

# Rapport Annuel 2018



## Table des Matières

Cadre légal.....	4
Avant-propos.....	5
Introduction .....	6
Statistiques.....	8
Typologie et relation des plaintes.....	12
11100 - Bruits et vibrations des installations.....	12
12000 - Code de la route .....	12
13000 - Divers.....	13
14000 – Concerne un autre médiateur.....	19
21110 - Difficulté d'acquérir un titre.....	19
21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel.....	22
21210 – Rembourser le solde d'un abonnement .....	25
21220 – Rembourser des oblitérations excédentaires .....	25
21230 – Défectuosité d'un appareil ou d'un titre .....	26
21310 - Défaut de pointage.....	27
21350 – Contestation des frais administratifs .....	50
21360 – Demande de plan de paiement .....	50
22100 – Réseau.....	51
22200 – Arrêts.....	52
23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté.....	53
23200 – Manière de conduire.....	54
23300 - Propos malséants .....	57
23400 – Portes.....	58
24000 – Véhicules.....	59
25100 – Infrastructures .....	60
25200 – Perte d'objets et dommages.....	60
25310 – Chutes.....	60
25400 – Généralités.....	63
26100 – Information statique.....	63
26200 – Information réseau .....	63
Recommandations .....	65
Information aux voyageurs – dispositions réglementaires .....	65
Présomption d'innocence – Bonne foi - Mansuétude.....	66
Conclusion .....	67

### 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-septième rapport du service de Médiation auprès de la STIB.

## Avant-propos

Ce rapport de l'exercice 2018 ne présente aucune particularité marquante, l'année écoulée s'étant déroulée de manière assez sereine sur le plan des transports publics à Bruxelles.

Des nouveautés en pagaille (nouveaux véhicules, nouvelles lignes de trams, ...), des perspectives de développement (projet de dépôts, étude de nouvelle desserte en métro) ont contribué à maintenir favorablement l'image de l'entreprise STIB et des services qu'elle offre.

Faut-il y voir la raison d'une baisse de 25% des requêtes au service de médiation ? Difficile à analyser d'autant que, parallèlement, les plaintes concernant des « incidents de perception », en clair, des procès-verbaux pour absence de titres de transport ou défaut de validation, n'ont constitué en 2018 que 40% de l'ensemble des dossiers, contre 54% en 2017.

Comme chaque année, certains cas qui nous sont soumis mettent en évidence quelques dysfonctionnements techniques ou administratifs que nous compilerons dans la rubrique « Recommandations », ainsi que des comportements ou jugements récurrents qui méritent que l'on s'y arrête à nouveau.

## 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 **vosre plainte ne sera pas recevable dans les cas suivants :**

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

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

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

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

Antoine Lombart lui succéda jusqu'au 30 juin 2007.

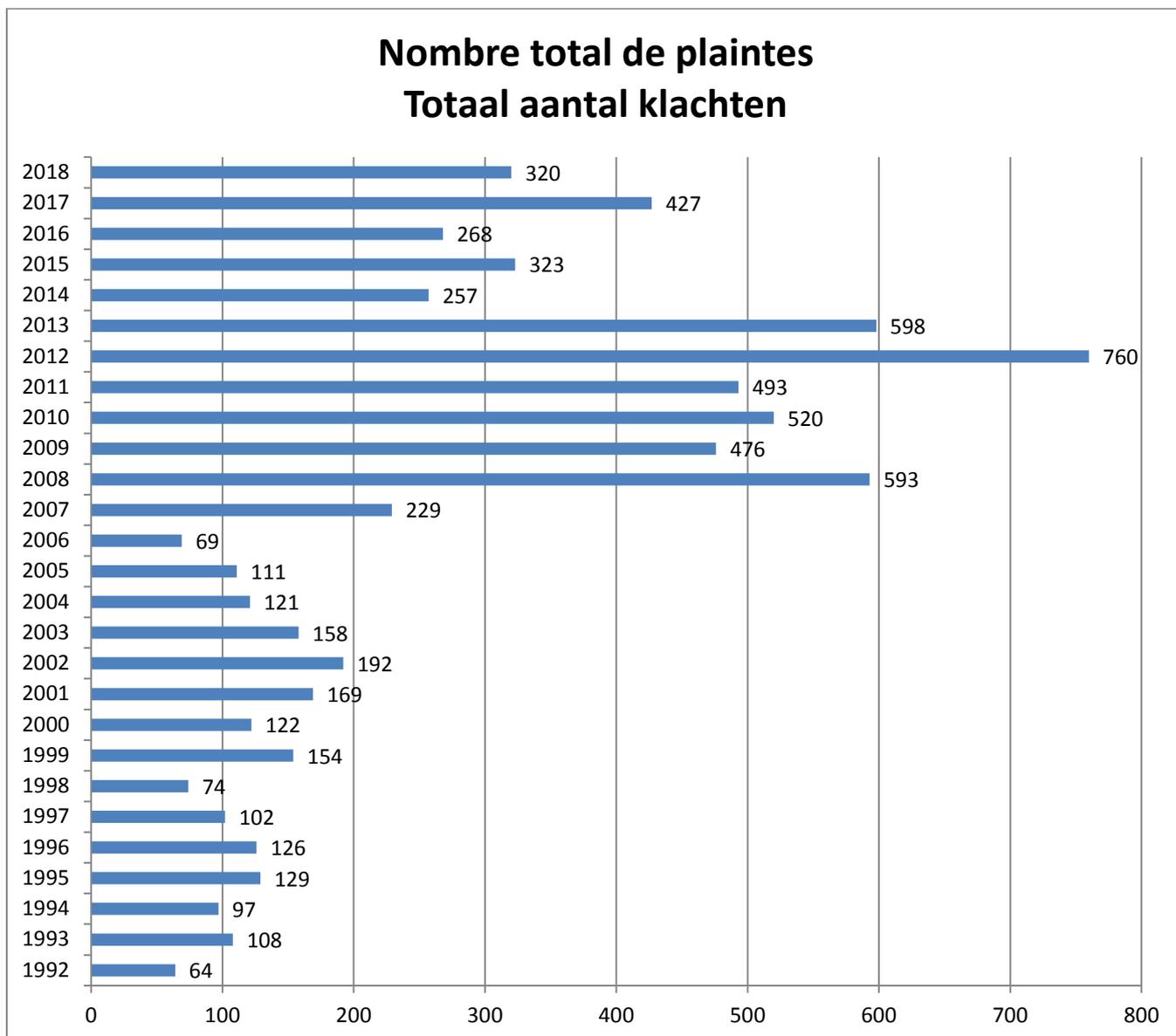
Le 1<sup>er</sup> juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014.

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 2018 est le cinquième rapport de la mandature de Jean-Pierre Alvin.**

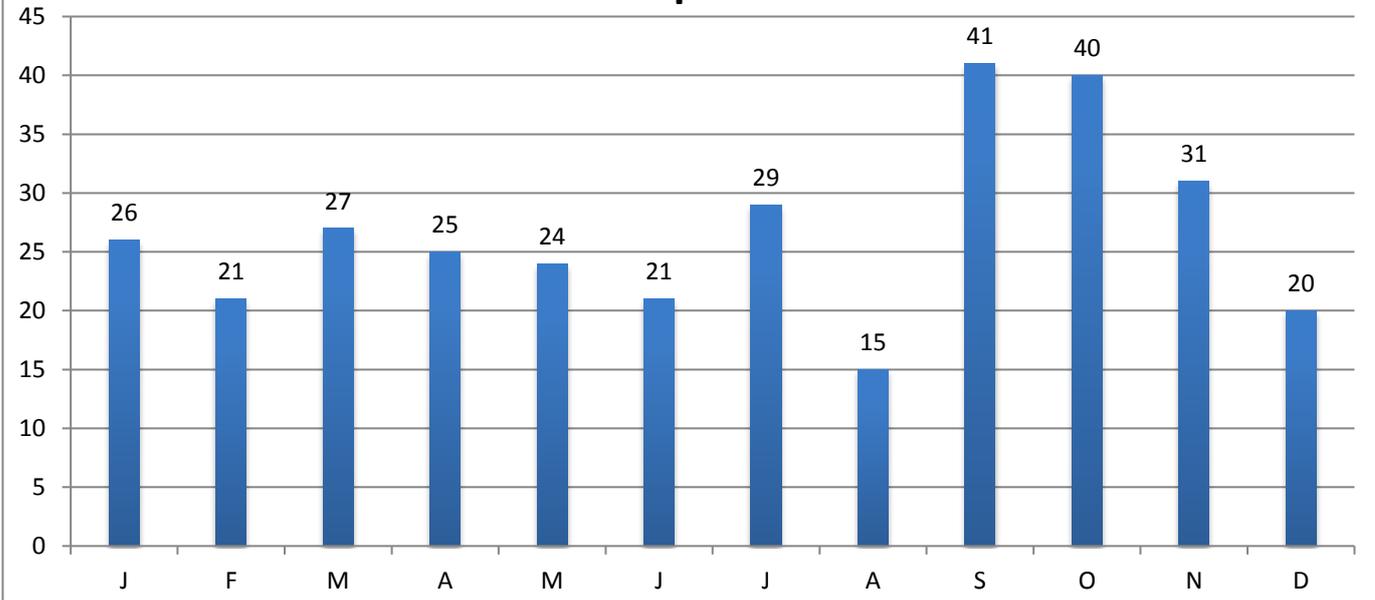
## Statistiques



Le graphique du nombre total de plaintes par année montre bien depuis 2014 une certaine stabilité en dents de scie qu'il est difficile d'expliquer ; de même, les sous-catégories qui sont détaillées dans les pages suivantes ne permettent pas d'extrapoler de grandes tendances, tant l'échantillonnage des doléances est limité.

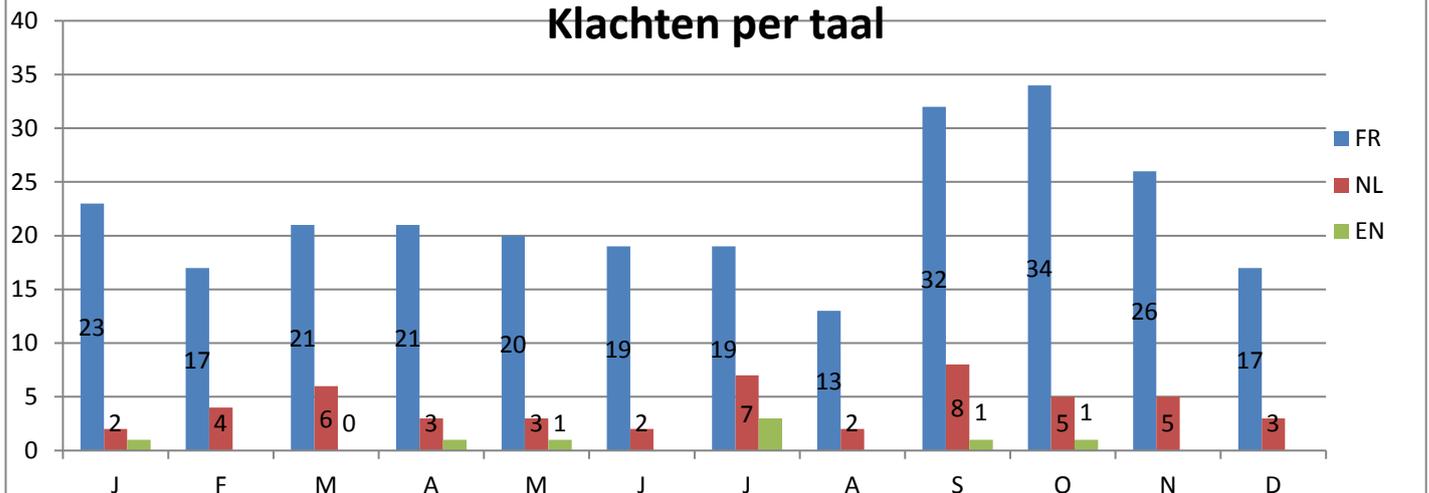
Globalement cependant, on peut constater que c'est une diminution de 43% des recours suite à des verbalisations qui provoque la baisse de 25% de l'ensemble des demandes de médiation reçues.

### Plaintes par mois Klachten per maand



Comme pour chaque exercice, cet item n'est pas significatif ; disons qu'en 2018, il est le reflet de l'activité générale de la société, connaissant un pic à la rentrée de septembre et ensuite une stabilité ou une décroissance presque régulière jusqu'au mois de juin. Les mois de septembre et octobre se détachent clairement ce qui, proportionnellement, était une tendance à la hausse déjà constatée en 2017 ; ces deux mois cumulés représentent 25% de tous les dossiers de l'année.

### Classement des plaintes par langue Klachten per taal



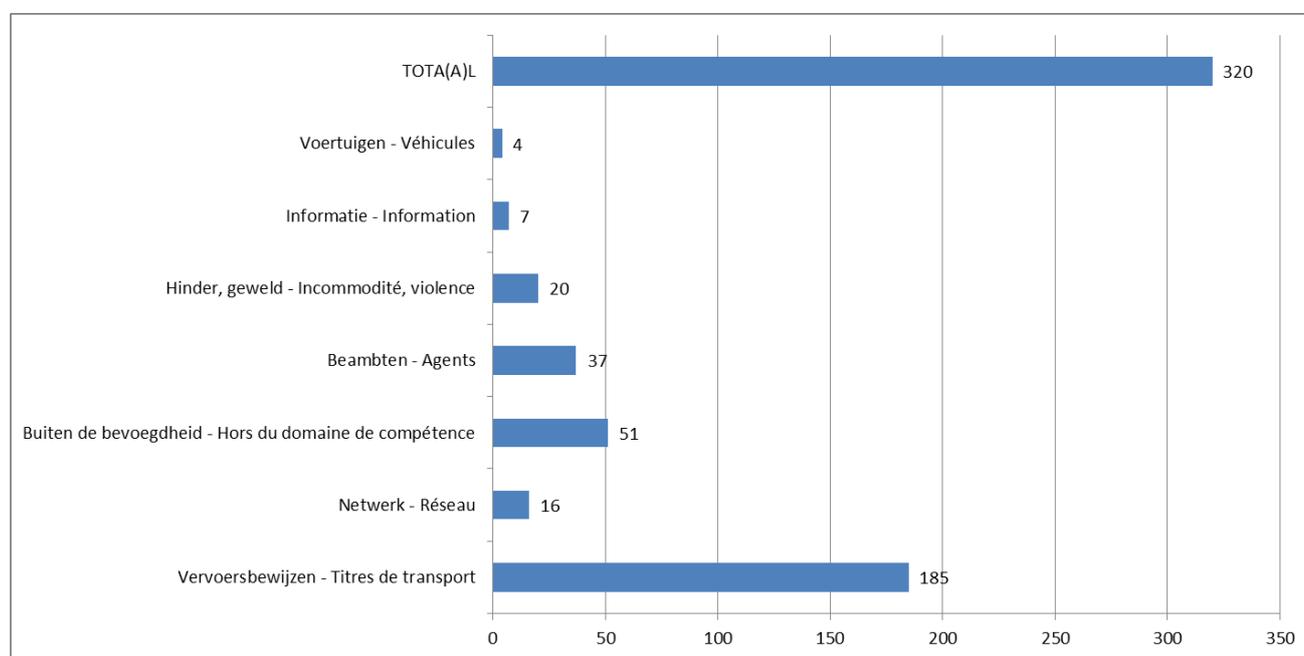
Ce tableau reflète une grande stabilité puisque la proportion s'établit à 17% de plaintes en néerlandais, 80% en français et 3% en anglais.

### Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2018
ja/oui	14	11	19	15	21	8	14	4	18	14	11	8	157
nee/non	12	10	8	10	3	13	15	11	23	26	20	12	163
ja % oui	54%	52%	70%	60%	88%	38%	48%	27%	44%	35%	35%	40%	49%
nee % non	46%	48%	30%	40%	13%	62%	52%	73%	56%	65%	65%	60%	51%

L'année 2018 présente un bilan très équilibré puisque, au fil des mois aux résultats pourtant très discordants, on arrive à un total de 49% de dossiers résolus par le médiateur en faveur du client.

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



Les rubriques 11100 à 14000 sont des plaintes hors de la compétence du médiateur  
 Les rubriques 21110 à 21360 concernent les titres de transport y compris les procès-verbaux.  
 Les rubriques 22100 et 22200 concernent le réseau : arrêts, lignes, horaires  
 Les rubriques 23100 à 23400 regroupent les agents de conduite et administratifs  
 La rubrique 24000 concerne les véhicules  
 Les rubriques 25100 à 25500 concernent les incommodités,  
 Les rubriques 26100 et 26200 reprennent l'information.

Visuellement, si on compare ce graphique à celui de l'année précédente, on constate une grande stabilité dans la hiérarchie des motifs de recours au service de médiation. Mais en y regardant de plus près, certaines tendances apparaissent sans être pour autant significatives.

Ainsi, l'apparition sur le réseau de nouveaux modèles de véhicules fait apparaître avec plus d'évidence la vétusté de certains modèles encore en circulation (confort, capacité, accessibilité).

Dans la rubrique « Incommodités » on trouve également des doléances par rapport à des chutes ou accidents de personnes pour lesquels la STIB a refusé toute indemnisation considérant qu'elle n'est en rien responsable de l'accident survenu. Dans la majorité des cas, le médiateur ne peut que rejoindre les conclusions du service juridique de la STIB.

En ce qui concerne les plaintes sur le réseau, l'augmentation provient essentiellement des travaux en cours ayant entraîné soit des détournements de lignes mal signalés ou des changements d'arrêts trop espacés.

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
11100	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	5	Bruit-vibrations des installations
12000	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	Code de la route
13000	3	8	5	7	6	3	2	1	3	3	0	0	41	Divers
14000	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	Concerne un autre médiateur
21110	1	1	1	2	2	0	2	0	2	4	2	1	18	Titre de transport: achat difficile (files, internet, coût, ...)
21120	1	2	1	1	1	0	2	0	4	1	0	0	13	Titre de transport: difficulté d'obtenir la réduction à laquelle on a droit
21210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Titre de transport: rembourser un solde d'abonnement
21220	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2	5	Titre de transport: rembourser des oblitérations excédentaires
21230	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0	0	6	Titre de transport: défectuosité d'un appareil ou d'un titre
21310	15	6	15	8	6	5	8	8	19	19	10	14	133	Titre de transport: PV (erreur de la STIB, du client, défectuosité du matériel)
21350	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	Titre de transport: contestation des frais administratifs
21360	0	0	0	1	1	1	2	0	1	0	0	0	6	Titre de transport: recouvrement (aménagement, plan de paiement)
22100	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	6	Réseau: horaires et lignes (y compris attestations de kilométrage)
22200	2	0	1	0	1	1	1	1	0	2	1	0	10	Réseau: arrêts
23100	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	5	Agent: ne s'est pas arrêté
23200	2	2	1	0	1	0	3	1	4	0	4	0	18	Agent: manière de conduire (y compris usage du gsm)
23300	1	0	0	1	2	0	1	1	1	0	3	0	10	Agent: propos désagréables ou maltraitance
23400	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	Agent: portes
24000	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	Véhicules
25100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Incommodités: Propreté et infrastructures
25200	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	Incommodités: Pertes d'objets et dommages (poussettes)
25310	0	0	2	1	1	1	1	1	2	2	4	1	16	Incommodités: Chutes, généralités
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Incommodités: Agressions
26100	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	Information, communication: information statique
26200	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	5	Information, communication: information dynamique (incidents)
	26	21	27	25	24	21	29	15	41	40	31	20	320	

La partie « Typologie et relation 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.

