

# Rapport Annuel 2017

## Table des Matières

Cadre légal.....	4
Introduction .....	5
Statistiques.....	7
Typologie et relation des plaintes.....	11
11200 - Bruits et vibrations des véhicules.....	11
12000 - Code de la route .....	11
13000 - Divers.....	12
21110 - Difficulté d'acquérir un titre.....	22
21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel.....	27
21210 - Rembourser un solde.....	27
21230 – Défectuosité d'un appareil ou d'un titre.....	28
21310 - Défaut de pointage.....	28
21350 – Contestation des frais administratifs .....	65
21360 – Demande de plan de paiement .....	65
22100 – Réseau.....	66
22200 – Arrêts.....	67
23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté .....	67
23200 – Manière de conduire.....	68
23300 - Propos malséants .....	70
23400 – Portes.....	73
24000 – Véhicules.....	73
25100 – Infrastructures .....	73
25200 – Perte d'objets et dommages.....	74
25310 – Chutes.....	74
25320 – Incommodités.....	75
26100 – Information statique.....	76
26200 – Information réseau .....	76
Recommandations .....	78
1. Humanisation des contrôles.....	78
2. Présomption d'innocence.....	79
Conclusion .....	81

## Avant-propos

Le rapport 2017 que vous découvrez décrit une année normale sans événements exceptionnels ni sur le plan de l'actualité bruxelloise ni sur le plan du réseau ou de la billettique de la STIB. Aucune nouveauté n'a été implantée sur le réseau sans qu'elle ne soit largement attendue ou éprouvée et le vieillissement réel de certains véhicules est accepté par la clientèle grâce aux prévisions et annonces d'achats de nouveau matériel endéans les trois prochaines années.

Ce que vous constaterez aisément, c'est l'importance grandissante des recours suite à des infractions ; l'absence pure et simple de titre de transport, mais aussi le défaut de validation d'un titre à la prestation (carte 1 ou 10 voyages) ou l'usage abusif d'un abonnement périmé, sont parmi les cas les plus répandus puisqu'ils dépassent maintenant la moitié des dossiers traités. A travers certaines de ces situations, des comportements se détachent pour lesquels la médiation doit jouer un rôle important : par exemple des pointages en vue du contrôle dont l'appréciation est sujette à divers malentendus.

Enfin, si les chiffres absolus semblent en forte hausse, c'est simplement que la STIB a intensifié ses contrôles, ce qui a conduit à une progression importante du nombre de procès-verbaux dressés, avec comme conséquence des requêtes plus fréquentes au service de médiation.

### Cadre légal

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

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

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

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

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

## Introduction

### Mission du service de Médiation

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

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

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

*L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.*

### Recevabilité des plaintes

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

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

L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.

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

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

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

### Bref historique du service de Médiation représenté par le médiateur

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

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

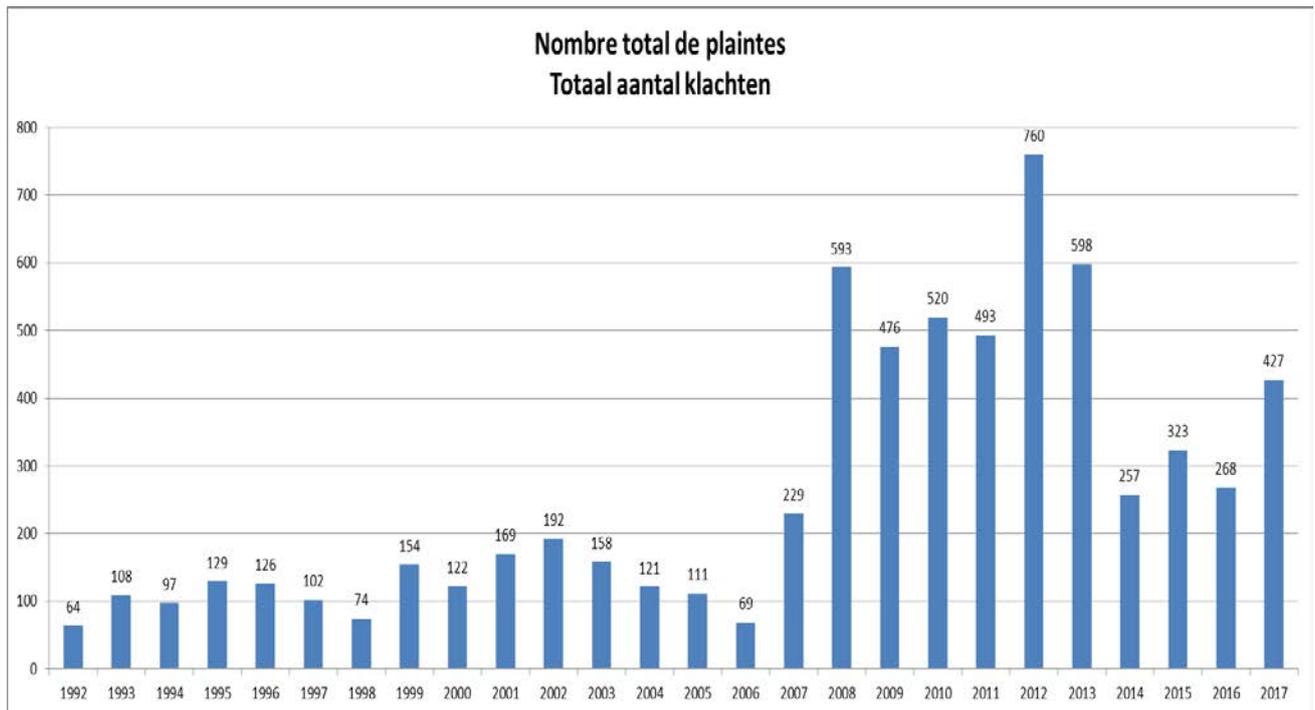
Le 1<sup>er</sup> juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014, Jean-Pierre Alvin a été nommé médiateur (par arrêté du Gouvernement bruxellois du 8 mai 2014) pour un mandat de trois ans, renouvelé en juillet 2017. Son deuxième mandat s'achèvera donc le 30 juin 2020.

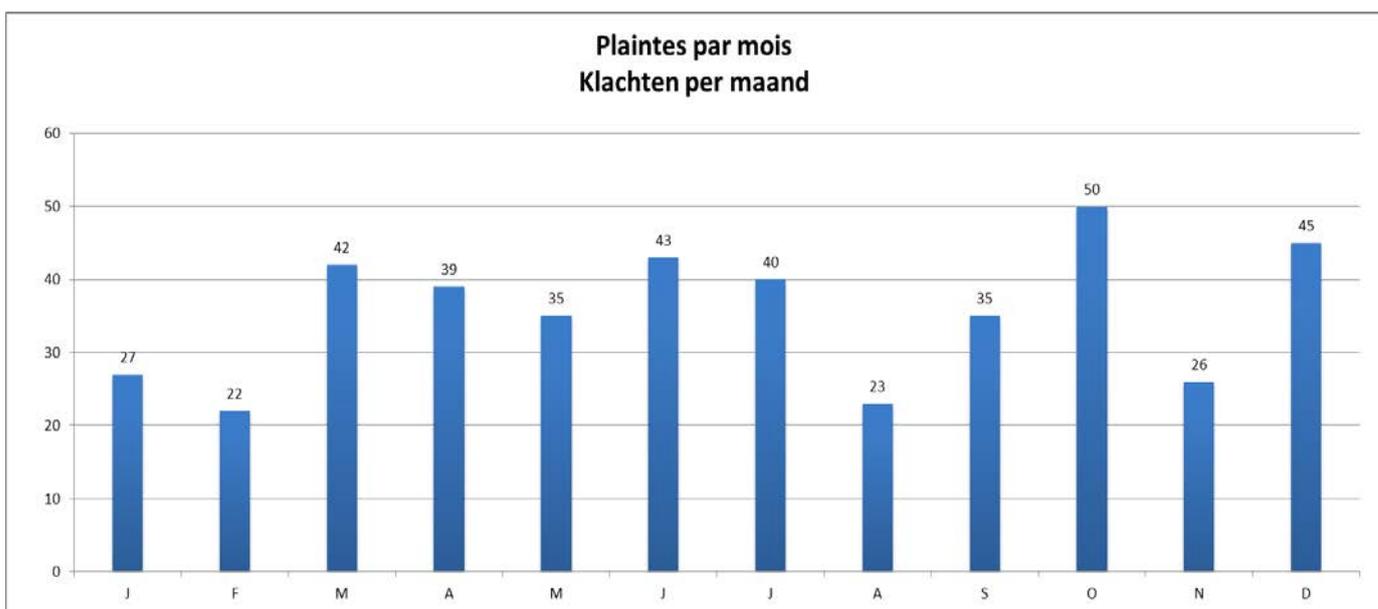
Il bénéficie de l'assistance administrative de Marie-Thérèse Fassin, du Secrétariat général de la STIB.

**Le rapport 2017 est le quatrième rapport de la mandature de Jean-Pierre Alvin.**

## Statistiques



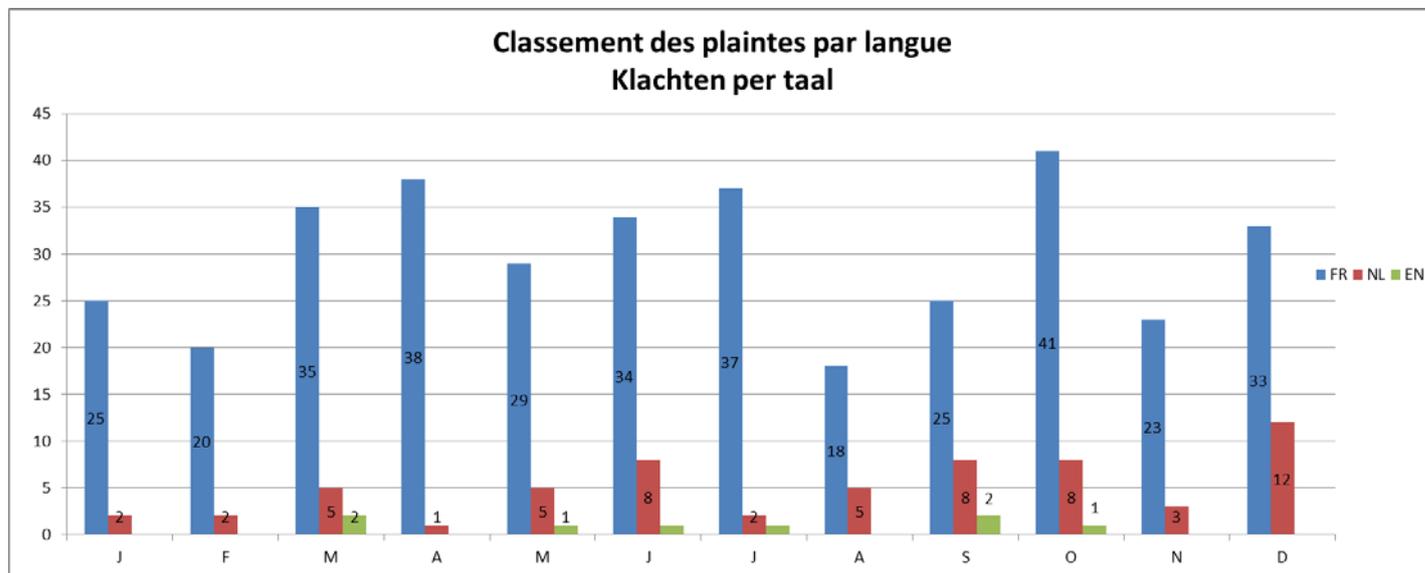
Après trois années de relative stabilité, le nombre de dossiers traités est reparti à la hausse avec 59% de cas en plus par rapport à 2016. Lorsque l'on analyse la typologie des situations rencontrées, on voit clairement que ce sont les cas de fraude volontaire et involontaire qui tirent la moyenne vers le haut. La plupart des autres items sont relativement identiques en nombre comme nous le verrons plus loin.



Cet item apparaît de plus en plus superflu au fil des années car en dehors de l'émergence de problèmes que la STIB aurait difficile de contenir par sa propre communication (soucis technique en billetterie ou en matériel roulant, nouvelle desserte mal accueillie, travaux, ...) le tableau n'est que le reflet d'éléments extérieurs

difficilement identifiables, comme des campagnes de contrôles intensifs dont l'impact sur le nombre de plaintes est évident.

Seuls les mois d'octobre et de décembre continuent à se détacher habituellement dans ces statistiques, sans que l'on puisse réellement en connaître la raison.



Après avoir évolué de nombreuses années entre 20 et 30%, le nombre de plaintes en néerlandais continue de baisser dans les statistiques du service de médiation. De 23% en 2015 et de 19% en 2016, la proportion s'établit en 2017 à 14% de plaintes en néerlandais, 84% en français et 2% en anglais, ce dernier chiffre restant très stable pour sa part.

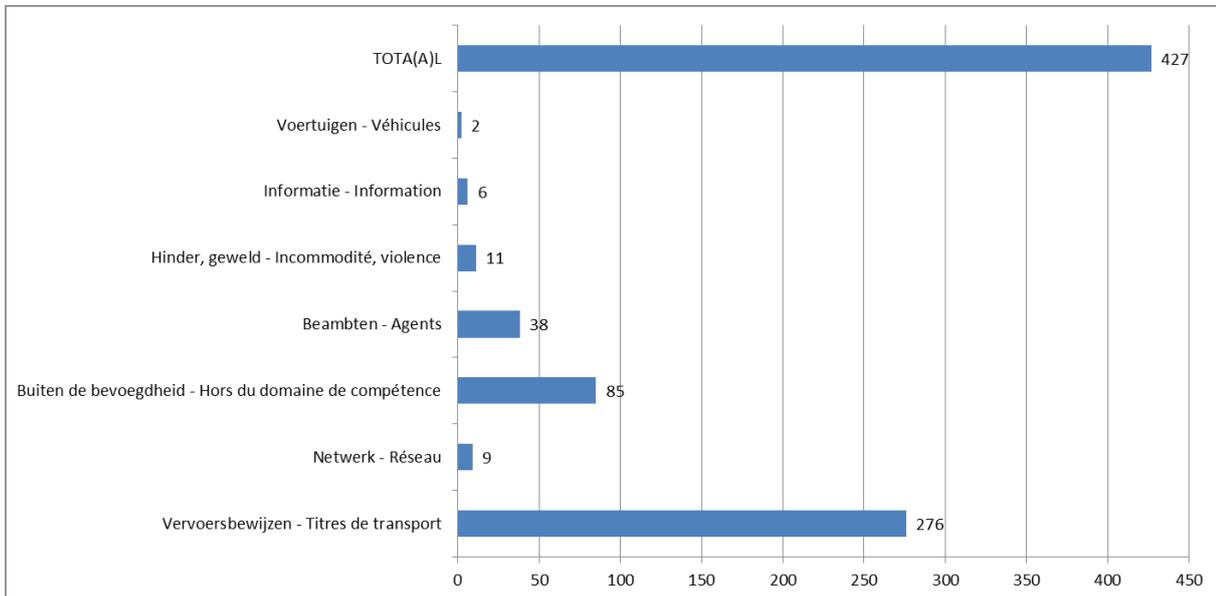
### *Le plaignant reçoit-il satisfaction ?*

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2017
ja/oui	13	15	25	14	16	29	21	16	16	30	16	21	232
nee/non	14	7	17	25	19	14	19	7	19	20	10	24	195
ja % oui	48%	68%	60%	36%	46%	67%	53%	70%	46%	60%	62%	47%	54%
nee % non	52%	32%	40%	64%	54%	33%	48%	30%	54%	40%	38%	53%	46%

Après une année 2016 un peu atypique par rapport aux exercices antérieurs où l'on aurait pu croire que près des deux tiers des dossiers de médiation débouchaient sur une issue favorable, on en revient en 2017 à une proportion qui reflète les dossiers traités. En effet, si l'on considère l'accroissement important des dossiers de fraude présumée, dans lesquels le médiateur ne peut que suivre les conclusions de l'enquête de la STIB, les issues négatives de ces médiations ont tendance à tirer le taux de satisfaction vers le bas.

Rappelons que de nombreux clients ayant écopé d'une surtaxe s'adressent au médiateur même si la cause est perdue d'avance. Par contre, les dossiers relatifs à des problèmes commerciaux aboutissent souvent à l'octroi de gestes du même nom.

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



Relative stabilité au niveau des motifs de recours au service de médiation : tant au niveau du réseau, de l'information, des véhicules ou des agents, les chiffres sont proportionnellement identiques par rapport à l'année précédente.

Deux chiffres sont néanmoins à relever :

- Une légère baisse des plaintes pour incommodité ou violence alors que globalement le chiffre total des plaintes s'accroît de 62%.
- La rubrique « titres de transports », qui accueille notamment les incidents de perception (surtaxes) passe d'une proportion de 57% à 65% des plaintes, conséquences des efforts de la STIB à contenir le phénomène de la fraude par un accroissement spectaculaire des contrôles.

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)		
11100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Bruit-vibrations des installations (escalators)
11200	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	Bruit-vibrations des véhicules	
12000	3	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	8	Code de la route	
13000	1	3	4	6	3	15	8	3	7	7	5	12	74	Divers	
14000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Concerne un autre médiateur
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Excès de vitesse du tram
21110	3	1	4	1	2	4	2	2	3	3	2	2	29	Titre de transport: achat difficile (files, internet, coût, ...)	
21120	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Titre de transport: difficulté d'obtenir la réduction à laquelle on a droit	
21210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	Titre de transport: rembourser un solde d'abonnement	
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: rembourser des oblitérations excédentaires	
21230	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	Titre de transport: rembourser suite à défectuosité d'un appareil ou d'un titre	
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: rembourser un titre de transport avalé par l'oblitérateur	
21310	9	10	18	29	24	20	24	10	24	27	14	23	232	Titre de transport: erreur de la STIB ou du client, défectuosité du matériel	
21320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: perte, vol, oublié	
21330	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: présence dans les installations sans intention de voyager	
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: contestation de la répétitivité	
21350	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Titre de transport: contestation des frais administratifs	
21360	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	7	Titre de transport: recouvrement (aménagement, plan de paiement)	
22100	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	4	Réseau: horaires et lignes (y compris attestations de kilométrage)	
22200	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	Réseau: arrêts	
23100	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	5	Agent: ne s'est pas arrêté	
23200	5	0	0	0	3	2	0	2	0	2	1	1	16	Agent: manière de conduire (y compris usage du gsm)	
23300	1	0	2	0	0	1	3	0	1	5	0	0	13	Agent: propos désagréables ou maltraitance	
23400	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	4	Agent: portes	
24000	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	Véhicules	
25100	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Inconforts, violences : Propreté et infrastructures	
25200	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Inconforts, violences : Pertes d'objets et dommages (poussettes)	
25310	1	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	6	Inconforts, violences : Accident de personne / chutes	
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	Inconforts, violences : Accident de personne / suicides	
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Inconforts, violences : Agressions	
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Inconforts, violences : Enfermé dans une station de métro	
26100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Information, communication : information statique	
26200	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	Information, communication : information dynamique (incidents)	
	27	22	42	39	35	43	40	23	35	50	26	45	427		

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

## Typologie et relation des plaintes

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

### 11200 - Bruits et vibrations des véhicules

201703039

Mme R. se plaint auprès du médiateur des vibrations provoquées par les trams 62 et 93 qui passent dans sa rue. Elle a souvent déjà fait part de ses doléances à la STIB, sans recevoir, dit-elle, de réponse satisfaisante. Tout en lui précisant qu'il n'est pas compétent pour ce type de plainte, le médiateur lui explique longuement ce qu'il en est des trams de type 2000, dont les défauts sont bien connus mais que la STIB ne peut pour le moment pas se permettre de garder dans les dépôts, en raison des flux importants de voyageurs. Il transmet également la plainte aux services concernés de la STIB afin qu'une solution soit recherchée, au moins pour certaines plages horaires. Mme R. le remercie.

201704006

Mme G. se plaint des vibrations du tram après la rénovation des voies dans sa rue. Le service médiation lui répond qu'il est incompétent pour les problèmes des riverains et qu'il transmet sa plainte au service Customer care pour suivi au sein de la STIB.

201710040

Mme D. se plaint auprès du service de médiation des vibrations sonores qui se produisent à nouveau entre les stations Kraainem et Stockel. Le médiateur répond qu'il ne peut intervenir qu'en deuxième ligne mais qu'il transmet bien volontiers cette doléance au service Relations clientèle de la STIB. Quelques jours plus tard, la plaignante reçoit un courriel l'informant que les services techniques ont été avertis et qu'ils effectueront des meulages des rails permettant un passage plus silencieux des rames.

### 12000 - Code de la route

201701008

M. E. a garé sa voiture rue Morris à Saint-Gilles où passe le tram 81. Avant de quitter son véhicule, il s'est assuré que le tram qui arrivait pouvait circuler sans problème le long de sa voiture. Plus tard dans la soirée, en rejoignant sa voiture, il constate qu'elle a été emmenée par une dépanneuse pour stationnement gênant le tram. M. E. trouve cela abusif, car plusieurs trams sont passés sans encombre avant que finalement sa voiture ne soit emmenée. Saisi en 1ère ligne, pour un incident ne concernant pas un usager et de plus relatif au code de la route, le médiateur n'est pas compétent. Il signale toutefois à M. E. que, avant tout enlèvement pour obstruction, plusieurs photos sont prises par le contrôleur envoyé par le dispatching. Après enquête du service juridique, auquel la plainte a été transmise, il s'avère que la motrice de tramway empêchée de passer était d'un modèle plus récent et plus large que les trams précédents. Le médiateur en informe M. E. et lui envoie une des photos montrant clairement que le tram ne pouvait pas passer sans emporter une partie de sa voiture.

201701012

M. A., cycliste, s'adresse au service de médiation car un bus lui a fait une dangereuse queue de poisson qui a été suivie d'une altercation avec le chauffeur. La plainte est envoyée au service Relations clientèle afin que le

dépôt d'attache de l'agent puisse ouvrir une enquête sur l'incident, car le médiateur n'est compétent que pour une plainte émanant d'un usager.

201701019

En soirée, Mme T. s'est garée sur un arrêt de bus dont elle n'a pas vu le marquage au sol; n'étant pas du quartier et compte tenu de l'obscurité, elle demande que le PV dressé en vertu de l'article 25,1 soit classé sans suite. Le médiateur se déclare incompétent puisque Mme T. n'est pas utilisatrice des transports publics. L'infraction concerne le code de la route. La plainte est donc doublement irrecevable. Mme T. envoie encore une photo montrant, quelques jours après la constatation de son infraction, que le marquage au sol a été complètement repeint, ce qui, selon la plaignante, montre clairement qu'elle n'aurait pas pu le distinguer dans l'obscurité. Le médiateur, tout en confirmant qu'il ne peut rien faire pour elle, lui signale que les lignes blanches sur le sol n'ont pas de valeur légale contraignante; elles sont destinées à rappeler l'emprise du bus à son arrêt. C'est le poteau d'arrêt qui délimite la zone de protection en faveur du bus, de 15 mètres de part et d'autre du poteau.

201703036

L'antenne de quartier de Saint-Gilles adresse au médiateur un PV dressé à l'encontre M. B. pour avoir emprunté le site propre destiné aux véhicules assurant le transport en commun, en lui demandant la clémence pour ces personnes âgées. Le médiateur répond qu'il transmet ce dossier au service Infractions, car il n'a pas la compétence pour traiter les plaintes relatives au Code de la route.

201705035

Circulant sur un site propre, M. B. a été verbalisé pour une infraction au code de la route par une patrouille de la STIB. Le médiateur, qu'il interpelle, ne peut pas l'aider, étant incompétent pour les infractions au code de la route. Il en informe M. B.

201708007

Mme V. s'insurge auprès du médiateur contre le comportement d'un chauffeur de bus, qui lui a refusé la priorité et l'a accablée d'un doigt d'honneur. Le médiateur l'informe que, saisi en 1ère ligne, il n'est pas compétent, mais que les faits tels qu'ils sont relatés, doivent être transmis au service adéquat de la STIB. Le médiateur transmet la plainte à la STIB.

201711025

M. Z. se plaint auprès du médiateur du PV concernant une infraction de roulage qu'il a reçu, alors qu'il affirme être taximan et qu'il roulait sur la bande bus. Le médiateur n'a pas de compétence pour les PV liés au code de la route et transmet le message au service adéquat au sein de la STIB.

201712018

M. M. s'adresse au service de médiation car il a égaré un PV de roulage (utilisation du site propre du tram) et celui-ci sera soumis prochainement au Parquet. Il demande s'il n'est pas trop tard pour réagir. Le médiateur, étant hors de ses compétences lorsqu'il s'agit du Code de la route, transmet la requête aux services compétents de la STIB.

### 13000 - Divers

201701011

M. N. s'adresse au service de médiation "afin de trouver une solution à un problème avec le service comptable de la STIB". Comme le courriel n'apporte pas plus de précision sur la teneur et la nature des erreurs de

paiement dont parle le plaignant, le médiateur lui demande d'envoyer toutes les pièces et correspondances avec la STIB afin de pouvoir constituer un dossier à défendre le cas échéant. M. N. ne donne pas suite à cette requête et le médiateur clôture donc ce cas.

201702004

Plusieurs fois déjà, M. D. a postulé pour un emploi au sein de la STIB. Il se plaint auprès du médiateur que ses candidatures sont, à son avis, systématiquement rejetées et il en demande la raison au médiateur. Toutefois, les compétences du médiateur ne s'appliquent qu'aux doléances des voyageurs sur les lignes de la STIB. Compte tenu de l'enjeu que représente la recherche d'un emploi, le médiateur transmet la requête au service des Ressources humaines de la STIB en lui demandant d'apporter la réponse demandée.

201702008

M. H. a reçu une mise en demeure des huissiers Modero, relative à un Monsieur B., domicilié chez lui. M. H. est inquiet car il craint que l'on saisisse ses propres meubles; il demande au service de médiation de faire stopper la procédure. Malgré une réponse assez étayée que lui fournit le médiateur (bien qu'il soit incompétent, le plaignant n'étant pas un usager, les faits remontant à plusieurs mois et le dossier étant dans les mains de la justice), M. H. devient agressif et affirme qu'il déposera plainte contre la STIB, qu'il accuse de vol et d'abus de confiance, ainsi que le service de médiation de mesquinerie et malhonnêteté. Le service de médiation lui répond une ultime fois en lui conseillant de prendre contact avec les huissiers, seuls capables de débloquer la situation à ce stade.

201702017

M. B. s'adresse au médiateur pour se plaindre d'un accrochage provoqué indirectement par une voiture de service de la STIB, qui a quitté les lieux de l'accident sans dresser de constat. Le médiateur lui répond que le service de médiation est incompétent en ce qui concerne les problèmes de roulage et de code de la route et qu'il n'intervient pas pour des non-utilisateurs des services de la STIB. Il transmet le dossier au service Claims & Insurances de la STIB pour suite voulue.

201703010

M. A. s'occupe de l'entretien des abribus pour la société Decaux. Alors qu'il est stationné près d'un abribus, un incident a lieu avec un chauffeur de bus de la STIB qui lui reproche vivement de l'empêcher de prendre son arrêt. Alors que M. A. cherche à téléphoner à son responsable tout en sortant son matériel, le bus redémarre et heurte la camionnette. Le médiateur n'est pas compétent pour les accidents de la route et ne peut intervenir que pour un utilisateur des services de la STIB. Il en prévient M. A. et transfère le courriel au service Claims & Insurances de la STIB.

201703012

Mme D. reçoit à son adresse les procès-verbaux établis au nom d'une personne qu'elle ne connaît pas. Elle a déjà signalé la chose au service Infractions, mais son adresse continue à être utilisée pour de nouveaux procès-verbaux au nom de cette personne. Elle contacte le médiateur qui entreprend les démarches nécessaires au sein de la STIB, sans pouvoir garantir que la personne malveillante ne continuera pas à donner cette adresse lorsqu'il est contrôlé en fraude. Le médiateur lui conseille encore d'envoyer une lettre recommandée aux huissiers afin de signaler l'usurpation d'adresse.

201703020

M. S. envoie au médiateur un message concernant un accident entre son véhicule et un bus de la STIB en lui demandant d'y donner suite. Le médiateur n'est pas habilité à traiter ce dossier car il ne concerne pas un usager de la STIB. Il transmet le message au service juridique, avec lequel M. S. était déjà en contact, pour suite voulue.

201703033

Le médiateur est parmi les destinataires du mail que Visit Brussels a adressé à une série d'intervenants de la vie publique bruxelloise pour se plaindre de sa mauvaise expérience de la Ville de Bruxelles. En ce qui concerne la STIB, ses griefs portent surtout sur le manque de propreté de l'arrêt de tram et du temps d'attente qui s'est élevé à 10 minutes. Le médiateur n'est pas compétent en 1ère ligne et envoie la plainte au service concerné de la STIB.

201704002

M. J. émet des critiques quant à la nouvelle configuration du site de la STIB; l'ancien, trouve-t-il, était plus convivial, simple et efficace. A titre d'exemple, il cite le fait que le système ne reconnaît pas le nom des rues et que le client doit connaître le nom de l'arrêt. Le service de médiation n'est pas compétent pour ce cas et la critique est transférée aux techniciens chargés de la conception et de l'actualisation du site [www.stib.be](http://www.stib.be)

201704012

M. A. est commerçant rue du Trône. Un arrêt Noctis se situe devant son établissement, provoquant une série de nuisances et de dégradations. Il demande que cet arrêt des lignes 06 et 08 soit déplacé. La demande est irrecevable car le service de médiation n'est compétent que pour les plaintes émanant d'utilisateurs des transports publics et non des riverains. Le message est transmis aux services compétents de la STIB.

201704013

M. A. envoie un mail particulièrement insolent et injurieux dans lequel il dénigre violemment la STIB. Le service de médiation ne transmet pas la plainte mais oriente le plaignant vers le site de la STIB pour dépôt de plainte en bonne et due forme.

201704016

M. M. s'adresse au service de médiation car son épouse a dû faire la file pendant une heure à la BOOTIK de la station Gare de l'Ouest; un seul guichet était ouvert à 14h. Comme il semble d'après le mail que le plaignant n'a pas adressé de doléance à la STIB, le médiateur rappelle qu'il ne peut intervenir qu'en deuxième ligne, c'est-à-dire après que les services de la STIB aient reçu la plainte. La plainte de M. M. est donc irrecevable. Le médiateur transmet bien volontiers le courrier au service Relations clientèle de la STIB.

201704019

M. P. s'adresse au service de médiation pour postuler à un emploi à la STIB. Le médiateur l'informe sur la manière de procéder.

201704037

Mme L. transmet au service de médiation tout un dossier concernant un sinistre entre un bus de la STIB et sa voiture de fonction. Le chauffeur du bus ne reconnaît pas les faits et, de plus, a quitté le lieu de l'accident sans vouloir décliner son identité. D'emblée le médiateur se déclare incompetent à plusieurs titres (plainte en justice, plainte d'une non-usagère, plainte concernant le code de la route) et transmet les éléments au service Claims & Insurances de la STIB.

201705014

M. K. s'inquiète auprès du médiateur des odeurs âcres qu'il a senties dans diverses stations de métro. Le médiateur lui répond qu'il transmet le dossier, n'étant pas compétent, mais l'informe déjà que, s'il devait à nouveau être confronté à ce problème, il doit le signaler aux techniciens qui se trouvent dans la station-même, afin que ceux-ci puissent déterminer plus rapidement l'origine du phénomène.

201705015

M. S. écrit pour son frère qui a fait appel au service Taxibus pour se déplacer. Toutefois le service n'a pas été rendu de manière satisfaisante le 4 mai, car le bus n'est pas arrivé et un taxi a dû être appelé. Le médiateur ne peut intervenir à ce stade, car la plainte lui parvient en 1ère ligne. Il transmet toutefois le message au service clients de la STIB et en prévient Mme S.

201705032

Mme D. a participé aux 20 kms de Bruxelles et estime qu'il y a des lacunes importantes dans l'organisation de la STIB, qui ne fait pas le nécessaire pour être à la hauteur de l'événement. Longues files d'attente dans la chaleur, guichets fermés, risques d'attaques terroristes puisqu'il y a d'importants attroupements. Le médiateur est saisi en 1ère ligne et prévient la plaignante qu'il n'est pas compétent. Il transmet le dossier au service Clients.

201706001

M. M. se plaint d'une série de dysfonctionnements. Le mail est envoyé en première ligne et le service de médiation doit se déclarer incompétent. La série de doléances est transmise au service Relations clientèle de la STIB, qui répond de façon très détaillée à chaque point évoqué.

201706002

M. M. est victime d'une usurpation d'identité: c'est la 6ème amende qu'il reçoit, car, vraisemblablement, un fraudeur donne à chaque fois son nom et son adresse. Il a porté plainte à la police mais demande l'aide du médiateur pour faire cesser les poursuites de la STIB. Le service de médiation intervient auprès du service Infractions de la Stib et lui demande d'accorder une attention particulière lorsque le nom de M. M. apparaît sur un procès-verbal.

