partielle.

Le service de médiation auprès de la STIB a eu vingt ans en 2011. En effet, l'Arrêté fondateur date du 30 mai 1991 et le premier médiateur est entré en fonction en novembre de la même année.

Les enseignements de ces 20 ans méritent aussi une synthèse. Celle-ci serait l'occasion de proposer les adaptations ou même la refonte de l'institution.

La médiation contribue à réparer les errements et éviter leur répétition. C'est un outil encore plus nécessaire quand l'entreprise est en pleine mutation et que l'économie et la société sont en crise. Le médiateur reste à la disposition des clients et de la STIB.

Le médiateur,
Jean-Pierre REYNAERTS



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

Le Médiateur
Jean-Pierre Reynaerts

Avenue du Boulevard, 21 bte 35
1210 Bruxelles

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

ISSN 2032-9342
EISSN 2032-9369

03/2012 - 12-1247