### 11100 - Bruits et vibrations des installations

201806008

Après avoir écrit plusieurs mails à la STIB, Mme O. s'adresse au médiateur pour se plaindre des vibrations du tram 19 à Grand-Bigard. Le médiateur lui explique qu'il est habilité à répondre uniquement aux plaintes des voyageurs et transmet la plainte au service clients de la STIB auquel Mme O. s'est adressée précédemment afin qu'ils vérifient si les plaintes précédentes ont bien été transmises aux services techniques de la STIB.

201809024

Depuis la rénovation de l'aiguillage au carrefour Buyl sur le boulevard général Jacques, M. H. et ses voisins ne dorment plus car les maisons vibrent et tremblent au passage des trams. Le médiateur n'est habilité qu'à répondre aux plaintes des usagers qui lui parviennent en deuxième ligne; il transmet donc le mail au service des travaux de la STIB.

201810014

Mme S. se plaint auprès du médiateur des nuisances du tram 9, qui provoque des vibrations en passant sur l'aiguillage vers son terminus à Jette. Le médiateur lui fournit le lien direct vers le formulaire sur le site de la STIB qui permet de faire part de ce genre de désagréments, car il n'est pas compétent pour traiter une plainte en 1ère ligne.

201810023

Le médiateur reçoit la plainte de Mme H. qui habite avenue de la Reine et qui souffre du bruit et des vibrations provoqués par les nombreux véhicules de la STIB qui y passent. Le médiateur transmet la plainte au service de la STIB concerné.

201810040

Mme D. se plaint des vibrations sonores du métro entre Kraainem et Stockel. Le médiateur saisi en 1ère ligne ne peut se charger de ce cas. Il explique à Mme D. comment utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB et lui en fournit les coordonnées.

### 12000 - Code de la route

201804008

M. D. a été verbalisée car sa voiture était stationnée sur l'arrêt de bus. Toutefois pour sa défense, elle explique que les navettes bus du tram 94 en travaux stationnent devant l'entrée du garage de son immeuble. Le service Infractions accepte d'annuler cette verbalisation et le médiateur en avertit Mme D.

201804016

M. V. se plaint au médiateur de ce que le bus 87 lui a refusé la priorité de droite. Le médiateur ne peut intervenir car M. V. n'est pas un usager de la STIB et le dossier concerne le code de la route.

201806019

Le véhicule de M. & Mme P. a été verbalisé car il circulait sur la bande bus avenue de Jette. Ils contestent cette surtaxe, car leur véhicule ne circulait pas à cette heure-là: il était garé à un tout autre endroit et Mme P. le prouve par le ticket de l'horodateur. Le médiateur se renseigne auprès du service Infractions mais celui-ci ne fait que noter et transmettre les PV de roulage au Parquet et ne prend pas position. C'est le Procureur du Roi qui décide ou non de poursuivre. Le médiateur conseille à M. & Mme P. de compléter leur dossier de toutes les pièces à leur décharge avant l'envoi de leur dossier au Parquet.

### 13000 - Divers

201801002

M. A. demande au service de médiation s'il a des amendes impayées auprès de la STIB. Il lui est répondu que l'historique des infractions éventuelles n'est pas en possession ni de la compétence du médiateur et qu'en principe, en cas de procès-verbal, une lettre est toujours envoyée par la STIB. En cas de surtaxes impayées, le médiateur suggère de solliciter un étalement des paiements des montants auprès du service Recouvrement de la STIB.

201801013

M. H. s'étonne que des informations très détaillées à caractère privé sur sa famille figurent dans "My Bootik" alors qu'il n'a jamais rien encodé de tel de sa propre initiative. De plus, des personnes auraient été ajoutées à la composition de famille sans son accord. Le service de médiation étant totalement incompétent pour traiter ce type de cas, transmet le message au service Relations Clientèle de la STIB qui, après analyse, reconnaît qu'il y a eu une erreur de manipulation dans l'un des points de vente, que M. H. a un homonyme et que deux familles ont été mélangées dans la banque de données. Le nécessaire a été fait pour rectifier la situation.

201801025

Mme R. envoie un dossier complet étayé de nombreuses photos témoignant de l'état d'abandon d'une zone en chantier située à côté de l'arrêt de tram Arts et Métiers, qui est devenue un véritable dépôt d'immondices. Tout en constatant la réalité des faits, le médiateur doit déclarer la plainte fondée mais irrecevable car la STIB n'a pas encore été interpellée sur le sujet. Il transfère l'ensemble des documents au service Relations Clientèle qui relayera l'information auprès des services concernés.

201802002

M. V. a oublié son smartphone dans un bus 38; il a pu le tracer et a constaté ainsi que le gsm était arrivé à l'adresse d'un dépôt de la STIB et avait été récupéré par le chauffeur. S'étant adressé au bureau des objets trouvés et n'ayant aucune nouvelle, il s'adresse au service de médiation qui demande à la STIB les raisons de ce retard. Une dizaine de jours plus tard, le gsm est recensé au bureau des objets trouvés et M. V. peut aller le rechercher.

201802008

M. D. a lâché son smartphone qui est tombé sur les rails du métro. Il avertit les services en station qui lui promettent que l'appareil sera récupéré pendant le weekend et transféré au bureau des objets trouvés, auquel il pourra s'adresser dès le début de la semaine suivante. Le mercredi suivant, M. D. se rend à ce bureau où le gsm ne se trouve pas. Et pour cause, il est toujours sur les voies du métro, là où il est tombé plusieurs jours auparavant. Une semaine plus tard, M. D. introduit une plainte à la STIB. Au

début de la semaine qui suit, le téléphone n'est plus sur le ballast mais n'est pas non plus au bureau des objets trouvés. Après un mois et de multiples coups de téléphone et messages, la STB répond que le gsm semble avoir été récupéré par une personne étrangère à la société et doit être considéré comme définitivement perdu. Dans un de ses mails, la STIB reconnaît un dysfonctionnement dans les procédures et promet l'ouverture d'une enquête interne. M. D. s'adresse alors au médiateur pour tenter d'obtenir un dédommagement. Le médiateur appuie cette demande car le temps de réaction de la STIB a été d'une semaine au moins, et le gsm a bel et bien disparu en dépit de la promesse de prise en charge par des agents de la STIB. Le service clientèle propose une indemnisation de 150 euros sous forme de tickets gratuits, ce qui n'intéresse pas M. D. puisque son employeur paye son abonnement. Il propose en échange que la STIB donne 3 abonnements scolaires annuels à son beau-fils. Devant la difficulté de mise en œuvre de cette solution, les deux parties conviennent d'un montant en remplacement du gsm.

201802009

Le soir du dimanche 12 novembre 2017, Mme E. a attendu le bus Noctis pendant 50 minutes et se résigne à prendre un taxi pour rentrer chez elle. Elle se plaint à la STIB de la suppression non annoncée du bus Noctis et demande le remboursement de son taxi. La STIB lui répond qu'il s'agit d'un cas de force majeure, car le bus a été bloqué dans les émeutes qui se déroulaient au centre-ville. La police avait demandé à la STIB de cesser toute exploitation de son réseau. Interpellé par la plaignante, le médiateur ne peut que lui confirmer que le "Règlement de Transport" prévoit bien qu'un cas de force majeure qui oblige la STIB à suspendre ses services ne peut donner lieu à un dédommagement. Quant au manque d'information déploré par la plaignante, le médiateur confirme les difficultés opérationnelles à mettre en œuvre ces annonces entre 23h et 2h du matin. Il clôture ce dossier.

201802011

M. V. reçoit régulièrement la Newsletter de la STIB en français alors qu'il est néerlandophone. Le médiateur lui répond qu'il envoie son message aux services compétents de la STIB pour que son profil soit adapté.

201802015

M. K. s'était adressé au médiateur en 2017 suite au refus de la STIB de l'indemniser pour les nuisances sonores occasionnées par les musiciens dans les installations de la STIB. Le médiateur ayant à cette occasion mené une enquête approfondie sur la réglementation en vigueur et sur les moyens utilisés par la STIB pour lutter contre ces nuisances, M. K. souhaite continuer son combat en s'adressant au monde politique. Il demande au médiateur son autorisation d'utiliser certaines informations qu'il lui avait transmises, ce que le médiateur accepte.

201802016

M. D. bénéficie d'un statut "enfant invalide civil de guerre" depuis 1944. Il se voit refuser l'accès au service Taxibus de la STIB et demande l'intervention du service de médiation. Tout en signalant qu'il n'est pas compétent pour modifier les critères d'attribution de ce service, le médiateur s'enquiert auprès des services compétents de la STIB, qui lui donnent des conseils pour obtenir du SPF Sécurité sociale l'attestation indispensable pour bénéficier du service Taxibus. Le médiateur transmet ces informations à M. D.

201802018

Mme P. est étudiante et termine un master à Eindhoven où elle développe un sujet sur l'utilisation des données de masse dans le cadre du respect de la vie privée. Le service de médiation l'informe des limites de sa mission et transmet la demande au service compétent de la STIB.

201802020

M. D. s'insurge contre l'emploi des langues par les automates de vente. En effet il dit que c'est systématiquement le français qui apparaît en 1er lieu lorsqu'il veut y apposer sa carte Mobib Basic. Il estime qu'il s'agit d'un dysfonctionnement et, insatisfait de la réponse que lui a apportée la STIB, il s'en ouvre au médiateur. Celui-ci lui explique que, dans le cas d'une carte Mobib Basic, qui ne contient pas de données personnelles, tout utilisateur doit commencer par faire le choix de la langue qu'il souhaite. La langue qu'il trouve sur l'automate est celle de l'utilisateur précédent, qui a aussi dû faire un choix de langue.

201803010

En essayant de se frayer un chemin dans la foule, M. P. a déchiré sa veste place Liedts à la pièce métallique d'un poteau supportant une caméra. Il veut attirer l'attention sur le danger que cela peut représenter, mais aussi obtenir une indemnisation pour sa veste endommagée. Le médiateur n'est pas compétent pour ce type de plainte et se voit obligé de la transmettre au service Clients de la STIB pour suivi interne à l'entreprise.

201803013

M. G. écrit un mail très confus au médiateur, après que le service Clients de la STIB ait répondu à sa demande concernant la modification de l'adresse mail liée à sa carte MOBIB. Son message parle de manque de suivi de son dossier, d'homophobie, de propos blessants s'adressant aux pauvres. Le médiateur lui demande des informations complémentaires afin de pouvoir assurer efficacement le suivi de sa plainte. Ne recevant pas de réponse, le médiateur soupçonne un mauvais adressage de la plainte de la part de M. G.

201803016

Mme P. souhaite recevoir une attestation de retard pour le retard qu'elle a encouru sur la ligne 6 du métro le 20 mars 2018. Le médiateur transmet sa demande au service compétent de la STIB.

201803018

M. W. envoie au médiateur le message quasi quotidien qu'il reçoit concernant une enquête de mobilité à Bruxelles, qui semble agir au nom de la STIB. Le médiateur le remercie et adresse ce message au service compétent de la STIB, car il pourrait s'agir de hameçonnage.

201803022

M. V. a besoin de tickets comme preuve d'achat de ses titres de transports. Régulièrement, à Herrmann-Debroux, l'automate se retrouve sans papier, ce qui lui impose des démarches supplémentaires pour les obtenir. Le médiateur transmet sa demande au service concerné de la STIB.

201804005

M. A. écrit au médiateur suite au refus qu'il a essuyé de la part de la STIB dans sa recherche d'un emploi de chauffeur de bus. Le médiateur n'est pas habilité à traiter ces plaintes et répond à M. A. qu'il transmet le message au service concerné de la STIB pour suivi.

201804007

En décembre 2017, M. H. s'est blessé et a déchiré son pantalon à une tôle arrachée d'un ascenseur. Il demande le remboursement de son pantalon. Après 4 mois d'enquête, la STIB n'a pas encore statué sur son cas et il s'adresse au médiateur. Ce cas sort toutefois de sa compétence et le médiateur ne peut que demander au service concerné au sein de la STIB de fournir les informations à M. H.

201804010

Mme T. a garé sa voiture trop près d'un arrêt de bus et a été verbalisée. Elle s'adresse au médiateur pour défendre sa cause, mais ce cas sort de sa compétence. Il en avise Mme T. tout en adressant le message au service de la STIB concerné.

201804015

Mme V. écrit pour sa société qui a effectué des missions pour la STIB dans le cadre d'un accord-cadre. Ces travaux étant terminés, la garantie bancaire doit être remboursée, mais depuis le mois de novembre 2017, la firme ne parvient pas à situer le nouvel interlocuteur en charge du dossier. Le médiateur se renseigne auprès de la STIB et communique à Mme V. que son nouvel interlocuteur prendra rapidement contact avec elle.

201804019

La station Horta, près de laquelle habite la famille de M. Z., a été rénovée et le petit bâtiment en surface a été pourvu d'une nouvelle aération. Celle-ci est très bruyante et provoque de réelles nuisances sonores, empêchant la famille de dormir. Le médiateur, que M. Z. interpelle, ne peut l'aider car il n'est pas usager de la STIB. Le service de médiation transmet toutefois la plainte au service clients de la STIB pour qu'un suivi soit assuré à cette plainte.

201804020

M. G. a signalé sur le site Fix My Street, créé par la Région pour signaler des incidents dans l'espace public, un effondrement de la voirie proche de chez lui. N'ayant noté aucune réaction après 10 jours, M. G. contacte le médiateur auprès de la STIB, qui ne peut en l'état rien faire, mais transmet la demande au dispatching bus. Celui-ci enverra un superviseur dès que possible.

201804024

Mme H. a été contrôlée sans être verbalisée mais s'étonne auprès des contrôleurs d'être la seule à être contrôlée et veut savoir pourquoi. Les agents ne lui donnent pas de réponse. Une dizaine de jours plus tard, elle rencontre ces mêmes contrôleurs à nouveau et à son tour, leur demande leur identification. L'incident attire l'attention d'un des étudiants de Mme H. et un attroupement se crée, sans autre incident. Mme H. écrit alors au service clients de la STIB pour se plaindre de l'attitude des contrôleurs. Ce service lui a confirmé que le dossier serait transmis à la hiérarchie et qu'une enquête serait menée. Elle insiste encore pour savoir quelles sanctions seraient prises à l'encontre des contrôleurs. La STIB répond qu'il s'agit de l'organisation interne de l'entreprise et de matières privées. Elle se tourne alors vers le médiateur, qui ne peut que confirmer cette réponse.

201805007

Mme W. circule à vélo. Elle estime que les travaux rue de Wand ne sont pas bien signalés et obligent, dit-elle, les cyclistes à emprunter des routes à grand trafic. Elle demande au médiateur de lui proposer une solution. Celui-ci n'est pas habilité à intervenir pour des non-usagers des transports en commun mais transmet la plainte au service clients de la Stib et avise Mme W. qu'elle recevra une réponse de leur part.

201805008

Mme V. avait commandé un service Taxibus, mais l'a annulé. Le service est toutefois venu pour l'enlever à son domicile et est également venu l'attendre pour le retour. Elle craint de devoir payer ces transports inutiles. Le médiateur contacte la STIB car il est saisi en 1ère ligne. Le responsable relève que l'annulation a bien été notée, mais que l'information n'a pas bien circulé faute d'automatisation. Mme V. ne sera pas débitée.

201805014

Mme W. a envoyé au médiateur une demande de dédommagement dans le cadre d'un accident. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas habilité à traiter les demandes de dédommagement et transfère le message auprès du service compétent de la STIB.

201805015

M. T. se plaint auprès du médiateur du nombre croissant de personnes sans abri qui se trouvent à la station de métro Madou. Saisi en 1ère ligne, le médiateur ne peut intervenir, mais prévient M. T. qu'il envoie son message auprès du service compétent de la STIB.

201805021

Mme P. se plaint des services du Taxibus, qui arrive régulièrement en retard ces derniers temps. Le médiateur lui répond qu'il ne peut intervenir avant que la STIB n'ait examiné son dossier et lui fournit les coordonnées pour introduire sa plainte sur le site web de la STIB.

201805022

Mme A. se plaint des services du Taxibus, qui n'est pas arrivé à l'heure ce qui l'a obligée à prendre un taxi normal. Le médiateur lui répond qu'il ne peut intervenir avant que la STIB n'ait examiné son dossier et lui fournit les coordonnées pour introduire sa plainte sur le site web de la STIB.

201806004

M. B. demande au médiateur de lui fournir une attestation de retard du métro 2 et 6 le 7 juin. Le médiateur lui répond qu'il ne peut lui fournir ce document. M. B. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont le médiateur lui fournit les coordonnées.

201806007

Une personne anonyme envoie un mail au médiateur affirmant que deux personnes, dont elle cite le nom dans son message, ont réussi les tests linguistiques du Selor sans y avoir mis les pieds. Le médiateur répond que la plainte lui arrive en 1ère ligne et qu'il n'est pas habilité à intervenir. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, Mme M. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201806012

M. R. souhaite que la carte Mobib soit gratuite. Il ne comprend pas non plus pourquoi cette carte serait hors d'usage après 5 ans, alors que sa carte d'une bibliothèque a plus de 10 ans. Il s'est adressé au service clients qui l'a renvoyé aux conditions d'utilisation de la carte Mobib et qui lui a expliqué que les cartes ne sont plus garanties après 5 ans. Par ailleurs les premières cartes ne seront pas compatibles avec les nouvelles fonctionnalités qui seront proposées par la STIB et il ne sera plus, à partir de 2019, possible d'y recharger des titres de voyage. Le médiateur confirme cette réponse à M. R. et explique qu'il n'a aucun pouvoir sur les choix stratégiques, opérationnels ou financiers de la STIB, dont la plupart dépendent du pouvoir politique.

201807008

M. T. voyage régulièrement sur les lignes de la STIB et est horrifié par le nombre de personnes qui ne valident pas. Il propose que des appels soient faits dans les véhicules afin d'inviter les gens à se mettre en règle. Le médiateur lui explique que de tels messages existent déjà en trois langues.

201807015

Mme R. écrit, une fois n'est pas coutume, pour remercier la STIB dont les services, dit-elle, ne cessent de s'améliorer. La ligne qu'elle emprunte régulièrement étant une des lignes favorites pour l'écolage,

elle connaît les instructeurs et apprécie leur travail. Elle apprécie aussi le calme des chauffeurs dont la patience est parfois mise à rude épreuve par la conduite et par certains clients énervés. Le médiateur la remercie et transmet le message à la STIB.

201808001

M. V. demande l'intervention du médiateur car, suite à une erreur administrative, une condamnation légère avec sursis pour des faits datant de 1994, n'a pas été effacée de son casier judiciaire après les 5 années prévues pour les petites peines. Or la STIB est prête à l'engager comme chauffeur de bus mais cette intention se heurte au fait que M. V. ne dispose dès lors pas d'un certificat de bonne vie et moeurs, obligatoire. Ce type de demande n'est pas du tout de la compétence du médiateur mais l'attribution d'un emploi est une chose tellement importante en Région bruxelloise, que le médiateur approche la direction des Ressources Humaines de la STIB, qui, avec beaucoup de compréhension, se satisfait de la demande de réhabilitation pénale adressée au Parquet par le candidat-chauffeur qui a par ailleurs satisfait à toutes les autres conditions pour être engagé.

201809005

M. D. s'adresse au médiateur pour connaître le meilleur moyen pour relier les arrêts Berchem Shopping et Gare Centrale; il demande également quelle formule d'abonnement serait la meilleure pour lui. Le médiateur informe M. D. qu'il n'est pas compétent et lui fournit quelques indications pour faire le trajet. Il lui donne également les coordonnées du site web et le numéro de téléphone qu'il peut appeler pour obtenir toutes les informations qu'il souhaite.