201706008

M. F. explique au médiateur les circonstances précises dans lesquelles la voiture de son épouse a été accidentée par un bus le 11 mai 2017. Un mois plus tard, il s'étonne de n'avoir pas reçu le document certifiant la prise en charge des frais par la STIB, puisqu'il a été reconnu en droit. Sans ce document, il doit avancer le montant de la réparation. Le médiateur lui explique que sans doute les nombreux jours de congé du mois de mai et juin ont ralenti le traitement du dossier, ce que confirme le service Contentieux. Le dossier est ensuite rapidement réglé.

201706011

M. E. se plaint du service Taxibus organisé pour les PMR, car l'heure prévue de sa prise en charge n'a pas été respectée. Le médiateur transmet cette plainte irrecevable en 1ère ligne au service Clients.

201706013

M. B. est syndic d'un immeuble situé près du dépôt Osseghem de la STIB. Lors d'une tempête en février 2017, une échelle de service fixée au bâtiment du dépôt s'est détachée et volait au gré du vent. Par deux fois déjà, elle a endommagé la façade de l'immeuble dont M. B. est syndic. Il a signalé ces faits à la STIB, sans voir de changement à la situation et s'adresse maintenant au médiateur. Celui-ci ne peut l'aider car la plainte n'émane pas d'un usager, mais il transmet le dossier au service compétent de la STIB avec sa recommandation d'action.

201706016

Un arrêt temporaire a été installé devant l'immeuble dont M. T. est le syndic. Il se fait le relais des nuisances constatées par la copropriété: bus stationnant devant le parking, voyageurs détruisant les haies. Toutefois, le médiateur auquel il s'adresse, ne peut aider les riverains, mais uniquement les utilisateurs des transports publics. Il transmet le dossier au service de la STIB concerné.

201706019

M. V. téléphone au service de médiation pour signaler qu'il a vu une bande de jeunes écoliers faire du grabuge sur la ligne 36 qu'il a empruntée lui-même ce matin-là. Le médiateur transmet la plainte au service Clients pour enquête et suivi.

201706021

M. C. est très fatigué et souhaite s'asseoir à la station Diamant. Les bancs sont éloignés et les "appuis fessiers" insuffisants pour soulager sa fatigue. Le médiateur transmet cette plainte au service clients, qui explique les raisons logistiques (largeur de quai insuffisante) pour placer les bancs directement sur les quais.

201706030

Une période de canicule, qui se déclare dès le 15 juin, fait souffrir les citoyens obligés de prendre des bus qui ne disposent pas toujours de l'air conditionné. M. C. s'en plaint auprès du médiateur, qui explique que petit à petit le parc des bus bruxellois s'équipe de la climatisation, présente déjà dans une grosse majorité de véhicules. Il regrette que M. C. ait chaque fois eu affaire à des bus sans ce dispositif de confort et transmet le message au service clientèle qui pourra compléter sa réponse.

201706031

Le Taxibus commandé par M. N. n'est pas arrivé à l'heure. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, transmet la plainte au service Clients pour enquête auprès du département chargé du transport des personnes à mobilité réduite.

201706032

Mme R. se plaint de la consommation de nourriture et de boissons dans les véhicules. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, transmet la plainte au service Clients de la STIB pour suivi et réponse.

201706036

M. T. a été verbalisé par des agents de la STIB car il gare son véhicule à l'emplacement d'un arrêt de bus. Toutefois sa plainte est irrecevable car les verbalisations pour infractions au code de la route ne sont pas de la compétence du médiateur.

201706037

Mme M. veut porter plainte contre un employé de la STIB et demande au médiateur comment faire. Celui-ci lui explique qu'elle peut évidemment aller à la police si les faits sont aussi graves qu'elle le dit ou s'adresser à la STIB en utilisant un des moyens proposés sur le site et qu'il lui renseigne.

201706038

M. D. n'a pas obtenu l'Event Pass pour le festival Couleur Café, alors que son paiement a été accepté. Il donne les coordonnées de l'automate ainsi que le code qu'il avait pour obtenir l'Event Pass. Le médiateur doit transmettre la plainte au service Customer care, car il n'est pas compétent en 1ère ligne. Après enquête technique, il s'avère qu'un dysfonctionnement a bien été constaté et la STIB informe le médiateur qu'ils remboursent le client.

201706042

M. A. écrit pour son épouse, qui a déjà demandé 4 fois une attestation fiscale pour son abonnement annuel. L'échéance des déclarations aux contributions approchant à grands pas, M. A. téléphone lui-même et entend pendant son délai d'attente les collaborateurs de la STIB faire entre eux des remarques peu aimables à son propos, chose que son épouse avait également expérimentée. Le médiateur prend note des remarques et explique que ces deux problèmes seront portés à la connaissance des services concernés de la STIB. Il explique encore à M. A. que la STIB accorde une grande importance à son image et à la qualité du service rendu. Il est donc inacceptable, lui écrit-il, de devoir quémander à quatre reprises un tel document et de devoir

subir les commentaires peu amènes des personnes censées rendre ce service. Après son intervention, l'attestation fiscale arrive au client trois jours plus tard.

201707003

Mme C. se plaint auprès du médiateur de la suite que le service Contentieux de la STIB a réservé à sa plainte. Sa plainte porte sur le délai anormalement long de l'enquête et la manière légère de se délester du dossier. Il s'agit d'un accident qui, dit-elle encore, aurait pu avoir des conséquences graves pour une enfant de quatre ans: la vitre de l'abribus à côté duquel elle se trouvait avec sa petite-fille s'est soudainement brisée. Elle souhaite un dédommagement conséquent. Le médiateur s'informe auprès du service Contentieux qui explique qu'une réponse, assez tardive en effet, due à diverses raisons de restructuration interne, a été apportée à Mme C. expliquant que les abribus n'appartenaient pas à la STIB et n'étaient pas gérés par elle. Les informations du gestionnaire ont été transmises à Mme C. Devant l'insistance de Mme C. sur le retard mis à lui répondre, le médiateur lui assure qu'il demandera que la STIB réduise au maximum les délais de réponse.

201707005

Mme D. envoie une série de plaintes sur la STIB directement au médiateur. Celui-ci ne peut l'aider en 1ère ligne et transmet le message au service Customer Care, qui apporte une réponse au message de Mme D.

201707010

Mme B. avait réservé un Taxibus (service bus pour les PMR) pour 2 personnes pour 17h. Après une attente de près d'une heure, elle a finalement pris un taxi normal. Elle souhaite être créditée du montant qu'elle a versé pour cette course qui n'a pas eu lieu. Le médiateur ne peut rien vérifier de son côté et transmet la plainte au service concerné pour analyse, réponse et éventuel remboursement.

201707012

Mme T. écrit pour son association, qui s'occupe de personnes handicapées. Depuis quelque temps, elle constate plusieurs problèmes avec le service Taxibus de la STIB, portant entre autres sur le respect des horaires, et en fait part directement au médiateur. Celui-ci n'est pas compétent en 1ère ligne et transmet la plainte au service concerné, qui apporte explications et réponse.

201707023

M. K. se plaint des services de Taxibus, qui ne respecte pas les horaires demandés. Le médiateur est saisi en 1ère ligne et transmet la plainte au service Clients, qui répond rapidement.

201707030

M. A. a plusieurs fois sollicité un emploi à la STIB, mais n'a jamais eu de réponse positive. Il souhaite connaître les raisons de ces refus, mais n'arrive pas à joindre le service des Ressources humaines. Le médiateur transmet la demande auprès du service adéquat en demandant que le suivi soit assuré.

201707035

M. A. écrit au médiateur car le Taxibus est arrivé en retard de 45 minutes, sans qu'il n'en ait été averti. Le médiateur, incompetent en 1ère ligne, signale à M. A. qu'il transmet la plainte au service Clients de la STIB.

201707037

Etant insatisfait de la réponse que la STIB a apportée à sa plainte à propos de la chaleur dans les bus depuis la mi-juin, M. M. s'adresse au médiateur. Il estime que rien n'est fait pour améliorer les conditions de voyage et que des mesures draconiennes doivent être envisagées. Il demande aussi une indemnisation pour ses vêtements abîmés par la chaleur. Le médiateur rappelle à M. M. que la STIB évolue petit à petit en fonction des demandes de ses passagers et en fonction de ses moyens financiers. Par ailleurs, il n'est pas prévu que la

STIB indemnise ses passagers en cas de fortes chaleurs, car il s'agit d'un événement indépendant de sa volonté.

201708002

Le médiateur reçoit un message d'une propriétaire qui n'arrive pas à joindre le service concerné de la STIB pour faire vérifier des fiches de salaires d'un futur locataire, membre du personnel. Le médiateur transmet le message à la STIB.

201708014

M. V. demande au médiateur pourquoi la date d'expiration technique de la carte MOBIB n'est pas inscrite sur la carte. Cela lui éviterait de se retrouver soudainement bloqué devant des valideurs qui refusent sa carte. Le médiateur se souvient avoir déjà fait cette recommandation à la STIB et il sait que cette demande reste présente dans les paramètres d'évolution de la carte MOBIB. Il rappelle cette recommandation à la STIB qui lui confirme que cette amélioration est prévue prochainement.

20170822

Mme M. écrit au médiateur pour lui expliquer qu'elle a été contrôlée le 1er août, mais qu'elle n'a pas encore reçu le procès-verbal. Le médiateur ne peut donc entreprendre aucune action.

201709001

Par un envoi anonyme, une personne se plaint du fait que les usagers montant dans un véhicule ne laissent pas d'abord descendre les passagers qui le quittent et du fait que les escalators sont bloqués par des personnes qui restent en deuxième file sans monter. Cette personne estime aussi que les messages de la STIB devraient être communiqués dans une beaucoup plus grande diversité de langues, représentative de la diversité de la population bruxelloise.

201709008

Mme H. écrit au médiateur concernant les travaux du terminus Roodebeek, en signalant plusieurs dangers potentiels. Le médiateur lui explique qu'il n'est compétent que pour les plaintes d'usagers en 2ème ligne et que, par ailleurs, il s'agit d'un chantier régional. Il transmet la plainte au service clients et au service Public Affairs de la STIB, qui est parfaitement au courant et surveille attentivement les phases des travaux liés au nouveau terminus du tram 94. Ceux-ci sont par ailleurs en voie de finalisation.

201709013

Mme B. se plaint auprès du médiateur car sa fille âgée de 13 ans a été témoin d'un accident impliquant le tram dans lequel elle se trouvait et un vélo. Le conducteur du tram en attente des secours a fait évacuer tous les passagers de son véhicule et la jeune fille, choquée par l'accident, est partie à pied pour rejoindre son domicile. Après 30 minutes de marche, s'étant trompée de chemin, elle fut recueillie en pleurs par quelqu'un qui l'a reconduite sur le lieu de l'accident et a appelé les parents. (le GSM de la jeune fille était à plat). Mme B. souhaite que les conducteurs de tram soient sensibilisés quant à la responsabilité qu'ils ont de leurs passagers lorsqu'un problème survient. Le médiateur explique à Mme B. que, dans l'attente des véhicules d'intervention de la STIB, l'agent de conduite n'a aucune possibilité de maintenir les voyageurs à l'intérieur de son véhicule surtout si ceux-ci pressentent que l'intervention sera de longue durée. Le médiateur informe Mme B. que des visites destinées aux écoles sont organisées pour apprendre l'usage des transports publics et que c'est surtout ces jeunes voyageurs qu'il faut informer de rester dans ou à proximité du véhicule jusqu'à ce que le service soit rétabli.

201709014

M. W. se plaint auprès du médiateur de la non-utilisation du néerlandais lors d'un message transmis par public address dans le métro. Le message était par ailleurs incompréhensible. Le médiateur est saisi en 1ère ligne et

transmet la plainte au service clients de la STIB, qui répond au client que la STIB insiste particulièrement sur ce point et qu'un rappel sera adressé à la direction du métro.

201709026

M. V. rapporte au médiateur une série de situations déplorables qui règnent à la station Yser. Celle-ci semble avoir remplacé, en termes de malpropreté, la station Bourse, depuis la rénovation de cette dernière. Le médiateur lui signale qu'il transmet la plainte au service de la STIB concerné.

201709031

M. L. a sollicité un emploi auprès de la STIB et s'étonne de n'avoir aucune réponse après plusieurs promesses d'entretien complémentaire. Le médiateur lui répond qu'il transmet sa doléance au service des ressources humaines de la STIB, car il n'est compétent que pour les plaintes émanant d'usagers de la STIB.

201709034

M. D. s'adresse au médiateur pour se plaindre de ce que sa fille a été verbalisée (il ne conteste pas la verbalisation) et qu'elle a reçu les documents en français, que personne n'a adressé la parole à sa fille en néerlandais et que la STIB a répondu à sa question en lui disant que cela était normal car le personnel n'est pas bilingue. Le médiateur transmet la plainte au service clients, qui apporte une réponse détaillée à M. D.

201710004

M. K. se plaint des retards du service Taxibus. Le médiateur ne peut l'aider en 1ère ligne et transmet la plainte au service Clients.

201710005

Mme V. se plaint des limites de la zone MTB, regrettant qu'elle ne s'étende pas jusqu'à Waterloo, ce qui l'oblige à multiplier les abonnements. Le médiateur informe Mme V. qu'il transmet sa plainte à la STIB, n'étant pas compétent pour traiter cette demande.

201710013

M. Z. écrit au médiateur dans le cadre de diverses demandes d'emploi adressées à la STIB et restées sans réponse. Le médiateur lui indique qu'il ne peut pas l'aider, mais qu'il transmet son message au service des Ressources Humaines de la STIB.

201710014

M. H. écrit au médiateur concernant sa fille qui a été verbalisée rudement sur les lignes de De Lijn et concernant l'utilisation de l'abonnement MTB. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas compétent pour les verbalisations faites par les agents de De Lijn et demande au service clients de la STIB de renseigner M. H. sur l'abonnement MTB.

201710028

M. L. sollicite le service de médiation pour que la STIB desserve un quartier d'Anderlecht parcouru uniquement par les bus de De Lijn. Le médiateur n'étant absolument pas compétent pour ce type de requête, la demande est transmise au service Relations clientèle de la STIB qui a peut-être connaissance des projets de nouvelle desserte dans ce secteur de la ville.

201710033

Mme R. a été victime d'un accident à la station Clémenceau en raison d'une marche d'escalier à laquelle manquait un morceau de dalle. Le service médiation n'étant pas compétent pour ce type de cas, le dossier est transmis au service contentieux de la STIB.

201710042

Mme E., assistante sociale, intervient pour une étudiante qui a de gros problèmes de mobilité suite à plusieurs opérations aux membres inférieurs et qui s'est vu refuser l'accès au service Taxibus pour suivre sa dernière année de cours. Le service de médiation tente une démarche en sa faveur auprès du service de la STIB en charge des PMR. Malheureusement, les incapacités des personnes sont évaluées par un organisme extérieur à la STIB et le SPF Sécurité Sociale a durci les critères d'acceptation. Dans le cas soulevé, Mlle K. n'a pas une réduction d'autonomie qui lui donne droit au service Taxibus et par ailleurs, le handicap semble temporaire, le temps de la rééducation et de la convalescence. Faute de pouvoir permettre une dérogation, le médiateur conseille de privilégier un itinéraire empruntant des stations de métro accessibles aux fauteuils roulants, ce qui semble praticable dans le cas de la relation domicile-haute école de cette étudiante selon une étude d'itinéraire personnalisée fournie opportunément par le service précité de la STIB.

201711007

Mme N. utilise une double poussette pour amener ses jumelles en métro à la crèche. Cette poussette a été endommagée alors qu'elle embarquait dans le métro: les portes se sont refermées sur la poussette et une roue est tombée sur les voies. La poussette n'étant pas réparable, Mme N. sollicite le médiateur pour une indemnisation. Le médiateur n'étant pas compétent pour les dédommagements, transfère le dossier au service Contentieux de la STIB: ce service répond avec pertinence qu'un signal retentit quand les portes de la rame vont se fermer et qu'à ce moment, l'embarquement n'est plus autorisé. Si Mme M. avait respecté ce signal, la poussette n'aurait pas été endommagée.

201711014

Un cycliste écrit une longue missive au médiateur pour s'excuser de l'altercation qu'il a eue avec un conducteur de bus de la STIB. Il souhaite que le message soit transmis à la STIB et affiché aux valves du dépôt d'attache de la ligne concernée, afin que le chauffeur se reconnaisse. Une telle démarche est assez rare et le service de médiation envoie le message à la STIB à toutes fins utiles.

201711017

Une accompagnatrice scolaire s'est vu infliger, en plus d'une surtaxe pour défaut de validation de sa carte à voyages multiples, une amende administrative pour avoir parlé de manière agressive au contrôleur qui l'avait fait descendre du tram 51, menaçant ainsi la sécurité des enfants qui l'accompagnaient. La demande de la direction de l'école est que cette deuxième amende ne soit pas prise en compte car le contrôleur aurait mal réagi en discutant si longtemps avec l'accompagnatrice. Le service de médiation n'étant pas compétent pour traiter des amendes administratives, le médiateur conseille d'attendre le courrier et de s'expliquer alors avec l'autorité signataire de cet envoi, vraisemblablement un fonctionnaire sanctionnateur de la Région de Bruxelles Capitale.

201711020

M. S. explique au médiateur que la recherche d'itinéraire sur le site de la STIB confond la gare de Berchem près d'Anvers et celle de Berchem Sainte Agathe. Le médiateur transmet la plainte au service clients de la STIB et en informe M. S.

201711022

Après avoir essuyé un refus du service Clients, Mme R. s'adresse au médiateur, car elle souhaite être indemnisée des frais qu'elle a encourus pour se déplacer, suite à la grève de la STIB le 10 octobre. Le médiateur lui explique que la STIB ne prévoit pas d'indemnisation en cas de grève. La STIB est victime d'un cas de force majeure et a fait tout ce qu'elle pouvait pour faire circuler un maximum de véhicules. Il ne peut donc que confirmer la position de la STIB.

201712002

M. R. demande au médiateur d'intervenir afin de lui obtenir un dédommagement de la part de la STIB, suite à ce qu'il appelle des défaillances du service: arrêts déplacés, ... Le médiateur lui répond que la STIB ne peut accorder de remboursement pour un dysfonctionnement qui perturbe l'exploitation du réseau.

201712005

Mme D. écrit au médiateur car elle a reçu une lettre concernant une infraction, mais elle ne s'est jamais rendue à l'endroit de l'infraction, elle n'était pas présente lors du contrôle et n'a pas été verbalisée en personne. Elle en a informé le service Infractions, qui ne lui a pas encore répondu. Le médiateur lui explique qu'il s'agit vraisemblablement d'une usurpation d'identité et qu'il va attirer l'attention du service Infractions sur ce cas particulier.

201712011

M. C. s'est vu refuser à deux reprises de pouvoir passer un examen de conducteur de métro en raison d'une carte de séjour à durée trop limitée. Il s'adresse au médiateur qui, incompetent pour ce type de requête, transmet le message de M. C. au service Ressources Humaines pour réponse éventuelle.

201712017

Mme V. a perdu son abonnement STIB à un arrêt de la ligne 41 à Auderghem ; quelqu'un l'a ramené au chauffeur de bus de cette ligne. Il a ensuite posé un message sur Facebook capté par Mme V. qui s'est alors rendue à plusieurs reprises auprès du service des objets trouvés de la STIB. Hélas, en fin de compte, il semble que l'abonnement n'ait pas été trouvé et Mme V. sollicite un dédommagement de 30 euros pour couvrir les frais de duplicata et des tickets achetés pour se rendre à la station Porte de Namur où se trouve le bureau des objets trouvés. Le service de médiation n'étant compétent qu'en 2ème ligne, la requête est transférée au service Relations clientèle qui répond négativement à la demande de compensation et communique que, en raison de leur grand nombre, les titres de transport perdus ne sont pas repris dans la banque de données des objets perdus car cette gestion serait particulièrement compliquée et coûteuse.

201712024

Un cas assez rare parvient au service de médiation: Mme W. a laissé tomber son smartphone sur les rails de métro. Elle s'est adressée à un agent de la STIB qui lui a dit qu'il irait le récupérer à la fin du service et qu'il serait déposé au service des objets trouvés de la STIB. Au cours de la journée, Mme W. est venue à deux ou trois reprises dans la station et l'appareil était toujours là. Le lendemain, constatant qu'il n'y était plus, elle a pris contact avec la STIB. Une recherche a été menée auprès de plusieurs intervenants potentiels, sans succès. Mme W. s'adresse alors au médiateur qui interroge le service Relations clientèle et le service Security de la STIB. La conclusion de l'enquête est que l'appareil a disparu dans le courant de la soirée, vraisemblablement repéré par quelqu'un qui est descendu sur les voies au mépris du danger. Les images des caméras ne pouvant être visionnées que sur injonction des forces de l'ordre, il est impossible de savoir ce qui s'est réellement passé et le médiateur clôture le dossier en répondant dans ce sens à Mme W.

201712026

M. V. s'adresse au service de médiation car, après avoir postulé pour un emploi de chauffeur de tram, il a reçu une lettre-type lui annonçant que son profil ne répond pas aux exigences de la fonction. Le médiateur ne peut que regretter qu'en raison du nombre de dossiers entrants, le service recrutement n'a pas la possibilité de personnaliser les réponses faites aux candidats évincés; la STIB n'est d'ailleurs pas tenue d'expliquer la raison d'un refus. Le médiateur répond dans ce sens et en informe néanmoins la direction des Ressources humaines.

201712031

M. K. se plaint de la présence de musiciens dans les rames de métro; il a écrit au service Relations clientèle de la STIB pour expliquer qu'il souffre d'hyperacousie (forte sensibilité aux sons) et qu'il était scandalisé que la

STIB semble dans l'incapacité de faire respecter le règlement interdisant cette présence. Compte tenu de l'absence de mesures concrètes pour juguler cette nuisance, M. K. a demandé un dédommagement de 200 euros à la STIB car elle ne fait pas respecter cette interdiction, ce que la STIB a refusé. M. K. se tourne vers le service de médiation qui ne peut que commenter tous les efforts que la société de transports déploie pour endiguer ce type de mendicité et confirmer qu'il ne peut traiter cette requête dans le sens souhaité par M. K.

201712033

Mme S. commande pour son entreprise des abonnements de transport public via un bon de commande que les collaborateurs peuvent présenter aux guichets de la STIB afin de recevoir leur titre de transport via le système du tiers payant. Un des employés s'étant vu opposé un refus au guichet, Mme S. expose son problème au service de médiation, lequel est incompétent pour traiter des procédures commerciales particulières de la STIB, mais demande néanmoins des explications complémentaires concernant ce nouveau système de Business Portal. Ayant reçu les éléments de réponse très techniques, le médiateur suggère que le service Relations clientèle se charge de la réponse, ce qui est fait.

201712034

M. B. consulte régulièrement les emplois vacants à la STIB et a relevé que la société recherchait des techniciens de voirie disposés à travailler en horaire shift jour et nuit et que le permis poids lourd constituerait un avantage. Fort intéressé par ce poste et estimant correspondre à ce profil, il postule à plusieurs reprises mais ne reçoit que de courtes lettres-types négatives. Il regrette vivement qu'il ne lui soit pas proposé un bref entretien pour défendre sa motivation. Il s'en plaint au médiateur qui ne peut que lui répondre qu'il n'a pas d'informations précises sur ce sujet, n'étant par ailleurs pas compétent pour cette matière, mais promet de signaler la chose à la direction des Ressources humaines, à toutes fins utiles.

201712035

Mme G. est victime d'une usurpation d'identité : elle a été contrôlée et verbalisée à un endroit où elle ne s'est jamais rendue; elle a porté plainte à la police comme la STIB le lui a demandé mais souhaite que le médiateur prévienne le service Infractions que le justificatif est envoyé car la date du paiement de la surtaxe se rapproche. Le médiateur s'acquitte volontiers de cette tâche.

201712038

M. N. demande l'aide du service de médiation car lors de la procédure de recrutement auprès de la STIB, il a dû passer un test de néerlandais après des examens psychotechniques qu'il avait réussis. Peu après, il a reçu une lettre d'information du rejet de sa candidature, sans plus d'explication. Le médiateur l'informe qu'il n'a aucune compétence concernant le fonctionnement administratif de la STIB ou du service recrutement et que toute démarche de sa part, même si le problème est avéré, recevrait ipso facto une fin de non-recevoir de la part des services concernés.

201712040

M. G. écrit au service de médiation pour se plaindre de la grossièreté d'un chauffeur de bus qui s'impatientait pendant que M. G. tentait de charger sa belle-mère de 90 ans dans un taxi. Le médiateur lui répond que sa plainte est irrecevable car il est saisi en 1ère ligne. Il transmet la plainte au service Relations clientèle de la STIB pour réponse.

### 21110 - Difficulté d'acquérir un titre

201701004

M. D interpelle la STIB et la SNCB: depuis son entrée en fonction dans un nouvel emploi en 2015, il dispose d'un abonnement conjoint, chargé sur une carte MOBIB achetée à titre privé en 2011 et délivrée par la STIB.

En mai 2016, il a rechargé sa carte à une borne automatique et, depuis lors, la carte est devenue illisible pour les contrôleurs de la SNCB. Un renouvellement de la carte MOBIB en 2016 n'a rien résolu. Toutefois, la carte fonctionnant normalement à la STIB, les techniciens auprès desquels le médiateur s'informe, pensent que le problème vient d'un problème de fréquences des appareils des contrôleurs de la SNCB. M. D. se tourne donc vers la SNCB afin de résoudre définitivement le problème. Le médiateur l'informe qu'il se tient à son service en cas de besoin ultérieur.

201701024

Mme H. se rend au Kiosk de la station de métro De Brouckère afin de charger 5 trajets sur sa carte MOBIB. Non seulement l'attitude de l'agent de vente est particulièrement peu courtoise, mais au lieu des 5 trajets demandés et payés, sa carte n'a été rechargée que de 3 voyages. Le médiateur transmet cette plainte au service Customer care qui fera suivre auprès de la hiérarchie des points de vente; le plaignant est invité aussi à faire parvenir à la STIB le numéro de sa carte MOBIB ainsi qu'un justificatif de paiement des trajets afin de retracer le chargement des voyages sur son titre de transport.

201701027

M. I. veut renouveler l'abonnement de son fils qui étudie à Madrid. Ses trois enfants sont abonnés depuis des années avec les réductions du tarif étudiant. Malheureusement la STIB n'a pas accepté le certificat de fréquentation scolaire délivré par l'université espagnole et a refusé d'octroyer le tarif étudiant. Monsieur I qui travaille au parlement européen s'insurge contre cette décision qu'il estime discriminatoire vis-à-vis d'étudiants belges qui décident d'étudier à l'étranger. Le médiateur tente de plaider la cause de cet étudiant, arguant qu'il est abonné scolaire de longue date, qu'il s'agit bien d'une attestation d'études à temps complet dans une université d'une capitale européenne et que, même à l'époque des échanges Erasmus, ces cas doivent être relativement rares et qu'il convient de se montrer plus souple. La STIB se retranche derrière les Règles de transport et précise que le tarif préférentiel des abonnements scolaires est offert grâce aux subventions de la Région de Bruxelles-Capitale et qu'il faut dès lors pouvoir justifier le fait d'utiliser la STIB dans le cadre des transports pour fréquenter un établissement d'enseignement. Aucune exception n'est donc possible et le médiateur ne peut que répercuter ce point de vue au père de l'étudiant.

201702010

Tenté par le nouveau système Go Easy, M. B. recharge sa carte MOBIB via Internet; son compte bancaire est débité de 14 euros mais les 10 voyages chargés n'apparaissent pas. Il s'en plaint auprès de la STIB mais n'ayant pas de réponse après quatre jours, il s'adresse au service de médiation, qui s'informe auprès du service Relations clients. Celui-ci prend le dossier en main et règle très vite ce qui semble être une erreur de manipulation: page web fermée trop tôt, ce qui ne laisse pas le temps de charger le titre.

201703017

M. T. adresse au médiateur la plainte que sa fille lui a envoyée concernant le rechargement de sa carte qui s'est mal déroulé: son compte a été débité mais son abonnement n'a pas été chargé. Il transmet le courriel au service clients qui règle rapidement ce dysfonctionnement.

201703018

Le même jour, un problème semblable surgit pour M. V., qui a voulu recharger sa carte de 10 voyages. Il a été débité, mais n'a pas reçu ses voyages. Ici encore, le médiateur transmet au service clients, qui fait preuve de son habituelle efficacité pour résoudre ce problème informatique.

201703021

M. F. a un problème de recharge de sa carte MOBIB, faite le 1er mars et qui n'était pas encore opérationnelle le 7 mars 2017. N'ayant pas eu de réponse du service clients, il s'adresse au médiateur. Celui-ci lui répond qu'il

est probable que le service clients n'a pas encore pu examiner sa doléance, et qu'il va demander d'y donner suite rapidement.

201703025

M. C. interpelle le service de médiation car il remarque que la STIB n'a rien prévu pour les personnes ayant, comme lui, oublié leur portefeuille avec cartes, abonnements et argent. Il explique le système existant à la SNCB où ce problème est pris en charge au moyen d'un ticket provisoire et obligation de présenter son abonnement dans les 15 jours. Bien qu'il soit saisi en 1ère ligne, le médiateur répond déjà qu'à la STIB existe un système équivalent consistant à demander au chauffeur une sorte d'attestation accompagnée d'une formule de virement pour régler a posteriori le prix du trajet majoré de frais. Il envoie ensuite la demande au service Relations clientèle de la STIB pour complément d'information.

201704030

M. T. est étudiant; il s'est présenté en BOOTIK pour acquérir un abonnement scolaire annuel. Comme il n'a pas présenté l'attestation scolaire, le préposé lui a délivré un abonnement mensuel dont le coût est équivalent et qui s'est désactivé à la fin du mois. Comme M. T. a contacté la STIB après l'expiration de la validité de son abonnement mensuel, la STIB refuse de procéder à un remplacement de titre; il doit payer à nouveau 50 euros pour un abonnement scolaire annuel, cette fois sur présentation d'une attestation scolaire. Interpellé en deuxième ligne, le médiateur ne peut que confirmer à M. T. que l'erreur ne vient pas de l'agent au guichet mais de l'absence d'attestation.

201705002

Le 7 mars 2017, M. K. s'est rendu en Bootik afin de renouveler son abonnement scolaire. Toutefois, l'abonnement qui lui a été remis est un abonnement mensuel, d'un prix quasi semblable. M. K. ne s'est rendu compte de l'erreur qu'après un mois, lorsque son abonnement ne lui a plus ouvert les portiques du métro. Après enquête, il s'avère que les employés de la BOOTIK n'ont pas reçu l'attestation scolaire et dont que le profil d'étudiant n'a pas été prolongé. L'attestation que fournit M. K. à la demande du médiateur date du 20 avril, date à laquelle il s'est représenté en BOOTIK pour obtenir son abonnement d'étudiant. Toutefois, la STIB ne peut faire autrement que de refaire un nouvel abonnement, prenant date au 20 avril, puisque lors de la première demande du 7 mars, les documents adéquats permettant de prolonger le profil d'étudiant de M. K n'ont pas été fournis. La STIB argue également que la date de validité de l'abonnement était bien mentionnée et que M. K. aurait pu prendre les mesures nécessaires avant l'échéance. Le médiateur ne peut que suivre l'argumentation de la STIB et clôturer le dossier en conseillant à M. K. de payer un nouvel abonnement scolaire, à présent que tous les documents sont fournis.

201705025

M. T. a été débité deux fois en tentant d'acheter une carte de 10 voyages. Il pensait avoir rechargé sa carte à l'arrêt, a pris le tram et a constaté en voulant valider, que sa carte était toujours vide. Il est descendu au premier arrêt, a dû faire demi-tour car il ne pouvait pas franchir les portiques et a à nouveau rechargé sa carte à son arrêt d'origine. Toutefois il a été débité deux fois de 14 euros. Le médiateur transmet ce message au service clients, car il n'est pas compétent en 1ère ligne, et prévient M. T.

201706007

M. V. a validé sa carte MOBIB sans que cela ne fonctionne bien. Puis il s'est aperçu que 3 voyages avaient été retirés. Le médiateur transmet la plainte au service Clients qui assure le suivi positif de ce dossier.

201706014

En avril 2017, M. K. s'est vu proposer deux tickets gratuits par le service Clients de la STIB, en compensation d'une malfonction de sa carte MOBIB. Le 10 juin, ne les ayant pas encore reçus, il s'adresse au médiateur, qui transmet le message. Le service Clients fait rapidement le nécessaire.

201706039

Mme V. est aveugle et a fait la demande il y a plusieurs mois d'une nouvelle carte MOBIB. Comme elle ne doit pas se déplacer vers Bruxelles dans les prochains jours, elle demande s'il serait possible de lui envoyer sa carte par courrier. Renseignements pris, cela n'est pas possible, car des documents doivent être signés. Toutefois Mme V. peut se faire représenter par une personne de son entourage en lui donnant procuration.

201706043

Mme M. a payé à un automate de la STIB sans recevoir les titres de transport achetés. Le médiateur qui reçoit sa plainte lui signale qu'il la transmet au service Clients de la STIB, n'étant pas compétent en 1ère ligne.

201707006

M. T. a demandé des explications à un préposé d'une Bootik concernant l'abonnement 65+ de son épouse qui ne fonctionne plus, semble-t-il. Le préposé lui a conseillé de prendre des titres à la prestation. Il ne comprend pas, puisque normalement l'abonnement est valable jusqu'au 17 août. Le service Clients prend le dossier en mains puisque le médiateur est saisi en 1ère ligne, et rassure M. T.: la carte de son épouse est toujours bien valable et le préposé l'a mal informé.