201809020

M. V. se plaint auprès du médiateur car lorsqu'il fait une recherche sur internet, les sites .be affichent toujours d'abord la page en néerlandais, même le site de la STIB. Le médiateur répond qu'il n'est pas compétent car le plaignant n'est pas un usager des lignes de la STIB.

201809032

Un avocat intervient auprès du médiateur en faveur d'un employé de la STIB victime de problèmes de saisies sur salaire à la demande d'un organisme de crédit; le service de médiation n'est absolument pas compétent pour ce type de cas mais vu l'importance des différents courriers auxquels la STIB ne semble pas avoir répondu, le médiateur s'enquiert auprès de la direction des Ressources humaines de la STIB qui semble parfaitement au courant des problèmes financiers de l'agent concerné et qui fournit à l'avocat les récentes évolutions de ce dossier.

201810002

Le directeur d'un centre de jour pour PMR se plaint auprès du médiateur des difficultés qu'il rencontre avec les Taxis Verts qui complètent le service des Taxibus. Le médiateur ne peut l'aider directement, mais transmet le courriel au service de la STIB concerné. Celui-ci revient quelques jours plus tard auprès du médiateur et explique que les difficultés ont été identifiées et les solutions mises en place.

201810024

Les escalators de la station Albert sont en panne depuis une semaine. Mme V. s'en plaint au médiateur qui lui fournit les coordonnées pour introduire sa plainte sur le site web de la STIB car il n'est pas habilité à répondre aux plaintes en 1ère ligne.

201810026

Mme H. a écrit le 5 octobre un courrier à diverses instances communales et régionales et entre autres au médiateur auprès de la STIB. Elle y relate la vie de ses parents, à présent âgés de près de 90 ans. Son papa bénéficie du statut de handicapé et depuis une chute en février 2018, la maman de Mme H.

ne se déplace plus qu'au moyen d'un rollator. Elle voudrait que ses parents bénéficient du service Taxibus pour pouvoir sortir de chez eux et y inscrit son papa, qui a le statut de handicapé suite à des problèmes cardiaques, en demandant que sa maman puisse l'accompagner. La STIB toutefois lui explique que l'accompagnant, en l'occurrence la maman de Mme H., est là pour aider la personne handicapée. Or la maman de Mme H. ne se déplace qu'en rollator. Mme H. ne peut accepter cette réponse et se tourne alors vers diverses instances qu'elle a identifiées comme pouvant l'aider à obtenir ce qu'elle veut. Ayant contacté la STIB, le médiateur lui précise que le service Taxibus pourrait intervenir pour sa maman si elle a le statut de handicapé et son papa serait la personne accompagnante, puisque lui se déplace sans difficulté.

#### 14000 – Concerne un autre médiateur

201805003

M. D. écrit au médiateur pour se plaindre de ce que le bus 81 à Ormeignies démarre trop tôt et qu'il le rate, et que le suivant le fait arriver trop tard à son travail. Il demande que les horaires soient respectés. Le médiateur lui explique qu'il se trompe d'adresse et lui fournit les coordonnées des TEC.

201809010

M. A. se plaint car son costume a été souillé par les portiques de la gare du Midi. A l'analyse de la relation des faits, il s'avère qu'il s'agit du terminal d'Eurostar dont la gestion dépend de la SNCB. Le médiateur lui fournit les coordonnées du médiateur du rail.

#### 21110 - Difficulté d'acquérir un titre

201801017

Mme V. a voulu prolonger l'abonnement de son fils pour la zone d'Aalst au Kiosk de la station Porte de Namur; il semble que l'agent n'ait pas bien compris la demande car il a encodé un abonnement mensuel à 49 euros, non valable sur le réseau De Lijn. Le lendemain, son fils constate que son abonnement scolaire ainsi encodé ne fonctionne pas et il en rachète un nouveau auprès de De Lijn. Mme V. demande le remboursement de cet abonnement mensuel inapproprié qui n'a pas été utilisé, ce que la STIB refuse, tout en précisant que si Mme V. n'est pas d'accord avec cette décision elle peut s'adresser au médiateur. Celui-ci invoque dans son argumentaire la complexité de la tarification et des compatibilités billettiques de l'intermodalité ainsi que la non compréhension de l'agent du Kiosk qui aurait dû mieux renseigner Mme V. Tenant compte de l'ensemble des éléments, la STIB accepte en fin de compte de rembourser Mme V.

201802006

Mme P. a acheté un abonnement mensuel en argent liquide à la Bootik Rogier pour un montant de 54 euros, soit 49 euros pour le titre de transport et 5 euros pour la carte Mobib. En soirée, elle constate que l'abonnement n'a pas été chargé sur sa carte. Le lendemain, au même point de vente, elle apprend que la vente de l'abonnement n'a pas été comptabilisée et soupçonne l'agent d'avoir détourné la somme. Elle veut porter plainte à la police, mais celle-ci lui répond que la STIB doit au préalable ouvrir un dossier en interne. Mme P. s'adresse alors au service de médiation qui ne peut que transmettre la

relation des faits au service Relations Clientèle afin qu'il examine ce qui s'est réellement produit. Il en informe Mme P.

201803009

M. H. a acheté une carte de 10 voyages via Go Easy, a été débité, mais n'a pas vu sa carte être créditée des voyages. Le médiateur, incompetent en 1ère ligne, transmet la plainte au service Clientèle en assurant M. H. que ce problème rentrerait rapidement dans l'ordre.

201804014

M. L. a eu divers échanges avec les services commerciaux de la STIB concernant le rechargement de sa carte 10 voyages par Go Easy (achat on line). Son compte a été débité, mais les voyages n'ont pas été chargés sur sa carte. La STIB lui a expliqué que les voyages se chargent sur la carte à partir du lendemain de l'achat, en passant sa carte devant une borne GO ou en validant. Comme cela n'a pas fonctionné, Mr. L s'est rendu en BOOTIK pour un échange, où il lui a été dit que la carte fonctionnait. Mais cela s'avère faux et M. L. demande le remboursement des 14 euros. Finalement, après intervention du médiateur, la STIB contacte M. L. pour le remboursement des voyages commandés et non reçus.

201804018

En septembre 2017, Mme B. a acheté pour son fils un abonnement MTB permettant d'utiliser les transports en commun à Bruxelles, tant la STIB que la SNCB, les TEC et De Lijn. Toutefois, elle se rend compte que cet abonnement ne lui permet pas de circuler jusqu'à Waterloo et elle souhaite se faire rembourser. Le médiateur ne peut plus intervenir car les faits datent de plus de 3 mois, mais il répond à Mme B. qu'il transfère son mail au service clients de la STIB pour suivi.

201805012

Mme E. a demandé le remboursement de frais qu'elle a encourus pour le remplacement de sa carte Mobib, soudainement hors d'usage. Elle a refusé la proposition qui lui a été faite par le service clients de la STIB, car elle ne couvrait pas la totalité de ses frais. Elle se tourne vers le médiateur qui se renseigne auprès du service clients. Celui-ci accepte le payer l'aller-retour nécessaire mais pas les autres frais encourus par Mme E. Le médiateur en fait part à Mme E.

201805018

Lorsque Mme D. a acquis un abonnement annuel en mars 2017, il lui restait 13 ou 14 titres jumps sur sa carte Mobib. Jusqu'en mars 2018 elle circule avec son abonnement annuel, et à son échéance elle constate la disparition de ses titres Jump. Elle s'en plaint au service clients de la STIB, qui, faute de pouvoir retrouver où ont disparu ces cartes, lui propose une transaction par laquelle Mme D. reçoit 5 tickets Jump. Mme D. refuse cette transaction et explique son cas au médiateur. Celui-ci prend contact avec le service clients et argumente en faveur de la bonne foi de la cliente. Le service clients lui répond qu'il est impossible de vérifier les validations d'il y a un an et dit que souvent les clients croient que des voyages disparaissent alors qu'ils ne se rendent pas compte qu'ils ont validé leur carte plusieurs fois. De plus la STIB estime que la plainte n'a pas été déposée à temps. Pourtant, la cliente a contacté le service clients le 14 mars 2018, dès que son abonnement était arrivé à échéance le 8 mars 2018. Plus tôt elle ne pouvait pas se rendre compte de la disparition des Jump, puisqu'elle avait un abonnement annuel. Le médiateur se rend compte que la STIB restera inflexible et annonce à regret à Mme D. que la STIB refuse de la croire, tout en maintenant son geste commercial. Le médiateur relève encore que la STIB peut retrouver la date de prise d'abonnement d'il y a plus d'un an, mais pas les validations d'une carte si elles ont eu lieu il y a plus de 6 mois. Enfin, c'est le service clients de la STIB qui a conseillé à Mme D. de contacter le médiateur. L'utilité de cette proposition n'est pas avérée, puisque le médiateur

n'a pas d'autorité sur la STIB et que celle-ci maintient sa décision face à l'argumentaire du service médiation, qui estime que le doute devrait profiter au client.

201807001

Mme W. a acheté des titres de voyages Airport Line. Lorsqu'elle a voulu les utiliser, le valideur a affiché : "aucun titre de transport valable". Elle a dû acheter un autre titre de transport. Le service clients de la STIB a refusé dans un premier temps de rembourser ces titres de voyages inutilisés, mais, après argumentation du médiateur, accepte un échange avec des titres de voyages habituels. Par ailleurs, les informations de voyage vers l'aéroport sont difficiles à trouver sur le site de la STIB car elles figurent dans différents chapitres: validation, titres de transport, ... Le médiateur propose d'ajouter un chapitre au site web de la STIB : "En STIB à l'aéroport".

201807028

Mme D. a voulu recharger sa carte à un automate, a été débitée de 14 euros mais n'a pas reçu les 10 titres de voyage. Elle a entrepris une série de démarches sans succès et fait appel au médiateur. Celui-ci apprend du service clients que les titres ont été rechargés sur la carte 2 semaines auparavant et que le dossier est clôturé. Le médiateur informe Mme D. de cette bonne nouvelle.

201809017

Mme A. a constaté que sa carte Mobib était illisible, alors qu'il restait 6 trajets; entretemps elle avait déjà rechargé sa carte au Kiosk de la gare Centrale et payé 14€. Malgré l'affirmation du préposé que cette transaction avait été annulée, son compte a néanmoins été débité. Elle demande le remboursement au service de médiation qui ne peut que l'aiguiller vers le formulaire en ligne du site de la STIB, ce type de mission n'entrant pas dans ses compétences.

201809029

M. P. a chargé sa carte de 10 voyages; le montant a été débité mais les trajets n'apparaissent pas sur le titre de voyage. Il s'adresse en première ligne au service de médiation qui lui fournit la procédure pour introduire sa réclamation au service Relations Clientèle de la STIB.

201810006

M. D. n'arrive pas à charger les titres de transport qu'il commande sur l'application Go Easy. Il a bel et bien payé mais ne dispose pas des titres de transport. Il s'adresse au médiateur car il ne reçoit pas de réponse de la STIB à sa demande de remboursement. Le médiateur s'informe et apparemment, la demande de M. D. n'est pas arrivée au service Customer Care. Le médiateur conseille à M. D. de réintroduire sa demande sur le formulaire prévu à cette fin sur le site de la STIB. Il lui en fournit le lien.

201810016

M. et Mme L. ont rechargé par erreur sur leur carte MOBIB un abonnement de la STIB au lieu d'un abonnement de De Lijn. Ils en demandent le remboursement au médiateur. Celui-ci leur explique qu'il n'est pas compétent en 1ère ligne, et leur donne les coordonnées de service de la STIB qui pourra les aider.

201810019

Comme bien d'autres usagers, Mme P. a rechargé sa carte à une borne GO, a été débitée, mais sa carte n'a pas été créditée de ses trajets. Mais dans ce cas également, le médiateur n'est pas compétent, car il est saisi en première ligne. Il fournit les coordonnées de la page web du site de la STIB où sa doléance pourra être déposée.

201810029

Mme D. marque son désaccord par rapport à un dédommagement proposé par la STIB suite à l'absence de chargement des tickets sur sa carte. Interpellé, le service de médiation demande des précisions concernant la station où les tickets ont été achetés et l'heure de la transaction ainsi que l'échange de correspondance avec le service Relations clientèle de la STIB. En l'absence de réponse de Mme D., le dossier est classé au service de médiation.

201811010

Mme D. a eu des soucis pour recharger sa carte. La machine a pris son argent sans recharger sa carte. Le médiateur ne peut l'aider en première ligne et il lui communique les coordonnées du service Customer care de la STIB.

201811025

La STIB a refusé à M. A. l'indemnisation qu'il demandait; il s'adresse alors au médiateur pour avoir gain de cause. M. A. dispose depuis 5 ans d'une carte Mobib émise par la SNCB, dont la validité expirait le 27 octobre 2018. Quelques jours avant cette date, il la recharge d'un titre mensuel de la STIB. Un mois plus tard, elle cesse de fonctionner et M. A. ne parvient plus à la recharger. Il est contraint d'acheter des cartes à l'unité pour rentrer chez lui et le lendemain pour se rendre en Bootik où il s'entend dire que sa carte est périmée depuis 3 semaines et qu'il doit en acquérir une nouvelle au prix de 5 euros. M. A. conteste le fait qu'il ait pu recharger un abonnement sur une carte qui allait expirer quelques jours plus tard. Il demande le remboursement des cartes de 1 voyage achetées en dépannage. Après s'être renseigné auprès de la STIB, le médiateur ne peut que donner raison à la société de transport. Il explique à M. A. que la carte Mobib est un support sur lequel on peut charger des titres tant qu'elle est valable. Après expiration de ce support, les titres peuvent être utilisés jusqu'à la fin de leur validité, mais il est impossible d'en charger un nouveau. M. A. n'a pas été lésé. Il devait simplement se rendre en Bootik et faire charger les titres de voyages sur la nouvelle carte à acquérir. Il revient au voyageur de renouveler son abonnement dans les temps et une indemnisation n'est pas due ici.

201812007

MD. D. a voulu charger sa carte de 10 nouveaux voyages. Son compte a été débité de 14 euros mais sa carte n'a pas été créditée de 10 voyages. Il demande que sa carte soit créditée à distance. Le médiateur, saisi en première ligne, lui demande de contacter le Customer care par le canal prévu sur le site de la STIB.

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

201801008

M. A. s'adresse au médiateur car après avoir bénéficié depuis 2014 d'un statut VIPO, le tarif préférentiel lui a été refusé par la STIB. Il a ensuite pris plusieurs abonnements mensuels à 49 euros, dont il demande le remboursement, car entretemps, son statut a été réactualisé par sa mutuelle. Après analyse du cas par la STIB, le médiateur explique à M. A. qu'il n'était plus enregistré dans la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et qu'il lui incombait de faire les démarches nécessaires auprès de sa mutuelle. Il lui confirme également qu'une fois un abonnement expiré, la STIB ne rembourse pas le montant.

201802005

M. N. est passé d'un abonnement STIB annuel à un abonnement MTB, annuel également. Il s'étonne du fait qu'il n'est pas possible de calculer au prorata le supplément entre les deux titres. Le service

clients de la STIB lui a expliqué qu'il est possible de remplacer un titre par un autre, pour autant que l'on passe à un titre plus cher. Toutefois, étant donné qu'il s'agit de tarifs fixes et annuels, la STIB n'est pas en mesure de calculer le supplément MTB au prorata du nombre de mois restants. Le médiateur n'a pas le pouvoir de changer cette règle propre à la STIB.

201802013

Mme D. s'est vu refuser le 3ème abonnement scolaire gratuit, pour cause de dépassement de délai. Interpellé, le médiateur demande la raison de ce refus au service Clientèle. Il lui est répondu que la STIB estime que la date d'expiration de l'abonnement peut être connue à tout moment en apposant la carte sur l'un des automates de ventes GO et qu'une des conditions pour l'obtention de l'abonnement scolaire à tarif préférentiel est que les abonnements prennent cours dans la même période de tarification, soit du 1er février au 31 janvier de l'année suivante. Dans le cas de Mme D., ce délai était dépassé. Le médiateur n'a pas le pouvoir de modifier cette disposition réglementaire.

201803012

Mme L. a eu des contacts avec le service Clientèle dans le cadre de l'abonnement scolaire de sa fille. Elle a sept enfants, et affirme que sa fille S. a déjà eu un abonnement scolaire qui n'a pas été renouvelé. Le médiateur s'informe auprès du service Clients, et il semble que pour que S. profite de l'abonnement scolaire, il suffit que Mme L. envoie en ligne la composition de ménage en y incluant S., qui ne s'y trouve apparemment pas. Le médiateur lui donne les informations pour se rendre sur la page du site web de la STIB afin d'ensuite acheter l'abonnement scolaire de sa fille.

201804001

Début février, Mme B. a cru acheter un abonnement étudiant pour un an. En réalité, sa carte a été rechargée d'un abonnement normal au tarif quasi équivalent. Elle s'est rendu compte de l'erreur vers la mi-mars, car début mars, elle n'a pas eu besoin d'utiliser les transports en commun. Elle affirme au médiateur avoir présenté son attestation scolaire à l'employé lors de son achat, mais la STIB n'en retrouve pas la trace dans le système informatique et refuse l'échange entre les abonnements, car le délai est dépassé. Le médiateur ne parvient pas à convaincre la STIB et doit clôturer négativement sa mission.

201805004

Mme S. dispose d'un abonnement payé par son employeur, qui arrivait à échéance le 30 avril. Voulant prendre le bus le 1er mai, elle se voit obligée d'acheter une carte à l'unité, car sa carte ne fonctionne plus. Elle pense que la STIB n'a pas fait le nécessaire pour recharger sa carte et s'adresse au médiateur pour le remboursement de son ticket. Celui-ci transfère le message au service Clients, tout en attirant son attention sur le fait que son employeur n'a peut-être pas fait le nécessaire de son côté.

201807005

Le père de M. V. est décédé et son fils souhaite le remboursement de l'abonnement senior qu'il venait de contracter peu avant son décès. Toutefois la STIB lui a répondu que, dès utilisation de plus d'un mois, le client a déjà bénéficié d'un tarif avantageux. Dans cette logique, la STIB a défini que cet abonnement ne pourrait être remboursé que dans le premier mois après son achat. Le médiateur note pourtant sur le site de la STIB: "seuls les abonnements annuels seront remboursés", ce qui est incontestablement le cas de l'abonnement sénior. Il n'arrive pourtant pas à convaincre la STIB et doit clôturer son dossier négativement.

201807007

Mme H. souhaite être remboursée de la partie inutilisée de l'abonnement de son époux, décédé. Le service Relations clientèle répond laconiquement que la fiche client a été adaptée et Mme H. se tourne

vers le médiateur. Celui-ci lui répond la STIB a défini que cet abonnement ne pourrait être remboursé que dans le mois suivant son achat, malgré que le site de la STIB mentionne que les abonnements annuels seront remboursés. Le médiateur propose un assouplissement de cette règle et surtout la clarification sur le site de la STIB. Voir dans le chapitre recommandations en fin de document.

201809007

M. C. contacte le médiateur par téléphone. Il a pris pour la 1ère fois un abonnement auprès de la STIB, pour trois mois, du 7 août au 6 novembre. N'ayant pas internet, il apprend par hasard quelques semaines plus tard qu'en tant qu'ayant droit BIM, il a droit à un abonnement à prix réduit. Dans une Bootik il demande à remplacer son abonnement pour 3 mois par un abonnement BIM, nettement moins cher. L'agent refuse de faire l'échange. Le médiateur insiste auprès du service clients de la STIB sur le fait que le statut BIM est un statut officiel reconnu par la Région Bruxelloise qui assure une tarification particulière aux clients en état de précarité. La STIB accepte de faire l'échange et le médiateur en informe M. C.