201707016

Mme P. veut renouveler l'abonnement scolaire de son fils pendant les congés scolaires. Toutefois, elle n'obtiendra pas l'attestation scolaire avant le 1er septembre 2017. La STIB ne peut donc pas l'aider et elle s'adresse au médiateur. Celui-ci lui conseille de charger des titres de 10 voyages pour les trajets à faire pendant les grandes vacances, un abonnement à 50 euros ne se justifiant sans doute pas.

201708006

Mme D. a fait plusieurs transactions à des automates, sans recevoir les tickets dus. Elle en informe le médiateur qui, devant cette demande irrecevable, informe Mme D. qu'il transmet la plainte au service commercial de la STIB.

201708017

Mme L. a payé deux fois pour acheter une carte de 10 voyages et s'en plaint au médiateur. Celui-ci transmet le message au service Customer care et informe Mme L. que son dossier sera traité par ce service.

201709016

M. P. s'informe auprès du médiateur du prix des abonnements, remarquant que le coût d'un abonnement annuel est de 10 fois plus élevé que le prix d'un abonnement mensuel. Le médiateur ne peut argumenter car les compétences commerciales ne sont pas de son ressort. Il suggère de prendre contact avec le service commercial en BOOTIK qui pourra lui faire part des différentes offres tarifaires de la STIB.

201709019

M. J. a été victime d'un vol et souhaite bloquer sa carte suite au vol dont il a été victime. Il souhaite recevoir un duplicata. Le service clients lui ayant répondu qu'il devait se rendre dans une BOOTIK pour faire établir le duplicata, M. J. n'est pas satisfait de cette réponse. Il s'adresse au médiateur, qui ne peut que demander au service clients de la STIB d'expliquer à M. J. la procédure complète, ce qui est fait quelques jours plus tard.

201709023

Mme J. écrit pour sa fille qui, en 2016, a acheté son abonnement scolaire au prix de 499 euros au lieu de 50. Le médiateur intercède en sa faveur auprès des services de la STIB, mais ceux-ci ne peuvent corriger une erreur qui s'est produite il y a quasi un an et qui n'est pas du fait de la STIB. Le médiateur en informe Mme J.

201710001

M. E. a acheté plusieurs tickets à la prestation. Il ne les a pas tous utilisés dans les 3 années imparties, étant dans l'ignorance de ce délai, qui ne figure pas sur les cartes, mais seulement sur le site web de la STIB. Le médiateur, qu'il a interpellé, plaide sa cause auprès du service Clients de la STIB, mais le service estime que les clients sont suffisamment informés par le site web. Le médiateur communique cette décision à M. E., mais estime que la date de validité devrait être notée sur chaque ticket. Le service commercial de la STIB accepte de rembourser 8 tickets à M. E. La société indiquera dorénavant les dates de validité sur les tickets.

201710003

M. et Mme M. écrivent pour faire part de leur mécontentement: leur fille a été brièvement abonnée de la STIB pendant sa scolarité et n'a plus eu recours aux services de la STIB pendant plusieurs années car elle a continué l'école en région flamande. Elle souhaite, après 8 ans, utiliser à nouveau les services de la société de transports publics. La carte qu'elle possédait étant égarée, elle s'adresse en BOOTIK pour un nouvel abonnement, et il lui est demandé 10 euros pour l'établissement d'un duplicata. Les parents ne sont pas d'accord et estiment ne devoir payer que 5 euros car ils estiment que la STIB n'a pas à conserver les informations concernant leur fille pendant 8 années, sans qu'il n'y ait plus d'utilisation de ces données. Ils ajoutent que la STIB ne peut conserver ces informations d'un enfant mineur, comprenant entre autres, une photo. Ils en appellent à la protection de la vie privée de leur fille. Le médiateur s'informe de l'état de la législation en ce domaine auprès de la STIB. Celle-ci lui répond qu'elle suit parfaitement le cadre juridique dans cette matière, ainsi que tous les principes de la Commission pour la Protection de la Vie Privée. Un profil de client n'est retiré qu'à la demande expresse du client. Même si la carte est inactive, les informations personnelles dont dispose la STIB lui permettent de retrouver le profil de ses clients, afin d'éviter de les créer en double, ce qui ouvrirait la porte aux fraudes. Le fait que le client soit mineur ou majeur ne fait pas de différence: il s'agit du même client et les données personnelles ne changent pas. Le médiateur communique ces informations à la famille M. et clôture son dossier.

201710029

Mme S. a voulu recharger sa carte Mobib Basic mais rien n'a été enregistré alors que son compte a été débité. Interpellé, le médiateur demande au service Relations clientèle que soit menée une enquête technique au niveau de l'automate GO qui a géré la transaction. Dix jours plus tard, la STIB répond à la plaignante qu'il y a effectivement eu "un bug" au niveau de la machine et que les huit trajets "perdus" seront rechargés à distance endéans quelques jours.

201711001

M. C. signale un dysfonctionnement du lecteur de cartes d'un bus le conduisant à l'aéroport: 3 trajets ont été débités de sa carte au lieu de 2. Interpellé en 1ère ligne, le médiateur ne peut agir dans ce cas; il transfère le message au service Customer care. Après analyse, celui-ci confirme qu'un trajet a été injustement validé et répond au plaignant qu'un voyage Airport sera chargé à distance sur sa carte Mobib.

201711002

M. S. a constaté que les recharges de sa carte Mobib semblent disparaître après un certain délai et qu'après un an, sa carte est expirée. Tout en signalant que le service de médiation ne peut intervenir dans ce dossier puisqu'il est saisi en 1ère ligne, le médiateur transmet la doléance au service Relations clientèle pour analyse de l'historique de la carte. La STIB répond au plaignant que la mention "expiré" se réfère uniquement au contrat en cours; les autres contrats chargés régulièrement sont toujours présents. En cas de doute, la STIB conseille de se rendre en Bootik où la carte pourra être examinée devant le client.

201712001

Mme V. écrit pour un jeune syrien qu'elle parraine. Celui-ci a acheté par erreur un abonnement annuel BIM,

alors qu'il disposait déjà d'un abonnement SNCB + STIB. Mme V. demande que cet achat inutile soit annulé. Le médiateur transmet une demande argumentée au service clients qui y accorde une suite positive.

201712006

M. L. écrit en 1ère ligne au médiateur, concernant les difficultés qu'il a rencontrées pour acheter un abonnement: il fait la file au Kiosk qui ferme avant qu'il n'arrive au guichet, car c'est l'heure de fermeture. L'agent de la STIB lui conseille de se rendre à un autre Kiosk ouvert plus tard, mais là aussi, il trouve porte close. Le médiateur transmet cette plainte au service clients, qui répond en détail à M. L. et propose un geste commercial pour ses déplacements inutiles et mal renseignés.

#### 21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel

201701018

M. C. a demandé à la STIB un abonnement scolaire pour son 4ème enfant, qui va atteindre l'âge de 12 ans; les trois aînés disposent déjà d'un abonnement scolaire mais le tarif dégressif du 4ème est refusé car les 3 aînés ne sont pas logés sous le même toit, pour cause de séparation et de garde alternée. M. C. saisit le service de médiation de ce problème discriminatoire d'autant qu'il dispose de deux attestations de l'administration communale prouvant la filiation de ses 4 enfants. Le médiateur demande à M. C. l'attestation de famille nombreuse, une composition de ménage récente avec les 4 enfants ainsi qu'une composition de ménage dans la commune où il était domicilié avant la séparation avec leur maman. Ce cas est dû au fait que souvent le préposé à la vente ne tient compte que d'une composition de ménage, d'une seule commune, négligeant ainsi le document qui supplante tout autre: l'attestation de famille nombreuse, seule acceptée par ailleurs par la SNCB. Après examen du dossier, la STIB reconnaît que ce 4ème enfant n'était pas encodé comme faisant partie d'une famille nombreuse dans la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Le nécessaire est fait pour adapter le profil et le tarif réduit est accordé par la STIB.

#### 21210 - Rembourser un solde

201710010

M. Z. a acheté 50 tickets il y a trois ans, en profitant d'une action commerciale de la STIB qui en offrait 2 à l'achat de 10. Ils sont chargés depuis lors sur sa carte MOBIB, mais à sa grande surprise, en septembre 2017, sa carte n'en contenait plus aucun, alors qu'il est sûr qu'il ne les avait pas tous utilisés, étant voyageur occasionnel. La STIB refuse de rembourser les tickets en se basant sur le règlement qui figure sur le site internet. Il s'adresse alors au médiateur qui argumente que la date de péremption ne figure pas sur le ticket et que la règle figurant sur le site internet ne permet pas de se souvenir à tout moment de quand on a acheté son ticket. Par ailleurs, les tickets sont déjà payés, et il n'y a pas de raison formelle pour qu'après trois ans ils ne soient plus valables. Le service commercial de la STIB se range à ces arguments et accepte de rembourser 14 tickets à M. Z.

201712004

M. D. bénéficie depuis le 1er aout d'un abonnement payé par son employeur. Il demande à la STIB le remboursement de celui qu'il détenait jusqu'alors. Il s'avère que, après déduction des frais que la STIB applique, il n'y a plus rien à rembourser. Le médiateur observe aussi que pendant trois mois, M. D. a eu deux abonnements à son nom. Le médiateur signale cette anomalie au service clients, mais est contraint de répondre à M. D. qu'il n'est pas en mesure de l'aider autrement qu'en appuyant une fois encore sa recommandation contenue dans le rapport annuel de 2015, sur les conditions de remboursement d'un abonnement.

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

201702003

M. F. a utilisé la nouvelle application de la STIB Easy Go pour recharger son abonnement. Alors que la transaction est payée, il s'aperçoit que l'activation de son abonnement mensuel prendra de 24 à 96 h ce qui n'est pas signalé dans la procédure d'achat. Obligé d'acheter des titres dans cet intervalle, il en sollicite le remboursement au médiateur qui se déclare incompétent en 1ère ligne et demande au service Clients d'apporter la réponse. Après analyse, la STIB s'aperçoit qu'il y a eu un problème avec la plate-forme de paiement Ogone et que l'abonnement a été activé avec retard. Le service Clients demande à M. F. de lui faire parvenir un scan des tickets achetés et recharger sa carte à distance de la contre-valeur.

201702021

En validant sa carte MOBIB à la borne de validation, M. D. a vu sa carte lui échapper et tomber dans le petit espace entre la plaque de lecture rouge et le châssis gris qui sert de support. Il a donc dû demander un duplicata qui lui a coûté 10 euros et dont il demande le remboursement, ce que la STIB refuse car l'espace par lequel la carte a été avalée est dû sans doute à un acte de vandalisme pour lequel la STIB ne peut être tenue pour responsable. M. D. conteste cette façon de voir prétendant que la STIB reconnaît implicitement un défaut dans le valideur, qu'elle n'a pas corrigé et qui a causé la perte de sa carte. Le médiateur, saisi par M. D. trouve la requête recevable et pertinente et argumente dans ce sens auprès de la STIB qui estime que valider correctement reste de la responsabilité du voyageur et qu'un remboursement créerait un précédent. Devant l'insistance du service de médiation; la STIB accepte d'intervenir dans les frais de déplacement encourus pour faire faire un duplicata en BOOTIK et propose d'offrir un ticket aller-retour au plaignant.

201703014

En janvier 2014, Mme M. a chargé sa carte de 30 voyages. Elle ne circule plus souvent sur les lignes de la STIB et lorsqu'en mars 2017, elle veut prendre le métro, elle est surprise de voir que le valideur indique qu'elle ne dispose pas d'un titre de transport valable. Elle fait part de son étonnement à la STIB qui lui explique que les règles de transport précisent qu'un titre de voyage est valable 3 ans. Mme N. demande un geste commercial, qui lui est refusé. Elle s'adresse au médiateur qui ne peut malheureusement pas l'aider car les règles sont explicites bien que peu visibles. Il recommandera à la STIB d'accorder d'avantage de visibilité à cette information.

201708023

M. M. s'étonne du prix demandé par la STIB pour le renouvellement de sa carte MOBIB. Celle-ci fonctionne depuis 9 ans, et M. M. en demande le renouvellement à titre préventif, étant donné sa vétusté. Au Kiosk, on lui dit que le coût sera de 10 euros, car il faut procéder à la fabrication d'un duplicata, sa carte étant abîmée, ce qui paraît assez normal après 10 ans de bons et loyaux services. Le médiateur transmet cette demande au service Clients. Le service Clients répond que le prix est déterminé par l'état de la carte constaté par l'agent en Kiosk. Dans ce cas c'est un duplicata qui est délivré au coût de 10 euros.

21310 - Défaut de pointage

201701001

M. C. a été contrôlé et a écopé d'une surtaxe car, apparemment, sa carte n'a pas été correctement validée. Il présente différentes cartes, dont celle de son fils, ne sachant plus laquelle il a validé. Le médiateur le met en garde que l'utilisation de la carte d'un tiers est passible d'une surtaxe de 408 euros et qu'il n'a aucun intérêt à évoquer cette série de cartes qu'il utilise. En fin de compte, M. C. comprend qu'il a intérêt à s'acquitter de la surtaxe de 107 euros et demande au médiateur d'intercéder auprès de la STIB pour bénéficier d'un étalement du paiement, ce qu'il fait bien volontiers.

201701002

M. N. contacte le service médiation en 1ère ligne : il a reçu une surtaxe de 214 euros qu'il conteste. Pour ne pas avoir de problème, dit-il, il a déjà versé un montant de 107 euros car il n'a jamais eu de problème de fraude. Toutefois, le service Infractions de la STIB confirme au médiateur que M. N. a déjà été verbalisé il y a moins de deux ans. Le médiateur ne peut que conseiller à M. N. de suivre le plan de paiement que lui a entretemps proposé la STIB et clôture le dossier.

201701006

Etant sans titre de transport valable, Mme A. a été verbalisée. Elle conteste la surtaxe infligée et affirme avoir toujours sur elle trois cartes MOBIB, toutes chargées de 10 voyages. Elle admet n'avoir peut-être pas validé correctement le titre utilisé, mais estime ne devoir payer que 10 euros de surtaxe, car, dit-elle, un contrat JUMP doit être considéré comme un abonnement hebdomadaire. Le médiateur lui explique qu'un abonnement est payé anticipativement pour être utilisé sans limite sur la période prévue (un mois ou un an), alors que la carte JUMP rassemble des titres à utiliser au moment de chaque prestation. De toute manière, tout titre de transport doit être validé au moment de la montée dans le véhicule.

201701010

Mme J. intervient pour sa fille qui a été contrôlée sans titre de transport alors qu'elle est abonnée scolaire. Le service de médiation n'étant pas habilité pour répondre en 1ère ligne, envoie la demande au service Infractions de la STIB afin de faire vérifier la validité de l'abonnement. Le médiateur clôture le dossier.

201701013

M. B. a voulu renouveler son abonnement mensuel le lundi 9 janvier 2017. En plus d'une file consécutive à la Bootik Gare du Midi, un seul automate de vente fonctionnait. Il décide de postposer son achat de quelques minutes et prend son tram, mais se fait contrôler sur la ligne 4. Peu après le contrôle, où un PV pour "absence de titre valable" a été dressé, il renouvelle comme chaque mois son titre MOBIB mensuel. Il s'adresse au service de médiation pour plaider sa bonne foi: il est abonné régulier depuis de nombreuses années et ce sont des circonstances exceptionnelles qui ont fait que le renouvellement du contrat ne s'est pas déroulé comme d'habitude. Le service Infractions de la STIB, tout en rappelant que "dans la période d'attente pour l'obtention d'un contrat d'abonnement, il est obligatoire de se procurer un titre de transport lors de chaque déplacement", se montre sensible au fait que M. B. est effectivement un client fidèle mais relève, après vérification, que le point de vente situé à la Gare du Midi a bien connu des problèmes techniques. M. B. voit sa surtaxe réduite exceptionnellement à 10 euros pour frais administratifs. Le médiateur en informe M. B.

201701014

Mme S. est montée au milieu du tram 92 à l'arrêt Gillon, en raison de l'affluence et de la présence de poussettes à l'avant. Alors qu'elle se dirigeait vers le conducteur pour acheter un ticket, des agents de contrôle sont montés à l'arrêt Botanique et ont constaté que Mme S. voyageait sans titre de transport valable. Mme S. a versé 10 euros le jour du contrôle car elle se dit abonnée. La STIB lui réclame le complément et elle s'adresse au médiateur qui lui répond que la STIB est intransigeante: il y a lieu de monter à l'avant lorsqu'on n'est pas en possession d'un titre de transport. Le montant de 10 euros ne s'applique par ailleurs qu'à un abonné ayant oublié son titre de transport. Le médiateur conseille vivement à Mme S. de verser le solde exigé pour éviter l'intervention des huissiers.

201701016

Mme D. a acheté une carte à la station Delacroix; ne rencontrant pas de portique d'entrée (venant sans doute de la passerelle au-dessus du canal), et ne se rendant pas souvent à Bruxelles, elle pensait pouvoir valider son titre de transport dans la voiture du métro ou à la sortie. Elle a été contrôlée à la gare du Midi et doit payer une surtaxe de 107 euros. Elle s'adresse au médiateur pour demander une diminution de la surtaxe. Mais le

médiateur ne peut rien faire, car les montants sont fixés par la Région. Il conseille à Mme D. de procéder au versement demandé dans les délais impartis afin d'éviter les frais supplémentaires.

201701017

Mme N. a été verbalisée sans titre de transport et doit payer une surtaxe de 214 euros car il s'agit d'une récidive. Elle se tourne vers le médiateur pour obtenir l'étalement de ses paiements, mais le médiateur ne peut que transmettre et appuyer cette demande auprès du service concerné. Il en informe Mme. N.

201701020

Mme M. est étudiante de retour de l'étranger; voulant recharger son abonnement au Kiosk de la Porte de Namur, on lui apprend que les machines sont en panne. Elle utilise alors une carte de 10 voyages qu'elle fait malencontreusement tomber dans le valideur sans pouvoir la récupérer. Elle achète alors une carte de 1 voyage et l'utilise plusieurs fois, sans prêter attention à la validité limitée à une heure. Elle est contrôlée sans titre de transport valable et s'adresse au service de médiation pour tenter d'éviter la surtaxe de 107 euros. L'enquête que le médiateur demande aux services de la STIB n'a pas permis de retrouver l'un ou l'autre agent ayant assisté à cette série de malchances. Il n'a aucun argument pour faire changer d'avis la STIB et conseille à Mme M. de payer rapidement la somme due.

201702002

Mme P. est montée dans le tram 7 à l'arrêt Bascule; elle a les bras chargés et répond à un appel téléphonique. Elle a validé son titre juste avant l'arrêt suivant, Longchamps, où sont montés les contrôleurs. Elle écope d'une surtaxe alors que son ticket a été validé avant que les portes ne s'ouvrent et que l'équipe ne monte à bord. Elle s'insurge auprès du médiateur contre cette pénalité, arguant que sa carte était validée et qu'elle n'aurait jamais pu discerner la présence de contrôleurs à l'arrêt, étant donné l'obscurité. Elle argumente encore que les deux arrêts sont très proches et qu'elle n'a aucun historique défavorable avec la STIB. Hélas, le service Infractions demeure inflexible dans ce cas. Le service Infractions explique la différence de deux minutes en faveur de la plaignante entre le pointage et le contrôle par le fait que des passagers sont descendus et par le temps d'encodage par le contrôleur. Le médiateur regrette cette position rigide qui ne tient pas compte du fait que la passagère n'a pas d'antécédent négatif. Cette fermeté fait l'objet d'une recommandation plus loin dans ce rapport, car si une carte est validée avant le contrôle, la qualification de carte non-validée n'est pas correcte.

201702005

Mme L. écrit pour Mme B., qui travaille pour elle dans une société de titres services. Mme B. habite Anvers et rend visite à ses amis à Bruxelles. Elle achète un ticket au conducteur, mais ne le valide pas. Elle se fait contrôler et doit payer une surtaxe pour carte de un voyage non pointée. Mme L. intervient pour son employée auprès du médiateur de la STIB et explique les raisons de la non-validation: sur les lignes De Lijn que fréquente Mme B. à Anvers, la validation d'un titre acheté à bord n'est pas nécessaire. Par ailleurs, dit-elle encore, le montant de la surtaxe représente près de 10% de son salaire mensuel. Le médiateur argumente auprès du service Infractions de la STIB que les systèmes de billettique différents entre De Lijn et la STIB peuvent générer de la confusion et plaident en faveur de la bonne foi de Mme B. Compte tenu qu'il est démontré que le ticket a bel et bien été acheté auprès du chauffeur, le service Infractions de la STIB accepte exceptionnellement de réduire la surtaxe à 10 euros. Au travers des réseaux sociaux, Mme L. remercie le médiateur de son intervention positive.

201702006

Après avoir été verbalisée à la station Simonis, Mme T. plaide sa cause auprès du médiateur: les portiques étaient ouverts et elle ne s'est pas rendu compte que son abonnement était expiré depuis 3 jours. Elle plaide la bonne foi et le fait qu'elle n'a jamais eu d'infraction. Bien qu'il soit interpellé en 1ère ligne, le médiateur contacte le service Infractions et insiste sur le fait qu'il s'agirait d'une abonnée fidèle. A l'analyse, il apparaît

que la plaignante a l'habitude de renouveler son abonnement mensuel en laissant plusieurs jours entre les rechargements successifs. Sur cette base, le service Infractions refuse de la considérer comme une abonnée fidèle. Il rappelle que chaque passager est responsable de la validation correcte de son titre de transport et que les portiques ouverts ne sont pas une raison de ne pas valider. Le médiateur informe Mme T. du maintien de la surtaxe.

201702009

Après avoir rechargé sa carte MOBIB de 10 voyages, M. D. franchit les portiques relevés de l'entrée du métro tout en validant sa carte. Arrivé à Herrmann-Debroux, il se fait contrôler et surtaxer de 107 euros pour carte non validée. Il tente de plaider sa bonne foi en envoyant deux courriels au service Infractions de la STIB, lequel lui répond en maintenant sa position: les portiques étaient relevés mais les valideurs fonctionnaient et M. D. n'a pas correctement validé. Interpellé à son tour, le médiateur a un doute, car il est possible que le dysfonctionnement des portiques entraîne aussi un problème au niveau de la lecture des cartes. Il semble que cette hypothèse soit partagée par certains techniciens consultés, car le service Infractions, après enquête, accepte de réduire, à titre exceptionnel, le montant de la surtaxe à 10 euros.

201702011

Mme C. est montée dans un bus à Flagey, carte à la main; elle dit n'avoir pas eu le temps de valider, avant que les contrôleurs ne montent à l'arrêt Etangs. Elle reçoit une surtaxe de 107 euros à payer, ce qu'elle fait immédiatement car elle jugeait l'attitude de l'agent violente et dangereuse. Mais ce qui l'a le plus choquée c'est qu'elle n'a reçu qu'une "sorte de ticket de cinéma" en guise de reçu. Elle imagine dès lors que le contrôleur a empoché le montant, ce qu'elle développe durant de longues semaines avec la STIB. Trois mois plus tard, n'ayant à son avis pas reçu de réponse claire et satisfaisante par rapport à ses suspicions, elle s'adresse au service de médiation. Le médiateur, après avoir investigué auprès des services compétents de la STIB, lui rappelle d'abord qu'il est nécessaire de valider en montant dans le véhicule, mais aussi et surtout (par rapport à ses suspicions) que l'argent perçu par le contrôleur a bien été remis à sa hiérarchie selon la procédure en vigueur et que, effectivement, le reçu se présente comme un petit ticket numéroté, lequel numéro garantit la traçabilité de la transaction.

201702013

Une fois encore, le médiateur est saisi en première ligne par Mme H. qui a un problème avec sa carte MOBIB qui ne valide pas facilement, ce qui lui a valu une surtaxe fin 2016. Le médiateur lui explique qu'il n'est pas compétent à ce stade et conseille à la plaignante de se rendre en BOOTIK pour faire tester sa carte.

201702014

Mme D. a emprunté le tram 92 pour un arrêt. Gênée par le monde sur la plate-forme, par les caddies et les poussettes, elle n'a pas validé son titre de transport. A sa descente, un contrôle a lieu et une surtaxe de 214 euros lui est infligée, alors qu'elle a payé sa surtaxe précédente. Elle ne nie pas l'infraction mais s'insurge contre le montant à payer et sur l'attitude, qu'elle décrit comme robotisée, de l'agent de contrôle. Le médiateur est saisi en 1ère ligne mais explique néanmoins les règles de validation et la notion de récidive à Mme D.

201702015

Le 15 décembre 2016, Mme A, étudiante à Gand, emprunte le métro à la station Pannenhuis. Devant les portiques ouverts, quelqu'un lui lance: "c'est gratuit aujourd'hui". Elle ne valide donc pas son titre de transport et est contrôlée plus loin. Une surtaxe lui est infligée qu'elle ne paie pas et qui lui est rappelée par les huissiers. Elle contacte la STIB qui lui rappelle les règles en vigueur. Elle se tourne vers le médiateur qui ne peut que lui confirmer les arguments que la STIB lui a déjà avancés, à savoir que la validation est obligatoire et que les opérations de gratuité sont rarissimes et annoncées sur le réseau. Le dossier étant de plus déjà entre les mains des huissiers, toute médiation devient impossible et le médiateur clôture ce dossier.

201702018

Mme C. écrit au service de médiation en tant que conseil de Mme B., qui s'est vue infliger une surtaxe pour défaut de titre de transport valable, alors qu'elle venait d'acheter un ticket. Les faits datent de mi-novembre et le dossier est déjà chez les huissiers. Néanmoins, devant la relation de ce qui s'est passé, le médiateur demande de recevoir le ticket scanné afin de confirmer la version de Mme B. L'avocate ne donne pas suite à cette demande et le dossier est donc clôturé en l'état.

201702020

M. D. a dûment validé sa carte de 10 voyages à bord du tram 55. Arrivé à la gare du Nord, il ne parvient pas à ouvrir les portiques à trois endroits différents. Voyant des agents de la STIB, il s'adresse à eux pour faire tester sa carte, qui s'avère être abîmée, et une surtaxe lui est infligée pour défaut de titre de transport. Il s'insurge contre cette pénalité et demande l'intervention du service de médiation. Beaucoup d'éléments plaident en faveur de la bonne foi du plaignant. Le contrôleur avait constaté que des trajets avaient bel et bien disparu et il lui aurait conseillé d'introduire une réclamation. De plus, des erreurs d'encodage figurent sur le PV (ligne 25 au lieu de ligne 55). Le service Infractions décide dès lors de réduire la surtaxe à 10 euros pour frais administratifs.

201703002

Mme D. a été verbalisée en décembre 2016 et elle demande au médiateur d'intercéder pour elle. Le médiateur s'informe auprès du service Infractions, qui lui signale que le dossier de Mme D. a été envoyé aux huissiers, étant donné que les courriers et rappels restaient sans réponse. A ce stade, le médiateur ne peut plus aider Mme D. et il l'en informe.

201703004

M. G. écrit au médiateur pour une surtaxe qu'il a payée en octobre 2016. Il se demande si elle était bien due, puisqu'il n'a jamais reçu de courrier. Le médiateur s'informe auprès du service Infractions qui lui répond que l'amende était bien due mais qu'aucun courrier n'a été envoyé étant donné que le montant de 107 euros a été payé le jour du procès-verbal. Le client en est informé et le dossier est clôturé.

201703005

M. W. a été verbalisé alors qu'il passait les portiques de la station Louise en validant sa carte, mais avant que les portes ne se soient refermées sur le passager précédent. De ce fait, sa validation n'a pas été enregistrée, ce que constate un agent qui a assisté à la scène. M. W. refuse de payer la surtaxe et après avoir été en contact avec le service des Infractions, il demande l'aide du médiateur pour argumenter en sa faveur. Toutefois, le médiateur ne peut que constater que M. W. se trouvait en zone contrôlée sans titre valable, même si cela n'a pas été un acte volontaire. Le médiateur rappelle encore à M. W. que le voyageur est responsable de la validation correcte de son titre de transport. M. W. refuse de payer la surtaxe et se déclare prêt à assumer les frais d'une action en justice. Le médiateur, de son côté, clôture le dossier de médiation.

201703006

M. D. est monté dans le tram à l'arrêt Jules de Trooz et a été verbalisé pour avoir validé son titre de voyage alors que le contrôle à l'arrêt Outre-Ponts avait été annoncé. Il a déjà contacté le service des Infractions pour défendre sa cause, mais devant leur refus d'annuler la pénalité, il s'adresse au médiateur. Il argumente que les deux arrêts sont très proches. Le médiateur contacte le service Infractions, mais celui-ci signale que M. D. est récidiviste et que le montant dû est de 214 euros. Dans ces circonstances, le médiateur conseille à M. D. de payer en demandant l'étalement du montant.

201703007

M. L. monte dans le bus 71 qui est bondé. Il a avec lui un vélo pliable de valeur et un grand sac de voyage. Le passage vers le valideur est obstrué par une chaise roulante et par plusieurs personnes. Lui-même chargé,

M. L., n'arrivant pas à valider sa carte au valideur proche, ne parvient pas non plus à se déplacer vers un autre valideur dans le bus car il ne souhaite pas laisser son vélo pliant sans surveillance. Lors du contrôle, l'agent a constaté que le valideur ne fonctionnait pas et qu'il n'était pas possible de se déplacer dans le bus. Il est toutefois obligé de constater que M. L. voyage sans titre de transport valable et le verbalise. A son grand étonnement et regret, le médiateur n'arrive pas à plaider favorablement la cause de M. L.: le service Infractions n'a pas trouvé de rapport relatant cet incident et estime que le voyageur pouvait se déplacer au valideur suivant. Malgré son passé vierge d'infraction, M. L. doit payer la surtaxe. Le médiateur déplore que, malgré son argumentaire, le service infraction n'a pas pris la peine d'analyser la situation avec la bienveillance attendue. (voir recommandation)

201703008

Mme S. écrit pour trois adolescents qui voyagent ensemble au moyen d'une seule carte de 10 voyages. Lors d'un contrôle au métro de Craainhem, un des adolescents n'est pas contrôlé mais les deux autres le sont et sont tous deux verbalisés. Mme S. n'a pas eu de réponse du service Infractions et s'adresse au médiateur qui s'informe auprès des services de la STIB. Il apparaît que la carte n'a été validée qu'une seule fois à l'aller et pas du tout au retour. Dans ces circonstances, le médiateur ne peut défendre ce dossier et explique à Mme S. la procédure à utiliser pour valider valablement en cas de voyage en groupe.

201703022

M. G. a été contrôlé à la sortie de la station de métro Hôtel des Monnaies et n'a pas pu retrouver immédiatement son titre de transport. Il est verbalisé et doit payer une surtaxe majorée d'un montant de 214 euros. Il s'y oppose auprès du service Infractions et du service de médiation auprès de la STIB. Il explique qu'il a retrouvé sa carte de 10 voyages validée et qu'il l'a ensuite montrée à l'équipe de contrôleurs qui l'avait verbalisé. Le rapport de l'agent que le médiateur a demandé à examiner précise en effet que M. G. est revenu cinq minutes après le contrôle avec sa carte validée. Le service Infractions rappelle que le titre de transport doit être montré au moment du contrôle car, dit-il encore, M. G. aurait pu, dans l'intervalle, demander la carte d'un autre voyageur qui sortait également de la station. Sur ce, M. G. affirme qu'il recharge sa carte toujours au moyen de la même carte de banque, ce que la STIB, dit-il, doit pouvoir retracer aisément. Toutefois, après enquête par les services de la STIB, il s'avère que cela n'est pas possible, car la carte MOBIB Basic est une carte anonyme et les données bancaires disponibles auprès de Wordline sont très parcellaires pour des raisons de sécurité et de respect de la vie privée. Enfin, il s'agit d'une récidive endéans les deux ans, d'où la surtaxe majorée. Sur base de tous ces éléments, le service Infractions fait part au médiateur de son refus de reconsidérer le cas et maintient la surtaxe. Le médiateur n'ayant pas de pouvoir coercitif, ne peut que s'incliner devant cette décision, en fait part à M. G. et clôture ce dossier.

201703026

Fin février 2017, M. O. fait part au médiateur de l'incompréhension qui l'oppose au service Infractions, qui lui demande, affirme-t-il, le paiement d'infractions datant de mars, avril et mai 2015. Il demande au médiateur de lui adresser l'entièreté de son dossier afin de vérifier la couverture par son abonnement desdites infractions et les images de la STIB montrant sa validation le 27 novembre 2017 (sic). Le médiateur obtient le dossier de M. O. auprès du service Infractions et constate 9 infractions depuis 2012, toutes payées, sauf la dernière, datant du 27 novembre 2016, pour non-validation du titre de transport. Les images des caméras ne sont diffusables que sur ordre de police, et ne pourront de toute manière rien apporter au dossier, car il ne suffit pas de faire le geste de valider pour avoir correctement validé, le médiateur répond à M. C. que le mieux à faire est de payer le montant réclamé avant que des frais ne s'ajoutent au montant déjà élevé qu'il doit payer.

201703027

Mme D. écrit pour Mme C, qui a été verbalisée en 2010 et qui avait à payer une surtaxe d'un montant de 10 euros. Le montant n'a pas été payé et le dossier a été transféré chez Modero, qui n'a jamais reçu non plus ce montant, malgré de nombreux rappels. L'affaire a été portée en justice et 7 ans après, Mme C. a été

convoquée. Etant donné le délai qu'elle estime déraisonnable, elle demande l'abandon des poursuites. Le médiateur, incompétent pour des faits portés en justice, transfère le dossier au service Recouvrement pour suite voulue.

201703029

Après avoir contacté la STIB qui est restée inflexible, M. B. se tourne vers le médiateur pour se faire entendre. Il a écopé d'une surtaxe pour n'avoir pas validé le ticket 1 voyage qui était en sa possession. Le médiateur demande son dossier à la STIB et il s'avère que M. B. a un passif important en matière d'infractions auprès de la STIB. Plusieurs sont encore impayées, dont la dernière que M. B. conteste, affirmant avoir un titre de transport. Cela est vrai, mais le ticket un voyage dont il dispose n'a pas été validé. Le médiateur rappelle que la validation est obligatoire pour circuler sur les lignes de la STIB, sans quoi il serait trop facile de voyager indéfiniment avec le même ticket à la main, sans jamais l'oblitérer. Il conseille à M. B. de payer la surtaxe afin d'éviter les frais de recouvrement.

201703030

Le 14 mars, Mme P a été contrôlée, alors qu'elle a oublié sa carte MOBIB, qu'elle avait rechargée le 28 février. Elle ne l'avait pas encore utilisée et elle demande que l'on vérifie qu'elle avait toujours bien ses 10 trajets disponibles. Elle contacte à la fois le service Infractions et le médiateur, qui, saisi en 1ère ligne, laisse le dossier aux mains du service Infractions pour réponse.

201703032

M. A. vient de recevoir une convocation à la justice de paix d'Ixelles pour une infraction datant d'août 2012. Le médiateur n'a pas la compétence requise pour traiter ce dossier de plus de 4 ans et conseille à M. A. de se rendre à la convocation et d'y défendre les arguments qu'il a soulevés auprès du médiateur.

201703034

M. K. est menacé d'une saisie imminente suite à la notification d'une décision de justice. Il s'agit des suites à d'une infraction datant de 2010, alors qu'il se trouvait à l'étranger. Bien qu'incompétent pour une affaire datant de plus de 3 mois, le médiateur essaye d'en savoir plus. Il s'avère que M. K. a eu au total 6 surtaxes, dont 2 sont encore impayées. Etant donné que M. K. a été poursuivi, la STIB ne peut plus rien pour examiner le dossier de ce client, qui n'aurait pas donné suite aux divers rappels envoyés par la STIB et par les huissiers Modero.

201703035

M. M. a été verbalisé sur le bus 12, alors qu'il avait validé sa carte en montant à l'arrêt Bourget. Les contrôleurs constatent que son abonnement n'a pas été correctement validé. Toutefois, en prenant le bus suivant (il a dû descendre pour l'établissement du PV) la validation se fait tout-à-fait normalement. Il se demande si la mauvaise validation précédente n'est pas due au changement de tarif du bus qui vient de l'aéroport. Le médiateur reprend cette information dans son argumentaire et le service Infractions considère que cela est tout-à-fait plausible et accepte d'annuler le PV.

201703037

M. M. affirme avoir réglé le montant de sa surtaxe en envoyant 110 euros par voie postale. Il a reçu un rappel et ne veut payer une deuxième fois que si un plan de paiement lui est proposé. Le médiateur transmet le dossier au service Infractions qui affirme n'avoir pas reçu d'argent par voie postale et présente dès lors un plan de paiement à M. M.

201703038

M. M. écrit au service de médiation qu'il a été verbalisé et qu'il a payé une surtaxe de 49 euros. Il demande que cette surtaxe soit annulée car il est abonné. Le médiateur lui demande des informations supplémentaires

(PV et courrier éventuel) car le montant de 49 euros ne correspond pas au montant d'une surtaxe, fixé par la réglementation de la région bruxelloise. Ne recevant plus de réponse, il clôt le dossier.

201703040

Mme B. a été verbalisée car elle n'avait pas validé sa carte de 10 voyages. Malgré sa contestation, le service Infractions a maintenu sa décision. Elle s'adresse au médiateur en argumentant que si elle avait eu un abonnement, sa surtaxe aurait été de 10 euros, ce qu'elle trouve discriminatoire. Le médiateur lui explique la différence entre un abonnement, qui permet de voyager sans limite de nombre de trajets et qui doit aussi être validé, et un titre à la prestation: dans ce cas, la validation représente également le débit d'un trajet prépayé par l'usager. Si le voyageur ne valide pas, il pourrait circuler sans fin avec une seule carte.

201703041

Mme S. a été verbalisée et a contesté la surtaxe auprès du service Infractions. Celui-ci est resté inflexible. Elle explique au médiateur les circonstances qui, selon elle, devraient conduire à l'annulation de la surtaxe: elle pensait disposer encore de suffisamment de trajets sur sa carte et n'a pas prêté attention au fait que la validation ne s'est pas bien effectuée et elle est une fidèle utilisatrice des transports en commun bruxellois. Le médiateur ne peut pas changer la décision prise par la STIB car chaque voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de transport. Il lui explique aussi que le montant de la surtaxe, qui lui paraissait exorbitant, est fixé par décision de la Région de Bruxelles-Capitale.

201704001

M. C. est monté dans le tram 7 à l'arrêt "Arsenal" direction Heysel; le tram étant bondé, il lui est impossible d'accéder au valideur. Comme de nombreux voyageurs, il utilise cette ligne pour effectuer la correspondance avec le métro à la station Pétilion. Lorsque des dizaines de personnes descendent à cet arrêt, M. C. en profite pour valider son titre, pour lequel son employeur intervient. Il est contrôlé quelques secondes après et il fait part au contrôleur de son pointage tardif et en explique les raisons. L'agent de la STIB le traite de menteur et l'invective en lui disant "je ne fais pas dans le social". M. C. s'adressera à deux reprises au service Infractions pour contester l'infraction et l'attitude du contrôleur. Comme il n'a pas eu de réponse, il s'adresse au médiateur auprès duquel sa requête est recevable. Le médiateur argumente en rappelant au service Infractions que le problème a déjà été évoqué dans son rapport annuel de 2015 et qu'une recommandation en a résulté. Face à ce type de problème, le médiateur ne peut que tenter de faire valoir la présomption d'innocence, confortée lorsque le client n'a jamais eu de problème avec la STIB. La STIB accepte exceptionnellement de réduire la surtaxe à 10 euros.

201704003

Mme V. intervient pour son mari qui doit payer une surtaxe car il n'a pas validé sa carte de 10 voyages sur laquelle il restait 6 voyages disponibles; elle prétend qu'on lui a dit au téléphone qu'elle devrait payer une surtaxe de 18 euros alors que le courrier que la STIB lui a envoyé mentionné 107 euros, montant qu'elle trouve exagéré. Le médiateur ne peut rien faire pour adapter le montant des surtaxes qui est fixé par un arrêté du gouvernement régional. Par ailleurs, Mme V. se plaignant de la mauvaise information qu'elle a reçue, la plainte est transférée au service Relations clientèle pour enquête.

201704005

Mme T. est montée à bord d'un bus, munie d'une ancienne carte délivrée par Actiris il y a de nombreuses années et qui n'est plus valable. Elle a été verbalisée et se rend en Bootik pour échanger cette ancienne carte contre des tickets récents; on lui y a conseillé de s'adresser, en ce qui concerne son PV, au service médiation. Toutefois, celui-ci n'est pas compétent à ce stade, en avise Mme T. et transmet la plainte au service Infractions.

201704008

M. F. a été verbalisé mais conteste le lieu et l'heure des faits. Sans réponse du service Infractions, il s'adresse au service de médiation. Il s'avère que le procès-verbal mentionne que les faits se sont déroulés à la station Gare de l'Ouest alors qu'il s'agit en réalité de la station Schumann. Le PV a entretemps été classé sans suite par le service Infractions, vraisemblablement pour vice de forme au niveau de la rédaction. Le médiateur en informe M. F.

201704009

Mme G. a voulu charger sa carte MOBIB à l'arrêt Héros; l'automate GO était ouvert et deux techniciens y travaillaient. Elle est donc montée dans le tram 4 sans titre de transport pour se rendre à la Gare du Midi où elle s'est fait contrôler. Elle demande l'indulgence de la STIB en raison de la panne de l'automate de vente. Toutefois, dans les trams, le conducteur dispose de cartes à l'unité à vendre, qu'elle aurait dû acheter en montant dans le véhicule. Le médiateur n'a aucun élément pour défendre Mme G.

201704010

Mme R. écrit pour un compatriote venu d'Italie passer quelques jours en Belgique. Mr B. a acheté un ticket mais par ignorance du fonctionnement de la billettique, il ne l'a pas validé. Malheureusement, même en ce qui concerne les touristes, la STIB considère que chacun doit préparer son voyage et s'informer pour voyager de manière légitime; le service de médiation ne peut que confirmer cette surtaxe.

201704011

M. V. a acheté des tickets pour voyager à Bruxelles. A l'arrêt Bienfaiteurs, il se fait contrôler et, confondant les tickets, présente un titre non validé. Il écope d'une surtaxe. Il explique sa méprise au médiateur et présente les trois tickets qu'il a achetés: un validé à l'aller, un non validé qu'il a présenté au contrôleur et un troisième qu'il a dû acheter pour le retour. Après vérification demandée par le service de médiation, il est prouvé qu'un ticket a bien été validé à 09h09 à la gare du Nord tandis que le contrôle a bien eu lieu à 09h15. Le passager a donc présenté le mauvais titre de transport, qu'il a dû valider devant les contrôleurs, ce qui l'a donc obligé à acheter un troisième ticket pour le retour. Le médiateur plaide pour qu'une surtaxe administrative de 10€ lui soit imposée, ce que la STIB accepte. Le médiateur en informe Mr V.

201704014

Mme A. est montée à bord du tram 62 avec une voiture d'enfant; une fois dans le véhicule, elle a voulu scanner sa carte, mais la machine ne fonctionnait pas. Elle a voulu se rendre à un autre valideur mais vu le monde, c'était très difficile. Avant qu'elle n'atteigne le valideur, les agents de contrôle sont montés et ont sanctionné l'absence de pointage. Malheureusement la STIB est intransigeante par rapport à la règle de transport qui veut que tout voyageur soit en règle dès sa montée dans le véhicule; il est également responsable de la bonne validation de son titre de transport. Le médiateur ne peut aider Mme A.

201704015

M. P. s'est vu infliger une surtaxe car sa carte de 10 voyages n'a pas été correctement validée; il écrit au service Infractions pour dire que le valideur n'avait émis aucun signal. L'argument n'est pas accepté par la STIB, car en cas de non-fonctionnement apparent d'un valideur, il y a lieu de se rendre à un autre appareil afin de recommencer l'opération.

201704017

En raison d'un manque de monnaie, M. P. a voyagé sans titre de transport après le refus du conducteur de lui vendre un ticket. Comme avant de monter à bord, il avait tenté d'acheter un ticket à un automate de vente qui était en panne, il a expliqué la situation au contrôleur qui le verbalisait, lequel lui a d'ailleurs conseillé de contester l'infraction en relatant tous les détails de l'infraction. La STIB maintenant sa position, M. P. expose les faits au médiateur, qui met en évidence ce concours de circonstance plaidant en faveur de la bonne foi du

client (automate en panne, pas de monnaie, ...). Malheureusement, il s'avère que, dans ses précédents courriers, M. P. n'a jamais évoqué ce problème de l'automate en panne, ce qui incite le service Infractions à penser que M. P. a voyagé délibérément sans titre de transport, raison pour laquelle la STIB maintient la surtaxe. Le médiateur en informe M. P. qui conclut à la nécessité pour lui de prendre un avocat car payer cette amende serait, dit-il, reconnaître avoir fraudé.

201704018

Mme G. a été contrôlée et il a été constaté que sa carte n'avait pas été validée. Elle conteste l'infraction et signale que de nombreux voyageurs se sont trouvés en même temps qu'elle face à des valideurs qui ne fonctionnaient pas. Elle s'adresse au service de médiation qui tente de prouver la bonne foi de la cliente notamment en demandant une enquête technique sur le fonctionnement des valideurs du véhicule concerné. Le service Infractions répond que l'enquête a conclu au parfait fonctionnement des différents appareils du tram et que, dès lors, il s'agit d'une mauvaise validation de la cliente, qui entretemps, pour ne pas avoir d'ennui, a acquitté le montant de la surtaxe. Pour la STIB, l'affaire est donc close.

201704020

M. T. a voyagé avec un titre de transport non validé, par méconnaissance du système, dit-il. A l'analyse du dossier sur demande du service de médiation, le service Infractions maintient sa décision, car en cas de défectuosité d'un appareil, le voyageur doit obligatoirement valider à un autre appareil pour être en règle. Compte tenu de la précarité de M. T., le médiateur argumente alors pour un étalement du paiement de la surtaxe.

201704021

M. Z. valide sa carte de 10 voyages rangée dans son portefeuille; hélas, celui-ci contient aussi l'abonnement de sa compagne. Lors du contrôle, malgré ses tentatives d'explications, qui n'ont pas été consignées dans le rapport de l'agent, il se voit taxé de 408 euros pour utilisation du titre de voyage d'un tiers. N'ayant aucune réponse du service infractions, il demande l'intervention du service de médiation, lequel insiste sur la bonne foi du client et le statut de clients fidèles du couple. La médiation porte ses fruits car, à titre exceptionnel, M. Z. ne doit plus s'acquitter que d'une surtaxe administrative de 10 euros, ce que le médiateur communique à M. Z. avec une satisfaction non dissimulée.

201704022

Mme K. qui avait oublié de recharger son abonnement se voit infliger une surtaxe de 107 euros; elle fait appel au service de médiation et sollicite un geste commercial. Le médiateur plaide que Mme K. semble être une cliente fidèle et demande à la STIB l'annulation de la surtaxe. Le service Infractions répond qu'ils ont déjà fait deux gestes : la réduction de la surtaxe à 10 euros étant donné la qualité d'abonnée de Mme K. et le report du paiement d'un mois. Le médiateur lui communique qu'elle est libre de refuser cette transaction mais que, dans ce cas, la surtaxe de 107 euros sera d'application.

201704023

Mme L. n'avait qu'un billet de 50 euros sur elle lorsqu'elle a constaté à bord du bus 63 qu'elle n'avait plus de trajets sur sa carte. Elle conteste la surtaxe reçue auprès du service de médiation lequel ne peut que confirmer la décision de la STIB qui se base sur le fait que le chauffeur n'est pas tenu de rendre la monnaie sur plus de 5 euros et que, avant de monter à bord, il faut être en possession d'un titre de transport que l'on doit valider immédiatement.

201704024

Mme C. a été contrôlée à bord du bus 71 alors qu'elle était en train de valider sa carte in extremis; elle conteste avoir validé en vue du contrôle et demande l'historique de ses validations. Elle s'adresse au médiateur pour obtenir l'annulation de la surtaxe infligée. Le médiateur tente de baser son argumentation sur

les trois minutes de différence entre le pointage de la carte et l'heure figurant sur le PV mais la STIB rétorque que c'est le temps matériel pour procéder à l'identification d'une personne. Le médiateur enjoint dès lors Mme P. à payer sa surtaxe dans le délai prescrit.

201704025

M. D. n'avait qu'un billet de 50 euros pour acheter un ticket. Il a été verbalisé sans titre de voyage, car le chauffeur ne pouvait pas rendre sur 50 euros. Le service de médiation n'a rien pu faire pour M. D. car même un dimanche à la station Bourse, il doit être possible d'acheter une carte de 10 voyages à un automate du centre-ville. La STIB n'accepte pas cet argument pour ne pas payer son trajet.

201704026

Sur le tram, Mme B. a présenté aux contrôleurs un abonnement qui avait expiré. Elle demande un recours auprès du médiateur, arguant que, revenant de voyage avec son mari, un enfant et des bagages, elle a emprunté le portique familial d'une station de métro, qu'elle est abonnée et qu'elle ignorait que sa carte n'était plus valable. La STIB informe le service de médiation qu'elle maintient sa décision car Mme B. n'est pas une abonnée régulière; d'autre part, le service Infractions considère que Mme B. était parfaitement consciente que son abonnement avait expiré, le sas ayant été ouvert avec la carte de son époux; il eut été logique d'acheter immédiatement une carte dans le tram 51 emprunté quelques minutes plus tard. Cette connaissance de la fraude et le fait de ne pas être en règle n'a pas permis au médiateur de plaider en faveur de Mme B. Il lui suggère de solliciter des facilités de paiement de la surtaxe d'un montant doublé (214 euros), car une récidive est constatée dans l'historique de Mme B..

201704027

Mme H. dit posséder un abonnement qu'elle paie régulièrement depuis plusieurs mois; elle a omis de le recharger et s'adresse au médiateur pour ne pas devoir payer les 107 euros réclamés suite à la surtaxe qui lui a été infligée, mais seulement 10 euros comme pour un oubli d'abonnement. Le service de médiation n'a pas beaucoup d'espoir de faire aboutir cette requête, mais demande à Mme H. les preuves de paiement des derniers mois. Mme H. ne donne pas suite et le médiateur classe le dossier.

201704028

M. S., étudiant à Bruxelles, prend très rarement le bus; de fait, il a acheté un ticket mais ne savait pas qu'il devait le valider; il sollicite le service de médiation pour ne pas devoir payer la surtaxe qui lui a été infligée. Malheureusement, la STIB ne consent pas à annuler la surtaxe car toute personne qui voyage sur ses lignes doit avoir pris connaissance des règlements même si, sur certains réseaux, la carte est validée par le chauffeur dès l'encaissement. Le médiateur conseille de demander un étalement du paiement de la surtaxe.

201704029

M. K. reconnaît qu'il a oublié de valider sa carte. Il demande l'intervention du médiateur soit pour une conciliation soit pour un étalement des paiements. Aucun élément ne permet d'excuser cette distraction et il est conseillé à M. K. de solliciter un règlement de la surtaxe par mensualités, ce que la STIB accepte généralement lorsque la précarité financière du demandeur semble avérée.

201704031

M. R. a cru valider correctement son ticket à l'entrée de la station Trône, dont les portiques étaient, semble-t-il, ouverts. A sa sortie à la station Schuman, une équipe de contrôle constate que le ticket de 1 voyage n'a pas été validé et un procès-verbal est dressé. M. R. conteste fermement avoir commis une infraction et met en doute la fiabilité des appareils de validation et de contrôle. Il se tourne vers le service de médiation qui tente de plaider la bonne foi du plaignant, sans succès. Le médiateur ne peut que répondre à M. R. qu'un ticket est non valable s'il n'a pas été correctement validé et que le voyageur est responsable de la bonne validation de sa carte. Le fait que les portiques soient ouverts ne dispense pas du pointage.

201704033

Mme C. embarque dans le bus 71 à l'arrêt Flagey; après avoir cherché sa carte MOBIB dans son sac, elle l'a rapidement pointée. A l'arrêt suivant, "Etangs d'Ixelles", distant de 400 mètres, les contrôleurs sont montés et l'un d'eux lui a signifié qu'il l'avait vu valider son titre de transport et dresse un PV. Saisi du dossier, le médiateur constate qu'il s'agit du classique "validation en vue du contrôle"; dans ce cas, tout est fonction des circonstances avec comme premier paramètre la distance entre les arrêts. Si le bus ou le tram ne met que quelques dizaines de secondes pour rejoindre l'arrêt suivant, il est plausible que l'on ait eu à peine le temps de sortir sa carte et de la valider. En cas de doute, celui-ci doit profiter au client, surtout s'il n'a jamais eu de problème semblable avec la STIB. Ayant obtenu le classement sans suite de l'infraction, le médiateur en informe Mme C, qui lui assure que dorénavant, elle prendra sa carte en main avant de monter dans le véhicule.

201704034

Mme D. est montée dans le tram 92 à l'arrêt Marlow. Elle a validé sa carte assez rapidement, mais l'arrêt suivant, "Héros", où sont montés les contrôleurs est distant d'à peine 250 m. Bien que le contrôleur ne soutient pas avoir constaté de visu que la cliente validait son titre au moment du contrôle, il ne laisse à Mme D. que deux choix pour son "pointage tardif": se voir verbalisée ou avoir affaire aux forces de l'ordre. Le service de médiation est saisi du dossier car la plaignante réfute non seulement la façon de procéder mais aussi la qualification des faits "titre de transport non valable", alors que son titre de transport était bel et bien valable puisque validé un instant auparavant. Comme il s'agit d'un problème qui se présente (trop) régulièrement, le médiateur développe un argumentaire sur base à la fois de la grande proximité entre deux arrêts et du fait que, si le contrôle a eu lieu une fois la validation effectuée, hors de la vue du contrôleur, le titre de transport est parfaitement en règle et l'infraction est inexistante. A l'analyse de l'ensemble du dossier et compte tenu des circonstances, la STIB informe le service de médiation de l'arrêt de la procédure; le bureau d'huissier Moderero qui avait déjà reçu l'affaire a été prévenu d'arrêter le dossier en cours.

201704035

Mme S. s'est fait contrôler le 19 avril 2017 sur le tram 94 en possession d'un abonnement qui n'était plus valide; étudiante, de retour de l'étranger, elle ne s'en était pas rendu compte et n'avait pas sur elle les 2,50 euros pour acheter un ticket de voyage. Elle se tourne vers le service de médiation car elle est dans l'incapacité de payer la surtaxe de 107 euros qui lui a été infligée. Malheureusement, il ressort de l'analyse de la STIB que l'abonnement était périmé depuis le 22 février. Dans ces conditions, le médiateur ne peut rien faire en faveur de cette personne et ne peut que lui conseiller de payer le montant demandé.

201704036

Mme D. a oublié de valider son titre de transport et s'est fait contrôler. Le médiateur n'a aucun élément pour la dispenser de payer la surtaxe exigée par la STIB car cela voudrait dire que toutes les personnes distraites pourraient voyager sans payer leurs trajets. Il lui conseille de se mettre rapidement en ordre afin d'éviter des frais supplémentaires.

201704038

Mme K. voyage avec un titre à 2,50 euros qu'elle n'a pas ou mal validé. Après le contrôle, où elle écope d'une surtaxe de 107 euros, elle conteste le PV car elle prétend qu'elle avait un ticket valable et qu'en plus, elle avait voulu en acquérir un autre, mais le conducteur a refusé son billet de 10 euros. Le médiateur ne peut que confirmer qu'il faut correctement valider son ticket dès la montée à bord et que, en cas d'achat à bord, il faut disposer de la monnaie exacte. Le service de médiation n'a aucun argument pour faire modifier la décision de la STIB sur ce dossier et conseille à Mme K. de payer rapidement la surtaxe encourue afin d'éviter d'autres frais.

201704039

M. D. a oublié de pointer son abonnement mensuel au moment de monter dans le tram. Après le contrôle, où il se fait verbaliser, il va immédiatement recharger sa carte MOBIB comme il le fait régulièrement. Il paie d'initiative un montant de 10 euros au service Infractions de la STIB, reconnaissant ne pas avoir été en règle, mais estimant avoir la qualité d'abonné régulier. Il reçoit une lettre du service Infractions de la STIB qui l'enjoint à payer le solde du montant de la surtaxe, soit 97 euros, car M. D. n'est pas abonné mais utilise une carte de 10 voyages. M. D. s'adresse alors au médiateur, en argumentant par ailleurs qu'étant enseignant, il n'a aucune intérêt à frauder puisque ses frais de transport lui sont remboursés. Le médiateur n'a aucun pouvoir pour justifier un oubli ou une distraction et n'a aucun élément factuel pour faire changer la décision de la STIB. Il en informe M. D.

201705001

M. S. rend visite au médiateur pour plaider la cause de sa tante, qui a été verbalisée. Elle prend très rarement les transports en commun car M. S. la dépose habituellement en voiture à l'hôpital où elle suit un traitement. Le 19 avril toutefois, M. S. travaillait et il a demandé à sa nièce d'accompagner Mme B. en transport en commun et lui a remis de l'argent pour les titres de voyages. Mme B. a acheté un ticket, mais l'a apparemment mal validé, puisque lors du contrôle, elle a été sanctionnée comme étant sans titre de transport. Le médiateur entreprend plusieurs démarches auprès de la STIB afin de retrouver le moment de l'achat du ticket, ce qui plaiderait en faveur de Mme B. Finalement, le moment de l'achat sur le tram permet de prouver la bonne foi de Mme B. et la STIB accepte à titre exceptionnel d'annuler la surtaxe.

201705004

M. O. écrit que son fils a été verbalisé alors que son abonnement était expiré depuis 2 jours. Il a déjà écrit au service Infractions, mais demande aussi au médiateur de faire preuve de compréhension et de réduire la surtaxe à 10 euros. Le médiateur, saisi en 1<sup>ère</sup> ligne, n'est pas compétent, mais explique à M. O. que le service des Infractions de la STIB ne peut, pour des raisons d'équité, tenir compte de cette argumentation et qu'il y a peu de chance que la surtaxe soit réduite. Il clôture le dossier en conseillant à M. O. d'attendre la réponse du service Infractions.

201705005

Mme A. ne valide pas immédiatement en montant dans le tram car elle est au téléphone. A l'arrêt suivant, un contrôle a lieu et Mme A. valide son ticket à ce moment-là. Ayant été verbalisée, elle se tourne vers le médiateur car le service des Infractions a refusé de tenir compte de son argumentation. Le médiateur lui explique que la STIB demande que les voyageurs valident immédiatement en montant dans le véhicule. Le médiateur non plus ne peut l'aider et lui conseille de payer l'amende.

201705006

M. R. écrit pour une connaissance, Mme M., qui a été verbalisée car son ticket n'était plus valable. Elle avait pris le matin un ticket de train aller-retour à la gare de Soignies. En achetant son ticket de métro, elle a, de bonne foi, cru qu'il était également valable pour un aller-retour. Toutefois, le ticket qu'elle a présenté lors du contrôle n'était qu'un aller simple et n'était plus valable. Le médiateur lui conseille de payer la surtaxe, en demandant éventuellement un étalement des paiements.

201705008

M. E. a été verbalisé et doit payer une surtaxe de 408 euros. Il s'adresse au service médiation pour expliquer son cas. Il est passé avec plusieurs titres de transport dans son portefeuille et ne sait pas lequel a été validé. Apparemment le titre qui a été validé est celui d'une de ses amies, ce qui fait qu'il voyage avec le titre d'un tiers, ce que la STIB considère être de la fraude aggravée et qui est passible d'une surtaxe de 408 euros. Le médiateur tente d'avancer les arguments du jeune homme, qui affirme posséder lui-même un abonnement. Mais cela ne s'avère pas exact et le médiateur ne peut rien pour l'aider. Il lui conseille de payer la lourde

pénalité en demandant des mensualités et de ne plus détenir les abonnements de ses connaissances, car ces cartes sont personnelles.

201705009

M. M. s'adresse en désespoir de cause au médiateur, car les huissiers Modero lui réclament 600 euros et il ne parvient pas à leur expliquer qu'il a payé l'amende, datant de 2015. Le médiateur appelle les huissiers qui expliquent que M. M. a en réalité eu deux amendes, dont une est effectivement payée, mais l'autre non, en dépit de rappels. M. M. a cru que tous les rappels concernaient le PV qu'il avait payé, ce qui n'est pas le cas. Le médiateur ne peut malheureusement plus l'aider à ce stade et lui conseille de demander des facilités de paiement aux huissiers.

201705010

M. B. est accueillante sociale et écrit pour M. F. qui a été verbalisé sans titre de transport et doit payer une surtaxe de 107 euros. Elle plaide la précarité de M. F., dans l'incapacité de payer ce montant. Le médiateur explique que la STIB se montre inflexible par rapport à ce type d'infraction. Il explique que la Région bruxelloise met en place des formules tarifaires avantageuses pour des personnes en situation de précarité. Il conseille à Mme B. d'orienter M. F. vers les titres BIM/OMNIO dont il pourrait bénéficier. Il recommande encore à Mme B. de faire la demande d'un plan de paiement pour le règlement du montant de la surtaxe et clôture le dossier.

201705011

Mme C. a été en contact avec le service des Infractions qui a rejeté son explication pour la surtaxe qui lui a été infligée, alors qu'elle voyageait sans titre de transport valable. Elle se tourne vers le médiateur et explique que, en compagnie de sa nièce et de son bébé, elle est montée le 7 mai, jour de la fête de l'Iris, dans un bus bondé. Le bébé étant dans une poussette, il n'a pas été possible d'entrer par l'avant, et toutes trois sont entrées par la porte arrière d'un bus standard. De là, étant donné que le bus était bondé, il ne leur a pas été possible de se diriger vers les valideurs, postés à l'avant dans un bus standard. Les contrôleurs ont verbalisé Mme C, mais pas sa nièce. Le médiateur plaide la cause de Mme C. qui a dû faire face à des conditions de voyage difficiles. Le service Infractions se rend à cette argumentation et accepte exceptionnellement, d'annuler la surtaxe. Le médiateur clôture ce dossier en informant Mme C.

201705012

M. K. explique au médiateur les circonstances dans lesquelles il a été verbalisé. Lors du contrôle, il n'a pas pu retrouver son ticket. Pendant qu'il continuait de le chercher dans son sac, les contrôleurs ont continué leur travail, mais très rapidement ensuite, M. K. affirme avoir retrouvé son ticket. Toutefois le PV était déjà établi. M. K. affirme que le contrôleur lui a dit qu'il allait mentionner sur le PV que le ticket avait été retrouvé. Le service des Infractions n'a connaissance d'aucune mention de ce type sur le rapport de l'équipe des contrôleurs et ne peut dès lors que maintenir sa décision de verbaliser. Le médiateur regrette de ne pouvoir aider M. K. en la circonstance et lui annonce la mauvaise nouvelle.

201705013

Mme V. a été verbalisée et a déjà payé sa surtaxe quand elle s'adresse au médiateur, étant sans réponse de la part du service Infractions. Elle a pris le métro à Vandervelde et a été contrôlée à Mérode. Le contrôleur a établi qu'elle était en infraction. Elle argumente qu'elle a validé, les portillons se sont ouverts et elle est passée. Elle explique encore qu'elle n'a plus l'âge de sauter par-dessus les portiques. Devant ces arguments exposés par le médiateur au service Infractions, celui-ci accepte exceptionnellement d'annuler la surtaxe.

201705016

M. T. souhaite contester la surtaxe qu'il a reçue, mais comme il s'adresse en 1ère ligne au médiateur, le jour-

même de son infraction, celui-ci lui demande de contacter d'abord le service Infractions pour défendre sa cause. Le médiateur n'est en effet pas compétent pour agir en 1ère ligne.

201705017

Mme L. écrit de manière succincte qu'elle a été verbalisée sur le bus 80 et qu'elle n'est pas d'accord de payer la surtaxe. En l'absence d'informations précises, le médiateur ne peut l'aider et lui demande les renseignements nécessaires. Ne recevant pas de réponse, le médiateur clôture ce dossier

201705018

M. P. a été verbalisé sur la ligne 71. Il explique avoir voulu acheter un ticket sur le bus, mais que le chauffeur n'a pas pu lui rendre la monnaie sur son billet de 10 euros. M. P. n'achète pas de ticket. Lors du contrôle qui suit, M. P. est verbalisé. Il se tourne vers le médiateur qui, lors de son enquête, apprend que M. P. est monté à De Brouckère où il aurait pu acheter un ticket avant de monter dans le bus, ticket par ailleurs moins cher qu'un achat sur le bus. De plus, M. P. a déjà été verbalisé en mars 2017. Le médiateur explique à M. P. que sa défense est très difficile dans ces conditions.

201705020

En montant dans le tram, Mme T. souhaite valider son ticket mais n'y parvient pas. Elle en parle au chauffeur qui lui répond qu'il y a parfois des soucis avec les tickets achetés sur le tram et qu'elle peut monter, étant donné qu'elle a un ticket. Lors du contrôle qui suit peu après, le contrôleur lui dit qu'elle a un ticket défectueux car il n'arrive pas à le lire. Il le note sur sa fiche et dresse un procès-verbal, tout en conseillant à Mme T. d'écrire au service Infractions, ce qu'elle fait en envoyant le ticket défectueux. La surtaxe est toutefois maintenue par le service Infractions, qui transfère le dossier aux huissiers. Mme T. s'adresse alors au médiateur, qui enquête auprès de différents services de la STIB. La bonne foi de Mme T. est finalement reconnue et le médiateur peut lui annoncer l'annulation de son dossier d'infraction. Mme T. le remercie.

201705022

M. P. a été verbalisé étant sans titre de transport. Il affirme au médiateur qu'il lui restait un voyage sur sa carte. Toutefois, le service Infractions vérifie que la carte était bel et bien épuisée au moment du pointage. Le médiateur explique à M. P. qu'il ne peut pas l'aider, car en validant, il aurait dû s'apercevoir que la validation n'était pas conforme.

201705023

Mme E. n'avait pas d'abonnement en règle pour voyager et a été verbalisée. Elle explique être reconnue handicapée à 66% et ne pas pouvoir recharger sa carte seule. Le médiateur lui explique qu'en l'occurrence il ne peut l'aider, mais qu'elle peut, moyennant l'attestation de mutuelle nécessaire, obtenir un abonnement à prix très réduit, étant donné son handicap.