201809009

Mme I. a reçu une surtaxe et reconnaît elle-même que ses faibles revenus l'empêchent de dépenser 50 euros par mois pour un abonnement, alors que, émargeant au CPAS d'Arlon, elle devrait bénéficier d'un tarif social. Elle s'adresse donc au service de médiation. En situation de récidive, son amende s'élève à 214 euros qu'elle est dans l'impossibilité de payer. Renseignements pris auprès des services de la STIB, le médiateur lui répond que les abonnements BIM ne peuvent être délivrés qu'aux personnes domiciliées dans une commune de la Région Bruxelloise et émargeant au CPAS d'une de ces communes. La STIB conseille à cette personne de s'adresser à sa mutuelle qui pourrait lui fournir l'attestation requise pour un abonnement social. Le médiateur la met en contact avec le service Recouvrement de la STIB pour un paiement étalé de sa surtaxe.

201809039

M. K. interpelle le service de médiation pour ce qu'il considère comme une discrimination vis-à-vis des étudiants européens à qui l'on refuse d'attribuer un abonnement scolaire car ils n'ont pas d'attestation de fréquentation d'un établissement belge. Ce refus touche par exemple les étudiants en cycle Erasmus inscrits dans une université d'un autre pays européen. Le médiateur n'est pas compétent pour modifier une disposition administrative qui remonte à l'époque où le prix réduit de l'abonnement scolaire était financé par les subsides des régions, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. Le médiateur explique la situation à M. K. tout en admettant que cette disposition administrative pourrait être assouplie en faveur d'étudiants qui disposent d'attestations officielles fiables et reconnues d'un établissement d'enseignement européen. Ce cas est repris dans les recommandations d'amélioration.

201809041

M. B. se plaint du refus de la STIB d'accorder un abonnement scolaire car il a atteint l'âge de 25 ans en juillet. Un de ses amis a lui, obtenu un abonnement scolaire alors que son anniversaire tombe quelques semaines plus tard, en septembre. Il s'agit bien entendu de la disposition administrative qui accorde un abonnement à un prix fortement réduit aux étudiants jusqu'à 24 ans révolus. Le médiateur est saisi en première ligne et conseille à M. B. d'utiliser le canal prévu par la STIB sur son site web pour avoir les informations à ce propos.

201810027

M. C. s'adresse au service de médiation car, à la Bootik Rogier, on lui a vendu un abonnement mensuel au lieu d'un abonnement scolaire annuel. Il ne comprend pas pourquoi la STIB refuse de le convertir a posteriori. Après avoir analysé le cas, le médiateur ne peut que confirmer la position de la STIB: si le client ne fournit pas d'attestation scolaire, le préposé ne peut pas deviner qu'il souhaite un

abonnement annuel scolaire. Comme le mois de septembre est écoulé, il n'est plus possible de convertir l'abonnement mensuel expiré en un nouveau titre annuel. Il est conseillé à M. C. de se munir d'un formulaire complété par l'école pour demander l'abonnement scolaire annuel à 50 euros.

#### 21210 – Rembourser le solde d'un abonnement

201811030

Pour voyager avec sa fille, Mme M. a chargé dix voyages sur sa carte Mobib, sur laquelle elle dispose par ailleurs d'un abonnement. Comme elle n'aura plus l'occasion d'utiliser ceux qui restent, elle se rend en Bootik pour les faire transférer sur une autre carte Mobib, ce que le préposé refuse. Elle se tourne vers le médiateur pour contester cette décision. Renseignements pris auprès des services techniques de la STIB, il apparaît que le transfert d'une partie de contrat, soit quelques voyages, n'est pas possible, pour des raisons de technique informatique. Le médiateur ne peut qu'entériner la position de la STIB, mais il confirme à Mme M. qu'elle pourra continuer à utiliser ces titres en voyageant avec une autre personne.

#### 21220 – Rembourser des oblitérations excédentaires

201808006

Mme C. a voyagé en métro avec son petit-fils âgé de 4 ans. Quand elle a validé sa carte, le valideur lui a décompté 2 places. Elle s'adresse au médiateur pour récupérer le voyage indûment prélevé. Le médiateur ne peut répondre à ce problème pratique qui lui est soumis en 1ère ligne et fournit à Mme C. les coordonnées du formulaire à compléter pour se manifester auprès de la STIB.

201810035

M. O. est un abonné annuel. Lors du passage de son titre devant un valideur, il reçoit un message de dysfonctionnement, alors que son abonnement est toujours valable. Il s'agissait en réalité d'un avertissement signalant que l'abonnement de M. O. avait dépassé sa date de fonctionnement garanti. Mais M.O. croit que son abonnement n'est plus valable. Par précaution, il achète une carte Mobib Basic de 10 voyages, dont il demande le remboursement à la STIB, lorsqu'il comprend que son abonnement était encore valable. La STIB refuse et M. O s'adresse au médiateur, qui demande une enquête. Celle-ci montre que l'abonnement de M. O. était bel et bien valable, ainsi que le lui avait d'ailleurs confirmé l'agent en Bootik. La STIB accepte de rembourser un voyage pour le déplacement de M. O. en Bootik en vue de la vérification de la carte Mobib et le médiateur communique cette décision à M.O. Celui-ci est déçu car en tant qu'abonné annuel, il n'avait pas besoin de ces 10 voyages. Il dit encore que, comme abonné annuel, il n'est pas remboursé des jours de grève qu'il subit.

201811020

M. V. écrit au médiateur en 1ère ligne car lors de la première validation de sa carte, deux voyages ont été retirés et, lors de la correspondance, 18 minutes plus tard, deux voyages ont à nouveau été retirés. Il demande une compensation. Le médiateur ne peut l'aider à ce stade et lui donne les coordonnées du service Customer Care pour introduire sa demande de remboursement.

201812017

Mme G. demande au médiateur le remboursement d'une place de sa carte de 10 voyages, place qui semble avoir disparu alors qu'elle disposait d'un abonnement sur sa carte Mobib. Mais le médiateur doit la renvoyer au service Customer care de la STIB, car il n'est pas compétent pour traiter un problème en 1ère ligne.

201812020

M. L. écrit en 1ère ligne au médiateur parce que sa fille a perdu des trajets en voulant tester sa carte Jump pour voyager avec une autre personne. La manœuvre lui a coûté une place sur sa carte et M. L. en demande le remboursement. Le médiateur demande à M. L. de contacter la STIB en 1ère ligne, en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site de la STIB.

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

201806002

Mme V. a des problèmes avec sa carte Mobib, qui n'est plus toujours lue par les valideurs. Le médiateur remarque qu'elle n'a pas encore fait part de sa plainte à la STIB, et lui explique qu'il ne peut l'aider à ce stade. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, elle doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB et dont il lui fournit les coordonnées. Toutefois à la lumière de son récit, il lui dit que sa carte est sans doute abîmée et qu'elle pourrait se rendre en Bootik pour la faire tester.

201806003

Mme M. a écrit à deux reprises à la STIB pour expliquer que son fils de 5 ans, qui voyage donc gratuitement, provoque le blocage du sas quand ils passent à eux deux: son fils est décelé par les capteurs du sas comme une deuxième personne. Les solutions proposées par la STIB (appeler un agent, attendre deux minutes pour revalider son abonnement) ne la satisfaisant pas, le service clients lui a conseillé de s'adresser au médiateur. Celui-ci apprend du service clients de la STIB que le problème ne peut pas être solutionné par l'attribution d'une carte Mobib, car celles-ci ne peuvent être octroyées qu'aux enfants de 6 ans et plus. Pendant un an, le fils de Mme M. pourrait passer « en pliant les genoux » (sic) pour ne plus être décelé par les capteurs, explique encore le service clients, en attendant l'adaptation des capteurs qui est en cours. Le médiateur informe Mme M. de ces solutions boiteuses et regrette de ne pouvoir mieux l'aider.

201809030

M. C. a eu un problème d'encodage d'un abonnement BIM que la STIB a reconnu après des multiples démarches par téléphone de la part de ce client. Après six appels au 070/232000, la STIB a consenti à la prolongation à titre gracieux d'un mois d'abonnement BIM, soit 8,10 euros. M. C. s'adresse au service de médiation car il a calculé avoir dépensé plus de 10 euros en communication téléphoniques pour recevoir un geste commercial d'une valeur inférieure; il sollicite l'intervention du médiateur pour obtenir en plus le remboursement de ses appels. Le médiateur relaie la demande au service Relations Clientèle de la STIB qui maintient sa position et en fait part à M. C. Le geste commercial a été accepté et il n'est plus possible de revenir en arrière; par ailleurs la STIB ajoute que d'autres canaux de communication existent pour contacter la STIB et qu'un geste commercial reste exceptionnel et qu'il n'est pas possible d'en ajouter un autre. Le médiateur est en copie de ce dernier mail et clôt définitivement le dossier.

201810001

Faisant suite à sa plainte du mois de juin (voir 201806003), Mme M. a écrit au ministre des transports, au médiateur et à la STIB afin de demander une solution définitive au problème de son fils qui, à 5 ans, est obligé de payer ses trajets car il est trop grand pour passer avec sa maman par le sas des portiques. Lors de l'enquête interne initialisée par le médiateur, il apparaît que la STIB est au courant du problème puisqu'elle procède progressivement au rehaussement des capteurs d'occupation du sas. Une solution serait d'octroyer une carte Mobib scolaire gratuite à ces jeunes utilisateurs accompagnés. Mais la STIB répond que le logiciel "Aboscolaire" n'accepte pas un encodage des moins de 6 ans. Après l'échange de nombreuses propositions et compte tenu du nombre limité de cas, la STIB accepte de délivrer une carte personnalisée gratuite sans condition restrictive d'âge.

201810007

Mme D. a validé sa carte gare du Midi. Mais ce jour-là le métro ne circulait pas pour cause de manifestation nationale. Elle souhaite se faire rembourser ce voyage qu'elle n'a pas effectué. Le médiateur lui donne les bonnes coordonnées pour introduire sa demande.

201810015

Mme C. a rechargé son abonnement le 5 septembre, mais, le 13, quand elle veut prendre le bus, il ne fonctionne à aucune borne, malgré ses tentatives répétées pendant plusieurs jours. Elle achète donc chaque fois des tickets pour voyager en règle et se rend en Bootik en fin de semaine, où le préposé rend l'abonnement enfin opérationnel. Elle demande le remboursement des 6 tickets qui lui ont permis de voyager en règle. Le médiateur, qui reçoit sa demande en 1ère ligne, lui explique qu'elle doit avant tout faire la demande à la STIB. Ce n'est que si elle n'obtient pas satisfaction qu'il pourra tenter de l'aider.

### 21310 - Défaut de pointage

201801001

M. B. prête régulièrement sa carte Mobib 65+ à son petit-fils de 15 ans en la chargeant de 1 ou 2 cartes Jump de 10 voyages car lui-même n'a plus l'usage d'un abonnement senior. Son petit-fils est contrôlé et écope d'une surtaxe de 408 euros pour utilisation du titre d'un tiers. Malgré que le jeune homme ait été contrôlé auparavant, cette carte n'a jamais fait l'objet de remarques des autres contrôleurs. Le voyage en cours a bien été débité, mais les règles de la STIB prévoient que les titres nominatifs ne peuvent pas être utilisés par des tiers. Le médiateur ne peut revoir cette réglementation et conseille à M. B. de payer la surtaxe.

201801003

M. B. a mis un certain temps pour retrouver son abonnement lors d'un contrôle, vu qu'il a été opéré de la main droite et que son bras est immobilisé par une attelle. Lorsqu'il retrouve son abonnement, le contrôleur lui annonce que c'est trop tard car le PV est déjà encodé. Toutefois il lui suffira d'écrire pour faire annuler cette surtaxe, ce que M. B. fait immédiatement. En dépit du fait que M. B. a bien montré son abonnement au contrôleur, une surtaxe administrative de 10 euros lui est demandée, comme s'il avait oublié son titre de transport à la maison. Malheureusement, M. B. ne paie pas ces 10 euros endéans le délai imparti et reçoit quelques jours plus tard une invitation à payer 107 euros; il s'adresse au médiateur qui demande une analyse plus fine de ce cas, notamment en consultant le rapport du contrôleur qui précise bien que le client a retrouvé sa carte devant lui. Sensible à l'argumentation du

médiateur, la STIB accepte une dernière transaction consistant à ce que M. B. paie une surtaxe de 10 euros endéans les 5 jours, en raison des circonstances particulières de ce contrôle.

201801004

Une assistante sociale de Fedasil intervient pour M. G. qui dit avoir ouvert les portiques du métro avec sa carte, mais celle-ci n'a pas été validée. Lors du contrôle, M. G. n'avait pas de titre de transport sur lui, car s'il avait pu ouvrir les portillons, son ticket aurait été validé et il n'y aurait pas eu de PV. Compte tenu de la situation précaire de l'intéressé le médiateur propose un plan de paiement pour étaler le remboursement du montant de la surtaxe en quelques mois, ce que la STIB accepte.

201801006

Mme B. a franchi les portiques du métro sans avoir scanné son abonnement; ayant reçu une lettre sans indication de montant, elle se rend en Bootik où on lui dit qu'un courrier détaillé va suivre. Ceci ne se produit pourtant pas et le dossier est transmis aux huissiers de Modero. Le médiateur intervient en sa faveur car effectivement, Mme B. était tout à fait en règle et la STIB accepte de revenir à une surtaxe de 10 euros, à verser endéans les 5 jours.

201801007

M. L. a été verbalisé parce que le ticket en sa possession ne réagissait pas au scan lors du contrôle et un message "geen contact" s'affichait sur le scanner du contrôleur. En Bootik, on lui apprend que son ticket était défectueux. Dès lors, M. L. s'oppose au paiement de la surtaxe et il sollicite le médiateur. Sur base de l'ensemble des éléments en sa possession, le médiateur ne peut que lui conseiller de payer la surtaxe car la STIB considère que le voyageur doit, lorsqu'il constate que son ticket est défectueux, acheter un autre titre de transport.

201801009

Mme M. intervient pour son fils car il a reçu un avis de paiement du bureau d'huissiers Modero; or, la maman affirme qu'ils n'ont reçu aucun PV ni aucune lettre de rappel de la STIB. Le service de médiation demande une enquête interne au service Infractions, lequel démontre que des courriers ont bien été envoyés à l'adresse reprise dans le Registre National, également utilisée par Modero dont le courrier est, pour sa part, bien arrivé. Comme les faits datent de plus de trois mois, le médiateur clôture ce dossier en conseillant à cette correspondante de payer le plus rapidement possible la somme demandée par Modero.

201801012

M. K. est abonné via un billet combiné STIB/SNCB; lors d'un contrôle, il ne retrouve pas son titre de transport. Il verse les 10 euros de surtaxe administrative, mais la STIB lui réclame un total de 107 euros, car elle ne reconnaît pas sa qualité d'abonné. Il s'adresse au service de médiation qui diligente une enquête auprès de différents services de la STIB: il apparaît qu'il y a bien un dysfonctionnement au niveau de la banque de données et que M. K. est bel et bien abonné, en règle au moment du contrôle. La STIB demande au bureau Modero de clôturer le dossier et de rembourser M. K. Celui-ci a en effet payé entretemps les 97 euros réclamés par le bureau d'huissiers Modero.

201801015

Le fils de M. P. a été verbalisé car il aurait présenté au contrôleur un autre ticket que celui qu'il venait de valider. Ayant retrouvé ensuite le ticket validé, il l'a envoyé au service Infractions de la STIB. M. P. conteste donc la pénalité que son fils a reçue car si le contrôleur avait été moins impatient, son fils n'aurait pas été verbalisé. Le service de médiation sollicite une analyse complète du dossier, qui révèle que le jeune homme a validé son titre de voyage plusieurs minutes après le contrôle et qu'il a

eu deux PV quelques mois auparavant, pour le même objet. Le médiateur relate cela à M. P. et clôture le dossier.

201801016

M. M. affirme qu'il a oublié son abonnement à son domicile et déclare au service de médiation qu'il ne payera pas le montant de 107 euros demandé au courrier de la STIB, mais bien 10 euros pour oubli d'abonnement. Le service de médiation se renseigne auprès de la STIB concernant le statut d'abonné de M. M. et la STIB confirme que l'abonnement n'était plus valable au moment du contrôle. Il a été renouvelé deux jours plus tard. Le médiateur en informe M. M. et lui conseille de payer la surtaxe demandée.

201801018

Mme M. demande une certaine mansuétude pour son père qui n'était jamais venu en Belgique et qui a été verbalisé pour n'avoir pas validé le titre de transport qu'il venait d'acheter au chauffeur. La STIB se montre intransigeante dans ce type de cas et le service de médiation ne peut que conseiller de payer la somme demandée en sollicitant éventuellement des facilités de paiement. Le médiateur demande à la STIB de rappeler aux chauffeurs de signaler cette obligation de valider lorsqu'ils vendent un ticket.

201801019

M. L. a voulu prendre un ticket à bord du tram 25, direction gare du Nord, mais le conducteur lui a répondu qu'il n'avait plus de billet et lui a conseillé de se mettre en ordre en arrivant à cette station. Arrivé à la gare du Nord, M. L. se fait contrôler et reçoit, malgré ses explications, un PV et une surtaxe de 107 euros. M. L. plaide sa bonne foi auprès du médiateur car il n'a jamais fraudé. La STIB allègue que "le fait que le chauffeur n'ait plus de titre de transport n'autorise pas à circuler sur le réseau" ce à quoi le médiateur répond que le fait que l'agent ne dispose d'aucune consignation de cartes à vendre est en contradiction avec les dispositions tarifaires qui prévoient explicitement la possibilité d'acheter un titre de transport à bord des bus et trams. Cette lacune dans l'organisation de vente étant reconnue après enquête, la STIB accepte d'annuler la surtaxe à condition que M. L. s'acquitte du montant d'une carte de voyage achetée à bord, soit 2,50 euros.

201801020

Mme A. est montée dans un bus 64 et a voulu payer son trajet avec un billet de 50 euros, ce que le chauffeur a refusé. Une équipe de contrôleurs l'a verbalisée et elle s'adresse au médiateur qui ne peut l'aider. Son abonnement avait expiré deux jours auparavant et elle aurait eu le temps de trouver une borne pour le recharger. Le médiateur, sensible à son état de précarité lui suggère de solliciter un plan de paiement auprès de la STIB.

201801021

Mme A. a reçu un PV d'infraction à l'article 77.8 pour avoir roulé sur un site spécial réservé aux véhicules de transports en commun. Elle conteste avoir roulé sur cette bande bus et relève plusieurs erreurs dans le PV de constatation, notamment la couleur de son véhicule. Quoiqu'il en soit, le médiateur est incompétent par rapport aux infractions relatives au Code de la Route et il transfère le message aux services de la STIB pour analyse.

201801022

Mme H. intervient pour son fils qui a été distrait et a oublié de prendre un ticket. Malheureusement, à l'analyse, il s'avère qu'il a déjà plusieurs surtaxes en cours de paiement et qu'il ne verse pas les montants prévus au plan d'apurement. Le service de médiation ne peut rien faire dans un tel cas qui relève plus de l'impossibilité matérielle de payer que de la distraction. Le médiateur intervient néanmoins auprès du service Recouvrement de la STIB pour assouplir éventuellement le plan de paiement.