201705024

M. A. qui rentre des Pays-Bas prend le métro et ne valide pas car les portiques sont ouverts. Il est contrôlé et verbalisé. Après le refus du service Infractions d'annuler sa surtaxe, il s'adresse au médiateur. Toutefois, celui-ci ne peut que confirmer la position du service Infractions car la validation est obligatoire, en toute circonstance, même quand les portiques du métro sont ouverts.

201705026

Suite à la sanction qu'il a encourue pour avoir voyagé le 12 mai 2017 sans titre de transport valable, M. B. souhaite se faire défendre par le médiateur, car il n'a pas été entendu par le service Infractions. Il explique qu'il est sûr d'avoir validé correctement. Apparemment, ce n'est pas le cas et le médiateur lui communique que sa validation n'ayant pas été prise en compte, il aurait dû se diriger vers un autre valideur. M. B. insiste auprès du médiateur, qui demande des informations plus complètes au service Infractions. Il s'avère que M. B. a été

verbalisé quelques mois auparavant, raison pour laquelle sa surtaxe est doublée, mais qu'il a aussi déjà été verbalisé à plusieurs reprises en 2009, 2012, 2013 et 2016. Devant ce lourd passif, le médiateur ne peut rien pour lui et l'encourage à payer rapidement la surtaxe afin d'éviter de nouveaux frais.

201705027

Mme M. écrit pour sa fille mineure qui a été verbalisée, sans titre de transport, car elle avait oublié son portefeuille. Elle précise que le groupe de contrôleurs n'a verbalisé que sa fille et son amie, l'ont contrainte à quitter le dernier bus, l'ont insultée, l'ont suivie en fourgonnette en se moquant d'elle. Le médiateur explique à Mme M. qu'étant saisi en 1ère ligne, il doit transmettre sa relation de l'incident au service Customer care pour enquête approfondie. Celui-ci apporte une réponse à Mme M. et transmet le message à la Business Unit Bus pour suivi interne.

201705028

M. E. voyage avec des titres de un voyage et a visiblement confondu un ticket validé avec un ticket non validé. Ayant été sanctionnée, elle demande l'intervention du médiateur. Celui-ci ne peut toutefois pas l'aider, car en validant un ticket déjà utilisé, les indicateurs sonores et lumineux indiquent qu'il y a un souci. Elle aurait alors dû prendre un ticket non encore validé. Le médiateur clôture son dossier, n'ayant pas d'argument pour la défendre.

201705029

M. R. est non-voyant et disposait d'une carte bleue mobilité réduite, qui lui garantit la gratuité sur les lignes de la STIB. Toutefois sa carte bleue est expirée depuis plusieurs mois et sa carte MOBIB gratuite n'a plus pu être renouvelée de ce fait. La carte bleue n'est pas renouvelée pour diverses raisons et au moment où il est verbalisé sans titre de transport, il estime que ce sont les circonstances qui ont joué en sa défaveur, n'ayant pas obtenu sa carte bleue dans les temps. Toutefois, la STIB ne peut tenir compte de ces arguments, car les tarifs préférentiels sont en effet prévus pour certaines catégories de voyageurs, sur présentation de cartes délivrées en fonction de ces situations particulières. Le médiateur conseille à M. R. de rapidement se mettre en ordre pour obtenir le tarif préférentiel auquel il a droit et de payer la surtaxe, en demandant éventuellement un plan de paiement.

201705030

M. D. a été verbalisé mais estime que sa surtaxe doit être de 10 et non de 107 euros. Le médiateur lui explique que ce montant ne s'applique qu'aux détenteurs d'un abonnement, dont les trajets sont en quelque sorte prépayés, alors que pour les cartes de 10 voyages, comme celle dont il dispose, il s'agit de titres à la prestation; ne pas valider équivaut à voyager sans payer son trajet.

201705031

M. C. a été verbalisé car sa carte de 10 voyages n'était pas validée. Il explique le caractère involontaire son infraction car il a tenté de valider, n'y arrivant pas car le bus était bondé. Toutefois le médiateur ne peut le défendre, car le service Infractions estime que la validation doit se faire à la montée dans le véhicule et que chaque porte dispose d'un ou plusieurs valideurs. Le médiateur informe M. C. qu'il ne peut l'aider et clôture son dossier.

201705034

Mme R. n'a pas attendu la fermeture du portillon de la station de métro à Schuman, a cru valider, mais sa validation n'a pas été prise en compte. Elle s'est plainte de la surtaxe qui lui a été infligée, mais le service Infractions ne l'a pas entendue. Le médiateur, saisi à son tour, explique à Mme R. qu'il ne peut rien faire pour l'aider, car sa validation a été incorrecte. Même sans le vouloir, elle a suivi de trop près le voyageur précédent au portique et n'a pas, dès lors, validé valablement son titre de transport.

201706003

M. D. est monté dans un tram 51 étant fort chargé. Il a tardé pour se rendre auprès du conducteur pour acheter et valider une carte et s'est fait contrôler à l'arrêt suivant. Il demande l'aide du service de médiation car il a de gros soucis financiers l'empêchant de payer le montant de la surtaxe. Il est par ailleurs domicilié au CPAS d'Uccle. Le médiateur intervient auprès du service Infractions de la STIB pour qu'elle accepte un plan de paiement. Il est également conseillé à M. D. de voir avec sa mutuelle comment obtenir les attestations pour bénéficier d'un abonnement BIM-OMNIO.

201706004

M. B. a oublié sa carte de 10 voyages, mais doit impérativement circuler à Bruxelles en transports en commun. Il ignore qu'il peut acheter un ticket auprès du conducteur de tram et se fait verbaliser, étant sans titre de voyage. Il demande au médiateur à être considéré comme un abonné, et de ne payer que 10 euros au lieu de 107. Le médiateur lui explique que cela n'est pas possible: les cartes de 10 voyages sont des titres de voyage payables à la prestation, un abonnement est un titre de voyage prépayé. M. B. s'indigne du montant de la surtaxe et refuse d'être considéré comme fraudeur, alors qu'il a tout simplement été distrait. Le médiateur lui explique que sa bonne foi n'est pas en cause mais que pour la STIB, il n'est pas en règle de paiement pour circuler sur ses lignes. M. B. est très désabusé et en fait part au médiateur.

201706005

M. R. ne circule pas souvent sur les transports publics bruxellois et pense pouvoir payer facilement son voyage avec son GSM, comme il le fait à Anvers. Hélas, cette fonctionnalité n'existe pas encore à Bruxelles et il se fait verbaliser sans titre de transport. Il demande l'intervention du médiateur, mais celui-ci ne peut rien pour lui, car la STIB considère que tout voyageur doit préparer son voyage en prenant connaissance des particularités de chaque réseau.

201706009

Mme R. écrit au médiateur car elle a reçu un rappel de paiement pour une amende qu'elle a déjà payée. Il s'avère que courrier et paiement se sont croisés et que tout est en ordre.

201706010

M. R. pense avoir validé sa carte MOBIB, mais lors du contrôle, cela s'avère inexact. Le médiateur lui explique qu'il ne peut rien faire pour l'aider, car, après analyse, sa carte ne révèle aucun pointage récent. Il conseille à Mr R. de payer rapidement la surtaxe.

201706015

Mme K. a été verbalisée car elle a validé son titre de voyage "en vue du contrôle", ainsi que le stipule le PV. Le médiateur constate que sa validation a eu lieu à 18h12 et le PV a été dressé à 18h17. Ce laps de temps de 5 minutes plaide en faveur de la cliente et le service Infractions de la STIB accepte d'annuler l'amende.

201706017

Mme M. a été verbalisée, alors qu'elle a validé son titre de transport à Tomberg, où les portiques du métro se sont ouverts après sa validation. Le service Infractions de la STIB accepte très exceptionnellement d'annuler l'amende devant ce qui semble être une malfunction.

201706018

Début mars, M. M. a rechargé sa carte de 10 voyages, mais quand il l'utilise pour la 1ère fois, il se rend compte que la recharge ne s'est pas déroulée correctement, car il voit un message au moment où il valide, disant que sa carte est sans provision. Il est verbalisé un peu plus tard et s'adresse au médiateur car le service Infractions de la STIB a refusé de se rendre à ses arguments. Le médiateur lui explique qu'en effet, s'il voit que la validation est "rouge", il doit se mettre en ordre avant de continuer son voyage, par exemple en

achetant un ticket à bord. Les 10 places ayant été régularisées sur sa carte de par un agent en BOOTIK, le médiateur clôture le dossier.

201706020

Mme B. écrit un bref mail au médiateur car elle doit payer 120 euros, dit-elle, suite à une verbalisation. Le contrôleur lui avait pourtant dit qu'elle ne devrait payer 10 euros, si elle envoyait un mail au service Infractions. Le médiateur a trop peu d'informations et lui demande le numéro de son abonnement. Ne recevant pas de réponse, il clôture le dossier.

201706022

Devant la surtaxe qu'elle doit payer, Mme W. demande un geste commercial à la STIB. Elle disposait d'une carte contenant encore plusieurs places. Mais le médiateur ne peut pas faire de geste commercial, car le montant des surtaxes est fixé annuellement par la réglementation bruxelloise et n'offre pas la possibilité de faire varier le montant en fonction des circonstances.

201706023

La validation que M. L. a faite n'était sans doute pas correcte, puisque lors du contrôle qui suit, il se fait verbaliser et est taxé de 107 euros. Après le refus du service Infractions de reconsidérer sa position, il s'adresse au médiateur, qui ne peut que confirmer cette décision: en effet, l'argument d'un valideur défectueux ou d'un défaut à la carte n'est pas pris en considération car le voyageur est responsable de sa validation.

201706024

Mme L. a pris le bus 65 à Robiano. Elle a voulu pointer, mais le chauffeur lui a dit qu'il y avait un problème logistique, qu'il avait dû remettre en route le système de validation du bus et qu'il fallait attendre quelques instants avant de pouvoir valider. Elle descend donc à Madou sans avoir validé (ignorant qu'entretiens le système refonctionnait). Un contrôle a lieu au cours duquel elle est verbalisée de 214 euros car il y a récidive. N'arrivant pas à se faire entendre du service Infractions de la STIB, elle s'adresse au médiateur. Lors de l'enquête, il apparaît qu'il y a eu "certaines anomalies". La STIB accepte que le doute bénéficie à Mme L. et demande qu'elle paie le prix du trajet soit 2,50 €. Après en avoir informé Mme L, le médiateur lit avec surprise que Mme L. n'est pas satisfaite de cette solution, car elle dit avoir validé. Se posant de réelles questions sur la pertinence de son intervention auprès de la STIB, le médiateur rappelle à Mme L. ses propres mots: "j'ai pris le bus 65 à l'arrêt Robiano mais l'appareil ne fonctionnait pas en raison d'un problème logistique, m'a dit le chauffeur". Il est donc légitime que la STIB lui demande le paiement de son voyage.

201706025

L'abonnement de M. B. est périmé, il n'a pas eu le temps de le renouveler. Le 13 juin il est verbalisé, n'ayant pas eu le temps de valider sa carte de un voyage. Il demande à pouvoir être considéré comme abonné et à ce titre, de ne payer que 10 euros de surtaxe. Le médiateur lui explique qu'étant donné le laps de temps de plusieurs semaines depuis la fin de son abonnement, cela ne sera pas possible.

201706028

Mme B. a oublié son abonnement chez elle et se fait contrôler. La surtaxe pour les abonnés, dont les déplacements sont en quelque sorte prépayés, est réduite à 10 euros pour frais administratifs. Le médiateur lui explique cela dans un mail auquel elle répond en trouvant qu'elle juge abusives les sanctions imposées par la STIB, en comparaison avec celles que demande la SNCB. Elle critique le travail du médiateur, qu'elle trouve inutile. Elle estime qu'on ne peut pas mettre tous les fraudeurs dans le même panier, que les pénalités devraient être plus souples et liées à leur fréquence, qu'il faudrait des solutions à l'amiable pour résoudre ce genre de problème. Le médiateur relève que Mme B. passe sous silence qu'en sa qualité d'abonnée, elle ne paie que 10 euros au lieu de 107, qu'en cas de récidive, le montant des amendes est doublé et que les oublis d'abonnement de la SNCB sont sanctionnés de 75 euros (pour 10 à la STIB), sauf si on se déplace en gare

endéans la semaine pour montrer son abonnement valable, auquel cas la surtaxe est annulée. Ces différences s'expliquent par la spécificité des deux réseaux. Mais le médiateur préfère ne pas entamer un vain dialogue avec Mme B. et clôture son dossier de médiation avec la satisfaction du devoir accompli et avec l'espoir que Mme B. paiera dans les délais impartis.

201706029

En montant dans le tram, M. T. a validé mais ne s'est pas rendu compte que la validation n'était pas effective. Lors du contrôle qui suit, il est sanctionné d'une surtaxe de 107 euros. En réponse au médiateur qui lui dit ne pas pouvoir l'aider car le passager est responsable de la bonne validation de son titre de transport, M. T. propose de prendre un abonnement annuel et de ne payer que 10 euros. Le service Infractions se déclare d'accord avec la proposition à condition que l'abonnement soit pris dans la semaine. Le médiateur se réjouit de cette fin et clôture son dossier.

201706033

M. M. écrit au médiateur car il a refusé de payer une surtaxe et son dossier est à présent aux mains des huissiers de Modero. A ce stade, le médiateur ne peut plus l'aider et il en informe M. M.

201706034

M. V. s'est acheté un ticket avant de monter dans le bus, mais ne le valide pas. Il est verbalisé lors du contrôle et s'étonne auprès du médiateur du manque de proportion entre le montant à payer et la faute inconsciente qu'il a commise. Le médiateur rappelle les règles de transport et le fait que la validation obligatoire est notée à plusieurs endroits sur le réseau ainsi que dans les véhicules. Il explique que sans validation, les voyageurs pourraient circuler sans fin avec le même ticket.

201706035

La même mésaventure arrive à M. R. Le médiateur lui apporte une réponse identique.

201706040

M. T. a oublié de pointer sa carte et s'excuse de sa distraction auprès du médiateur en demandant d'annuler son PV, car il est un très bon client de la STIB. Malheureusement, cela n'est pas possible et le médiateur l'avise que la réglementation est stricte, car sinon, toutes les personnes distraites pourraient voyager sans payer.

201706041

Mme B. a également oublié de pointer sa carte de 10 voyages, alors qu'il lui restait 2 voyages. Elle demande la clémence de la STIB. Là encore, le médiateur l'informe que les règles sont strictes.

201707001

Mme M. explique au médiateur les circonstances dans lesquelles elle a été verbalisée: lors du contrôle sur le tram 93, le contrôleur a dû s'y prendre à plusieurs fois avant de lire sa carte et lui a demandé durant l'opération une pièce d'identité. Il lui a ensuite rendu sa carte Mobib en lui indiquant que tout était en ordre et elle a continué son trajet. Quelques jours plus tard elle a reçu un procès-verbal pour "voyage sans titre de transport". Le médiateur plaide sa cause auprès du service Infractions en insistant sur les remarques du contrôleur qui semble avoir eu lui aussi des problèmes avec la carte contrôlée et qui dit finalement que tout est en ordre, mais dresse néanmoins un PV. La carte avait-elle un problème? Le service Infractions ne trouve pas de commentaire sur le PV établi par l'agent de contrôle, et le médiateur, tout comme le service Infractions, regrette qu'apparemment les contrôleurs donnent parfois des renseignements erronés aux contrevenants, ce qui provoque des problèmes pour tous les services de la STIB concernés par les PV. Dans ces circonstances, le médiateur ne peut que confirmer la décision de la STIB à Mme M.

201707004

Mme J. a été verbalisée, sans titre de transport validé, alors qu'elle a rechargé sa carte deux heures plus tôt. Elle explique à la STIB avoir été victime d'une défaillance technique. Devant le refus de la STIB d'annuler son PV, elle se tourne vers le médiateur. Suite à l'enquête interne, il s'avère que sa carte a bel et bien été rechargée, mais que la validation de son titre de transport était incorrecte; Mme J. explique n'avoir pas prêté attention au moment de la validation, étant au téléphone. Cet argument n'est pas accepté par la STIB, qui estime que chacun est responsable de la bonne validation de son titre de transport.

201707007

Etant sans réponse de la part de la STIB, M. V. se tourne vers le médiateur pour défendre sa fille, verbalisée dans le bus. Il explique qu'elle a essayé de recharger sa carte à trois bornes: la 1ère était hors d'usage, la suivante ne fournissait que des cartes de 10 voyages dont elle estime n'avoir pas besoin, la troisième n'a pas accepté sa carte bancaire. N'ayant que 20 euros sur elle, elle n'a pu acheter de ticket auprès du chauffeur, qui ne pouvait lui rendre la monnaie sur son billet mais l'a toutefois laissé monter dans le bus, où elle a rencontré les contrôleurs. Après avoir fait analyser le dossier par le service Infractions, le médiateur explique à M. V. qu'il ne peut l'aider à obtenir gain de cause dans ce cas: sa fille a montré un ticket acheté et validé en début d'après-midi du jour du contrôle. Pourquoi ne pas en avoir acheté un second pour le retour ? Par ailleurs, en avril 2017, elle a été sanctionnée une première fois, ce qui n'incite pas le service Infractions à faire preuve de mansuétude. Enfin, les cartes de la STIB étant valables 3 ans, une carte de 10 voyages ne semble donc pas inutile dans son cas.

201707008

M. K. est verbalisé une deuxième fois en moins de deux ans et demande l'intervention du médiateur. Mais les arguments qu'il présente ne sont pas pris en compte par le service Infractions, car les contrôleurs l'ont vu pointer au moment où ils entamaient leur contrôle. Un plan de paiement est proposé à M. H.

201707009

M. S. a oublié de pointer et a été verbalisé. Il demande au médiateur d'intercéder et explique qu'il va avoir droit à un abonnement à prix réduit, dès que la mutuelle lui fera parvenir l'attestation. Toutefois, le médiateur ne peut l'aider, car la STIB n'accepte pas l'oubli comme excuse à la non-validation de son titre de transport. Il conseille à M. S. de faire rapidement le nécessaire pour obtenir l'abonnement à prix réduit auquel il dit avoir droit, car alors, un oubli de pointage ne coûte que 10 euros en cas de contrôle.

201707011

M. M. s'adresse au service Clients, à la direction générale de la STIB et au médiateur pour se plaindre du comportement des agents de la STIB qui l'ont contrôlé et verbalisé. Etant donné que la police est intervenue à sa demande, ni la STIB, ni le médiateur ne peuvent quoi que ce soit tant que la police n'aura pas rendu ses conclusions. Le service Clients assure que dans cette attente, la STIB mène son enquête interne, la plus impartiale possible. De son côté, le médiateur, constatant l'irrecevabilité de la plainte par son service, étant donné l'intervention des forces de l'ordre, clôture le dossier.

201707013

Mme S. a été verbalisée car elle a pointé son titre de transport alors que le bus 71 arrivait à l'arrêt suivant, où les contrôleurs l'ont vu pointer sa carte. Elle s'insurge en expliquant qu'elle était chargée et qu'elle n'avait pas son titre de transport disponible en montant dans le bus. Le médiateur lui explique que la STIB demande que les titres de transport soient validés dès la montée, là où se trouvent les valideurs, car de nombreux voyageurs cherchent leur titre de transport pendant une à deux minutes et le valident seulement lorsque le contrôleur se présente, ce qui est assimilé à un pointage en vue du contrôle.

201707014

M. B. s'est déjà adressé au médiateur (cas 201705026) et revient pour demander des nouvelles de son dossier. Le médiateur lui répond qu'il n'a pas d'éléments nouveaux lui permettant de le défendre et que son dossier est par ailleurs clôturé depuis le mois de mai.

201707015

M. K. présente ses arguments expliquant la raison de sa verbalisation. Il se trouvait entre deux abonnements (il est abonné régulier) ayant terminé l'un le vendredi 2 juin et l'autre devant commencer le 5 juin (jour férié, Bootik fermée). Il n'avait pas de monnaie pour l'achat d'un ticket. Etant donné sa qualité d'abonné fidèle, le médiateur obtient la réduction de sa surtaxe à 10 euros.

201707017

Mme E. a été verbalisée car elle voyageait sans titre de transport. Elle le faisait consciemment car quelques jours auparavant, elle avait chargé sa carte sans recevoir ses titres de voyages et voulait ainsi se "rembourser". Malheureusement, cette argumentation n'est pas acceptée par la STIB, qui maintient la surtaxe. Le médiateur lui explique qu'il ne peut rien pour elle, sauf pour le remboursement des titres de voyages qu'elle n'a pas reçus après paiement. Il transmet à cette fin les informations au service Clients.

201707018

Mme F. a fait le paiement de 14 euros pour 10 titres de transport mais sa carte n'a pas été créditée des 10 voyages. A la Bootik de Mérode, le préposé lui dit que sa carte est défectueuse et la remplace. Elle demande le crédit ou le remboursement des titres payés. Le médiateur transmet au service Clients, qui résout rapidement ce problème.

201707019

Mme J. a été verbalisée, sans titre de transport validé, à cause, dit-elle, du dysfonctionnement de l'automate de vente de tickets. Toutefois, estimant que la voyageuse pouvait demander un titre de transport au chauffeur, la STIB refuse d'annuler la surtaxe. Le médiateur répond en ce sens à Mme J. et transmet le message au service Recouvrement de la STIB, car elle lui a fait part de ses difficultés financières et de sa demande d'étalement du paiement.

201707020

Mme M. a été verbalisée car elle a pointé sa carte devant le contrôleur. Le médiateur ne peut rien pour elle car la STIB estime que la validation doit se faire immédiatement à la montée dans le véhicule; les valideurs se trouvent d'ailleurs près des portes des véhicules pour cette raison.

201707022

M. W. écrit pour sa fille qui a été verbalisée, alors qu'elle a validé son titre de transport aux portiques du métro, qui se sont ouverts devant elle et ses bagages (elle partait en voyage en train). Le médiateur argumente en ce sens auprès du service Infractions, qui accepte de rembourser la surtaxe, celle-ci ayant été payée entretemps.

201707025

Mme V. a acheté un Event Pass de Couleur Café qui est valable du 30 juin au 2 juillet. Elle utilise ce ticket pour voyager dès le 25 juin, et il ne fonctionne pas. Lors du contrôle, elle explique avoir confondu ses tickets. Toutefois, le médiateur ne peut la suivre dans cette explication, car la validation n'a pu s'effectuer correctement et elle aurait dû valider l'autre titre de voyage en sa possession.

201707026

Mme S. a voyagé sans avoir de ticket pour prendre le tram. Elle pensait pouvoir en acheter un sur le véhicule,

mais n'a pas trouvé d'automate à bord. Toutefois le chauffeur vend des tickets, mais elle ne le lui a pas demandé. Le médiateur n'a pas d'argument pour annuler le PV qui lui a été infligé.

201707028

M. D. plaide la cause de sa fille de 13 ans, qui a été verbalisée sans titre de transport. Le service Infractions n'a pas entendu ses arguments: sa fille, dont c'est le 1er abonnement, n'a pas réalisé qu'il était expiré (la date ne figure pas sur la carte et elle ignorait la possibilité de consulter la borne). Elle a été verbalisée sur le tram. Il s'engage à renouveler l'abonnement de sa fille. Considérant que la fille de M. D. est entre deux abonnements, le service Infractions se rend à l'argumentation de M. D. et accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, devant la preuve du renouvellement de l'abonnement scolaire.

201707029

M. D. souhaite l'intervention du médiateur car son fils a été verbalisé "sans titre de transport". M. D. affirme que son fils avait bel et bien une carte de 10 voyages qu'il lui avait fournie. En effet, après analyse, le médiateur constate que le titre de transport du fils de M. D. a bel et bien été utilisé à l'aller, mais pas au retour. Dans ces conditions, il ne peut aider M. D. et l'encourage à payer la surtaxe afin d'éviter les frais d'huissier.

201707031

Mme K. écrit pour ses parents, qui ont tous deux été verbalisés alors qu'ils circulaient en tram avec son jeune fils, en bicyclette. Elle explique qu'ils sont montés dans le tram, que la carte a été validée une fois, mais que, le véhicule se mettant en route, les grands-parents ont préféré faire asseoir leur petit-fils avant de valider la deuxième place. Le tram arrive rapidement à l'arrêt Buissonnets où un contrôle a lieu. Les contrôleurs notent deux verbalisations: une pour pointage en vue du contrôle et l'autre pour non validation. Mme K. ne peut accepter ces verbalisations et en explique les circonstances au service Infractions, qui ne l'entend pas. Le médiateur reprend le dossier et arrive à convaincre le service Infractions que la première validation au moins doit être acceptée, étant donné la très courte distance entre les arrêts. La STIB accepte d'annuler une des deux surtaxes, mais l'autre reste due.

201707033

Après s'être adressé au service Infractions de la STIB, qui a refusé son argumentation, M. D. vient auprès du médiateur. Il explique qu'il a été taxé de validation tardive. Les arrêts étant très proches, il dit n'avoir pas eu le temps de valider avant que le bus n'arrive à l'arrêt Presse, venant de Treurenberg. Toutefois, le médiateur rappelle à M. D. que la STIB demande que les passagers valident leur titre de transport à la montée dans le véhicule, et non dans le véhicule. Les valideurs se trouvent d'ailleurs près des portes à cette fin. Il ne peut rien pour aider M. D. en la circonstance. Celui-ci lui fait part de son profond mécontentement.

201707034

Mme C. a été verbalisée. Elle explique qu'elle voyage plus souvent sur les TEC et ne connaît pas bien la STIB. Elle a jeté son ticket avant la fin du voyage et ignorait que les tickets avaient une validité d'une heure et que les mêmes tickets permettent de voyager sur le tram et le métro; elle en donc a racheté un pour continuer son voyage. Toutefois, le médiateur ne peut se rendre à ses arguments: les TEC ont une réglementation semblable à celle de la STIB en ce qui concerne la conservation du ticket à bord, et là aussi, un seul ticket permet de voyager sur tous les réseaux. Mme C. demande l'étalement du paiement de sa surtaxe.

201707036

M. V. bénéficie d'un abonnement STIB chargé sur une carte MOBIB délivrée par la SNCB. Son abonnement avait expiré et il a été verbalisé suite à un contrôle. Etant donné que la surtaxe est de 10 euros pour les abonnés, il demande la réduction. La STIB a néanmoins besoin d'une attestation des dates des derniers abonnements, car elle ne peut pas lire les abonnements chargés sur une carte SNCB. Le médiateur transmet cette demande à M. V.

201707039

M. E. a validé son titre de transport après l'avoir cherché dans ses affaires. A l'arrêt suivant, un contrôle a lieu et M. E. a validé, en vue du contrôle. Le médiateur ne peut rien pour lui, car la STIB rappelle que la validation doit avoir lieu lors de la montée dans le véhicule et non pendant le trajet, car il arrive souvent les voyageurs cherchent leur titre de transport pendant une à deux minutes et le valident seulement lorsque le contrôle s'annonce.

201707040

Mme B. a été verbalisée en même temps que son amie. Celle-ci a toutefois vu sa surtaxe annulée par la STIB, car au moment de leur verbalisation, la STIB offrait le métro gratuit pour circuler sur la ligne Nord-Midi, étant donné l'impossibilité de circuler en train sur cet axe. La STIB accepte d'annuler la surtaxe de Mme B.

201708001

M. S. demande au médiateur d'intercéder auprès de la STIB pour son beau-fils, verbalisé, et dont la surtaxe a été réduite à 10 euros puisqu'il est détenteur d'un abonnement. Malheureusement, il n'a pas payé dans les temps, plusieurs rappels ont été envoyés et le dossier est à présent aux mains de Modero. Etant donné les nombreux rappels restés sans réponse, la STIB refuse de revenir aux 10 euros. Le médiateur ne peut rien faire car cet abonné a été prévenu et n'a pas réagi. Il en informe M. S.

201708003

M. D. écrit au médiateur pour s'insurger contre la surtaxe qui lui a été infligée en mai et pour laquelle, dit-il, il a écrit au service Infractions de la STIB sans avoir de réponse. A Mérode, les portiques étaient ouverts et il a tenté de valider, sans y parvenir. A sa sortie Porte de Namur, il a été contrôlé et verbalisé. Le médiateur s'informe auprès du service Infractions, qui n'a, semble-t-il, pas reçu de message de M. D. Par ailleurs, en changeant à Arts-Loi, M. D., sachant qu'il n'avait pu valider correctement, aurait dû se rendre à un valideur pour se mettre en règle. Le médiateur informe M. D. de la position de la STIB, et qu'il n'a pas le pouvoir de modifier, de par la réglementation qui définit son fonctionnement.

201708004

Mme B. a reçu un courrier de Modero l'enjoignant de payer une surtaxe infligée à son fils. Elle affirme n'avoir reçu aucun rappel de la STIB, que son fils dispose d'un abonnement et qu'il ne devrait payer que 10 euros. Elle dit aussi que l'identité de son fils a été usurpée car à l'heure du PV, il était au sport. Le service médiation demande le dossier auprès des Infractions. Il ressort de l'analyse que les rappels ont été envoyés à une adresse incomplète, mais que c'est bien le fils de Mme B. qui a été verbalisé. L'amende est ramenée à 10 euros à payer dans les 5 jours. Le médiateur informe Mme B. de cette fin heureuse.

201708005

Mme D. écrit pour le jeune M. R., verbalisé, étant entre deux abonnements scolaires, en attente des documents pour le renouvellement. A l'examen du dossier, il apparaît que l'abonnement était arrivé à échéance plus d'un mois auparavant. Dans ces conditions, le service Infractions de la STIB n'accepte pas d'annuler la surtaxe et le médiateur répond en ce sens.

201708011

M. P. a été verbalisé parce que les contrôleurs n'ont pas pu lire sa carte MOBIB, qui avait été pliée et abîmée. Les contrôleurs le lui ayant suggéré, M. P. s'adresse au service Infractions, puis, devant leur réponse négative, au service médiation. Le médiateur demande que, si les données sur la carte correspondent bien aux éléments du procès-verbal, la surtaxe soit annulée. Le service Infractions, devant la correspondance probante des divers éléments, accepte d'annuler la surtaxe. M. P. remercie.

201708012

M. D. a validé sa carte alors que le contrôle avait déjà commencé. Il explique au service des Infractions et au médiateur que, sur le 81, il y avait beaucoup de monde et que chacun faisait la file pour arriver au valideur. Il regrette encore que les voyageurs se placent tous autour des valideurs en empêchant ainsi l'accès. Le médiateur étant saisi en 1ère ligne, laisse répondre le service Infractions.

201708013

M. T., après avoir plaidé sa cause sans succès auprès du service des Infractions, se tourne vers le médiateur: il a été surtaxé de 408 euros pour avoir utilisé le titre de transport de son épouse. Toutefois, celui-ci était chargé d'une carte de 10 voyages, et c'est bien de ce titre-là qu'un voyage a été débité lorsqu'il a validé en montant dans le véhicule. La carte de son épouse ne portait d'ailleurs pas d'abonnement. Le médiateur parvient à convaincre le service Infractions de la bonne foi de M.T. et de la validation correcte qu'il a effectuée. La surtaxe a été annulée et M. T. remercie.

201708015

Mme A. été verbalisée et s'adresse au médiateur pour expliquer qu'elle n'a pas eu le temps de rejoindre le valideur avant que le bus n'arrive à l'arrêt suivant, car il y avait trop de monde. Le médiateur rappelle que la validation doit se faire au moment de la montée dans le véhicule. Il l'engage à payer l'amende pour éviter les frais supplémentaires, en demandant éventuellement des facilités de paiement étant donné sa situation d'étudiante.

201708016

Mme M., après avoir été déboutée par le service Infractions, vient auprès du médiateur car elle estime n'avoir pas été écoutée. Elle est montée à l'arrière du tram et, le temps d'arriver auprès du chauffeur pour acheter son ticket, le tram roulait et le chauffeur lui a demandé de patienter. En arrivant à l'arrêt, il vend le ticket à Mme M., qui le valide. Toutefois, les contrôleurs qui attendent à l'arrêt suivant, la voient valider sa carte et la verbalisent. Le médiateur plaide la cause de Mme M. et le service Infractions accepte, à titre tout-à-fait exceptionnel, d'annuler la surtaxe car Mme M. a bien payé son titre de voyage et l'avait validé.

201708018

Après avoir reçu une réponse négative du service Infractions, Mme D. s'adresse au médiateur et explique qu'elle a été verbalisée, étant sans titre de voyage. Les portiques étaient ouverts et elle a suivi le flot des personnes qui passaient sans valider. Malheureusement, le médiateur ne peut pas l'aider, car les règles de voyages sont claires: il faut valider à chaque montée dans un véhicule et lorsqu'on franchit la zone contrôlée dans une station de métro. Le médiateur en informe Mme D. et clôture son dossier

201709002

M. B. a été verbalisé mais, étant donné, dit-il, qu'il est abonné, il ne devrait payer que 10 euros de surtaxe. La STIB répond au médiateur que l'abonnement de M. B. est chargé sur une carte MOBIB de la SNCB et que M. B. devrait demander une attestation à la SNCB. Le médiateur communique cela à M. B., mais celui-ci ne donne pas suite. Le médiateur clôture le dossier.

201709003

Mme E. a été verbalisée car elle voyageait sans titre de transport validé. Elle présente pour sa défense un argumentaire juridique digne d'un maître du barreau. Le médiateur rappelle les règles assez simples de la STIB: tout titre de transport doit être validé à chaque montée dans un véhicule ou lors du franchissement de la zone contrôlée dans les stations de métro.

201709004

Mme T. a été verbalisée en quittant la station de métro Louise. Elle explique au médiateur qu'elle a tenté de

valider à plusieurs reprises en franchissant les portiques de la station Gare du Midi et que finalement les portiques se sont ouverts. Apparemment un dysfonctionnement a eu lieu, car sa validation n'a pas été notée sur sa carte. Après recherche, la STIB retrouve en effet la trace de deux tentatives de validation. Le service des Infractions demande que Mme T. règle 2,50 euros, soit le prix d'un voyage. Mme T. remercie le médiateur pour ses démarches.

201709005

M. O. explique au médiateur qu'il a été verbalisé car il est monté dans le tram avec plusieurs choses en main, qu'il a dû déposer avant de pouvoir valider la carte qu'il venait d'acheter. Plusieurs secondes se sont écoulées et le tram est arrivé à l'arrêt suivant où des agents de contrôle sont montés. Le médiateur ne peut que lui confirmer la surtaxe, car la STIB estime que les passagers doivent valider leur ticket en montant dans le véhicule et ne pas attendre l'arrêt suivant pour le faire.

201709006

Mme K. se plaint au médiateur d'avoir été verbalisée alors qu'elle avait acheté un ticket. Le médiateur lui explique que ce ticket doit être validé après son achat, que cette obligation est mentionnée dans les véhicules et que les valideurs se trouvent près des accès aux trams et bus. Il clôture son dossier.

201709007

M. G. écrit au médiateur alors que son dossier d'infraction est déjà auprès des huissiers. Il a été verbalisé pour un pointage devant le contrôleur, ce qui n'est pas valable et n'a, depuis 2 mois, pas encore payé la surtaxe. Le médiateur lui explique qu'il ne peut plus intervenir à ce stade et rappelle les règles de validation: à chaque montée dans le véhicule, il y a lieu de valider son titre de transport.

201709009

Mme A. a été verbalisée deux fois le même jour et demande au médiateur d'annuler une des deux surtaxes. Renseignements pris, il s'avère qu'elle a été verbalisée une première fois à 15h42, qu'elle a changé de véhicule et a été verbalisée une deuxième fois à 17h38. Le service Infractions a déjà accepté de ne demander que 107 euros pour la deuxième surtaxe, alors que la réglementation bruxelloise prévoit qu'elle aurait dû être doublée, puisqu'il y a récidive. Le médiateur lui explique qu'il ne peut aller au delà de cette mansuétude et que le fait d'avoir été contrôlée ne donne pas le transporta gratuit pour le reste de la journée.

201709010

Mme C. explique au médiateur qu'elle s'est rendu compte qu'elle avait perdu son portefeuille au moment où elle a voulu valider son titre de transport. Lors du contrôle qui a eu lieu peu après, elle a été verbalisée. Elle envoie la déclaration de perte au commissariat. Elle a retrouvé ses documents le lendemain et envoie une copie de sa carte Mobib, en demandant de réduire sa surtaxe à 10 euros. Mais sa carte n'étant pas chargée d'un abonnement, la surtaxe de 10 euros n'est pas applicable. Le médiateur lui explique qu'il ne peut intervenir en sa faveur et clôture le dossier.

201709011

M. M. a été verbalisé de 214 euros et estime que la surtaxe ne devrait être que de 10 euros. Mais comme il n'envoie pas la copie ou le numéro de sa carte Mobib, le médiateur ne peut faire vérifier s'il est réellement abonné. Il demande à M. M. de lui adresser les informations manquantes. N'ayant pas reçu les informations demandées, le médiateur clôture le dossier.

201709012

Mme Y. a été verbalisée, étant sans titre de transport. Elle explique au médiateur qu'elle n'avait pas d'argent sur elle pour prendre un ticket. Le médiateur ne peut pas l'aider, car la réglementation de la STIB est stricte: il

faut absolument être en possession d'un titre de transport pour voyager à bord des lignes de la STIB. Il clôture son dossier en proposant à Mme Y. de demander l'étalement du paiement de la surtaxe.

201709015

Lorsqu'elle a renouvelé l'abonnement de son fils en 2016, Mme M. ne s'est pas rendu compte que les nouvelles dates étaient erronées: le nouvel abonnement commençait le 2 août au lieu du 2 septembre. Comme tous les ans, elle a l'habitude de renouveler l'abonnement fin août; en 2017, elle a reçu avec surprise l'annonce d'une verbalisation intervenue le 6 août 2017. Ce n'est qu'en vérifiant l'abonnement qu'elle s'est aperçue de l'erreur commise un an auparavant. Après recherches de la STIB, il s'avère que l'erreur se situait en réalité au niveau des dates reprises sur l'attestation donnant droit à un abonnement BIM/OMNIO. L'agent de la STIB n'a pu que reprendre les dates qui y étaient notées. Constatant toutefois que le fils de Mme M. est abonné depuis plus de 6 ans, la STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, montant appliqué aux abonnés. Mme M. remercie le médiateur.

201709017

M. C. est travailleur social et écrit pour M. A, qui a une dette vis-à-vis des huissiers mandatés par la STIB s'élevant à quasi 1000 euros. A cela s'ajoutent de nouvelles amendes, du 4 et 5 septembre 2017. M. C. demande si les amendes peuvent être annulées. Le médiateur ne peut intervenir et suggère que M. A. fasse la demande d'un abonnement à prix réduit (BIM/OMNIO) pour éviter tout problème ultérieur.

201709018

M. D. a écrit le 6 et le 8 septembre au service Infractions concernant la surtaxe qu'il a reçue le 3 septembre. Sa carte n'a pas été validée correctement alors qu'il est sûr de l'avoir validée en montant. Sans réponse, il s'adresse le 15 septembre au médiateur, qui lui répond le 18 que le délai de réponse est d'une dizaine de jours. Le 20 septembre le service Infractions répond à M. D., qui affirme n'avoir pas reçu cette lettre. Il écrit au service Infractions qu'il payera la surtaxe dès qu'il aura la preuve du courrier du 20 septembre. Ce courrier ayant été joint au mail envoyé par le service Infractions, le médiateur clôture son dossier.

201709020

M. B. s'adresse au médiateur car il a été verbalisé après avoir acheté un ticket au chauffeur. Etant français et ignorant l'obligation de la validation, il souhaite que sa situation soit prise en compte. Le service Infractions accepte exceptionnellement de suivre l'argumentation du médiateur: le chauffeur de bus n'a pas averti M. B. de l'obligation de valider. La surtaxe est réduite à 10 euros.

201709021

M. A. voyage sur les lignes de la STIB avec l'abonnement de son employeur précédent. Toutefois, cet abonnement a été arrêté, sans doute quelques jours avant le 15 septembre, date de son PV, et M. A. écope d'une surtaxe car son abonnement n'est plus valable. Il argumente qu'il ne pouvait pas connaître la date à laquelle son abonnement allait s'arrêter, mais la STIB n'accepte pas cet argument: M. A. savait qu'il ne travaillait plus pour cet employeur et que son abonnement allait s'arrêter d'un jour à l'autre. Il n'a pas été attentif à la validation incorrecte de sa carte. Le médiateur annonce la nouvelle à M. A. et clôture son dossier.

201709022

Une dame perturbée, étrangère à Bruxelles, sans doute SDF, ne parlant ni français, ni néerlandais, se présente plusieurs fois au comptoir de la STIB et chez le médiateur. Elle a été verbalisée et a payé la surtaxe sur place. Elle estime qu'elle a payé à tort et veut se voir remboursée. Mais le médiateur, le service clients, le service Infractions et l'accueil de la STIB, se mettent en quatre pour lui expliquer dans diverses langues que la surtaxe est due parce qu'elle a circulé sans titre de transport valable. Le dossier est clôturé par toutes ces instances.

201709024

M. D. a envoyé plusieurs mails au service Infractions concernant un PV qui lui a été infligé le 24 août 2017. Insatisfait de la réponse standardisée qui lui a été faite, il s'adresse au médiateur. Celui-ci ne peut que confirmer la décision prise par la STIB, car la STIB n'accepte pas que des voyageurs ne disposent pas d'un titre de transport lorsqu'ils circulent sur ses lignes.

201709025

M. M. demande au médiateur la procédure à suivre afin de contester une amende. Le médiateur lui indique la voie à suivre.

201709027

M. C. est travailleur social et écrit pour M. G. Celui-ci a été verbalisé, mais affirme que les valideurs ne fonctionnaient pas sur le tram qu'il empruntait. Renseignements pris, il s'avère que les valideurs du tram fonctionnaient normalement, et aussi que M. G. a un lourd passif auprès de la STIB, ce qui n'incite évidemment pas le service Infractions à la mansuétude. Le médiateur informe M. C. et clôture le dossier.

201709029

Mme T. a été verbalisée en avril 2017 et la verbalisation a été confirmée par le service Infractions. Mme T. n'a pas payé la surtaxe et le dossier a été transmis aux huissiers Modero. Elle s'adresse alors au médiateur, quasi 6 mois après les faits. Le médiateur s'informe auprès du service Infractions, qui lui répond que Mme T. se défend en affirmant avoir acheté des titres de transport défectueux: elle n'a réussi à en valider aucun des deux. Le service Infractions explique ne pouvoir revenir sur sa décision, car les tickets défectueux ont été montrés longtemps après le contrôle et ne peuvent faire office de preuve puisqu'il s'agit de titres impersonnels. Par ailleurs, Mme T. n'a pas réagi au moment des faits, mais seulement à la réception de la demande de paiement des huissiers Modero.

201709030

Mme O. a été verbalisée et en explique les raisons au médiateur: elle dispose de plusieurs cartes et a montré une carte non-validée lors du contrôle au lieu de montrer sa carte Basic, qui elle, a été validée. Mais la STIB ne peut tenir compte de cette validation faite sur une carte impersonnelle, montrée plusieurs jours après le contrôle, car elle peut appartenir à n'importe qui. C'est au moment du contrôle qu'il faut montrer sa carte validée. Le médiateur clôture son dossier.

201709032

M. C. a été verbalisé, mais il affirme avoir validé sa carte dans les règles: il a entendu la tonalité positive et vu la lumière verte. Suite à l'enquête demandée par le médiateur, il s'avère que le matériel dans le bus a eu des ratés. Le service Infractions annule dès lors la surtaxe. Le médiateur en informe M. C.

201709033

Mme S. a validé avec la carte nominative de son mari, carte qui était toutefois chargée de titres à la prestation et non d'un abonnement. Le contrôleur l'a verbalisée malgré tout, car une carte personnelle ne peut être utilisée par un tiers. Elle se tourne vers le médiateur pour défendre sa cause. Le service Infractions accepte à titre tout à fait exceptionnel d'annuler la plainte, car le trajet a été payé. Il attire toutefois l'attention de la plaignante sur le fait qu'il est interdit d'utiliser un autre titre nominatif que le sien propre.

201709035

Mme V. a été verbalisée car elle n'a pas validé sa carte immédiatement en montant dans le bus. Ce n'est qu'après avoir terminé un SMS qu'elle a sorti sa carte et voulu la valider, mais alors, le bus arrivait à l'arrêt suivant où les contrôleurs l'ont contrôlée sans titre de transport validé. Le médiateur ne peut rien pour elle; il

lui rappelle que les règles de la STIB sont strictes. De plus, il s'avère qu'elle a déjà été verbalisée il y a moins de deux ans.

201710002

M. P. a été verbalisé, car il n'a pas validé sa carte en montant dans le bus. Il constate qu'il y a erreur sur le PV qui indique qu'il était sur le 38 alors qu'il était sur le 71. La STIB rappelle que les tickets doivent être validés à la montée dans le véhicule. Le médiateur informe M. P. qu'il doit payer la surtaxe.

201710006

Mme A. conteste la verbalisation dont elle a fait l'objet, car les valideurs de la station Botanique où elle a pris le métro, ne fonctionnaient pas. Après enquête, il s'avère qu'il y avait effectivement un problème au moment où Mme A. a voulu pointer. Le service Infractions a d'ores et déjà ramené la surtaxe à 2,5 euros, le prix d'un voyage. Le médiateur en informe Mme A.

201710007

M. D. a été verbalisé "sans titre de transport" et affirme au médiateur qu'il est détenteur d'un abonnement. Toutefois, la STIB précise au médiateur que M. D. ne détenait pas d'abonnement au moment de sa verbalisation. Le médiateur ne peut que conseiller à M. D. de payer la surtaxe.

201710008

Mme D. a été verbalisée et envoie une photo de son abonnement pour prouver qu'elle est toujours en règle. Toutefois, dans son message, elle ne précise ni la date ni les circonstances de son procès-verbal. Le médiateur ne reçoit pas de réponse à sa demande d'information et clôture son dossier.

201710009

M. V. écrit pour une de ses collègues, dont la fille a été verbalisée. La veille, sa maman avait rechargé son abonnement par internet. Le lendemain, la jeune fille a voulu l'utiliser sur le tram, mais il ne fonctionnait pas encore, l'update n'étant pas encore réalisé. La jeune fille a alors voulu payer en liquide, s'est rendu compte qu'elle n'avait qu'un billet de 50 euros, est retournée chez ses amies pour demander la monnaie et, alors qu'elle revenait auprès du chauffeur, le tram est arrivé à l'arrêt suivant où les contrôleurs sont montés. Le service Infractions est sensible au fait que la jeune fille est une abonnée fidèle et au fait que le nouvel abonnement était déjà commandé. La surtaxe est réduite à 10 euros, le tarif en cas d'oubli d'abonnement.

201710011

M. K. écrit pour sa fille qui a été verbalisée car, voyageant à Bruxelles pour la 1ère fois, elle ignorait qu'à Bruxelles, un titre de transport acheté auprès du chauffeur doit encore être validé par ses soins pour être valable. Le médiateur réussit à convaincre le service Infractions de la STIB que le billet, acheté en montant dans le bus, est la preuve que la jeune fille n'avait pas l'intention de frauder, et que, dans les réseaux des autres régions, le chauffeur valide lui-même le ticket qu'il vient de vendre, ou, à tous le moins, signale que le billet doit être validé. La surtaxe est annulée et M. K. remercie.

201710018

M. A. explique qu'il a été verbalisé, mais donne trop peu d'informations pour que le médiateur puisse l'aider. Le médiateur ne recevant pas de réponse à sa demande d'information, clôture le dossier.

201710019

M. O. a validé tardivement son ticket de transport et a été verbalisé pour "pointage en vue du contrôle". Le médiateur ne peut que lui expliquer que la STIB demande que les titres de transports soient validés dès la montée dans le véhicule, et non après plusieurs minutes de recherche de sa carte dans le véhicule. Il conseille à M. O. de payer cette surtaxe afin d'éviter les frais de recouvrement.

201710021

M. S. estime que sa fille a été verbalisée abusivement. Elle a acheté son ticket à 11h54 et a été verbalisée à 12h06. Il s'avère, suite à l'enquête que le médiateur demande à la STIB, que le ticket a été acheté mais pas validé. Le médiateur communique cette réponse à M. S. et clôture son dossier.

201710025

Mme. T. explique au médiateur comment elle a été verbalisée: après une recharge de sa carte qui a échoué, elle a reçu un bon à valoir qui devait être échangé en Bootik. Mais avant de faire cette formalité, elle voyage une dizaine de jours avec la STIB, en validant correctement. Elle pense alors à tort que tout est réglé. Mais en fait, elle utilise des titres de un voyage d'Actiris, et le jour où ceux-ci sont épuisés, elle se fait verbaliser. Le médiateur ne peut pas l'aider, car elle aurait dû faire l'échange du bon à valoir ainsi que cela lui avait été recommandé; en tout cas, après avoir utilisé son dernier ticket Actiris, elle aurait dû se rendre compte que la validation de son titre de transport n'était pas correcte et acquérir provisoirement un autre titre.

201710026

M. S. vient de Genève et explique qu'il a été verbalisé car il ne connaissait pas les règles en vigueur à la STIB. Il n'a pas validé son titre de voyage, mais explique que cela était involontaire. Le médiateur lui répond que la STIB n'accepte pas que l'on voyage sans titre de transport validé sur ses lignes, que l'on soit ou non de bonne foi. Le médiateur clôture ce dossier en conseillant à M. S. de payer la surtaxe.

201710027

M. R. envoie un message au service de médiation dans lequel il explique recevoir des amendes de la STIB et de la SNCB, qui lui demandent des sommes astronomiques. Il n'arrive pas à contacter la STIB et demande au médiateur ce qu'il peut faire pour l'aider. Le médiateur lui demande d'envoyer des informations supplémentaires afin de retrouver son dossier auprès de la STIB. Mais, sans réponse de la part de M. R., il ne peut traiter ce cas et se voit obligé de le clôturer.

201710030

M. P. s'est vu infliger un PV pour défaut de titre de transport. Sa carte qu'il recharge chaque fois par 10 voyages était épuisée et il n'avait pas d'argent liquide sur lui. Son argumentaire de défense est qu'il n'y a pas de possibilité de recharger sa carte à chaque arrêt et que la STIB pousse ainsi ses voyageurs à voyager sans titre de transport. Il considère l'amende illégitime et indue tant que la STIB n'aura pas installé un automate près de son domicile. Il sollicite l'intervention du médiateur qui ne peut que constater que le dossier est entre les mains des huissiers depuis plusieurs semaines. A ce stade, le médiateur doit se déclarer incompétent et conseille à M. P., vu les arguments invoqués, de s'acquitter de la surtaxe due afin d'éviter des frais supplémentaires liés aux rappels des huissiers.

201710031

M. J. est monté dans le tram 94 à l'arrêt Bailli. Ayant tenté vainement de valider sa carte Mobib, il se rend vers un autre valideur situé à l'avant du véhicule. A peine a-t-il validé sa carte que le tram s'arrête déjà à l'arrêt suivant, situé à 300 m à peine du précédent; là, un contrôleur le verbalise affirmant que la validation s'est faite en vue du contrôle. Le médiateur argumente auprès du service des Infractions, en se basant sur le fait que la distance entre l'arrêt de montée et celui du contrôle est très réduit ( $\pm$  30 secondes), que le client est un utilisateur régulier et qu'il n'a pas d'historique de récidive. Après analyse approfondie du dossier, le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe.

201710032

Mme L. n'a pas retrouvé directement son titre de transport lors du contrôle; elle a proposé de le présenter par après, ce que le service Infractions a considéré comme non-valable. Le médiateur ne peut que confirmer qu'il

convient de valider sa carte Mobib dès la montée dans le véhicule et de la présenter lors d'un contrôle. Tout titre présenté quelque temps après n'est pas accepté par la STIB. Le service de médiation conseille à Mme L. de payer le plus rapidement possible la surtaxe exigée pour respecter le délai imparti.

201710034

M. R. reconnaît ne pas avoir validé ses cartes Mobib par deux fois, par oubli. Le service de médiation répond que l'oubli n'est pas accepté comme excuse par la STIB, car alors toutes les personnes distraites pourraient voyager sans payer. Il conseille dès lors de verser le montant de la surtaxe rapidement pour éviter des frais supplémentaires.

201710035

Le service de médiation reçoit une réclamation de trois dames de Hasselt qui ont acheté trois tickets à bord d'un tram de la ligne 7. Pensant de bonne foi que les tickets étaient validés par le conducteur comme sur les véhicules De Lijn, les voyageuses écotent de trois surtaxes de 107 euros lors d'un contrôle à bord. Le médiateur plaide leur cause auprès du service Infractions, car visiblement, il existe un problème de communication quant à la nécessité de valider la carte après son achat auprès du chauffeur. Dans le doute et l'évidente sincérité de ces trois voyageuses occasionnelles, la STIB accepte exceptionnellement de diminuer la surtaxe de 107 euros à 10 euros pour frais administratifs. Devant ces cas qui se présentent régulièrement, le médiateur souhaite qu'une information plus claire sur ce sujet soit visible au poste de conduite du bus ou du tram, là où se fait la vente du titre à bord. Une autre recommandation serait que l'on sensibilise les chauffeurs à ce problème en leur demandant d'avoir une attention particulière pour des personnes qui semblent ne pas utiliser souvent les services de la STIB (touristes). Après tout, la vente sur véhicule est devenue très marginale et ce ne serait pas une grande contrainte d'avoir à signaler ce détail commercial à certains voyageurs, de temps à autre.

201710036

Mlle C, étudiante, est en attente de son attestation scolaire pour pouvoir recharger son abonnement; en attendant, elle utilise des tickets à l'unité. Elle oublie toutefois de valider celui avec lequel elle voyage le 11 octobre. Toutefois le médiateur ne peut rien faire pour elle, car la STIB est inflexible par rapport à ce type de cas. La surtaxe est maintenue.

201710037

Le service de médiation est approché par Fedasil, l'agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile. L'agence intervient pour un couple de réfugiés palestiniens très âgés qui ont omis de valider les tickets qui sont mis à leur disposition pour leur assurer une certaine mobilité pour des démarches dans Bruxelles. Le médiateur intervient en leur faveur, plaidant leur absence totale de revenus et leur méconnaissance des règlements. Cela s'avère exact, puisque le service Infractions confirme que c'est loin d'être la première fois qu'ils sont sanctionnés et que leur dossier (plusieurs centaines d'euros à payer vu les récidives) se trouve déjà chez les huissiers. Argumentant que ni ces réfugiés, ni Fedasil ne pourront honorer une telle dette dont la procédure sera coûteuse pour toutes les parties, le médiateur obtient du service Infractions de la STIB une transaction basée sur le montant moins élevé que Fedasil s'engage à présenter au couple de réfugiés tout en les sensibilisant aux quelques règles de base à respecter si l'on emprunte le réseau de la STIB.

201710038

Mme W. a reçu un PV et souhaite le contester; le médiateur transfère son message au service Infractions tout en se déclarant incompétent puisque sollicité en 1ère ligne. Entretemps le service Infractions a répondu à Mme W. qu'elle était clairement en faute, ce qui l'a incitée à solliciter un plan de paiement pour régler la surtaxe due. Le service de médiation ayant reçu tous les échanges de mails clôt le dossier.

201710039

M. N. intervient pour sa fille de 16 ans, contrôlée alors qu'elle a oublié son abonnement scolaire. Conformément à la législation, les parents ont payé dans les délais la surtaxe administrative de 10 euros. Une semaine plus tard, ils reçoivent une invitation à payer 107 euros, dans une lettre envoyée à la bonne adresse mais à un nom erroné. Suite à une demande d'analyse de la part du médiateur, le service des Infractions constate que le système informatique n'a pas détecté l'abonnement de la fille de M. N. et qu'il y a donc lieu de réduire la surtaxe de 107 euros à 10 euros. Ce montant ayant déjà été versé, le dossier est clôturé et les clients en sont informés par le service Infractions de la STIB.

201710045

M. B. s'est présenté au Kiosk Rogier pour renouveler son abonnement mais, suite à un incident, les guichets étaient fermés. Il se dirige alors vers la Bootik de la gare de l'Ouest et, pendant le trajet, M. B. se fait contrôler sans titre de transport. Pour défendre sa cause, il s'adresse en 1ère ligne au service de médiation qui déclare sa requête irrecevable, mais lui conseille, dans sa demande au service Infractions de la STIB, de revendiquer sa qualité d'abonné; il lui explique également, si une surtaxe devait malgré tout lui être infligée de la payer rapidement afin d'éviter les frais, car le service de médiation n'aurait aucun élément supplémentaire à faire valoir pour supprimer cette pénalité.

201710046

M. M. a été verbalisé et souhaite que le médiateur intercède pour lui auprès du service Infractions de la STIB. Il argumente qu'il a été hospitalisé pour un anévrisme cérébral pendant plusieurs mois. Depuis le 5 octobre, il est sorti de la revalidation, sans avoir toutefois encore récupéré complètement de cet accident, surtout en ce qui concerne la concentration. Le 18 octobre, il souhaite se rendre à sa mutuelle et, en prenant le bus 61, bondé, il ne se rend pas compte que la validation de sa carte n'est pas correcte. Il descend à Rogier, fait une course et se trompe ensuite de ligne pour continuer sa route vers la mutuelle. En faisant demi-tour, il est contrôlé sans titre de transport. Etant donné les circonstances particulières, et à titre tout-à-fait exceptionnel, le service Infractions accepte les arguments du médiateur et consent à réduire la surtaxe à 10 euros pour frais administratifs.

201710047

Mme C. conteste fin octobre un procès-verbal qui lui a été dressé le 20 janvier; elle allègue que les automates de vente étaient hors service à la station Horta et a été verbalisée sur la ligne 4 entre Horta et Bourse. Le médiateur lui répond que des titres de transport sont disponibles à bord sur le tram qu'elle empruntait, mais de toute manière, le médiateur lui explique que le dossier est irrecevable non seulement à cause du fait que la STIB ne semble avoir reçu aucune requête en 1ère ligne, mais surtout en raison de l'ancienneté des faits.

201710048

Mme M. est montée à bord du bus 46 avec ses quatre enfants en bas âge. Constatant qu'elle n'a plus de place sur sa carte, elle achète une carte de un voyage au chauffeur, qui ne lui dit pas qu'elle doit la valider. Enseignante en Flandre, elle prend souvent les bus de De Lijn avec ses élèves et c'est le chauffeur qui valide lui-même les tickets achetés. La STIB lui répond dans un premier temps que l'obligation de valider est inscrite au verso de chaque carte, mais accepte à titre exceptionnel, de se ranger à l'argumentaire du médiateur de ne réclamer qu'une surtaxe administrative de 10 euros.

201710049

M. D. a pris le métro à la station Trône, côté rue Montoyer. Tous les portiques étaient ouverts, les flèches vertes étaient éclairées et, sur les photos envoyées par M. D. on voit qu'aucun valideur n'était installé dans les couloirs de portiques. La cause en était probablement les travaux en cours depuis longtemps dans cette station. Ne trouvant aucun moyen de valider sa carte, M. D. embarque dans la rame mais se fait contrôler peu après. Auprès du service de médiation, il conteste la surtaxe en raison du fait que les valideurs provisoires

n'étaient pas disponibles comme lors d'autres travaux de rénovation dans les stations de métro. Le médiateur argumente auprès de la STIB que le voyageur n'a pas à parcourir tous les couloirs d'une station en chantier pour trouver un valideur et que, en raison de ces circonstances exceptionnelles peut-être dues à une mauvaise coordination entre l'entrepreneur et le maître d'œuvre, un geste commercial peut être consenti pour classer le dossier sans suite, ce qui est accepté par le service Infractions de la STIB.

201710050

Mme B. n'a pas pu recharger son abonnement car l'automate à l'arrêt ne fonctionnait pas. Elle l'a rechargé après avoir été contrôlée et verbalisée. Un mois plus tard elle a reçu une lettre du bureau d'huissier Modero car elle n'avait pas réglé les dix euros exigés par la STIB pour défaut de validation lorsqu'on dispose d'un abonnement. Malgré l'intervention du médiateur en sa faveur, la position de la STIB est restée inchangée car la possibilité a été donnée à Mme B. de verser un montant fortement réduit par rapport au tarif d'une surtaxe, opportunité qu'elle a omis de saisir dans les délais prescrits. Le médiateur explique à Mme B. qu'il ne peut plus l'aider et classe le dossier.

201711003

M. B. est étudiant à Charleroi et vient pour la première fois sur le réseau de transport public à Bruxelles. Il achète un ticket mais ne le valide pas, par méconnaissance du règlement. Lors du contrôle à la sortie de la station Roi Baudouin, il est verbalisé. Il conteste la surtaxe de 107 euros, mais malheureusement le service de médiation ne peut que confirmer le caractère inflexible de la décision de la STIB: un titre doit être validé et si tel n'est pas le cas, un voyageur pourrait se déplacer indéfiniment avec une seule carte. Le médiateur conseille à M. B. de payer la surtaxe en sollicitant éventuellement un étalement des paiements.

201711004

M. M. monte dans un tram de la ligne 4 à l'arrêt Messidor, et valide sa carte. Celle-ci est toutefois masquée par une autre carte à puce et M. M. doit sortir sa carte STIB de son portefeuille pour pouvoir la valider. Pendant ce temps, le tram est arrivé à l'arrêt suivant où M. M. descend. Les contrôleurs attendent sur l'embarcadère et infligent un PV à M. M., avec la qualification carte multiple non valable. M. M. s'insurge contre cette affirmation qu'il estime sans fondement; les contrôleurs lui expliquent alors que le temps était trop long entre la montée dans le tram et la validation. Saisi par le client, le service de médiation argumente auprès du service Infractions sur deux aspects: s'il est vrai que le voyageur doit valider immédiatement en montant, la durée n'est pas déterminée. Un problème pratique peut prendre quelques dizaines de secondes. L'autre aspect est que les deux arrêts sont très proches. Compte tenu de ces arguments et de la qualification erronée, le service Infractions accepte de classer le PV sans suite.

201711005

M. C. a un gros contentieux avec la STIB, puisque, suite à une série de péripéties, il collectionne les procès-verbaux à concurrence de 900 euros. Il détaille l'historique de ses infractions. Le dossier étant depuis longtemps aux mains des huissiers, le médiateur se déclare incompétent pour traiter ce cas. Il conseille à M. C. de prendre contact avec le service Recouvrement et de solliciter des facilités de paiement.

201711006

Mme S. écrit au médiateur en demandant d'être rappelée à propos d'une surtaxe dont elle a fait l'objet alors qu'elle allait recharger son abonnement. Le médiateur lui demande les échanges de courrier avec la STIB et lui signale que l'infraction datant de plus de deux mois, le dossier est sans doute déjà transféré aux huissiers. Ne recevant pas de réponse de la plaignante, il se voit dans l'obligation de classer le dossier.

201711008

M. S. s'informe auprès du service médiation concernant les procédures en vigueur pour le recouvrement d'une surtaxe exigée par la STIB, notamment en cas de rappel de paiement d'une amende, l'emploi de recommandé

ou le délai de mise en demeure par voie d'huissier. Après avoir précisé qu'il s'agit de procédures internes à la STIB dont il est totalement indépendant, le médiateur détaille toutes les étapes depuis le PV jusqu'au recours au bureau d'huissier.

201711009

M. A. a été verbalisé, n'ayant pu s'acheter un ticket à bord du tram. Il ne disposait en effet pas de la monnaie requise et le chauffeur lui a néanmoins dit de monter. Les agents de contrôle ont dressé le PV constatant le manque de titre de transport. Le médiateur rappelle que pour voyager sur les lignes de la STIB, il faut disposer d'un titre de transport valable.

201711010

M. M. a été verbalisé sur le 81 à l'arrêt Trinité, en route vers Montgomery. Le contrôleur le verbalise, car il dit avoir vu M. M. validant sa carte. M. M. s'insurge, car il affirme avoir validé en montant à Janson et s'être assis dans le tram. Le médiateur demande au service Infractions de la STIB de rapprocher les heures de validation et de contrôle. Il s'avère que 5 minutes se sont écoulées entre les deux. Devant ce grand laps de temps, la version du contrôleur peut être mise en doute et le service Infractions accepte exceptionnellement d'annuler ce procès-verbal.

201711012

Mme S. est montée dans le tram 81 à l'arrêt Gerموir, direction Montgomery. A l'arrêt suivant, Saint-Antoine, elle se fait contrôler et reçoit un PV pour carte non valable. En fait, la carte est valable mais a été validée à l'arrivée du tram à Saint-Antoine et la validation porte la même heure que celle du constat, ce que les contrôleurs appellent "pointage en vue du contrôle", une notion qui donne lieu à de nombreuses contestations. Dans le cas présent, le médiateur constate que les deux arrêts ne sont pas particulièrement rapprochés et qu'à l'heure où roulait le tram, il y avait largement le temps de valider sa carte à bord du tram. Sans élément nouveau, le service de médiation comprend la suspicion de la STIB et conseille à Mme S. de payer la surtaxe demandée.

201711013

Mme C. a écopé d'une surtaxe car sa carte à voyages multiples qui contenait encore quelques voyages n'a pas été validée; elle accepte de payer 10 euros mais refuse le montant de 107 euros prétendant que sa carte était en cours de validité. Interpellé, le service de médiation lui répond en expliquant la définition de titre valable, assorti dans ce cas d'un défaut de validation, ce qui équivaut à voyager sans payer. Sans autre élément en faveur de la plaignante, le dossier est clôturé.

201711015

Une éducatrice d'un centre d'accueil pour jeunes intervient pour un de ses résidents qui a reçu une amende, non pour en demander l'annulation mais pour solliciter l'étalement du paiement de la surtaxe afin de conscientiser le jeune et lui permettre de payer son dû. Le médiateur défend cette position auprès du service Recouvrement de la STIB qui accepte le paiement échelonné.