201801026

Mme M. a été contrôlée et verbalisée entre Pétilion et Montgomery, car elle n'a pas validé sa carte de 10 voyages, pourtant rechargée deux jours auparavant. Malheureusement, le médiateur ne peut rien faire en sa faveur car même si le contrôleur constate que la carte est bien chargée, le voyageur est responsable du passage de la carte devant le valideur et du débit correct d'un voyage. La STIB rappelle à cette occasion qu'un double signal, lumineux et sonore, témoigne d'une verbalisation correcte et qu'un défaut de validation équivaut à voyager sans payer.

201802001

Mme M. de Fedasil intervient pour un réfugié qui est monté dans un bus de la STIB à la gare du Midi, muni d'un billet des TEC. Le chauffeur lui aurait dit que le ticket était valable, mais il a été verbalisé par après. Il a reçu un premier document où il a cru ne devoir payer que 10 euros, ce qu'il a fait. Ensuite, un 2ème courrier lui a demandé de régler la somme manquante de 97 euros. Suite à la démarche du service de médiation en sa faveur, le service Infractions de la STIB accepte de réduire exceptionnellement la surtaxe à 10 euros, étant donné la mauvaise information qui lui a été communiquée.

201802003

Mme F. a eu des difficultés pour valider sa carte dans le bus 71; en cause, l'affluence qui l'a empêchée d'atteindre les valideurs et elle a été verbalisée lors d'un contrôle. Etant habituellement abonnée, elle plaide sa bonne foi auprès du service de médiation. Hélas, après enquête menée par la STIB, il apparaît que son abonnement avait expiré et qu'elle utilisait des titres à la prestation de 10 voyages, qu'il convient de valider dès la montée à bord du véhicule. L'infraction est donc justifiée et le médiateur ne peut que conseiller à Mme F. de payer les 107 euros demandés.

201802007

Mme B. a oublié de valider sa carte en montant dans un tram 62. Elle est verbalisée alors qu'elle est en possession d'une carte chargée de 10 voyages et le contrôleur lui conseille de s'adresser au médiateur, d'autant que Mme B. affirme qu'elle n'a jamais eu ce genre de problème avec la STIB. Le service de médiation demande l'historique des validations de Mme B. à la STIB, qui lui répond que la cliente a déjà eu une affaire similaire avec la STIB, qui s'est terminée par une procédure par voie d'huissiers. Dans un tel contexte, la STIB ne souhaite pas donner de suite favorable aux démarches du médiateur, qui en informe Mme B.

201802010

Mme G. a été verbalisée dans le bus 71 car son compagnon et elle n'ont pas réussi à atteindre les valideurs, vu l'affluence dans le véhicule. Montés à l'arrêt Arenberg, ils ont été contrôlés et verbalisés à Bozar et ce n'est qu'après l'arrêt gare Centrale que le compagnon de Mme G. a pu atteindre un valideur. Ils sollicitent le médiateur qui intercède en leur faveur en tenant compte de la relation des faits qui lui a été faite et de l'historique favorable que Mme G. met en avant. La STIB ne revient pas sur sa position car d'après le rapport dont dispose la STIB, le couple a tenté de valider lorsqu'il a vu l'équipe des contrôleurs. De plus, la STIB communique au médiateur que ces personnes ont déjà un dossier ouvert auprès du service Infractions. Le médiateur conclut ce cas en exposant aux plaignants l'avis de la STIB, auquel il n'a pas d'arguments à opposer.

201802014

Mme F. s'adresse au service de médiation pour contester une amende. Elle avait, avant le contrôle dont elle a fait l'objet, voulu renouveler son abonnement, mais la borne où elle se rend habituellement avait été retirée pour cause de travaux. Elle explique n'avoir aucune raison de frauder puisque son

abonnement est remboursé par son employeur. Le médiateur lui demande d'avantage d'informations (n° d'abonnement, courrier de la STIB, ...). N'obtenant pas de réponse, il clôture le dossier.

201802021

M. R. intervient pour sa mère qui, habituellement abonnée, a tardé à renouveler son abonnement. A sa descente du bus, elle se fait contrôler sans titre de transport. M. R. demande que la surtaxe de 10 euros lui soit infligée, comme si elle était abonnée. La STIB refuse l'argumentation car tout voyageur doit être en possession d'un titre validé. Le médiateur confirme la position de la STIB à M. R.

201803001

M. P., abonné mensuel, a été verbalisé en septembre 2016 (!), sans titre de transport. Le contrôleur lui a dit qu'il ne devrait payer qu'une petite surtaxe. En mars 2018, il écrit au médiateur car il a reçu un avis de paiement des huissiers Modero, lui demandant de payer plus de 400 euros. Le médiateur ne peut que se déclarer incompétent, compte tenu du délai écoulé. Si M. P. avait respecté la procédure et payé dans les délais demandés, la surtaxe aurait été de 10 euros. A présent, la surtaxe de 10 euros est passée à 107 euros et est complétée de frais de citation et de sommation. Le médiateur conseille à M. P. de s'adresser aux huissiers pour un arrangement financier éventuel.

201803002

M. B. a voulu acheter un titre de transport à bord d'un tram, mais n'avait qu'un billet de 10 euros et le conducteur était dans l'impossibilité de lui rendre la monnaie. Contrôlé quelques arrêts plus loin, M. B. écope d'une amende qu'il conteste, invoquant l'article 7 du règlement de la STIB qui précise que toute personne ne possédant pas d'argent ou n'ayant pas le compte juste, doit le signaler au chauffeur. Celui-ci peut alors lui fournir un document reprenant une procédure de substitution. Le médiateur met en évidence auprès de la STIB que le conducteur n'a pas évoqué cette possibilité et demande que l'on vérifie l'historique des relations entre la STIB et le plaignant. Il s'avère que M. B. est un client sans problème depuis plusieurs années et le service Infractions accepte de minorer la surtaxe de 107 euros à 10 euros à payer endéans les 5 jours. Le médiateur remercie la STIB et communique cette bonne nouvelle à M. B.

201803004

M. M. a acheté deux tickets d'un voyage sur le tram 44 au terminus de Tervuren. Pour une raison non élucidée, il apparaît, lors d'un contrôle quelques dizaines de minutes plus tard, que l'un des tickets a déjà été validé la veille en soirée. Or M. M. n'a pas acheté ni utilisé de ticket la veille. Le médiateur demande une enquête sur la traçabilité de ce ticket car le client semble de bonne foi. Après enquête, le service Infractions confirme la relation des faits de M. M. et annule la surtaxe, ce que le médiateur lui communique.

201803005

Une assistante sociale d'une commune périphérique de Bruxelles intervient pour une personne qui a un handicap neurologique et qui ne peut se déplacer seule. Elle a écopé d'une surtaxe de 107 euros qu'elle ne peut payer en une fois. Le service de médiation intervient auprès du service Infractions de la STIB qui accepte un plan de paiement sans intérêt en six mensualités.

201803007

M. B. intervient pour une personne qui a reçu une amende alors qu'au moment de la verbalisation, elle suivait un cours, ce que confirme une attestation de l'école. L'infraction date toutefois de la mi-octobre 2017 et Mme B. n'a réagi qu'après réception des courriers d'huissiers. Elle se dit victime d'une usurpation d'identité et affirme qu'elle n'a reçu aucun courrier avant ceux des huissiers Modero. M. B. demande au médiateur d'intercéder auprès de la STIB afin que la surtaxe de 107 euros soit commuée

en une amende administrative de 10 euros, car Madame aurait été abonnée le jour du contrôle. Le médiateur répond qu'il ne peut plus intervenir après 5 mois et suggère au plaignant de reprendre à zéro la démarche de contestation en envoyant toutes les pièces probantes au service Infractions de la STIB, seule à pouvoir vérifier si Madame était abonnée au moment des faits incriminés.

201803008

Un bureau d'avocats interpelle le service de médiation pour défendre son client qui a été verbalisé sans titre de transport. L'argument invoqué est que l'arrêt où est monté ce voyageur n'est pas équipé d'un automate de vente et qu'il pensait qu'il lui restait des places sur sa carte de 10 voyages. De plus, l'avocat estime que la STIB ferait preuve de négligence car ses clients ne sont pas à même de connaître le nombre total de voyages qu'il leur reste s'ils chargent plusieurs cartes de 10 voyages; la borne de lecture n'identifie que la carte en cours d'utilisation et pas les éventuelles autres cartes de 10 voyages qui auraient pu être chargées. Ceci amènerait des infractions involontaires. Le médiateur demande une analyse complète de l'incident au service Infractions de la STIB, qui confirme la pertinence de la verbalisation. En effet, les données informatiques montrent que M. D. n'a pas tenté de valider lorsqu'il est monté dans le tram, ce qui tend à prouver qu'il savait déjà que sa carte était vide. Il l'a chargée peu après avoir été contrôlé. M. D. a donc voyagé sans avoir payé ce qui conduit à une pénalité de 107 euros, définie par le législateur régional. Le médiateur répond dès lors à l'avocat de conseiller à son client de payer la surtaxe dans les délais prescrits afin d'éviter les frais supplémentaires.

201803011

M. T. a été verbalisé, étant sans titre de transport validé sur le tram 25. Il a en effet montré au contrôleur un ticket verbalisé 2 jours auparavant. Il explique au médiateur s'être trompé de ticket lorsqu'il l'a montré au contrôleur. Il a alors validé un ticket vierge qu'il avait en poche au moment du contrôle, ce que la STIB n'accepte pas, car tout voyageur doit valider au moment de monter dans le véhicule; une validation pendant le contrôle n'est pas considérée comme valable. Le médiateur lui explique ne pouvoir l'aider autrement qu'en demandant une prolongation du délai de paiement, dépassé de plusieurs jours, et l'étalement du paiement.

201803017

M. Y. écrit au médiateur concernant un contrôle qu'il vient de subir à Belgica. A ce stade, le médiateur ne peut l'aider, car M. Y. n'a pas encore reçu de procès-verbal ou la lettre l'enjoignant à payer. Il conseille à M. Y. d'écrire au service Infractions de la STIB ou d'attendre que les documents de la STIB lui parviennent.

201803019

M. V. écrit pour une surtaxe datant d'août 2017, qu'il dit avoir contestée en novembre. Le médiateur ne retrouve pas trace de cette contestation. Il s'adresse pour enquête au service Infractions de la STIB, sur base du peu d'informations qui lui ont été communiquées par M. V. Le service Infractions reprend le dossier, car le médiateur n'a pas la compétence de traiter de faits datant de plus de trois mois.

201803020

M. M. a été verbalisé de 95 euros, car son véhicule a provoqué une interruption de service de 33 minutes d'une ligne de bus. Il a contacté le service de la STIB, car il ne vient jamais à Bruxelles et ne connaît pas l'endroit où a eu lieu l'interruption de service. Le service juridique lui a répondu qu'il devait payer car sa plaque d'immatriculation y avait été relevée. Il contacte alors le service de médiation, qui rappelle le service concerné de la STIB. Il s'avère que l'identification s'est faite uniquement sur base de la plaque d'immatriculation, que le véhicule ne correspond pas à celui de M. M. et que le nom du

chauffeur relevé lors des faits est celui quelqu'un d'autre. La verbalisation est dès lors annulée, un quidam ayant usurpé l'immatriculation de M. M.

201803023

Mme D. a été verbalisée le 19 mars sur le tram 55. Elle a plaidé sa cause auprès du service Infractions qui ne l'a pas entendue. Elle se tourne vers le médiateur en expliquant qu'elle n'avait en effet pas validé sa carte dans le tram, mais qu'elle pensait que la validation effectuée à la gare du Nord suffisait. Lors de l'enquête, il apparaît qu'elle a validé son titre de voyage après le contrôle, et donc qu'elle n'a pas validé gare du Nord comme elle l'affirme. Le médiateur ne peut pas la défendre, car la STIB estime qu'il faut valider correctement son titre de transport pour circuler sur ses lignes.

201803024

M. B. possède un abonnement valable mais l'a oublié et doit payer 10 euros en guise de pénalité réduite pour les abonnés. Toutefois, il ne s'acquitte pas de ce montant, affirmant n'avoir pas reçu le courrier lui demandant de payer. Il était en effet en train de déménager. Plusieurs semaines plus tard, le dossier ayant été transmis aux huissiers de la STIB, il reçoit une sommation de payer la surtaxe pleine, soit 107 euros. Il s'adresse au médiateur, qui arrive à convaincre le service Infractions de la STIB que les lacunes administratives de M. B. ne doivent pas faire oublier qu'il est abonné. La STIB demande 10 euros de surtaxe réduite, auxquels s'ajoutent 10 euros de frais administratifs, à verser dans les 5 jours. Le médiateur transmet cette bonne nouvelle à M. B.

201803025

Fatigué après sa journée de travail, M. C. oublie de valider sa carte en entrant dans le tram. Au cours du contrôle qui a lieu un peu plus loin, il se fait verbaliser et demande au médiateur de plaider sa cause auprès du service Infractions, qui a refusé de revenir sur sa décision. Mais le médiateur n'a pas d'argument pour l'aider, car, par souci d'équité entre les voyageurs, la STIB ne considère pas la fatigue comme une raison de voyager gratuitement sur ses lignes. Il clôture ce dossier et en avise M. C.

201803026

Mme T. n'a pas pu acquérir le titre de voyage nécessaire à son trajet sur le tram 81. Elle est verbalisée lors du contrôle qui a lieu à l'arrêt Trinité. Elle explique au médiateur que les appareils GO étaient en panne. Toutefois, le médiateur ne peut intervenir en sa faveur auprès de la STIB car celle-ci considère que Mme T. pouvait acheter un titre de voyage auprès du conducteur du tram. Le médiateur en avertit Mme T.

201803027

A la gare du Midi, Mme S. a franchi les portes du métro qui étaient ouvertes, sans valider sa carte au passage des valideurs. Elle a été contrôlée et verbalisée, étant sans titre de transport valable. Elle s'est adressée au service Infractions de la STIB qui a refusé d'annuler sa surtaxe de 107 euros. Elle se tourne vers le médiateur car, dit-elle, elle ne veut pas payer une amende parce que les portiques sont restés ouverts. Le médiateur lui explique que la validation est toujours obligatoire, quel que soit le moyen de transport; certaines stations de métro ne sont d'ailleurs pas pourvues de portiques et il faut aussi y valider son titre de voyage à l'entrée de la zone contrôlée.

201804002

M. B. explique au médiateur qu'il a été verbalisé alors qu'il n'avait pas eu le temps de composer son ticket de voyage; il l'a validé alors que les contrôleurs montaient dans le tram. Le médiateur observe que le mail est adressé aussi au service Infractions de la STIB et conseille à M. B. d'attendre la réponse de la STIB, car il n'est pas compétent pour traiter d'une plainte en première ligne.

201804004

Mme J. a été verbalisée alors qu'elle était assise à l'arrêt, affirme-t-elle au médiateur. Toutefois, le médiateur s'étant renseigné sur les circonstances de la verbalisation, il s'avère que Mme J. a été verbalisée sur le tram 82 à 14h51 et qu'elle a acheté son titre de transport à 15h03. Dans ces conditions, le médiateur lui explique qu'il ne peut plaider en sa faveur.

201804006

M. L. dépose plainte auprès du service de médiation car il estime avoir été injustement verbalisé sur un bus Noctis. Il a passé sa carte qui contenait environ 10 trajets. Mais la validation ne s'est pas bien déroulée car lors du contrôle, il s'avère que la carte n'a pas été validée. Le médiateur rappelle que chaque usager est responsable de la bonne validation de son titre de voyage. Un signal sonore et lumineux sont les indications d'une validation réussie. Si le valideur ne fonctionne pas, le voyageur doit se rendre auprès d'un autre valideur dans le véhicule ou s'adresser au chauffeur.

201804009

M. M. a été verbalisé et estime que la faute en incombe au manque de points de vente près de l'arrêt Buyl d'où il a pris le tram. Mais le service Infractions de la STIB estime qu'il pouvait acheter un ticket à bord du tram ou lors d'une correspondance, puisqu'il a été verbalisé dans le métro à Madou. Le médiateur n'a pas d'arguments et clôt le dossier.

201804011

M. D. a été verbalisé et plaide sa cause auprès du médiateur. Il explique qu'en prenant le métro, il a voulu acheter un titre de voyage à la station Pannenhuis, mais que les automates étaient en panne. Le service Infractions a fait examiner les deux appareils et il apparaît que chacun a vendu plusieurs tickets pendant le quart d'heure avant et après le passage de M. D. Le médiateur est à court d'arguments valables pour défendre M. D. et clôture son dossier.

201804012

Mme M. a pris le tram avec sa petite nièce. Elle a couru pour l'attraper et a installé sa nièce sur un siège. Elle a ensuite voulu valider son titre de voyage, mais le tram arrivait déjà à l'arrêt suivant et les contrôleurs qui sont montés ont constaté qu'elle était sans titre de transport. Elle clame sa bonne foi, mais le médiateur ne peut l'aider, car la STIB estime que la validation doit se faire immédiatement en montant dans le véhicule. Le médiateur recommande plus de mansuétude dans des cas semblables.

201804013

M. B. explique que les portiques de la station Trône étaient ouverts et qu'il y avait une tonalité continue pouvant indiquer un dysfonctionnement; il a passé sa carte devant le valideur en franchissant le portique. Toutefois, il a été verbalisé pour la première fois de sa vie et a contesté la surtaxe auprès du service Infractions. N'ayant pas été entendu, il s'adresse au médiateur pour défendre sa cause. Celui-ci ne parvient pas à faire revenir le service Infractions sur sa décision et doit annoncer à M. B. que sa surtaxe est maintenue.

201804022

M. P. a voulu payer son titre de transport en montant sur le tram et a présenté un billet de 20 euros, sur lequel le conducteur ne pouvait pas rendre la monnaie. Il a été verbalisé sans avoir eu l'occasion de se défendre. Il estime que la STIB fait preuve d'un comportement inhumain et après avoir essayé une réponse négative à sa requête au service des Infractions, il se tourne vers le médiateur. Celui-ci ne parvient pas à convaincre le service Infractions de revenir sur sa décision de verbalisation. Il fait part de ses regrets au voyageur de ne pouvoir lui être utile en l'occurrence.

201805001

M. S. voyage quotidiennement d'Anvers à Bruxelles. Le 11 janvier 2018, il a été verbalisé sur le quai de la station Comte de Flandre: il a pris l'ascenseur pour descendre, mais s'est trompé de quai, est remonté et a été verbalisé au moment où il remontait pour changer de quai. Il a expliqué au service Infractions qu'il valide toujours son titre de voyage sur le quai, avant de monter dans le métro, raison pour laquelle il n'avait pas encore validé ce jour-là. Il affirme au médiateur n'avoir pas eu de réponse à son mail. Le médiateur s'informe auprès des services de la STIB qui produisent la réponse qui a été envoyée le 4 février 2018 à M. S. dans laquelle ils refusent de revenir sur la décision de pénalisation. Le médiateur n'a pas d'autres arguments à présenter pour défendre M. S. et lui explique que la validation doit se faire au moment où l'on entre dans la zone contrôlée de la station de métro. Peu de stations disposent par ailleurs d'un valideur sur le quai.

201805002

Le médiateur reçoit en première ligne la plainte de Mme C. concernant la verbalisation dont elle a fait l'objet. Elle affirme qu'elle pensait de bonne foi que les transports Noctis étaient gratuits. Le médiateur ne peut l'aider à ce stade et transmet son message au service Infractions de la STIB pour réponse.

201805006

L'agence Fedasil défend la cause d'un réfugié, M. A., qui a été verbalisé pour la 2ème fois en moins de deux ans; la surtaxe est donc de 214 euros. Le médiateur plaide sa cause auprès du service Infractions de la STIB : les subtilités de la validation ne sont pas toujours claires pour ces personnes en précarité. Le service accepte de réduire de moitié la surtaxe, soit 107 euros. Le médiateur communique cela à Fedasil tout en suggérant que si les besoins de mobilité des réfugiés deviennent importants, il y a peut-être lieu d'entreprendre les démarches afin de mettre à leur disposition un abonnement social, dont le coût est de moins de 9 euros par mois.

201805011

Mme A. a pris le nouvel ascenseur STIB, situé au coin de la place du Trône et qui descend à la salle des guichets et au quai du métro. Surprise d'arriver directement sur le quai, et n'ayant pas de ticket, elle remonte par l'escalier et se fait contrôler et verbaliser, étant sans titre de transport valable dans la zone contrôlée. Le médiateur se rend sur place et constate que des autocollants préviennent les usagers qu'un titre de transport valable est obligatoire, mais que l'ascenseur n'offre ni dans sa cabine ni à ses arrêts au -1 ou au -2, la possibilité de valider son titre de voyage, il est virtuellement inutilisable pour un usager qui se veut en règle de titre de transport. Il en fait part au service des Infractions, qui annule la surtaxe. Par ailleurs, à la demande du médiateur, le service compétent de la STIB installe rapidement le matériel requis dans la station.

201805019

En arrivant à la gare Centrale, venant de Ath, Mme S. achète deux tickets pour se rendre en métro à Saint-Luc. Au retour, en arrivant gare Centrale, elle se fait contrôler, mais n'a plus son ticket. Dans un 1er temps, le service Infractions n'a pas accepté d'annuler la surtaxe: il n'est pas possible de savoir si elle se trouvait ou non en zone contrôlée, car à la gare Centrale, il n'y a pas de portique. Mme S. se tourne vers le médiateur et joint ses preuves d'achat à son dossier, et sur base de ces pièces et des heures de trajets, le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe, tout en rappelant qu'il faut rester en possession de son titre de transport jusqu'à la fin de son voyage.

201805024

M. G. écrit au médiateur car sa fille a été verbalisée et il n'arrive pas à se faire entendre du service Infractions de la STIB. Le médiateur ne disposant pas des informations nécessaires, se tourne vers le

service Infractions de la STIB, qui en examinant le dossier, constate que la fille de M. G. a été mal informée par le chauffeur de bus, qui lui a dit que son titre de voyage Buzzy Pass de De Lijn était valable sur les lignes de la STIB. Il accepte de réduire la surtaxe à 10 euros.

201806005

Mme C. écrit au médiateur après avoir essuyé le refus d'annulation de sa surtaxe de la part du service Infractions de la STIB. Elle explique qu'elle voyageait avec un ami, avec sa carte Mobib à lui, chargée de 10 voyages. Après que le premier des deux soit passé, la carte est vide, et le 2ème va à l'automate pour recharger la carte de 10 voyages. Il passe les portiques, mais étant donné qu'un peu de temps s'est écoulé, la validation est assimilée à une correspondance et lors du contrôle qui intervient plus tard, il y a verbalisation. Le service Infractions analyse la carte et constate que le récit de Mme C. correspond aux données informatiques. Il annule la surtaxe et le médiateur en informe Mme C.

201806006

Mme Z. a été verbalisée le 2 juin 2018 à la station Stockel, alors qu'elle se trouvait dans les Ardennes et qu'elle n'utilise plus les transports publics à Bruxelles depuis août 2017. Le médiateur lui explique qu'elle doit déposer plainte à la police pour usurpation d'identité et fournir une copie du PV au service Infractions de la STIB.

201806011

Mme N. écrit pour Mme B., une stagiaire qui travaille dans son service. Elle a été verbalisée car l'abonnement qu'elle avait chargé sur sa carte Mobib couvrait le mois de juillet et non le mois de juin. Malgré ses demandes, le service Infractions ne revient pas sur sa décision. Le médiateur s'informe auprès du service commercial afin de savoir si une telle erreur de manipulation est possible. Il en ressort que l'appareil de vente propose automatiquement comme date celle de l'échéance de l'abonnement. Dans ce cas il s'agissait du 19 mai 2018, qui a donc volontairement été modifié par la cliente en 1 juillet 2018. De plus en utilisant son abonnement en juin, alors qu'il n'était pas encore valable, le signal lumineux et sonore a dû l'avertir que sa validation n'était pas valable. Il appartient alors au voyageur de se mettre en ordre.

201806015

M. B. envoie une lettre des huissiers Moderero en annexe à un mail, dans lequel il ne donne aucune explication tout en demandant au médiateur de lui répondre au plus vite. Le médiateur lui demande de fournir des informations plus précises sur sa demande. Sans réponse, il classe le message sans suite.

201806016

Mme G. a écopé d'une surtaxe doublée, s'élevant à un montant de 214 euros. Après avoir essuyé une réponse négative de la part du service Infractions à sa demande d'annulation, elle demande au médiateur d'intercéder en sa faveur. Elle explique être montée dans le Noctis à 1h55 et s'est approchée d'un siège. Elle a attendu que le bus s'arrête à l'arrêt suivant et a validé son titre de transport à 2h00. Le PV a été dressé à 2h12 et précise que Mme G. ne disposait pas d'un titre valable. Le médiateur se renseigne auprès du service Infractions et apprend que Mme G. a validé alors que le contrôle avait commencé. Entre le début du contrôle et l'établissement du PV s'est écoulé un certain temps, et le service refuse de revenir sur sa décision. Le médiateur en informe Mme G. et lui rappelle que la validation doit se faire dès la montée dans le véhicule.

201807002

M. B. est étonné de ne pouvoir utiliser sa carte bleue auprès du chauffeur pour régler son trajet en bus. N'ayant pas de monnaie, il a voyagé sans ticket et a été verbalisé. Le service Infractions a maintenu la surtaxe et M. B. s'adresse au médiateur. Celui-ci lui explique que les cartes de paiement

sont parfois acceptées par les automates de vente, mais que si l'on achète son titre de voyage auprès du chauffeur, il faut avoir la monnaie. Le médiateur lui explique qu'il ne peut pas argumenter en sa faveur.

201807004

Mme C. a été verbalisée et s'en plaint le même jour au médiateur. Celui-ci répond qu'il n'est pas compétent pour agir en 1ère ligne et qu'elle doit d'abord avoir reçu le PV et l'avoir contesté auprès de la STIB. D'autre part, elle se plaint du comportement de l'agent qui lui a paru grossier. Ici aussi, elle doit d'abord s'adresser à la STIB. Le médiateur lui donne les coordonnées nécessaires. Quelques semaines plus tard, elle informe le médiateur que la STIB a été sensible à son argumentation et a accepté d'annuler la surtaxe.

201807009

Mme M. de Fedasil écrit pour une résidente de son centre d'accueil. Elle a été verbalisée alors qu'elle disposait d'un ticket remis par le centre d'accueil. Il semblerait qu'elle l'ait mal validé, et Mme M. demande l'indulgence pour sa résidente. Le service Infractions accepte très exceptionnellement d'annuler la surtaxe mais recommande que les assistants sociaux insistent bien sur l'importance des pointages réussis, repérables à la flèche verte au moment du pointage. Mme M. remercie.

201807010

Mme M. a oublié de pointer sa carte et n'a pas eu de réponse du service Infractions à sa demande d'annulation de la surtaxe. Elle s'adresse au médiateur qui ne peut l'aider, car la STIB n'accepte pas la distraction comme raison de ne pas pointer son titre de transport. Il s'agit d'une question d'équité envers les autres voyageurs. Il en avise la voyageuse.

201807017

Mme P. conteste les circonstances dans lesquelles elle a été verbalisée. Comme elle saisit le médiateur sans être passée d'abord par le service Infractions de la STIB, le médiateur lui explique qu'il transfère sa plainte au service adéquat.

201807021

Mme W. explique au médiateur les raisons de sa verbalisation. Mais celui-ci ne peut l'aider à ce stade. Il lui répond qu'il transmet sa plainte au service Infractions de la STIB.

201807023

M. M. a été verbalisé car sa carte n'était pas pointée. Il affirme avoir pourtant validé et les portiques du métro se sont ensuite ouverts. Le médiateur s'informe auprès de la STIB, mais celle-ci rappelle que même si les portiques s'ouvrent, il faut vérifier que la validation s'est bien effectuée, au moyen du signal lumineux vert. Le médiateur regrette que la STIB ne s'interroge pas plus sur la fiabilité de son équipement et n'exempte pas l'utilisateur de la surtaxe quand il y a manifestement un problème avec le matériel mis à disposition de l'utilisateur.

201807027

Mme K. a été verbalisée, et suite à ses explications, le service Infractions de la STIB a été d'accord de réduire la surtaxe à 10 euros, à payer endéans les 5 jours. Mais étant donné le décès de son papa et diverses circonstances, Mme K. a oublié et paie beaucoup plus tard. Suite à l'intervention du médiateur, le service Infractions accepte ce paiement tardif et clôture le dossier.

201808002

Mme B. a été contrôlée et conteste l'infraction qui lui est reprochée; selon elle, le pointage a bien été effectué et, contrairement à ce que dit le procès-verbal, elle affirme que sa carte est encore valable, puisqu'il lui restait 3 voyages. Le médiateur demande une enquête à la STIB pour connaître l'historique de la carte de Mme B. L'analyse de la carte démontre qu'il n'y a pas eu de pointage ou de tentative de pointage le jour de la verbalisation en raison peut-être du mauvais placement de la carte sur le valideur. Dans sa réponse, le médiateur rappelle l'existence des témoins lumineux et sonores qui montrent une validation réussie.

201808004

Mme K. s'est fait contrôler début mars 2018 et a payé un montant de 107 euros. Se basant sur la mention "périodicité: annuel" qui figure sur la "Preuve de paiement" délivrée dans un point de vente, elle estime qu'elle ne devait payer que 10 euros et souhaite être remboursée de la différence. Le médiateur lui explique que ce document n'est pas un titre de voyage et qu'elle dispose d'une carte Jump 10 voyages, qui n'est pas un abonnement.

201808005

M. C. a été contrôlé sur la ligne 95 alors qu'il terminait de valider son titre de voyage. Le premier valideur était en panne et le bus était bondé. Alors qu'il arrivait à l'arrêt suivant, M. C. a pu valider à l'arrêt se trouvant au milieu du bus. M. C. conteste le PV qui précise que le contrôleur l'a vu valider, alors qu'à l'endroit où il se trouvait, il était au centre du bus là où il n'y a pas de fenêtre. Il rappelle aussi sa qualité d'utilisateur régulier. Le médiateur demande une analyse de l'historique des validations de M. C. et demande que le premier valideur du bus soit vérifié. Mais le service Infractions relève qu'il n'y a pas de problème avec les valideurs de ce bus et qu'il n'y a pas eu de tentative de validation au 1er valideur. Dans ces conditions il estime ne pas pouvoir annuler la surtaxe. Le médiateur en informe M. C., qui manifeste sa déception.

201808008

Mme N. écrit pour son fils qui a été contrôlé sans titre de transport valable dans un bus Noctis: il ne prend pas souvent les transports en commun et n'était pas au courant que la date de l'abonnement était dépassée. Mme N. regrette d'ailleurs que la STIB n'envoie plus, comme auparavant, un courrier signalant la nécessité de renouveler le titre de voyage. Comme il n'y a pas de volonté de resquiller, elle demande de diminuer le montant de la surtaxe, qu'elle juge disproportionnée. Le médiateur lui explique que son fils aurait dû se rendre compte que son titre n'était plus valable lorsqu'il est descendu en ville et qu'il n'existe pas de tarif réduit pour une surtaxe, sauf si c'est un abonnement annuel ou mensuel que l'on a oublié de valider. Il conseille de verser le montant dû le plus rapidement possible.

201808011

Mme A. s'est fait contrôler à l'arrêt Cambre-Etoile à bord du tram 94. Montée à l'arrêt Legrand, elle n'a pas retrouvé son titre de transport dans l'intervalle entre les deux arrêts et elle s'est fait verbaliser. Le médiateur ne peut malheureusement rien faire en faveur de Mme A. car elle aurait dû préparer sa carte avant de monter dans le tram et la valider immédiatement à bord. Dans son message, Mme A. évoque sa difficulté à payer la somme demandée, car elle est en situation de récidive. Le médiateur lui conseille de demander un étalement des versements au service recouvrement de la STIB.

201808012

M. D. inonde le service de médiation d'une dizaine de mails tous plus négatifs les uns que les autres à l'égard de la STIB et de son personnel. Il se dit persécuté par certains agents et place en copie de ses courriels plusieurs instances judiciaires et politiques. L'élément déclencheur de cette vindicte est une surtaxe pour défaut de paiement que M. D. ne veut pas assumer. Le médiateur lui explique que la

surtaxe est bien due, ce qui provoque une réaction agressive de sa part. Le médiateur clôture le dossier.

201808013

Mme V. a reçu une surtaxe car la carte présentée au valideur n'a pas été débitée, étant masquée par une autre carte Mobib, qui elle, était épuisée. Le médiateur ne peut rien faire car il est saisi en 1ère ligne. Il conseille à Mme V. d'envoyer un courriel au service Infractions mais doute d'une réaction positive car la même mésaventure était déjà arrivée l'année précédente à Mme V.

201808014

M. S. semble avoir validé correctement son abonnement mais le contrôleur n'est pas de cet avis car il lui dit: "je te mettrai une amende même si tu es en ordre ..." M. S. s'adresse au service de médiation considérant qu'il a été victime de discrimination. Le médiateur lui répond qu'il convient d'attendre le courrier pour savoir si ce PV sera suivi d'effet et il transmet le message pour qu'une enquête soit menée.

201809001

Mme B. s'apprête à aller rechercher son fils et monte dans le tram 94 à l'arrêt Cambre-Etoile. En voulant valider sa carte 10 voyages, elle se rend compte qu'elle ne dispose plus de trajets. Elle redescend immédiatement alors qu'une équipe de contrôleurs monte et la verbalise à ce même arrêt. Elle a beau expliquer qu'elle vient de monter, les contrôleurs affirment ne pas l'avoir vue à l'arrêt, attendant le tram. Le fait qu'elle habite à deux pas de l'arrêt plaide pourtant en sa faveur. Le médiateur parvient à convaincre le service des Infractions de la véracité de la version de Mme B. et la surtaxe est annulée.

201809003

M. L. écrit concernant une surtaxe qui date de l'année 2013. Les délais dans lequel le médiateur est habilité à intervenir sont largement dépassés et le médiateur en informe M. L.

201809004

A sa grande surprise Mme V. a été verbalisée alors qu'elle quittait la station de métro Rogier. Elle est pourtant sûre d'avoir validé puisque les portiques de la station Simonis se sont ouverts lorsqu'elle y a présenté sa carte Mobib. Le médiateur intervient en sa faveur auprès du service Infractions, qui relève sur le logiciel que la validation a effectivement eu lieu et décide donc d'annuler la surtaxe. Le médiateur en informe Mme V.

201809006

Alors que M. E. attend son fils et sa compagne à l'arrêt du bus, sa compagne l'appelle pour lui dire que son fils est en larmes car un contrôle avait lieu à bord du bus, qui engendrait des cris et des exclamations de la part des passagers. Lorsque le bus est à l'arrêt, M. E. y monte et tente de calmer son fils, puis il veut descendre. A ce moment, un contrôleur lui demande son titre de transport. Il explique les raisons pour lesquelles il n'en a pas, mais le contrôleur le verbalise malgré tout. M. E. écrit alors au médiateur qui parvient à convaincre le service des Infractions de la STIB de la bonne foi de M. E. et annule la surtaxe. Le médiateur demande que les PV soient rédigés avec plus de discernement.

201809012

M. R. s'adresse au service de médiation car il a reçu une surtaxe; il a récemment rechargé sa carte et elle n'a pas été correctement validée. En fait, la carte semble ne pas avoir été reconnue par le valideur mais M. R. n'y a pas prêté attention. La STIB rappelle dans son courrier que le client est responsable de sa validation et ne veut pas revoir sa position quant au procès-verbal. Le médiateur ne peut rien

faire mais comme M. R. signale que, régulièrement, il ne voit pas la lumière verte qui signale la validation correcte, le médiateur lui conseille de faire vérifier la carte Mobib en Bootik pour voir s'il ne convient pas de la remplacer.

201809013

Mme M. demande l'aide du service de médiation; titulaire d'un abonnement mensuel BIM, elle l'a oublié à la maison lorsqu'elle se fait contrôler à la fin du mois d'août. Elle comptait payer les 10 euros pour régulariser cet oubli mais malheureusement, l'abonnement n'était plus valable lorsqu'elle a été verbalisée et, étant de plus en récidive, elle doit payer une surtaxe de 214 euros. M. M. reconnaît qu'elle a oublié de recharger sa carte mais se justifie en disant qu'elle n'était pas à Bruxelles en juillet/août. LA STIB ne revient pas sur sa position et le médiateur ne peut que lui conseiller de solliciter un plan de paiement étalé compte tenu de sa précarité financière.

201809014

Rentrant de congé fin août, Mme D. a oublié de recharger son abonnement mensuel; le contrôleur lui ayant dit qu'elle ne paierait que 10 euros comme abonnée, elle est étonnée que la STIB lui réclame 107 euros et elle s'adresse au service de médiation. Celui-ci lui répond qu'elle a été mal informée et que la STIB sanctionne toujours le défaut de paiement du trajet en cours et ce, par souci d'équité entre les voyageurs. Pourquoi, en effet, certains pourraient-ils voyager sans payer par oubli (ou par manque d'argent) et d'autres pas. Le médiateur conseille dès lors de payer le montant demandé dans le délai prescrit.

201809015

Mme R. a reçu une surtaxe pour oubli de validation de sa carte Mobib. S'adressant au service de médiation, elle explique qu'elle a pris en urgence le tram pour se rendre à l'hôpital, sa petite fille s'étant grièvement brûlée aux mains. Le contrôleur lui-même lui a dit qu'il devait verbaliser mais que la STIB pourrait reconsidérer son cas. Le médiateur expose le cas au service Infractions qui, à titre exceptionnel et compte tenu des circonstances, accepte de diminuer le montant de la surtaxe à 10 euros à payer dans les 5 jours.

201809018

Le fils de Mme K. a été verbalisé car il voyageait alors que son abonnement scolaire était arrivé à échéance. L'avis d'expiration de l'abonnement ne lui était pas parvenu. Le service de médiation prend contact avec le service Infractions pour plaider sa cause. Le service Infractions accepte, étant donné son passé de fidèle abonné, d'annuler la surtaxe infligée au fils de Mme K.

201809021

Mme D. monte dans le tram 25 à l'arrêt Marie-José, son téléphone à la main, perturbée par les mauvaises nouvelles qu'elle vient de recevoir. Elle valide son titre de voyage. L'arrêt suivant, Sollbosch, est très rapproché et des contrôleurs y montent. De l'extérieur ils ont vu Mme D. valider sa carte et la verbalisent pour non possession d'un titre de transport valable. Mme D. conteste fermement cette verbalisation en argumentant que son titre de transport était valablement oblitéré avant que le tram n'arrive à l'arrêt suivant et n'ouvre les portes aux contrôleurs. La STIB n'a pas subi de préjudice puisque son voyage est payé. Ses cartes de voyages sont remboursées intégralement par son employeur et elle n'a donc pas de raison de frauder. Le service Infractions de la STIB est sensible à cette argumentation que le médiateur lui présente et il décide d'annuler la surtaxe.