201711018

Mme J. voyage sur les lignes de la STIB le 21 octobre et s'est acheté deux tickets dont elle a validé le premier sur la ligne 66. Lors du contrôle elle montre le ticket non validé au contrôleur, avant de retrouver le ticket validé. Mais trop tard, le PV est encodé. Le contrôleur lui explique qu'elle doit s'adresser au service Infractions de la STIB et expliquer les circonstances de l'erreur. Mme J. fait cela dès réception de l'avis de paiement la surtaxe, mais le service Infractions confirme la surtaxe. Elle s'adresse alors au médiateur. Celui-ci demande si le contrôleur peut confirmer cette version des faits. Il est répondu au médiateur qu'aucun rapport n'a été dressé. Le service Infractions ajoute que la date d'achat du ticket ne correspond pas au récit de Mme J. Toutefois, après une nouvelle vérification, la date d'achat dont parle le service Infractions s'avère être la date

de fabrication du ticket, qui fait partie d'un lot remis aux chauffeurs de bus. D'autres recherches requises par le service de médiation permettent de démontrer que le ticket faisait bien partie de la consigne du chauffeur du 66 et que le ticket portant le n° suivant a été utilisé en fin de journée lors du retour toujours sur le bus 66. Tous ces éléments plaident en faveur de Mme J. et dans le doute, la STIB accepte alors d'annuler la surtaxe.

201711019

M. C. a été verbalisé et après avoir tenté de convaincre le service Infractions de la STIB, il s'adresse au médiateur pour expliquer les circonstances: il n'a pas encore reçu la preuve d'inscription aux cours de son université et n'a pas pu renouveler son abonnement scolaire. Sans argent liquide pour acheter un ticket, il a constaté qu'à l'arrêt Moris, il n'y avait pas d'automate de vente. Il est alors monté dans le bus sans ticket. Le médiateur lui explique qu'il est normal que la STIB ne soit pas sensible à cette argumentation, car cela signifierait que toutes les personnes sans argent liquide pourraient voyager gratuitement. Il conseille à M. C. de payer la surtaxe et de demander un étalement du paiement.

201711021

Mme H. a été verbalisée car, n'ayant pas validé son abonnement, elle n'a pas vu qu'il n'était plus valable depuis 1 jour. Elle plaide sa cause en expliquant qu'elle revenait de congé après la semaine de Toussaint et demande si, en tant qu'abonnée, la surtaxe ne pourrait pas être réduite à 10 euros. Elle argumente qu'elle n'a aucun intérêt à frauder, puisque son abonnement est payé par son employeur. A titre tout à fait exceptionnel, le service Infractions accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, surtaxe infligée aux détenteurs d'un abonnement ayant oublié de le valider.

201711026

Lors de ses voyages du 6 novembre, M. L. a été distrait et a oublié de valider le 3ème. Il demande un geste commercial, que l'agent verbalisateur lui a conseillé de demander à la STIB. Le service Infractions n'a pas souhaité revenir sur la décision du contrôleur et M. L. se tourne vers le médiateur. Celui-ci ne peut pas non plus plaider pour une annulation car la STIB ne peut laisser voyager gratuitement tous les voyageurs distraits. Le médiateur répond qu'il n'a aucun argument pour faire changer la STIB de position.

201712003

M. R. a été verbalisé car son titre de transport n'était pas validé. Il explique que sa carte ne fonctionnait pas au moment où il a voulu valider. Le médiateur lui répond que la STIB estime que chaque voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de voyage et qu'il n'a pas la possibilité d'infléchir cette position de la STIB. Il conseille à M. R. de payer la surtaxe.

201712007

Mme D. vient de Mons et n'a pas l'habitude de circuler en transports en commun à Bruxelles. Elle n'a pas validé son titre de transport car elle n'a pas vu les bornes dans les couloirs du métro et pensait qu'il y avait validation dans le métro. Toutefois son argumentation n'est pas entendue par le service des Infractions et le médiateur ne peut que lui expliquer que l'obligation de valider existe depuis de nombreuses années à présent et que les usagers doivent préparer leur voyage.

201712008

Mme P. s'adresse au médiateur pour tenter de se faire entendre. Elle a été verbalisée en août et a attendu jusqu'en décembre, moment où les huissiers ont été saisis de son dossier, pour s'adresser au médiateur. Celui-ci lui explique qu'il n'est pas compétent pour les plaintes datant de plus de trois mois.

201712009

Mme A. a été verbalisée. Elle argumente qu'elle a perdu de vue la date du renouvellement de son abonnement. Mais la STIB explique qu'elle aurait dû, en validant, se rendre compte que son abonnement était

arrivé à échéance, et acquérir le titre de voyage nécessaire. Par ailleurs, il s'avère qu'il s'agit de la deuxième surtaxe de Mme A. en moins de deux ans. Dans ces cas-là, la STIB reste inflexible. Le médiateur en informe Mme A. et lui conseille de payer rapidement en demandant éventuellement des facilités.

201712010

Mme P. écrit au médiateur que son fils a acheté un abonnement scolaire le 31 août 2017, mais qu'il a reçu un abonnement mensuel à la place, le préposé ayant fait une erreur, explique-t-elle. L'abonnement mensuel a été renouvelé le 3 octobre et transformé en abonnement annuel scolaire, un peu plus tard le même jour, lorsque l'attestation scolaire a été remise à la STIB. Mme P. veut être remboursée des 50 euros que lui a fait payer la STIB en lui vendant un abonnement mensuel au lieu d'annuel. Mais la STIB reste inflexible. Le service commercial affirme que l'employé en Bootik n'a pas reçu l'attestation en août, et Mme P. affirme que son fils a voulu la donner et que le préposé ne l'a pas prise. Le médiateur est obligé de clôturer ce dossier car son action est limitée et il ne peut imposer de décision à la STIB.

201712013

Mme de S. a cru valider convenablement sa carte où il restait 13 voyages. Malheureusement, l'équipe qui l'a contrôlée n'a pu que constater l'absence de validation, donc de paiement du trajet. Le médiateur, interpellé, ne peut malheureusement rien faire dans un tel cas, car la STIB rappelle que le voyageur est responsable de la validation correcte de son titre et que, en cas de doute, il y a lieu de réessayer ou de se procurer un autre titre de transport. Le médiateur suggère de s'acquitter de la surtaxe demandée par la STIB.

201712014

M. R. écrit au service de médiation pour son pupille, un réfugié mineur ; celui-ci s'est fait contrôler à Bruxelles en possession d'un ticket SNCB et d'un Buzzy Pass de De Lijn qu'il croyait valable sur le réseau de la STIB. Malgré que les arguments avancés et relayés auprès de la STIB manquent de force de conviction (non-harmonisation des titres de transport entre les sociétés de transport, absence de revenu du jeune réfugié, etc...) le service Infractions accepte à titre tout-à-fait exceptionnel et pour des raisons sociales, de réduire la surtaxe à 10 euros au lieu des 107 euros exigés.

201712015

Mme P. envoie un copieux dossier lié à une infraction commise à la station Alma (sans titre de transport); elle affirme que tous les courriers se sont égarés jusqu'à la réception mi-décembre d'un dernier rappel des huissiers du bureau Moderer. Lors d'un contact téléphonique avec le service de médiation à qui elle a fait appel par mail, elle situe le jour de l'infraction au 26 octobre. Le médiateur active une procédure d'enquête auprès de la STIB d'où il apparaît que la cliente s'est déjà plainte de l'absence de valideurs dus à des travaux à cette station le 5 septembre, absence qui est la raison de son manque de titre de transport. Ensuite, l'analyse de la STIB prouve que le PV a été établi le 30 août 2017, ce qui place sa requête de médiation hors délai. Considérant qu'il s'agit d'un 4ème rappel de paiement, le médiateur se déclare incompétent et conseille à Mme P. de s'acquitter des montants demandés.

201712021

Mme H. est montée in extrémis à l'arrière du bus 46 bondé et n'a pu, selon ses dires, atteindre l'avant du véhicule pour acheter une carte à l'unité comme elle le fait tous les jours. A l'arrêt suivant, elle s'est fait contrôler et verbaliser et elle s'adresse au service de médiation, lequel ne peut que l'informer que la STIB est inflexible par rapport à ce type de situation. Le médiateur n'a aucun argument pour plaider en faveur de Mme H.

201712022

M. A. a payé le trajet de son fils et le sien propre en montant à bord du tram 92. Toutefois, le père descend quelques arrêts avant son fils, qui se fait contrôler sans titre de transport, car son père l'a conservé. Le père clame sa bonne foi, puisque les deux trajets ont été payés. Le médiateur ne peut malheureusement rien faire

car tout voyageur doit conserver son titre de transport du début à la fin de son trajet. Il y avait lieu d'acheter un titre de voyage séparé pour son fils ou de lui laisser la carte non-nominative jusqu'à sa descente du véhicule. Le médiateur n'a aucun élément pour faire changer la STIB d'avis.

201712023

Mme F. s'est fait verbaliser sur le tram 93: elle a acheté un ticket à l'arrêt Legrand mais ne l'a validé que peu avant l'arrivée à l'arrêt Vleurgat où les contrôleurs lui ont dressé un PV pour pointage lors du contrôle. Le médiateur ne peut intervenir car les règles de transport sont strictes: le ticket doit être validé immédiatement à la montée dans le véhicule. Valider son ticket lorsque les contrôleurs montent à bord est trop tard.

201712025

Mme N. s'est rendu compte le matin que sa carte Mobib était épuisée, mais l'après-midi elle emprunte le tram 19 et, ayant couru pour monter à bord, se voit contrainte de s'asseoir quelques instants car elle est enceinte et victime de douleurs. A l'arrêt suivant, les contrôleurs montent à bord et constatent l'absence de titre de transport. N'ayant pas reçu de réponse du service Infractions de la STIB à qui elle a envoyé une demande d'annulation de la surtaxe, elle s'adresse au médiateur. Malheureusement, sur base de faits identiques, le médiateur sait qu'il n'a aucun argument à faire valoir auprès de la STIB pour modifier la décision de sanctionner ce qui est bel et bien une infraction. La STIB répond toujours qu'elle ne peut tenir compte de situations particulières relatives à la santé des voyageurs, d'autant que dans le cas présent, Mme N. aurait dû recharger sa carte plus tôt.

201712027

Mme B. a été verbalisée en arrivant sur le quai de Mérode avec ses enfants: quelques minutes plus tôt, au niveau de la mezzanine, les portillons étaient ouverts et des policiers lui ont dit qu'il n'était pas nécessaire exceptionnellement de pointer les tickets. Elle a évidemment tenté d'expliquer aux contrôleurs qu'elle avait suivi ces instructions, mais n'a pas été écoutée. Le médiateur, intrigué par la relation des faits, demande des précisions à la STIB quant au déploiement policier ce jour-là et, effectivement, le service Infractions répond qu'il s'agissait d'une opération FIPA (Full Integrated Police Action). Sans épiloguer sur les raisons qu'a eues la police de maintenir ouverts les portiques d'accès, la STIB confirme que l'abonnement de Mme B. était périmé et qu'il s'agissait d'une récidive. Le médiateur clôture donc ce dossier en conseillant à Mme B. de payer le montant de 214 euros demandé.

201712028

M. M. est monté à l'arrêt Vleurgat. A l'arrêt suivant, très proche, des contrôleurs l'interpellent car ils l'ont vu valider sa carte lorsque le tram arrivait à l'arrêt. M. M. conteste le PV sur base du fait qu'au moment du contrôle, il a présenté un titre de transport valable et validé; le PV mentionne donc une qualification erronée et il envisage même, sur cette base, de porter son dossier devant les tribunaux si la STIB maintient sa décision. En attendant, il saisit le service de médiation. Ce type d'infraction présumée est un sujet que le médiateur a souvent dû traiter. A côté des fraudeurs qui voyagent la carte à la main à côté d'un valideur, il se peut, dans de nombreux cas, que le client ait eu des raisons réelles et objectives d'être retardé dans la régularisation du paiement de son trajet. De toute manière, la qualification ne répondant pas à la réalité, le service Infractions consent finalement à classer le dossier sans suite, ce dont le médiateur informe M. M.

201712029

Mme L. déclare avoir oublié de valider son titre de transport, distraite par la recherche de l'horaire de son train via son smartphone. Ayant essuyé un refus de la STIB d'annuler la surtaxe, elle se tourne vers le service de médiation pour demander un assouplissement de la sanction. Mais le médiateur n'est pas en mesure de modifier la position de la STIB. Si celle-ci devait être tolérante dans ce type de cas, ce serait estimer que les voyageurs distraits pourraient voyager gratuitement. Le médiateur conseille de payer la surtaxe tout en

sollicitant, compte tenu de la situation précaire de Mme L., un étalement du paiement sous forme de mensualités.

201712030

Mme B. a écopé d'une surtaxe d'un montant de 408 euros. Elle a en effet présenté lors du contrôle, la carte de sa petite fille de 8 ans. Elle plaide sa bonne foi en invoquant une confusion entre les deux abonnements présents dans son portefeuille. Le médiateur demande une enquête au service Infraction de la STIB, qui découvre que Mme B. n'est titulaire d'aucun autre abonnement mais que de plus, l'abonnement de la petite fille est utilisé régulièrement après l'infraction et même pendant les heures d'école. Le médiateur ne peut qu'avaliser les conclusions de la STIB et clôturer le dossier.

201712032

M. G. n'a pas pu valider sa carte car le bus était bondé; de plus le contrôle s'est mal passé et le ton est monté entre le voyageur et les contrôleurs. Comme M. G. pensait que sa carte était valable et qu'il ne s'agit que d'un défaut de validation, il s'acquitte d'un montant de 10 euros; par après, il reçoit un avis de paiement de 214 euros, car son infraction était la deuxième en moins de deux ans. Dans un tel contexte de récidive, le service de médiation n'a aucun argument pour tenter de faire valoir la bonne foi de M. G., ce dont il l'informe tout en le renseignant sur la possibilité de solliciter des facilités de paiement.

201712036

Le fils de Mme M. a acheté un Event Pass sans le valider. Lors du contrôle, il a été verbalisé et doit payer le montant de 107 euros. Mme M. met le médiateur en copie de ses courriers aux huissiers, auprès desquels elle conteste la surtaxe. Le médiateur n'a pas d'argument à faire valoir pour défendre ce dossier, car tout titre de transport doit être validé pour être valable. La surtaxe de 10 euros que Mme M. a payée ne s'applique qu'aux abonnements et non aux titres à la prestation.

201712037

Mme S. travaille dans une commune bruxelloise qui a signé une convention tiers payant avec la STIB. Le système veut que l'employeur signale tout changement d'adresse des attributaires à la STIB, ce qui ne s'est pas fait pour Mme S. qui a déménagé et qui n'a donc pas reçu en temps voulu le virement à effectuer pour renouveler son abonnement. Suite au PV reçu lors d'un contrôle, Mme S. demande une intervention du service de médiation, qui ne peut que rappeler que, à la base, tout détenteur d'un abonnement nominatif doit signaler son changement d'adresse à la STIB et que tout problème aurait été évité si Mme S. s'était présentée dans un point de vente de la STIB dès la constatation que son titre de transport n'était pas valable.

201712039

M. D. a franchi les portiques à Mérode sans valider son titre de transport; trois mois plus tard, après avoir par ailleurs payé la surtaxe suite au PV reçu, il écrit une lettre de contestation au service de médiation, qui demande à la STIB un enquête technique sur l'état des valideurs le jour de l'infraction à Mérode. Il en ressort qu'à l'exception d'un seul appareil, toutes les machines étaient en bon état de fonctionnement et que le fait que les portillons restent ouverts ne veut pas dire que l'accès est gratuit. Le service Infraction confirme que la surtaxe a été payée et qu'ils n'ont reçu à l'époque aucune contestation de la part de M. D. Le dossier est donc clôturé et ce qui les concerne et le médiateur les suit dans cette conclusion.

201712041

M. L. a payé la surtaxe majorée pour récidive encourue par sa fille, mais souhaite porter plainte contre le contrôleur qui, selon lui, n'a pas vérifié les circonstances pour lesquelles le titre n'avait pas été validé. Les portiques de la station Rogier étaient ouverts et sa fille n'a pas cru devoir valider. Toutefois, la validation est toujours obligatoire, même si les portiques sont ouverts. Le médiateur ne peut aider M. L.

201712043

Mme S. du Service de médiation pour le Consommateur écrit au médiateur de la STIB dans le cadre d'un dossier qu'il a traité en janvier 2017 et qui concernait une surtaxe encourue par Mme A. Le médiateur envoie à Mme S. l'échange de courrier avec la plaignante dans lequel il expliquait que la surtaxe encourue ne pouvait être annulée.

201712044

Mme V. écrit car son fils a été verbalisé et le service Infractions n'a pas voulu tenir compte des circonstances de la verbalisation. Elle explique au médiateur que l'ami de son fils, qui l'accompagnait au match de football à Bruxelles, a vu, pour sa part, sa surtaxe encourue dans les mêmes conditions, réduite à 10 euros. Le service Infractions, ne pouvant faire deux poids et deux mesures, annule aussi la surtaxe du fils de Mme V. Le médiateur lui confirme la nouvelle.

### 21350 – Contestation des frais administratifs

201703016

M. C. pense que la STIB rend ses cartes volontairement obsolètes après 5 ans, obligeant ainsi l'utilisateur à repayer 5 euros pour en acquérir une nouvelle. Il s'en ouvre auprès du médiateur. Celui-ci est saisi en 1ère ligne et transmet la plainte au service Customer care, qui explique à M. C. que les 5 euros sont un droit d'usage de la carte, afin d'éviter qu'elle ne soit trop rapidement détériorée ou égarée, ce qui entraînerait des remplacements coûteux pour le contribuable bruxellois. L'échange de la carte est gratuit endéans les 5 ans; c'est en quelque sorte une garantie accordée à l'utilisateur. La carte peut fonctionner largement au-delà de 5 ans, mais si elle doit être renouvelée au-delà de ce laps de temps, le renouvellement de la carte coûte alors 5 euros, et est à nouveau "garantie" 5 ans.

### 21360 – Demande de plan de paiement

201702016

Mme A. a reçu un procès-verbal de 214 euros pour défaut de pointage. Elle tente d'expliquer sa distraction, car il restait des trajets sur sa carte. Si la surtaxe est maintenue, elle sollicite le service de médiation pour obtenir un plan de paiement. Le médiateur constatant que les mêmes faits se sont déroulés en 2015, ne peut qu'appuyer auprès du service Recouvrement une proposition de paiement échelonné que Mme A. a faite.

201703013

Mme M. envoie au médiateur une demande d'étalement du paiement de sa surtaxe. Le médiateur transmet le courriel au service compétent de la STIB pour suivi adéquat.

201704007

M. B. écrit au service médiation pour solliciter un arrangement avec la STIB. Il a été pris en situation de fraude à plusieurs reprises et avoue son insolvabilité absolue; il est, selon lui, poursuivi en permanence par une série d'huissiers de justice. Pour éviter, dit-il encore, une procédure qui coûtera de l'argent à la STIB, il se propose de venir travailler bénévolement pour apurer sa dette. Le médiateur se déclare incompétent pour ce dossier qui est depuis longtemps dans les mains des huissiers Modero. Il n'a dès lors plus aucun pouvoir pour agir. Il envoie le dossier au service Recouvrement de la STIB afin de proposer un plan d'apurement compatible avec les dettes de M. B. Le médiateur confirme encore à M. B. qu'il n'a aucune connaissance de l'instauration de "travaux d'utilité collective" pour régler une créance impayée.

201704032

M. P. a fait la demande d'un plan de paiement pour payer la surtaxe qu'il a encourue. Toutefois, le montant est trop élevé car il n'a que très peu de revenus. Il demande au médiateur de ne devoir payer que 5 euros par mois. Le médiateur transmet la demande au service Recouvrement de la STIB.

201705007

M. O. demande au médiateur un plan de paiement pour régler une surtaxe. Le médiateur transmet au service adéquat de la STIB et en informe M. O.

201707024

M. D. demande l'aménagement du paiement de la surtaxe qu'il a encourue. Le médiateur transmet au service adéquat au sein de la STIB.

201711024

Mme V. a été verbalisée car sa carte n'a pas été valablement validée. Etant donné qu'il s'agit d'une récidive, le médiateur lui explique n'avoir aucun argument pour plaider sa cause. Mme V. demande un étalement du paiement, requête que le médiateur transmet au service Recouvrement de la STIB.

201712042

Mme C. écrit au médiateur afin de signaler qu'elle n'a pas pu payer la mensualité de sa dette envers la STIB, pour infraction. Le médiateur transmet ce mail au service Recouvrement.

## 22100 – Réseau

201702012

M. F. s'adresse directement au médiateur pour se plaindre des récents et nombreux problèmes techniques dans le métro qui occasionnent des retards préjudiciables à sa vie professionnelle. Après avoir expliqué à M. F. qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes en 1ère ligne (et quasi en temps réel), le médiateur demande au service Relations clients qu'une réponse argumentée soit envoyée à M. F.

201708008

M. G. se plaint des services assurés en bus et tram autour des travaux à l'arrêt Buyl. La coordination n'est pas optimale et les informations d'horaire ne sont pas précises, affirme-t-il. Le médiateur transmet au service concerné de la STIB, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

201712012

Mme A. se plaint des horaires du bus 13 qui ne sont pas respectés. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, lui répond que ce n'est pas de son ressort et transmet le mail aux services compétents de la STIB.

201712019

Mme D. a envoyé une très longue lettre à sa commune d'Uccle ainsi qu'au service des plaintes de la Région de Bruxelles-Capitale, qui l'a transféré au service de médiation. Elle y décrit une série de dysfonctionnements sur le réseau de la STIB, liés essentiellement à l'inconfort des abris et des embarcadères, et à la régularité du tram 51. Saisi en 1ère ligne, le médiateur ne peut que faire suivre ces doléances au service Relations clientèle afin qu'il fournisse à Mme D. des éléments de réponse à ces différentes problématiques.

## 22200 – Arrêts

201701021

Mme C. se plaint de la dangerosité de l'arrêt situé au milieu du rond-point Churchill, de la difficulté d'y accéder ainsi que des difficultés de correspondances entre les deux lignes de tramway. Après avoir signalé que sa compétence ne s'appliquait pas aux plaintes en 1ère ligne, le médiateur promet de transférer le message aux services compétents de la STIB; en même temps, il précise à Mme C. que la STIB insiste régulièrement auprès des conducteurs de trams pour leur demander de redoubler d'attention à cet endroit et l'informe encore des projets d'amélioration de la sécurité des voyageurs par un réaménagement de cet important terminus.

201702001

La ligne 50 a été déviée, ce qui oblige Mme R. à faire 40 minutes de marche le matin pour rejoindre la ligne. Elle s'en plaint au médiateur, mais saisi en 1ère ligne, le médiateur n'est pas compétent. Il transmet la doléance au service Clients de la STIB qui répond à Mme R. que dans ce cas, la déviation est due au très mauvais état de la voirie et que les instructions données à la STIB par les autorités l'empêchent d'y circuler. Malheureusement, une solution immédiate n'est pas en vue pour Mme R.

201703019

Après avoir fait appel aux services du médiateur en 2015, M. J. constate que les problèmes au terminus Hof ten Berg ne sont pas résolus. Le nombre de bus empêche parfois même les riverains de quitter leur parking. Le médiateur n'étant pas compétent pour les problèmes des riverains, transfère le message de M. J. au service clients. Celui-ci fournit une explication approfondie: le terminus est prévu pour accueillir 3 bus, mais en pratique il arrive qu'un 4ème bus soit présent, car la ligne 29 souffre d'une irrégularité liée à la circulation, aux chantiers, au flux de voyageurs,... La STIB réfléchit à des solutions plus structurelles pour limiter le nombre de véhicules, ce qui n'est pas aisé, car, outre les soucis de régularité, les chauffeurs ont aussi droit à un temps de repos au terminus. Le service clients précise encore à M. J. qu'il va faire un rappel auprès des agents, afin qu'ils mettent tout en œuvre pour respecter au mieux les horaires d'arrivée et de départ du terminus HOF TEN BERG et pour éviter de stationner à plus de 3 bus au terminus.

201704004

De nombreuses phases de travaux perturbent la ligne de bus 61, dont l'arrêt "Steurs" est à nouveau supprimé. Mme F. se plaint du manque de considération de la STIB vis-à-vis des voyageurs. Comme le service de médiation est interpellé en 1ère ligne, la plainte est non recevable mais le médiateur transmet le message au service Relations clientèle, qui, dans ce type de cas, répercute les doléances auprès de la direction de la STIB concernée, en l'occurrence le réseau Bus.

201712045

Mme H. se plaint de ce que le chauffeur du bus 50 ne se soit pas arrêté et a pris une autre route que celle indiquée. Son arrêt est situé dans une zone de travaux et il semble que les arrêts et les trajets de cette ligne aient régulièrement changé de place au cours des dernières semaines, ce qui peut en effet être la source d'erreurs de la part des chauffeurs qui empruntent la ligne. Le médiateur communique cela à Mme H.

## 23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté

201701009

M. B. se plaint de l'attitude d'un chauffeur de bus qui a presque refusé de s'arrêter à l'arrêt Trône de la ligne 95. Alors qu'il était finalement monté à bord, et qu'il lui fait une remarque sur cette façon de faire, le chauffeur a prétexté peu aimablement au voyageur qu'il s'était déjà arrêté en 3ème position, qu'il n'avait pas à s'arrêter plusieurs fois en fonction des abribus et que c'était au voyageur de se diriger vers le véhicule qu'il souhaite

emprunter. M. B. souhaite qu'une information soit communiquée aux chauffeurs sur les arrêts multiples; le médiateur transfère le message au service clientèle.

201703023

Mme L. a demandé l'arrêt du bus 87 à "Monnet". Le chauffeur oublie de s'arrêter, Mme L. l'interpelle et se dirige vers lui pour lui signaler qu'elle souhaitait descendre. Le chauffeur, dit-elle, est de mauvaise humeur et l'agresse verbalement. Le médiateur transmet cette plainte au service adéquat de la STIB, car il n'est pas compétent en 1ère ligne. Il en prévient Mme L. et clôture le dossier.

201706026

M. U. s'adresse au médiateur car le chauffeur du 87 a ignoré l'arrêt, alors qu'il avait sonné pour descendre à Maricolles. Le médiateur transmet cette plainte au service Clients, car elle n'est pas recevable en 1ère ligne.

201711011

M. C. se plaint de l'attitude d'un conducteur de tram de la ligne 7 qui ne s'est pas arrêté alors qu'il lui faisait clairement signe; il ajoute que c'est la 3ème fois en un mois que cela lui arrive. Le médiateur transmet la plainte au service Relations Clientèle de la STIB qui répond au plaignant que l'incident sera transmis au dépôt de l'agent pour éventuelle convocation.

201711023

Mme L. s'offusque du fait que le bus 87 ne s'est pas arrêté alors qu'elle avait bien marqué au chauffeur son intention d'y monter. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, transmet la plainte au service clients et en informe Mme L.

### 23200 – Manière de conduire

201701003

M. R. a été insulté par un chauffeur de bus. Devant la violence de l'incident, il souhaite porter plainte. Toutefois le médiateur est saisi en 1ère ligne et doit se déclarer incompétent. Il transmet le message au service Relations clientèle. Malgré plusieurs messages d'apaisement envoyés par ce service, le plaignant exige que le chauffeur lui présente ses excuses. Il exige aussi de voir les images des caméras pour confondre le chauffeur incriminé. Tant le médiateur que la STIB clôturent ce dossier devant le harcèlement dont fait preuve M. R.

201701005

M. D. s'adresse au service de médiation pour dénoncer l'attitude d'un chauffeur de bus qui lui a coupé la route et qui, alors qu'il lui en faisait la remarque, s'est moqué de lui en ne se souciant pas de l'accident qu'il a failli provoquer. Saisi en 1ère ligne, le médiateur est incompétent, mais transmet la plainte au service Clients de la STIB.

201701015

M. W. se plaint auprès du médiateur de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus qui téléphone en conduisant. L'agent a été pris en photo par M. W. et il a eu un comportement injurieux et agressif à son égard. Le service de médiation se déclare incompétent car il est saisi en première ligne. Mais il assure le plaignant que son message sera envoyé aux services compétents de la STIB.

201701023

Mme H. signale au médiateur le comportement du conducteur du bus articulé, qui a quitté son arrêt sans regarder, alors que son mari roulait à côté du bus. Elle donne des renseignements très précis pour identifier le

bus et exige des sanctions à l'égard du chauffeur. Le médiateur répond qu'il ne traite que des dossiers concernant les utilisateurs de la STIB et qu'au surplus il est incompétent pour toute infraction liée au Code de la route. Il transmet au service clientèle pour suite voulue.

201701025

Mme D. signale au service de médiation qu'un chauffeur d'un bus 61 dans lequel elle se trouve discutait pendant tout le trajet avec son oreillette de gsm et que par distraction, il a brûlé le feu rouge de la rue du Noyer. Le médiateur, tout en rappelant qu'il ne peut agir qu'en 2ème ligne, l'informe qu'il transmettra son mail et les informations précises qu'il contient au service Relations clientèle de la STIB, compte tenu de la gravité et du danger potentiel d'un tel comportement.

201705019

M. E. téléphone au médiateur car il vient d'assister à un incident, dit-il, au terminus De Wand du tram 19. Le conducteur a laissé monter une vingtaine de personnes, mais a refusé l'accès à deux dames, dont une était accompagnée d'un enfant en poussette. Plusieurs voyageurs sont intervenus, mais le chauffeur a refusé de ré-ouvrir les portes et s'est mis en route. Le médiateur étant saisi en première ligne, transmet la plainte au service Clients de la STIB, qui assure le suivi.

201705021

M. R. se plaint par plusieurs canaux de sa mésaventure matinale: il utilise facebook, un message au service clients et un message au médiateur. Il reconnaît être monté dans la première rame du métro pendant la fermeture des portes et estime avoir été coincé volontairement par le conducteur de la rame pendant une dizaine de secondes. Ensuite le conducteur a ouvert la porte de sa cabine pour l'invectiver devant les autres passagers, a refermé la porte et continué de l'invectiver pendant 20 secondes au moins. M. R. conclut ses messages en disant que les divers états d'âme du conducteur ne l'intéressent pas et que le respect lui est dû quelle que soit la situation, puisqu'il est client (en majuscules dans le texte). Il exige que le conducteur soit mis au pas et des excuses de la part de la STIB qui engage "ce genre de créature". Sur facebook, et par courriel, devant la diatribe, les réponses du service clients et du médiateur vont dans le même sens: elles expliquent que la procédure en cas de blocage des portes exige quelques secondes avant le déblocage car le chauffeur doit recommencer manuellement la procédure ouverture/fermeture qui permet alors au voyageur de se dégager. Par ailleurs la relation de l'incident sera communiquée à la business unit Metro qui entendra la version du conducteur pour prendre le cas échéant les sanctions qui s'imposent.

201705033

M. S. critique la manière de conduire du conducteur de tram et demande au médiateur de faire le nécessaire. Le médiateur l'informe que les plaintes doivent d'abord être soumises à la STIB avant de pouvoir être traitées par lui. Il transmet le message au service Clients.

201706006

M. C. s'étonne du laxisme de la STIB vis-à-vis des chauffeurs de bus et de trams qui utilisent un téléphone portable en conduisant leur véhicule. Le médiateur comprend le plaignant, mais saisi en 1ère ligne, il n'est pas compétent. Il le signale à M. C. tout en transmettant la plainte au service Clients de la STIB, qui fait suivre auprès des directions concernées.

201706027

M. W. relève auprès du médiateur la dangereuse manière de rouler du chauffeur d'un bus de la STIB place Dailly, alors que lui-même circule à vélo équipé d'un siège enfant. Il se fait dépasser et ensuite le bus se rabat en freinant car il arrive à son arrêt. M. W. lui fait un signe de la tête "ça ne va pas" et il s'en suit une course poursuite très dangereuse, le bus suivant de près le vélo, tentant de le dépasser alors que la voirie se rétrécit avenue de la Brabançonne, forçant finalement M. W. à s'arrêter. Une discussion véhémement a lieu devant

divers témoins, mais le chauffeur de bus agressif, moqueur, insultant et arrogant n'écoute guère M. W. qui se remet avec peine de ses émotions. Le médiateur transmet cette plainte au service Clients, qui assure le suivi des dysfonctionnements constatés sur le réseau vers les dépôts d'attache des chauffeurs.

201708010

M. Q. se plaint auprès du médiateur de ce que le chauffeur du tram dans lequel il se trouve fait des photos en conduisant. Incompétent en 1<sup>o</sup> ligne, le médiateur transmet la plainte.

201708020

Mme C. a fait appel au service Taxibus et s'adresse au médiateur car son trajet s'est mal déroulé. Le chauffeur n'a pas solidement attaché sa chaise roulante, qui, au cours du trajet, a été projetée contre les parois du minibus. Des dommages en ont résulté et Mme C. est d'autant plus offusquée que ce n'est pas la première fois que cela arrive, avec le même chauffeur. Le médiateur ne peut agir en 1<sup>ère</sup> ligne et répond à Mme C. qu'il transmet la plainte au service clients et au service contentieux pour analyse et enquête.

201710022

Mme O. se plaint directement auprès du médiateur du comportement d'un chauffeur de bus, qui lui a compliqué la vie à sa descente du bus. Mais le médiateur ne peut l'aider en 1<sup>ère</sup> ligne et l'avise qu'il transmet son mail au service clients de la STIB.