201809022

M. R. ne prend pas souvent le métro et se déplace le 5 septembre de la gare du Nord à Alma avec les lignes de la STIB. Il a acheté un ticket, mais n'a pas vu de valideur à la gare du Nord. Au retour

d'Alma, il ne voit pas les valideurs et voyage à nouveau sans payer. Il a été verbalisé à la sortie du métro et demande l'aide du médiateur. Celui-ci répond à M. R. qu'il se trouve bien des valideurs dans les deux stations qu'il a fréquentées et qu'à la correspondance qu'il a dû emprunter pour relier ces deux points, il aurait pu rechercher un valideur. La surtaxe est due.

201809025

Mme B. vient au médiateur à propos d'une surtaxe qui lui a été infligée au mois de mai 2018. Etant donné le délai, le médiateur n'est pas compétent car les faits datent de plus de trois mois. Il conseille à Mme B. de contacter les huissiers Modero, vers lesquels le dossier a été transmis, afin de demander un règlement à l'amiable.

201809026

M. G. n'a pas validé correctement son titre de voyage: il est passé rapidement dans les portiques, suivant de trop près la personne qui le précédait; les portes n'ont pas eu le temps de se refermer et de se rouvrir, afin d'enregistrer valablement son passage. Arrivant à destination, il a été verbalisé. Le médiateur ne peut argumenter en sa faveur, car la STIB considère que le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de voyage.

201809028

M. K. a oublié son abonnement à la maison lorsqu'il se fait contrôler; il reçoit une surtaxe de 10 euros à payer dans les 10 jours. Malheureusement, par distraction, il dépasse la date demandée pour le paiement et la STIB exige alors une surtaxe de 107 euros. Le médiateur intervient en arguant qu'un abonné fidèle ne peut pas être pénalisé à ce point pour quelques jours de retard. La STIB accepte de reconsidérer le cas et M. K., qui avait entretemps payé les 107 euros par crainte des frais de rappel, obtient le remboursement de la différence, soit 97€.

201809033

M. M. était monté à la gare Centrale par la porte arrière du bus standard, car le chauffeur avait vu qu'il avait un bébé en poussette. Ce type de bus ne dispose de valideur qu'à l'avant et M.M. n'ose pas abandonner la poussette et son enfant pour aller se mettre en règle à l'unique valideur, d'autant qu'à l'arrêt suivant, il doit prendre le tram en correspondance. A sa descente du bus, il se fait contrôler et reçoit un procès-verbal qu'il conteste auprès du service de médiation, la STIB ne lui ayant pas répondu. Il affirme dans la presse que les contrôleurs lui ont dit "vous auriez dû demander au chauffeur de venir chercher votre carte afin qu'il puisse la valider". Le médiateur, qui a également compris que ce papa s'est épanché auprès du monde politique bruxellois, argumente en soulignant l'absence de volonté de frauder et le fait que ce client est un voyageur régulier sans historique passif. Analysant avec bon sens les circonstances de cette infraction, la STIB accepte de classer le dossier sans suite.

201809035

Mme M. voyage sans titre de transport et lors du contrôle elle explique qu'elle n'avait pas la monnaie pour le payer. Elle s'adresse au médiateur pour annuler la surtaxe, mais le médiateur n'a pas réellement d'argument pour la défendre auprès du service Infractions. Il lui répond en lui conseillant de payer la surtaxe. Elle demande à disposer d'un plan de paiement, qui est accordé par la STIB.

201809037

En montant dans le bus 95, M. W. s'aperçoit en voulant la valider, que sa carte est vide. Il veut acheter un ticket au chauffeur qui a remis son bus en route, mais celui-ci n'a pas la monnaie sur 10 euros. A l'arrêt suivant M. W. se fait contrôler et verbaliser. Il a expliqué son cas au service Infractions, qui a refusé de revenir sur sa décision et s'adresse alors au médiateur. Devant son insistance, le médiateur

explique au service Infractions que M. W. était de toute bonne foi et n'avait plus la possibilité d'acheter un ticket ou de descendre du bus qui avait démarré. Finalement, le service Infractions accepte de réduire la pénalité à 10 euros. M. W. remercie le médiateur.

201809038

M. S. n'avait pas noté la date du renouvellement de son abonnement et constate en validant que sa carte est illisible. Il se rend en Bootik pour vérification mais se fait contrôler et verbaliser. Il plaide sa cause en expliquant que son employeur met à sa disposition un abonnement gratuit SNCB et STIB et qu'il n'a donc aucune raison de frauder. Ayant vérifié ces informations, le service Infractions accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, ce que le service de médiation communique à M. S.

201809040

M. S. est professeur à l'université du Burundi et suit un stage pendant 6 semaines à l'ULB. Ne connaissant pas les règles de validité de la billettique bruxelloise, il a dépassé le délai d'une heure de voyage et a écopé d'une surtaxe de 107 euros. Ses collègues de l'université bruxelloise envoient un mail au service Infractions de la STIB et au médiateur, lequel plaide également la bienveillance pour l'analyse de ce dossier. Malheureusement, M. B. craignant des conséquences plus fâcheuses, s'empresse de payer la surtaxe. Le dossier est alors clôturé par la STIB sans possibilité de révision.

201810003

M. H. écrit au médiateur car sa fille de 14 ans a été verbalisée. Il explique qu'il ne s'agit pas de fraude délibérée mais d'un simple oubli de renouvellement de l'abonnement. Mais le service Infractions refuse de classer ce dossier sans suite, car en validant, la jeune fille aurait dû se rendre compte que l'abonnement était expiré. M. H. estime que le montant de la surtaxe est très élevé, mais le médiateur lui explique que les montants en sont fixés tous les ans par arrêté régional.

201810004

M. T. écrit pour Mme qui a été verbalisée à plusieurs reprises. N'ayant, lui a-t-elle dit, reçu aucun courrier avant la sommation et la citation à comparaître, elle se trouve sommée par les huissiers de Modero de devoir payer un montant très élevé alors qu'elle affirme n'avoir pas voyagé ce jour de la verbalisation, en janvier 2017. Il semble que ses papiers aient été volés en 2013 et que le voleur continue à présenter sa carte d'identité lorsqu'il est verbalisé. Le problème vient de ce que Mme B. n'a pas eu la possibilité de présenter une attestation d'usurpation d'identité afin que cessent les poursuites à son encontre, puisqu'elle ignorait avoir été verbalisée. Le médiateur informe M. T. des démarches à entreprendre pour mettre fin aux poursuites en justice.

201810005

M. S. attend d'être en ordre d'abonnement scolaire après avoir accompli les diverses formalités. Il voyage sur les lignes de la STIB avant que son profil n'ait été adapté, et, à court de cartes de 10 voyages, emprunte le métro sans titre de transport. Il est contrôlé et verbalisé et après la réponse négative du service des Infractions de revoir la surtaxe, s'adresse au médiateur. Celui-ci n'a toutefois pas vraiment d'argument à faire valoir pour justifier une annulation de la surtaxe, car M. S. savait qu'il voyageait sans être en ordre.

201810009

Mme D. a voyagé sur la ligne 63 et a été verbalisée car son titre de transport n'était pas validé. Elle explique au médiateur qu'elle ne s'est pas aperçue que la validation avait échoué, mais le médiateur ne peut pas l'aider sur base de cet argument, car chaque voyageur doit veiller à la bonne validation de son titre de voyage.

201810010

La fille de Mme M. habite Verviers et vient à Bruxelles pour ses études. Elle a pris un abonnement mensuel de 50 euros et se rend ensuite compte qu'elle pourrait être abonnée comme étudiante à un tarif annuel beaucoup plus favorable. Elle voudrait se faire rembourser l'abonnement mensuel, au moins en partie. Le médiateur n'est pas compétent pour traiter cette demande et fournit à Mme M. les coordonnées du site de la STIB où la demande peut être introduite.

201810012

Mme O. écrit au nom du Centre féminin d'éducation permanente, qui vient en aide aux femmes en précarité, afin d'expliquer que Mme K. a pris le tram 92, venant d'une ligne de De Lijn, sur laquelle elle avait acheté un titre de voyage à 3 euros et pensant qu'il restait valable sur le tram de la STIB. Elle est contrôlée et verbalisée. Devant l'argumentaire développé par le médiateur, le service Infractions de la STIB montre de la compréhension pour cette dame en grande précarité et accepte de réduire la surtaxe à 10 euros à payer immédiatement. Mme O. remercie le médiateur et le service Infractions de la STIB

201810013

Mme A. a reçu une citation à comparaître de la part des huissiers Modero, suite à une surtaxe impayée datant de 2013. Elle ne comprend pas, car elle a payé en plusieurs fois le montant signifié, mais chaque fois qu'elle payé un montant le solde à payer augmente. Le médiateur essaye de l'aider en contactant la STIB et les huissiers. Il s'avère que comme Mme A. a payé son dû en plusieurs tranches, des frais de quittance s'ajoutent à chaque paiement. Toutefois, le montant est à présent soldé et le dossier a été retiré du rôle par l'avocat de la STIB. Le médiateur en informe Mme A.

201810021

Le 25 septembre 2018, M. H. et M. D. sont montés dans le tram 93 et ont validé leur titre de transport à 13h39 et à 13h40. Un contrôle a eu lieu à l'arrêt suivant et les agents de la STIB établissent des procès-verbaux à 13h43 et 13h50. Tous deux contestent les verbalisations dont ils font l'objet et écrivent au médiateur. Celui-ci rappelle la proximité entre les deux arrêts concernés, Defacqz et Stéphanie et souligne diverses incohérences au niveau de la rédaction des PV. Le service des Infractions accepte d'annuler les surtaxes, car ces voyageurs sont en règle au moment du contrôle.

201810022

Mme. L. a été verbalisée alors qu'elle venait d'entrer dans le tram qui n'avait pas encore démarré et qu'elle allait valider sa carte. Le médiateur lui demande de contacter le service des Infractions de la STIB, car il est saisi avant que celui-ci n'ait pu examiner le dossier.

201810025

M. S. est tuteur administratif du jeune A. qui a récemment obtenu le statut de réfugié. Le jeune A. a voyagé à Bruxelles sur les lignes de la STIB, en ignorant qu'il fallait valider le ticket de transport que lui avaient remis les instances de Fedasil à Florennes, où il est domicilié. Les faits datent du mois de juillet 2018 et les délais d'intervention du médiateur sont dépassés, mais celui-ci intercède malgré tout afin de trouver rapidement une solution à un problème qui risque de dégénérer, puisque les huissiers de la STIB ont déjà écrit un courrier de rappel. M. S. s'insurge contre le fait que la STIB a envoyé les courriers à Fedasil Florennes, sans l'avertir, lui. Le médiateur lui explique que son adresse n'est pas connue des services de la STIB et que ce sont les huissiers Modero qui lui ont écrit, ayant accès à ces informations reprises sur le Registre centralisé. Il lui explique aussi qu'il interviendra auprès du service Infractions afin de réduire la pénalité ou de l'annuler, en argumentant que, même munies de titres de transport, ces personnes en profonde détresse, n'ont pas intégré les subtilités de la billetterie des

transports publics incluant la validation. Quelques jours plus tard, la STIB accepte d'annuler la surtaxe et le médiateur en prévient M. S.

201810028

M. M. habite dans la région de Bruges et vient une ou deux fois par an à Bruxelles. Il achète toujours deux tickets dans la station de métro gare Centrale, mais cette fois, au retour, il écope d'une surtaxe suite à un contrôle: son titre de voyage n'est en effet pas validé. Le service de médiation intercède en sa faveur car il est évident que M. M. a toujours acheté des titres de voyage. Il fournit en effet les extraits bancaires sur deux ou trois ans, prouvant ses divers achats de titres de transport à la gare Centrale. Il ignorait qu'il fallait valider les tickets avant de descendre sur les quais de cette station, qui par ailleurs, n'est pas dotée de portiques. Le service Infractions accepte très exceptionnellement de réduire la surtaxe aux frais administratifs de 10 euros à payer dans les 5 jours. Le médiateur communique cette bonne nouvelle à M. M. en lui rappelant également les modalités de la validation obligatoire afin qu'il voyage correctement lors de ses prochains déplacements.

201810030

Mme A. a été contrôlée alors qu'elle utilisait, sans le savoir, la carte de son compagnon. Elle s'adresse au service de médiation pour éviter de payer la surtaxe de 107 euros qui lui est réclamée. Des précisions lui sont demandées par le médiateur avant de prendre contact avec le service Infractions de la STIB, notamment le numéro de procès-verbal et s'il s'agit d'une carte Mobib 10 voyages ou d'un abonnement. Ne recevant pas de réponse, le médiateur classe le dossier.

201810031

M. S. conteste la surtaxe qui lui a été infligée suite à l'absence de validation de sa carte Mobib Basic, qui disposait encore de trajets. Il pense que l'appareil n'a pas pris en compte le passage de la carte. A la demande du service de médiation, la STIB accepte de rouvrir le dossier mais constate qu'il n'y a aucune tentative de validation au niveau des valideurs de la gare Centrale d'où est parti M. S. Ces appareils sont en effet dotés d'une fonctionnalité qui détecte le passage d'une carte même si elle n'a pas été débitée d'un voyage. De plus, les services techniques de la STIB précisent que tous les valideurs fonctionnaient normalement ce jour-là. Le médiateur ne peut que confirmer à M. S. que chaque voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de transport.

201810032

M. C. explique au médiateur que sa fille de 16 ans a été verbalisée le 5 octobre, alors que le 15 septembre, ayant perdu son autre carte, elle venait de demander une nouvelle carte Mobib, chargée d'un abonnement scolaire. La nouvelle carte n'était chargée d'aucun abonnement selon le contrôleur. Le médiateur se renseigne auprès du service commercial de la STIB et il semble qu'une erreur se soit produite lors de la confection de la nouvelle carte. Deux profils ont été confondus par l'agent et l'abonnement n'a pas été chargé. Le service Infractions décide alors d'annuler la surtaxe et le médiateur en informe M. C.

201810033

Mme Y. sollicite le service de médiation car sa fille avait oublié son abonnement à la maison, dont par ailleurs la validité avait expiré depuis la veille. Renseignements pris à la STIB, comme il ne s'agit pas seulement d'un oubli mais bien d'un titre non valable et qu'à la rentrée 2017, la fille de Mme Y. avait été verbalisée dans des circonstances semblables, le service Infractions refuse toute transaction. Le médiateur communique cette décision et ne peut que proposer à Mme Y. de solliciter un étalement du paiement de cette surtaxe.

201810034

Mme W. a pointé son titre de transport entre les arrêts Bailli et Trinité de la ligne de tram 81; elle n'a pas pu le faire dès sa montée dans le véhicule car celui-ci était bondé et elle a mis une à deux minutes pour accéder à un valideur. La carte a été validée avant que le tram ne s'arrête à Trinité et que l'équipe de contrôleurs ne monte à bord. Malgré deux courriels qui lui sont adressés pour expliquer les circonstances, la STIB refuse d'annuler la surtaxe qui se monte à 214 euros pour cause de récidive. Le service de médiation est souvent appelé à intervenir pour ces cas que les contrôleurs nomment "pointage en vue du contrôle". Il s'agit bien sûr d'une notion contestable puisque le voyageur, au moment du contrôle, est en possession d'un titre de transport non seulement valable mais correctement validé (à ne pas confondre avec le voyageur qui passe sa carte devant le valideur quand le contrôle est annoncé). Le médiateur demande que l'on examine l'historique récent de la carte de 10 voyages de Mme W., historique qui montre que ce jour-là, la cliente a bien validé sa carte pour son trajet précédent et que l'on peut conclure à sa bonne foi. En dépit du fait que cette surtaxe était la 2ème en moins de deux ans, la STIB accepte de revoir sa position car la charge en voyageurs des trams (anciens modèles) de la ligne 81 peut effectivement ralentir l'acte de validation. Le médiateur en informe Mme W.

201810036

Mme D. est enceinte. Elle est montée dans un bus, mais reconnaît avoir oublié de valider. Elle a été contrôlée et la STIB lui a envoyé un procès-verbal et elle demande au médiateur de l'exonérer de cette infraction. Le médiateur lui explique que la STIB demande que tout titre de voyage doit être validé en montant dans un véhicule ou en franchissant la zone contrôlée et qu'il n'est pas possible de tenir compte de l'état de santé ou de la distraction des passagers.

201810037

M. M. reconnaît avoir totalement oublié de passer son titre devant un valideur à l'entrée de la station Alma. Elle écope d'une surtaxe de 107 euros et elle plaide sa cause auprès du service de médiation qui ne peut que confirmer la décision de la STIB, à savoir que la distraction ne peut justifier la non-validation de son titre de voyage sinon tout le monde pourrait se prétendre distrait et échapper à des verbalisations justifiées.

201810038

M. T. intervient pour une tierce personne, étudiante en état de précarité sociale, qui a oublié de valider sa carte. Malgré un argumentaire basé sur la présomption d'innocence et un historique vierge, la STIB maintient la surtaxe, l'oubli n'étant pas une justification valable pour ne pas payer son transport. Le médiateur répercute le message à M. T. tout en suggérant de voir si Mme O, la personne verbalisée, ne serait pas dans les conditions pour bénéficier d'un abonnement BIM-OMNIO qui coûte 8,10 euros par mois. Par ailleurs, il fournit l'adresse mail du service de recouvrement afin que M. T. puisse solliciter un étalement des paiements de la surtaxe exigée.

201811001

M. D. monte avec ses amis sur le bus Noctis et valide son titre de voyage en même temps qu'eux, vers 2h30 le 8 septembre. A sa grande surprise, il est verbalisé lors du contrôle qui a lieu sur le véhicule quelques minutes plus tard. Il s'en étonne car il a entendu le bip et vu à l'écran le nombre de voyages qui lui restaient. Le service Infractions auquel il adresse une plainte s'en tient au PV noté et refuse de revoir la surtaxe. M. D. s'adresse alors au médiateur qui demande des informations concernant les validations de M. D. Il apparaît qu'il a validé le 7 septembre à 22h30 et le 8 septembre à 3h41. Le médiateur s'en étonne, puisque les bus ne circulent plus à cette heure-là. Sur cette base, le service Infractions redemande une enquête sur le valideur et s'aperçoit qu'il y avait des soucis avec le valideur de ce bus. La surtaxe est annulée et le médiateur en informe M. D.

201811012

M. D. et son frère se rendent à un concert à l'AB munis d'un Event Pass. Au retour, M. D. continue sans son frère qui a conservé les Event Pass et se fait verbaliser. Le service Infractions refuse d'annuler la surtaxe et M. D. s'adresse au médiateur. Celui-ci plaide sa cause auprès de la STIB, disant que l'Event Pass est prépayé et qu'il ne peut y avoir de fraude dans ce cas, puisqu'il n'est valable que le jour de l'événement. Mais le service Infractions relève alors que la verbalisation a eu lieu le lendemain matin à 2h38. Le médiateur prend contact avec le service des Ventes de la STIB et plaide que le partenariat de la STIB avec les organisateurs concerne la plupart du temps des événements en soirée. Pour peu que la fête se prolonge et les voyageurs ne peuvent plus utiliser leur Event Pass au retour, alors que la STIB organise par ailleurs un service Noctis pour animer la ville les vendredis et samedis soirs. La STIB s'aperçoit aussi que l'information transmise par Forest National, KVS et AB n'est pas identique, certains limitant la validité à minuit et d'autres incluant la possibilité de prendre des Noctis. La STIB décide alors d'uniformiser la règle : l'Event Pass sera valable 24h après la validation de l'aller du jour du spectacle. Le service Infractions décide d'une surtaxe de 10 euros pour M. D. et le service médiation auprès de la STIB lui transmet la nouvelle.