201710041

Mme S. a demandé l'arrêt à bord d'un bus 87. Sans succès, car le chauffeur n'a pas entendu le signal sonore. Tous les voyageurs sont témoins du fait que le chauffeur conversait au GSM depuis son départ du terminus, comportement que Mme S. trouve inacceptable car dangereux. Elle communique le n<sup>o</sup> du véhicule et l'heure exacte au service de médiation qui, interpellé en 1<sup>ère</sup> ligne ne peut que transmettre ce témoignage au service Relations Clientèle. Celui-ci répond à la plaignante que le chauffeur sera identifié et entendu par sa hiérarchie.

201711016

Mme J. se plaint de la façon de conduire d'un conducteur de rame de métro (fermeture brutale des portes, conduite brusque et trop rapide selon elle). Comme les renseignements qu'elle fournit sont assez précis pour identifier le convoi dans lequel elle a voyagé, le service médiation transmet le dossier au service Relations clientèle afin qu'une enquête soit ouverte au dépôt d'attache.

201712016

Mme de S. écrit au service de médiation en tant que témoin d'une altercation entre un cycliste dont le vélo est resté bloqué dans les portes d'un tram de la ligne 7 et son conducteur ; celui-ci a déclaré son tramway en panne et a refusé de redémarrer tant que le jeune homme n'est pas descendu. L'incident a pris une certaine ampleur lorsqu'il a demandé à tous les passagers de descendre. Mme de S. a tenté d'intervenir mais s'est fait insulter. Le médiateur ne peut intervenir en 1<sup>ère</sup> ligne, ce dont il informe la plaignante, tout en envoyant l'échange de mails au service Relations clientèle. Celui-ci répond directement à la plaignante que les éléments de cet incident seront communiqués au responsable du dépôt de cet agent afin que les mesures nécessaires soient prises.

### 23300 - Propos malséants

201701007

Mme H. a eu une altercation lors d'un contrôle à la Station Diamant. Les contrôleurs l'ont vu valider son titre alors qu'ils montaient à bord et lorsqu'ils lui ont signifié que ce pointage n'était pas valable, elle a refusé de s'identifier et de quitter le tram alors qu'ils le lui demandaient. Ensuite, ayant quitté le tram, elle faisait mine de

s'éloigner mais affirme au médiateur n'avoir pas voulu s'enfuir. Toutefois les agents l'ont immobilisée et, afin d'éviter toute escalade, car elle se débattait en criant, ils l'ont maintenue de force dans un local en attendant la police. Elle demande à rencontrer le médiateur et veut porter plainte à la police. Vu la gravité de l'incident, le médiateur demande le rapport des contrôleurs et prend contact téléphoniquement avec Mme H. Il lui explique que son attitude a été jugée agressive par les agents de contrôle. Comme elle refusait de s'identifier et qu'elle faisait mine de fuir, ils ont été obligés de la maintenir en attendant les forces de l'ordre, ce qui fait partie de leurs prérogatives. Elle conteste les compétences des agents de contrôle et déclare toujours avoir été maltraitée. Devant le dialogue de sourds qui s'installe, le médiateur clôture l'entretien et le dossier.

201703003

Mme C. se plaint auprès du médiateur de l'attitude d'un chauffeur de bus qui a attendu de longues minutes avant de démarrer de son terminus et qui s'est, semble-t-il, exprimé désagréablement aux passagers qui lui demandaient quand il allait partir. Le médiateur est saisi en 1ère ligne et ne peut intervenir à ce stade, mais il transmet la plainte au service Clients.

201703031

Mme D. a voulu monter dans le bus 64 avec ses deux enfants. C'est l'heure de pointe et comme il s'avère impossible de rentrer, une dame demande au chauffeur d'ouvrir les portes arrière, car là il reste de la place. Le chauffeur lui répond méchamment qu'il est en retard. Une personne aimable cède sa place aux enfants de Mme D. Approchant de son arrêt, elle tente de rejoindre la porte arrière mais le monde l'empêche d'y arriver. Elle veut donc descendre par l'avant, mais face au flux des gens qui montent, elle n'y arrive que difficilement et sa fille reste coincée entre deux personnes. Elle demande qu'on la laisse passer, elle et ses enfants, et le chauffeur, toujours agressif, lui fait remarquer qu'il faut descendre par l'arrière en suivant le flux. Mme D. ne se laisse pas démonter et rétorque qu'il n'y a pas de flux, qu'elle ne veut pas manquer son arrêt et que ce n'est pas évident de pousser les gens avec ses enfants. Le chauffeur lance alors: "Toujours l'excuse des enfants". Mme D. ne veut pas laisser passer cet incident et s'adresse au médiateur, qui en 1ère ligne, ne peut pas lui répondre et relaie le message au service clients. Celui-ci envoie une réponse appropriée à Mme D. reprenant entre autres: "S'il est vrai que la montée à bord de nos bus se fait par la porte avant et la descente, par celle de derrière, tout est une question de bon sens. Au vu des faits relatés dans votre message, il est clair qu'il vous était impossible d'atteindre la porte arrière et il aurait donc été logique que le chauffeur vous permette de descendre par l'avant." Une enquête sera également effectuée par le service concerné pour rechercher le chauffeur incriminé.

201706012

M. U. se plaint auprès du médiateur du traitement réservé à sa plainte au service Clients de la STIB, concernant le comportement d'un chauffeur de tram. Il estime n'avoir pas reçu d'excuses et se demande comment il peut savoir quelles suites seront réservées à sa plainte. Le médiateur lui rappelle que le service clients lui avait fait part de ses regrets devant les faits tels qu'il les a vécus. Par ailleurs, il explique à M. U. que tous les incidents, même sans plainte, qui se produisent sur le réseau sont examinés par les services concernés afin d'en comprendre les causes et de les éviter.

201707002

Mme P. écrit pour son fils, handicapé moteur, qui fait régulièrement usage du service Taxibus. Lors du trajet du 27 juin, son fils lui a expliqué que le chauffeur a été obligé de le déposer à 300 m de l'adresse, étant donné des travaux de voirie. Mme P. s'insurge auprès du médiateur contre ce traitement, qui a obligé son fils à traverser une voirie très fréquentée au risque de se blesser ou de se perdre. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, apprend du service concerné que la route était barrée par des barrières Nadar et que le chauffeur n'a pas cherché à s'approcher plus près de l'adresse, car le passager lui a répondu que cela irait pour se rendre à cette adresse. Le service PMR de la STIB répond à Mme P. en expliquant les circonstances et le médiateur clôture son dossier.

201707021

M. R. se plaint en 1ère ligne auprès du médiateur du comportement d'un chauffeur de bus. Le médiateur l'avise qu'il transmet sa plainte auprès du service Clients, car il n'est pas compétent pour traiter les plaintes en 1ère ligne.

201707027

Mme E. relate au médiateur un violent incident survenu entre elle et le chauffeur du bus qu'elle prend pour aller à Jette. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, lui répond que sa plainte est irrecevable à ce stade et la transmet au service Clients de la STIB.

201709028

Mme N. écrit au médiateur en 1ère ligne pour se plaindre de ce que le chauffeur a refusé de la laisser entrer dans son bus pour la simple raison qu'elle avait une canette ouverte à la main. Le médiateur se déclare incompétent, mais informe Mme N. que le chauffeur n'a fait qu'appliquer le règlement. Il transmet la plainte au service clients de la STIB.

201710012

M. Y. signale au médiateur un incident qui s'est produit à l'arrêt Louise entre un jeune homme et des contrôleurs, incident qu'il estime proche de l'abus de pouvoir. Le médiateur lui explique qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes en 1ère ligne, mais qu'il estime la relation des faits suffisamment grave pour que la STIB en soit informée et prenne les mesures adéquates. Il transmet la plainte au service Customer care pour suivi.

201710015

Mme B. se plaint de ce que les agents de la STIB auxquels elle s'est adressée pour signaler que deux individus ont voulu passer le portique du métro en même temps qu'elle, ne sont pas intervenus. Le médiateur transmet cette plainte au service clients de la STIB car il ne peut intervenir en première ligne.

201710017

Mme J. explique au médiateur qu'elle et ses deux amies se sont fait menacer d'amendes et d'intervention de la police par des contrôleurs de la STIB. Bien que possédant toutes trois un abonnement, elles sont passées à deux dans le portique, car l'abonnement d'une d'entre elles était au fond de son sac. Les contrôleurs ont relevé les abonnements, mais ont fait remarquer que ce comportement était inadéquat. Le ton est ensuite monté. Le médiateur explique qu'en première ligne, il n'a pas de compétence d'agir et qu'il transmet la plainte au service compétent de la STIB

201710020

Mme M. relate au médiateur l'incident dont ses enfants ont été victimes. Le chauffeur du TaxiBus qui devait les récupérer à l'école a appelé Mme M. car les enfants ne s'y trouvaient pas. Elle lui demande de patienter le temps qu'elle appelle l'école, mais le chauffeur, d'après ses dires, s'emporte et menace de partir immédiatement. Finalement, c'est par la directrice que Mme M. apprend que tout est rentré dans l'ordre. Elle veut se plaindre de ce comportement. Le médiateur est saisi en première ligne et informe Mme M. que la plainte est transférée aux services compétents de la STIB.

201710043

M. V. se plaint du mauvais accueil qui lui a été réservé à un guichet de la Bootik de la gare du Midi; il déplore aussi le fait que le préposé n'a pas pu lui répondre en néerlandais. Le médiateur interpellé en 1ère ligne transmet le message au service clientèle de la STIB qui, dans sa réponse, détaille les formations et les cours de langue donnés aux collaborateurs, et précise qu'une enquête sera menée dans ce cas précis.

### 23400 – Portes

201703024

Mme D. fait part au médiateur des soucis qu'elle rencontre lorsqu'elle circule avec sa fille en poussette. Le jour même, en arrivant à l'arrêt Botanique, le tram s'est arrêté devant un boîtier électrique, rendant très difficile sa descente du véhicule. Elle demande un peu d'attention de la part des chauffeurs pour sa problématique. Le médiateur transfère sa doléance au service clients, car il n'est pas compétent pour répondre en 1ère ligne.

201705003

Mme A. se plaint auprès du médiateur du fait que le chauffeur du bus 89 n'a pas vu qu'elle montait dans le bus et a fermé les portes sur elle. Le médiateur n'étant pas compétent en 1ère ligne, la plainte est transférée au service clients de la STIB pour suite voulue. Le médiateur clôture le dossier et en prévient Mme A.

201708021

A l'arrêt "Gare du Midi", il est possible d'accéder dans les véhicules des deux côtés et normalement, les portes gauches et droites s'ouvrent. Or cela n'a pas été le cas le 22 août, alors que Mme V. attendait le 51 sur le quai 'inhabituel'. Elle a donc dû attendre le tram suivant, ce qui l'a fait arriver en retard à son travail. Elle s'en ouvre au médiateur, qui, saisi en 1ère ligne, transmet le message au service Relations clientèle de la STIB et en informe Mme. V.

201710016

M. C. a vu les portes du bus se refermer devant lui, alors que son épouse et son fils venaient d'y monter. Malgré diverses exhortations et demandes, le chauffeur a continué sa route. Le médiateur ne peut intervenir en 1ère ligne et avise M. C. qu'il transmet le dossier au service clients de la STIB, lequel fait suivre au dépôt d'attache du bus incriminé.

### 24000 – Véhicules

201703015

Rejoignant en cela plusieurs autres voyageurs, M. V. signale au médiateur les gros embarras sur la ligne 2/6 du métro, qui, depuis ces dernières semaines, s'arrête régulièrement pendant de longues minutes, provoquant ses arrivées en retard au travail. Il se plaint également de l'état de vétusté et de propreté des rames circulant sur ces deux lignes. Le médiateur, saisi en 1ère instance, lui donne les informations pour contacter la STIB.

201712020

Mme L. se plaint de l'affectation d'anciens véhicules de tramways (type 7700) sur la ligne 81 qui dessert l'avenue Marius Renard à Anderlecht où elle vient d'emménager. Tout en précisant que le service de médiation est incompétent pour traiter ce type de doléance, a fortiori en 1ère ligne, le médiateur explique à la plaignante la dévolution des séries de véhicules par ligne et transfère également le message au service Relations clientèle de la STIB pour des compléments d'information, qui lui sont fournis quelques jours plus tard.

### 25100 – Infrastructures

201702022

Mme R. se déplace en chaise roulante sur les lignes de la STIB; elle interpelle le service de médiation par rapport à de nombreuses difficultés rencontrées sur le réseau: pas d'ascenseur dans de nombreuses stations, stations de correspondance impraticables, difficultés d'embarquer dans certains véhicules, ... Le médiateur

répond qu'il est conscient des difficultés rencontrées par les personnes en fauteuil roulant mais étant saisi en 1ère ligne, il demande au service Customer care de la STIB de préciser les moyens que la STIB met à disposition pour faciliter l'intégration dans le réseau. Le service Customer care donne des exemples précis et évoque les différentes contraintes et les solutions qui y sont apportées.

201703042

Mme F. se plaint au médiateur de la difficulté d'utiliser le métro quand on voyage avec un enfant en poussette. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, transmet le mail au service Relations clientèle pour réponse voulue.

### 25200 – Perte d'objets et dommages

201703001

M. L. écrit au médiateur car son épouse a perdu sa carte MOBIB dans le tram. Il appelle le service des objets trouvés mais celui-ci ne peut pas l'aider, car le tram n'est pas encore rentré au dépôt et le chauffeur n'a pas encore pu faire son rapport de la journée. Il fait part au médiateur de son agacement devant le numéro surtaxé qu'il a dû utiliser et également devant le fait qu'il devra payer 5 euros pour récupérer son bien. Le médiateur n'est pas compétent en 1ère ligne et transmet la plainte au service Clients, qui explique que le numéro 070 est taxé à 30 centimes la minute, lesquels vont majoritairement à l'opérateur. Par ailleurs, les 5 euros qu'il faut payer pour retrouver son bien couvrent le traitement administratif d'un objet retrouvé (manipulation, encodage dans une banque de données, stockage, recherches, contacts téléphonique ou autre...).

### 25310 – Chutes

201701022

Mme P. a été victime d'une lourde chute dans le bus 34. Le chauffeur a appelé une ambulance qui a emmené Mme P. à l'hôpital d'Ixelles. Il lui a été dit que deux agents de la STIB viendraient aux urgences prendre sa déposition, mais personne n'est venu; aucun PV n'a donc été dressé et tous les services se renvoient la balle (police d'Ixelles, service Contentieux de la STIB, mutuelle, etc) devant les demandes de remboursement des soins de santé que Mme P. introduit. Le service de médiation reconstitue le fil des événements et arrive à cerner les différentes failles. Le service juridique était intervenu mais attendait une réponse de Mme P. Celle-ci s'étant à présent manifestée auprès du médiateur, le service juridique propose que Mme P. envoie une demande de certificat de guérison/évolution de ses lésions avec le décompte justifié de ses frais. Le médiateur clôture le dossier.

201702019

M. G. est très âgé et à l'occasion d'un coup de frein brutal, il tombe, ainsi que d'autres personnes, dans le bus 36. L'incident est noté par la conductrice, mais malheureusement le nom de M. G. ne figure pas au rapport. La STIB a donc refusé de le reconnaître comme victime et M. G. a voulu porter plainte à la police, qui lui a conseillé de s'adresser au médiateur auprès de la STIB afin d'essayer de trouver une solution à l'amiable. M. G. ne demande en fait que le remboursement de 3 à 4 consultations médicales dont la relation avec la chute dans le bus paraît évidente. Après quelques échanges de mails entre le service de médiation et département juridique de la STIB, et après avoir obtenu le rapport de la conductrice qui se souvient qu'effectivement une personne âgée était tombée, un remboursement forfaitaire en rapport avec les frais exposés est proposé à M. G.

201707032

M. C. vient au service de médiation car son épouse a été blessée lors d'un coup de frein violent du bus. Un autre passager est tombé sur sa jambe. Elle a signalé ceci au chauffeur. Après deux mois elle n'est pas encore guérie et a toujours des frais de médecin, de médicaments et d'infirmière, car elle a été blessée plus

gravement qu'elle ne le pensait à l'origine. La STIB n'a pas accepté d'intervenir, car le rapport du chauffeur ne mentionne aucun incident. Toutefois, le service médiation argumente en sa faveur et obtient, étant donné que Mme C. peut prouver sa présence sur le bus au moyen de sa carte MOBIB, que la STIB verse une indemnité forfaitaire à Mme C.

201707038

En passant un portique ouvert, Mme M. voit les portes se refermer brusquement. Elle lâche son téléphone qui se brise dans la chute. Elle s'est adressée à la STIB pour être indemnisée, et devant son refus, elle vient vers le médiateur. Celui-ci demande le dossier au service Contentieux de la STIB. Il s'y trouve la relation des images caméra demandées fin juin par la STIB. Il y est décrit que Mme M. passe derrière une personne qui valide, devant laquelle les portes s'ouvrent et qui passe. Les portes se referment et se ré-ouvrent. Mme M. passe sans regarder, sans valider, les portes se referment au moment où elle les franchit, son téléphone tombe, elle le ramasse et continue sa route. Les portes se referment. La STIB estime que si Mme M. avait validé (d'autant qu'elle a un abonnement remboursé par son employeur), les portes ne se seraient pas refermées sur elle. Le médiateur clôture son dossier.

201708019

Mme T. explique au médiateur qu'au pied de l'escalator qu'elle empruntait ce matin-là, elle a aperçu un ouvrier, qui a brusquement stoppé l'escalator alors que plusieurs personnes se trouvaient dessus. Plusieurs d'entre elles ont été déséquilibrées et ont failli tomber; elle en a fait la remarque à l'ouvrier en arrivant à sa hauteur, qui lui a fait une réponse assez laconique. Elle souhaite signaler ce comportement inapproprié et dangereux à la STIB pour que des mesures de sécurité efficaces soient prises afin d'éviter des accidents. Le médiateur lui répond qu'il a bien compris sa préoccupation et l'assure que le service concerné à la STIB sera mis au courant afin d'attirer l'attention des agents et sous-traitants.

201710044

Mme M. a fait une chute dans le tram 82 suite à un freinage brutal. Le conducteur aurait refusé de faire un constat car la voyageuse n'a pas voulu que l'on appelle une ambulance. Conduite par sa fille aux urgences, Mme M. a dû subir plusieurs opérations à la jambe. Malgré qu'il n'y ait pas de témoins de l'accident, le service contentieux de la STIB accepte de rouvrir le dossier car le conducteur a noté néanmoins l'incident dans son rapport de la journée. Compte tenu de l'heure de la prise en charge aux urgences et de l'incident dans le tram, le lien de causalité des faits est établi et une indemnisation de la victime sera prévue sous la forme de la prise en charge des frais médicaux consécutifs à cette chute.

### 25320 – Incommodités

201710023

Mme E. fait le récit des incommodités qu'elle subit chaque fois qu'elle prend les transports en commun, de la part des autres passagers qui empêchent la montée ou la descente des véhicules. Le médiateur ne peut l'aider en 1ère ligne et lui répond qu'il transmet la doléance au service clients de la STIB.

201710024

Après avoir abordé le sujet avec les services de la STIB, Mme M. se plaint au médiateur de la présence de trop nombreuses poussettes sur les véhicules de la STIB, qui empêchent les passagers de sortir. Le médiateur lui répond que les transports publics sont faits pour tous les publics, et que la STIB limite à certaines heures le nombre de poussettes, de vélos, etc., mais ne peut empêcher les parents d'emmener leurs enfants en poussette.

### 26100 – Information statique

201708009

Après s'être plusieurs fois plaint auprès des instances de la STIB, M. D. s'adresse à présent au médiateur pour souligner le manque d'information concernant les arrêts et les correspondances, particulièrement dans la station Montgomery, où les directions vers le métro et vers les lignes 39 et 44 ne sont pas bien indiquées lorsque l'on quitte le tram 7 / 25. Le médiateur explique à M. D. la cause de cette situation (station en travaux) et l'informe qu'il recommandera à la STIB d'améliorer l'information aux voyageurs lors de la remise en état des volumes.

### 26200 – Information réseau

201701026

Suite à un problème technique sur une ligne de métro, M. D. a raté son train pour l'Allemagne au départ de la gare du Midi. Il demande à la STIB d'être dédommagé par le remboursement de son ticket international. La STIB refuse d'accéder à sa demande car les règles de transport précisent que sa responsabilité ne peut être engagée à l'égard des usagers (hors cas d'accident et préjudice corporel) que pour autant que celle-ci ait commis une faute lourde ou intentionnelle dans l'exercice de ses missions. Il apparaît clairement que la STIB se retranche derrière la force majeure pour ne pas créer de précédent et les causes permettant d'exclure toute responsabilité dans un dysfonctionnement éventuel sont tellement nombreuses que le médiateur ne peut que confirmer la position de la STIB.

201702007

Mme D. a eu une réponse négative à sa demande à la STIB et s'adresse au médiateur. Elle lui explique qu'elle prend régulièrement le train pour se rendre à Paris. Elle prévoit plus d'une heure pour le trajet de son lieu de travail proche de Diamant vers la gare du Midi. Fin janvier, elle est arrivée à Montgomery à 18h20 où les panneaux électroniques étaient en panne. Elle a attendu 20 minutes sans information et a téléphoné à la STIB où il lui a été assuré que le métro allait arriver dans 7 minutes. Ce laps de temps est devenu 30 minutes et a fait en sorte qu'elle est arrivée en retard à la gare du Midi, qu'elle a raté son train, qu'elle a dû acheter un nouveau billet. La STIB invoque un cas de force majeure et refuse donc une quelconque indemnisation. Mme D. explique que si elle avait correctement été informée des problèmes, elle aurait pu prendre un taxi pour continuer son trajet vers la gare du Midi. Malgré cette argumentation, relayée et appuyée par le médiateur, la STIB refuse une indemnisation même partielle, en se basant sur le fait que le service n'a pas été interrompu.

201703009

Suite à une grave perturbation de la ligne 2, M. J. et ses trois enfants sont restés dans une rame immobilisée, dans l'obscurité, pendant plus d'une demi-heure. Ils sont arrivés en retard pour la séance de cinéma qui était au programme de cette journée. Il demande le remboursement de ses tickets car il estime que la communication aux passagers était plus que relative. Le médiateur transmet cette plainte au service clients, car il est saisi en 1ère ligne. Le service clients reconnaît que l'information en temps réel et en situation dégradée reste un point faible, mais ne peut indemniser M. J.

201703011

En compagnie d'un groupe d'autres voyageurs, Mme V. attend patiemment le bus 46 au terminus Anneessens. Après plusieurs minutes d'attente, un des voyageurs consulte l'app de la STIB et constate que la ligne est arrêtée à la porte d'Anderlecht. Elle se plaint auprès du médiateur que rien n'était signalé à l'arrêt et dit que tout le monde ne possède pas un smartphone pour s'informer en temps réel. Le médiateur lui signale qu'il est saisi en 1ère ligne et qu'il ne peut intervenir, mais il transmet la plainte au service concerné pour suivi et réponse.

201703028

Pour cause d'avarie sur une ligne de tram, M. B. a en partie manqué un séminaire fiscal auquel il était inscrit. Il demande à être indemnisé. Il s'est adressé en 1er lieu à la STIB, qui a refusé, car les règles de transport ne prévoient pas d'indemnisation en cas de force majeure. Toutefois, M. B. n'a pas accepté les explications fournies par le service clients: il reproche particulièrement à la STIB de fournir de fausses informations sur les temps d'attente et demande un dédommagement à ce titre. Devant le refus confirmé de la STIB, il prend contact avec le médiateur. Celui-ci précise à M. B. que l'information est certes un élément de confort dans la chaîne de mobilité mais qu'elle n'entre pas stricto sensu dans les obligations contractuelles de la STIB. Il précise encore que, en dehors de dommages matériels ou corporels où la responsabilité de la société de transport est clairement établie, aucun dédommagement n'est attribué pour des retards. M. B. remercie pour la réponse et accepte le point de vue, tout en déplorant le manque de performance des systèmes d'information en temps réel.

## Recommandations

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

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

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

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

Il y a peu de cas cependant qui nécessitent de générer de réelles recommandations auprès de la STIB. Par contre, à travers plusieurs dossiers, deux philosophies comportementales méritent d'être sous la loupe. Il s'agit de l'humanisation des contrôles et de la présomption d'innocence du client en cas de non-respect d'une clause réglementaire. La présence de ces deux items traduit bien la tendance actuelle de recours au service de médiation dont près de 60 % concerne le défaut de paiement du service de transport sous des formes et situations diverses.

### 1. Humanisation des contrôles

La notion d'humanisation des contrôles n'est pas simplement la nécessaire courtoisie que doit mettre en application le personnel d'un service public, mais c'est aussi la capacité de discernement de situations tout à fait rationnelles et vraisemblables qui méritent la compréhension plutôt qu'une verbalisation. Un des exemples le plus souvent rencontré est le pointage en vue du contrôle et son interprétation au moment des faits. Tout est fonction du déroulé des faits mais le premier paramètre est la distance entre l'arrêt de la montée et l'arrêt où s'effectue le contrôle. Si le bus ou le tram ne met que quelques dizaines de secondes pour atteindre l'arrêt suivant, il est plausible que certaines circonstances retardent la validation et qu'on ait à peine le temps de sortir sa carte et de la valider.

Le rôle du médiateur est, dans ce type de cas, d'analyser les faits sur base des déclarations du voyageur et du rapport du contrôleur, de les commenter en détail si la situation prête à confusion et de tenter in fine de convaincre la STIB de revoir sa position. Comme on le verra, des dossiers quasi identiques conduisent à des verdicts complètement différents. Ainsi, dans le cas d'une voyageuse montée dans le bus 71 et particulièrement chargée, qui n'avait pas son titre immédiatement à disposition (cas 201707013) la STIB rappelle qu'il faut valider dès la montée et donc prendre son titre de transport en main à l'arrêt. Quelques voyageurs indécis cherchent leur carte pendant de longues minutes jusqu'à l'arrêt où ils descendent. Dans ce cas, malgré les trois

minutes de différence entre le pointage de la carte et l'heure figurant sur le PV, la STIB a estimé que c'est le temps matériel mis à l'identification d'une personne.

Sur la même ligne de bus, entre Flagey et l'arrêt suivant Etangs, la distance n'est que de 400 m, soit quelques dizaines de secondes de trajet. Durant ce laps de temps, sur un véhicule traditionnellement bien chargé à ce stade de son itinéraire, il est parfaitement plausible que l'on ait eu à peine le temps de sortir sa carte et de la valider. En cas de doute, celui-ci devrait profiter au client, surtout s'il n'a jamais eu de problème semblable avec la STIB. En tenant compte de plusieurs facteurs (heure de pointe, pas de récidive), le médiateur a obtenu le classement sans suite (cas 201704033).

Autre exemple, celui de grands-parents, tous les deux verbalisés alors qu'ils circulent en tram avec leur petit-fils. Ils sont montés à bord, leur carte a été validée une fois, mais le véhicule se mettant en route, les grands-parents ont préféré faire asseoir leur petit-fils avant de valider la 2<sup>ème</sup> place. Le tram en site propre est arrivé très vite à l'arrêt suivant où les contrôleurs ont noté deux verbalisations, une pour pointage en vue du contrôle et l'autre pour non-validation. Vu la distance très courte entre les arrêts, le médiateur parvient à convaincre le service Infractions que la première validation doit être acceptée. L'autre surtaxe reste due.

Enfin un autre cas nous a interpellés, celui d'une dame montée à l'arrière d'un tram. Le temps d'arriver auprès du chauffeur, sa monnaie en main, le tram était reparti et le chauffeur lui a demandé de patienter avant de lui vendre une carte. En arrivant à l'arrêt, il délivre la carte à la voyageuse qui la valide. Les contrôleurs à l'arrêt suivant, la voient et la verbalisent, malgré le témoignage du conducteur, qui n'a pas été écouté. Le médiateur plaide la cause et le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe car la cliente a bien payé son titre de transport et celui-ci est validé.

Comme on le voit, chaque cas est différent et les circonstances doivent être analysées de manière assez personnalisée. Nous pensons que, dans de nombreux cas, les malentendus pourraient être évités si, lors du contrôle, les circonstances spéciales étaient notées au procès-verbal établi à cette occasion par les contrôleurs, premiers et seuls témoins des faits.

## 2. Présomption d'innocence

Sous ce titre, nous allons citer quelques cas où, très vraisemblablement, le client est de bonne foi mais le contrôleur, au moment de la constatation de l'infraction présumée, ne peut juger de la pertinence des arguments invoqués.

Une situation fréquemment rencontrée est le défaut de validation du titre de transport acheté sur véhicule qui est le fait dans la grande majorité des cas de touristes étrangers ou simplement de personnes habitant d'autres régions du pays. Il faut savoir que dans de nombreux réseaux, le chauffeur vend un ticket validé, ce qui ne se pratique pas à la STIB.

Le client occasionnel, de bonne foi, achète un titre à bord et va s'asseoir sans que le conducteur lui enjoigne de valider sa carte. L'information affichée sur le sujet est assez réduite. Nous plaidons toujours dans ce cas que le contrôleur demande au voyageur de se mettre en ordre de validation et qu'aucune sanction ne soit appliquée, l'intention de frauder étant inexistante. Nous avons également traité le cas de ce voyageur qui monte dans un bus articulé bondé, avec son vélo pliable et un sac de voyage. Il ne parvient pas à rejoindre un valideur proche et refuse de laisser son bagage pour atteindre un autre valideur. Il attend qu'à l'arrêt suivant les voyageurs se meuvent sur la plateforme mais se voit verbalisé par une équipe de contrôleurs, montant à cet arrêt. Les contrôleurs n'acceptent pas ces arguments et malgré un passé vierge d'infraction et l'argumentaire du

médiateur, la STIB n'accepte pas d'analyser la situation avec la bienveillance attendue et la surtaxe est maintenue.

Que retenir de ces exemples ?

Il est établi que les équipes de contrôle sont là pour constater l'infraction présumée ou non ; mais cela n'empêche pas, selon nous, une certaine souplesse dans la constatation des faits. L'exemple le plus concret est cette affirmation du délai trop court entre la validation par le client et l'analyse de la carte par le contrôleur. En déduire qu'il s'agit automatiquement d'une intention de frauder nous semble une allégation dangereuse qui banaliserait une certaine notion de « présomption de culpabilité ».

En cas de doute, c'est bien entendu l'historique du client qui doit faire pencher la balance. Et c'est ici qu'intervient le service Infractions de la STIB, qui dispose des renseignements nécessaires pour analyser la véracité d'une situation décrite. En dernier recours, le service de médiation tente de rassembler les éléments à charge ou à décharge pour aboutir à une solution équitable.

Une autre réflexion est d'ordre technique : de nombreuses infractions ont pour origine ce que l'on nomme un défaut de validation. Le voyageur dispose bien d'un titre de transport mais la validation n'est pas enregistrée sur la carte : mouvement trop rapide, carte vieillissante, valideur en panne, les raisons sont multiples, mais dans certains cas, l'enquête technique sollicitée par le médiateur aboutit à mettre en évidence une défectuosité du matériel ce qui diminue fortement la responsabilité du client. Dans ce type de cas, nous estimons que les différents services de la STIB concernés doivent s'accorder sur des gestes commerciaux afin d'éviter des situations potentiellement injustes.

## Conclusion

Après une légère baisse en 2016, le nombre de plaintes est reparti à la hausse puisqu'on enregistre 55% de requêtes supplémentaires. Ce pourcentage est toutefois révélateur d'une seule tendance, à savoir l'accroissement des infractions liées à un incident de perception, c'est-à-dire un défaut de paiement volontaire ou non.

Et cet accroissement suit l'augmentation du nombre de contrôles effectués sur le réseau. Les équipes de la STIB effectuent en moyenne 140.000 contrôles par mois, qui débouchent sur 8.000 PV dressés, soit un taux de fraude constatée de 5,7%.

Selon les chiffres recueillis à la STIB, on serait passé de 59.000 PV en 2016 pour approcher les 100.000 en 2017. Inévitablement, une partie de ces constatations aboutit au service de médiation.

Nous glisserons rapidement sur les cas de voyageurs qui, volontairement, se déplacent sans régler le prix de leur trajet, la plupart du temps totalement démunis de titres de transport ; pour la majorité d'entre eux, voyager sans payer est un jeu, mais pour certains c'est une nécessité, compte tenu de leur état de précarité. Peu nombreux sont ceux qui s'adressent au service de médiation, hormis ces derniers, qui cherchent à éviter une escalade financière. Ils sollicitent des facilités de paiement, demande que le médiateur relaye auprès du service Recouvrement de la STIB.

Il est également des personnes en situation d'infraction dont la requête témoigne d'une réelle bonne foi et qui, la plupart du temps, sont victimes d'une circonstance extérieure qu'il y a lieu de prendre en considération. Nous pensons à des validations impossibles pour cause de véhicule bondé, ou à des validations ayant échoué sans que le voyageur ne s'en aperçoive. Pour ces clients, fraudeurs involontaires, notre rôle est d'insister sur la présomption d'innocence ; à la lumière des situations évoquées, le médiateur peut dégager le concours de circonstance ou l'erreur humaine et surtout mettre en évidence la fidélité et l'honnêteté habituelle du voyageur régulier.

Dans cette analyse et dans cette logique, le médiateur ne peut que se féliciter d'être souvent suivi par les services concernés de la STIB.

C'est en soulignant la qualité de ce dialogue, mené en parfaite indépendance réciproque, que nous bouclons ici le quatrième rapport annuel de notre mandature.

Jean-Pierre Alvin  
Mars 2018