201811014

M. N. écrit au médiateur car il a été verbalisé alors qu'il avait des voyages sur sa carte. Il demande de l'aide au médiateur. Celui-ci se renseigne auprès du service Infractions qui lui envoie un extrait du dossier de M. N. Deux dossiers sont en cours de paiement auprès des huissiers et la surtaxe réclamée cette fois est doublée. Le médiateur explique à M. N. qu'il ne peut l'aider car il faut valider sa carte à chaque voyage, sinon on pourrait voyager sans fin avec une carte non validée.

201811015

M. S. a été verbalisé venant de la station Simonis. Il explique que les valideurs étaient défectueux car les portiques étaient grands ouverts. Mais l'enquête menée en interne révèle que les valideurs fonctionnaient, bien que les portiques soient ouverts. Le médiateur rappelle qu'il faut toujours valider son titre de transport, que le voyant vert s'allume et qu'une alerte sonore retentit quand la validation est correcte.

201811017

Mme H. a été victime d'un pickpocket alors qu'elle circulait dans le bus 34 avec son mari et sa fille. Elle s'en est aperçue au moment où les contrôleurs lui ont demandé son titre de voyage. Alors que son mari et sa fille sont en règle, elle constate le vol et est incapable de donner le document demandé. Elle écope d'une verbalisation. Elle s'est immédiatement rendue à la police pour déposer plainte et procure une copie du PV au médiateur. La STIB accepte de classer sans suite le dossier de verbalisation.

201811019

M. P. écrit au médiateur car il a été verbalisé sur un bus de la STIB, qu'il a confondu avec un bus de De Lijn. En montant dans le bus, il a montré son SMS au chauffeur sans que celui-ci ne réagisse. Lors du contrôle, les agents lui ont dit qu'il n'aurait pas de surtaxe, mais juste un avertissement, ce qui s'est révélé inexact. Par ailleurs il est néerlandophone et reçoit toute sa correspondance en français bien qu'il réponde en néerlandais. Le médiateur argumente sur ces divers points, et surtout sur le fait que le chauffeur aurait pu signaler que les paiements SMS ne s'appliquent pas encore à la STIB. Le service Infractions de la STIB accepte d'annuler la surtaxe compte tenu des circonstances.

201811022

Mme J. dispose d'une carte Mobib des TEC sur laquelle elle a chargé 10 voyages à un point de vente STIB; il lui reste 7 voyages le jour où elle s'entend dire par un contrôleur que sa carte ne contient plus

rien. Elle demande au médiateur d'intervenir d'autant qu'elle dispose d'un statut Bim/Omnio valable jusqu'en octobre 2019. Le médiateur demande que la STIB se renseigne sur un éventuel défaut technique et précise qu'il n'y a pas d'intention de fraude de la part de la voyageuse. Mais le service Infractions de la STIB relève que, si sa carte a bien été débitée de plusieurs voyages, le trajet incriminé n'a pas été validé et le service refuse d'annuler la surtaxe. Le médiateur en informe Mme J.

201811023

Mme D. a reçu un procès-verbal à la station Gare du Midi car le contrôleur n'a pas constaté de validation, alors qu'elle prétend avoir ouvert les portiques en validant à l'entrée de la station Simonis. Le contrôleur lui a de plus signalé qu'il lui restait 7 voyages sur sa carte. La STIB répond au médiateur que l'enquête a démontré qu'aucun défaut technique n'a été constaté au niveau des valideurs mais que par contre, les portiques ont enregistré quelques anomalies de passage, notamment des passages en duo et en trio. De plus, et c'est déterminant, aucune tentative de validation n'a été enregistré à ces portiques dans la plage horaire citée par la cliente, ce qui jette un doute sur la relation des faits. Dans ces circonstances, la STIB n'accède pas à la demande du médiateur qui n'a aucun pouvoir coercitif pour faire modifier la décision de la STIB.

201811026

Mme R. a été contrôlée sans titre de transport à 2h du matin à l'arrêt Sablon. Elle n'avait pas d'argent sur elle et vu l'heure tardive, elle n'a pas voulu parcourir les rues pour trouver un Bancontact. Le médiateur répond que la STIB maintient sa position car Mme R. pouvait prévoir dans la soirée de se munir d'un billet de retour ou d'avoir un peu de monnaie pour acheter une carte à bord. La STIB rappelle aussi qu'un distributeur de billets n'aurait servi à rien car ils remettent des billets de 20 euros minimum, valeur que les chauffeurs de bus n'acceptent pas lors d'un achat sur véhicule. Le médiateur ne peut que conseiller à Mme R. de verser le montant demandé dans le délai prescrit.

201811027

Mme V. est de nationalité grecque, arrivée en Belgique depuis une semaine. A la station Tomberg, elle tente d'acheter une carte en essayant les deux appareils présents dans la station, avec deux cartes différentes, sans succès. Pressée de se rendre à son travail Porte de Namur, elle reconnaît avoir passé les portiques en duo. A la station Arts-Loi, elle se trompe de sens et descend deux stations plus loin où elle veut acheter une carte pour retourner vers la Porte de Namur. C'est à ce moment qu'elle est contrôlée et verbalisée. Le service de médiation demande de vérifier si les distributeurs de tickets étaient bien en dysfonctionnement, ce qui s'avère être le cas. Compte tenu de ces circonstances, le service Infractions accepte de réduire la surtaxe à 2,50 euros, prix d'un ticket et le médiateur en informe Mme V.

201812001

Mme B. défend la cause de son fils qui a été verbalisé sur les lignes de la STIB parce qu'il n'avait pas validé son titre de transport, qu'il venait d'acheter. Elle explique que son fils n'est pas un habitué des transports bruxellois et que le camarade avec lequel il voyageait, verbalisé également, a vu sa surtaxe annulée, alors que la STIB a refusé de l'entendre, elle. Le médiateur transmet le dossier au service Infractions, qui annule également cette surtaxe, par souci d'équité.

201812002

Pour justifier sa non-validation de son titre de voyage en passant par la station de Brouckère, M. A. explique au médiateur que les portiques étaient ouverts et qu'il a supposé que les valideurs et les portiques étaient en panne. Mais en réalité, les portiques étaient ouverts pour permettre le passage de corps de métier dans cette station en chantier et les valideurs étaient opérationnels. La STIB rappelle

que l'obligation de valider est maintenue même si les portiques sont ouverts. Le médiateur signale à M. A. qu'il ne peut l'aider et lui conseille de verser la surtaxe.

201812003

M. V. a été verbalisé sur le tram 25 à hauteur de l'arrêt Thomas. Il est monté à l'arrêt précédent, Liedts, où l'affluence était telle qu'il n'a pas réussi à valider, mais le service Infractions n'a pas écouté ses arguments. Il explique au médiateur qu'il n'avait aucun intérêt à ne pas valider, car il devait descendre à la gare du Nord où il faut de toute façon valider pour pouvoir quitter la station de métro pour rejoindre la gare, d'où il prenait le train. Sur base de ces arguments, le médiateur parvient à convaincre le service Infractions d'annuler la surtaxe.

201812005

Mme K. a été verbalisée alors qu'elle avait une carte Mobib, qu'elle n'avait cependant pas validée en montant dans le véhicule. Elle estime que la personne qui lui a vendu la carte ne l'a pas prévenue des modalités de son utilisation. Mais le médiateur ne peut entrer dans cette logique, car l'obligation de valider est inscrite dans les véhicules et les stations de la STIB. Il lui conseille de payer la surtaxe afin d'éviter les frais de rappel.

201812006

Mme V. monte dans le tram à la station Louise. Elle valide sa carte deux fois et, au moment où le tram arrive place Stéphanie, elle est contrôlée et reçoit à 11h38 un PV pour "pointage en vue du contrôle". Comme elle l'énonce elle-même, elle était parfaitement en règle, la carte ayant été validée à 11h35 (à deux reprises pour elle et son copain). Malgré cet argumentaire assez évident, le service Infractions refuse de réviser le dossier. Le médiateur ne peut malheureusement rien faire de plus pour l'aider et communique la mauvaise nouvelle à Mme V.

201812008

Mme B. a été contrôlée sans titre de transport dans le bus 95; montée à l'arrêt Trône, elle a été verbalisée 150 m plus loin à Science. Il lui fallait une dizaine de secondes pour poser ses affaires sur un siège libre et enlever ses mouffles pour pouvoir valider sa carte à la borne située à côté du siège. Pendant ce court laps de temps, le bus était arrivé à l'arrêt suivant et les contrôleurs sont montés à bord. Le service de médiation demande à la STIB que l'on vérifie la fréquence de ses validations depuis son arrivée à Bruxelles, trois semaines plus tôt. Malheureusement, le service Infractions maintient la pénalité considérant que si Mme B. avait préparé son titre de transport, quelques secondes auraient suffi pour se mettre en règle. Le médiateur en informe Mme B.

201812009

M. C. anime un groupe de 30 enfants en tant que chef scout. Ayant dû prendre en urgence le tram 51, il a oublié d'acheter un ticket et demande l'annulation de la surtaxe, car il est habituellement abonné et a surtout veillé à la sécurité des enfants qu'il encadrait. Bien que la STIB n'accueille pas favorablement de telles circonstances atténuantes, le médiateur demande à M. C. de lui envoyer des renseignements supplémentaires tels que procès-verbal, copie de la carte Mobib, courrier de la STIB. M. C. ne donne pas suite à cette demande et le médiateur referme ce dossier.

201812010

Mme D. est étudiante et n'a pas eu le temps de renouveler son abonnement scolaire qui venait à échéance le 25 octobre. Elle est contrôlée le 12 novembre et tente de se justifier en expliquant que l'attestation de scolarité est arrivée tardivement. La STIB n'admet pas que l'on voyage sans payer et le médiateur répond à Mme D. qu'elle aurait dû acquérir une carte à voyages multiples dans l'attente de

l'attestation de l'établissement qu'elle fréquente. Comme ses revenus sont très faibles, le service de médiation lui conseille de solliciter un étalement du paiement.

201812011

M. N. a reçu une surtaxe pour une infraction commise le 19 mars 2018: déplacement sans titre de transport. La demande d'intervention émane de l'Office de réadaptation sociale, car M. N. était détenu à cette date et n'a pas bénéficié d'un congé pénitentiaire. Il y a donc clairement usurpation d'identité pour laquelle M. N. avait demandé à son frère de porter plainte en son nom, ce qu'il a oublié de faire. Le dossier est transmis à bureau d'huissiers Modero qui, informé des circonstances, a demandé à la STIB de classer le dossier. La STIB a refusé arguant que le délai laissé à M. N. pour déposer plainte était dépassé. Le médiateur, saisi du problème par cette association, intervient auprès du service Infractions de la STIB, qui ré-analyse le dossier et accepte alors de le classer sans suite.

201812012

Mme T. aide son beau-frère, M. D. un monsieur âgé, à monter dans un bus à l'arrêt Petit-Sablon. Le temps qu'elle s'assure qu'il est bien assis, le bus a refermé ses portes et a redémarré avant qu'elle n'ait eu le temps de redescendre: elle n'avait en effet pas l'intention de l'accompagner. A l'arrêt suivant, Royale, Mme T. est verbalisée pour défaut de titre de transport. La STIB est intraitable lorsqu'il y a absence de paiement du voyage, même dans le cas de Mme T. qui n'a pas eu le temps de descendre du bus. Le médiateur ne peut hélas rien faire pour modifier la position de la STIB et en informe M. D, qui avait pris fait et cause pour défendre sa belle-sœur, victime de sa bonne action.

201812014

Mme B. de nationalité française, voyage avec un ticket combiné SNCB+STIB. Lorsqu'elle regagne la gare du midi pour retourner en France, elle est contrôlée et, lourdement chargée, ne parvient pas à retrouver rapidement son ticket dans son sac à dos. Le contrôleur s'impatiente et lui dresse un procès-verbal pour non-présentation d'un titre de transport tout en lui disant qu'elle pourrait toujours contester la surtaxe dès qu'elle retrouverait son ticket. De retour en France et ayant naturellement retrouvé son ticket combiné, Mme B. demande l'annulation de la surtaxe, qui lui est refusée par la STIB. Le médiateur, saisi de la plainte, intervient auprès du service Infractions en soulignant que la règle qui veut qu'un billet présenté après le contrôle ne s'applique pas ici puisque le forfait SNCB+STIB implique un ticket parfaitement indentifiable pour le trajet aller et le trajet retour, qui exclut toute possibilité de fraude. Convaincue par cet argumentaire, la STIB accepte de classer le dossier sans suite et le médiateur en informe Mme B., qui remercie.

201812015

Mme K. a été contrôlée mais au moment du contrôle, elle n'a pu présenter son abonnement. Ayant mentionné au contrôleur qu'elle l'avait oublié à la maison, celui-ci lui a confirmé qu'elle serait redevable d'une surtaxe administrative de 10 euros, montant qu'elle verse le lendemain. Or la STIB lui fait parvenir un courrier dans lequel elle serait redevable d'une surtaxe de 107 euros. Elle s'en ouvre auprès du service de médiation qui attire l'attention sur un point: Mme K. précise que le malentendu vient peut-être du fait que l'abonnement dont elle était titulaire au moment des faits était établi sous son nom de jeune fille; depuis lors elle s'est mariée et le PV a été établi à son nouveau nom. Le médiateur attire l'attention du service Infraction sur ce risque de confusion; après une nouvelle analyse de la banque de données, la STIB reconnaît son erreur; l'informatique n'a pas fait le rapprochement entre les deux noms. Mme K. ayant versé les 10 euros, le dossier est classé sans suite.

201812016

Le médiateur demande au service Infractions de la STIB de bien vouloir examiner un ancien cas qui lui est soumis. Son délai d'intervention est en principe dépassé (3 mois après les faits) mais étant donné

que des courriers se sont égarés pour cause de déménagement, il accepte d'intervenir. Mme L. a été verbalisée sur le tram 92 à l'arrêt Boetendael, étant montée à l'arrêt précédent, Messidor. Les deux arrêts sont très proches et le monde qui était à bord l'a empêché d'accéder facilement à un valideur. Le service Infractions relève qu'en effet plus de 230 personnes se trouvaient à bord du véhicule et note aussi que les arrêts sont très proches, circonstances qui n'ont pas permis à Mme L. de se mettre en ordre de voyage. Il accepte d'annuler la surtaxe devant la bonne foi de cette cliente. Le médiateur communique cette bonne nouvelle à Mme L.

201812018

M. B. demande au médiateur de régler son problème. Il a été verbalisé à deux jours d'intervalle. Son abonnement n'était plus valable et il circulait en infraction, faute de moyens pour le renouveler. Mais le médiateur ne peut pas l'aider, car il sait que la STIB ne peut pas accepter que certaines personnes voyagent gratuitement et d'autres pas. Il explique à M. B. qu'il aurait pu voyager quelques jours avec un ticket à 2,10 euros ou avec une carte 10 voyages à 14 euros en attendant d'être à nouveau en règle d'abonnement. Il lui suggère de demander l'étalement du paiement de sa surtaxe.

#### 21350 – Contestation des frais administratifs

201804023

En tant qu'ancien "Stibien", M. C. a disposé d'un libre-parcours payé par la STIB jusqu'à la date de son départ de la société. Il dispose aussi d'une carte Mobib personnelle depuis 2010, qu'il n'a plus utilisée. Dès lors, la STIB a considéré cette carte comme perdue et lui demande le montant de 10 euros pour l'établissement d'un duplicata. M. C. estime qu'il ne devrait payer que 5 euros puisqu'il a encore son ancienne carte. Le médiateur interroge la STIB, qui explique que, étant donné que M. C. n'a pas présenté sa carte de 2010, il a fallu établir un duplicata à 10 euros. Le médiateur informe M. C.

201805023

M. B. conteste auprès du médiateur le fait d'avoir dû payer 5 euros pour le renouvellement de sa carte Mobib. Le médiateur n'étant pas habilité à répondre en 1ère ligne, conseille à M. B. d'utiliser le canal prévu par la STIB sur son site web.

201807022

Mme C. veut utiliser les voyages d'une carte qu'elle a achetée en juin 2015. Or ceux-ci ne sont valables que 3 ans et la carte ne fonctionne plus. Mme C. estime qu'il s'agit d'une escroquerie car, dit-elle, elle n'a pas été informée de cette particularité. Mais le médiateur ne peut l'aider, car il est saisi en première ligne. Il donne à Mme C. les informations pour contacter la STIB par les canaux requis.

#### 21360 – Demande de plan de paiement

201804025

Mme M. a été verbalisée et demande un étalement du paiement de sa surtaxe. Le médiateur transmet la demande au service Recouvrement de la STIB.

201805013

Mme Q. sollicite une demande de d'étalement des paiements pour la surtaxe qui lui a été infligée. Le médiateur transmet au service compétent de la STIB.

201806009

M. K. a été verbalisé et a demandé l'étalement du paiement de sa surtaxe. Sans réponse, il s'adresse au médiateur qui transmet la demande au service Recouvrement de la STIB.

201807019

M. V. travaille au Samusocial et écrit pour M. O., sans domicile. Celui-ci a été verbalisé et M. V. voudrait obtenir l'étalement du paiement de la surtaxe. Le médiateur transmet la demande au service Recouvrement de la Stib et en prévient M. V.

201807024

M. G. voudrait payer sa surtaxe en mensualités et s'adresse au médiateur. Celui-ci n'est pas habilité pour cette question et transmet la demande au service Recouvrement de la STIB.

201809011

M. D. a négligé les lettres et rappels de la STIB, suivis de l'exploit des huissiers Modero. Il est étudiant et assisté par le CPAS. Il demande que le médiateur intervienne pour une réduction du montant des surtaxes et frais divers à payer. Le dossier, assez ancien, n'est plus dans la compétence du médiateur qui ne peut d'ailleurs plus intervenir lorsque le dossier est aux mains de la justice.

#### 22100 – Réseau

201806010

M. M. s'adresse au médiateur concernant le non respect des correspondances entre le métro 5 et le métro 6 à Beekkant. Le médiateur remarque que M. M. n'a pas encore fait part de sa plainte à la STIB, et lui explique qu'il ne peut l'aider à ce stade. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, M. M. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201806014

Mme B. se plaint de la fréquence du tram 82 dès 20h. Le médiateur remarque que Mme M. n'a pas encore fait part de sa plainte à la STIB, et lui explique qu'il ne peut l'aider à ce stade. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, Mme M. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201806021

Mme C. se plaint auprès du médiateur des retards répétés dans le service Taxibus. Les 28 et 29 juin, le véhicule est en effet arrivé avec environ une demi-heure de retard pour les trois trajets qu'elle a demandés. Il semblerait, selon le service compétent de la STIB, que les raisons soient liées aux difficultés de circulation dans Bruxelles.

201807011

Mme E. écrit au médiateur en se plaignant que le bus 27 est passé avec beaucoup de retard le matin du 11 juillet. Le médiateur répond qu'il n'est pas habilité à intervenir en première ligne. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, Mme E. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201807020

M. M. se plaint de la mauvaise localisation de l'arrêt Dockx de la ligne 3. Mais le médiateur ne peut l'aider à ce stade et lui explique la procédure pour que sa plainte soit prise en compte valablement.

201808015

M. C. écrit au service de médiation pour critiquer l'itinéraire choisi par la STIB pour détourner la ligne de bus 88 en travaux sur une portion de son trajet. Le médiateur est incompétent pour répondre à ce type de messages en 1ère ligne et conseille à M. C. d'envoyer sa suggestion au service Relations clientèle, qui transmettra au département compétent.

### 22200 – Arrêts

201801005

Mme B. s'adresse au service de médiation pour signaler que l'arrêt "Arsenal" du bus 34 direction Ville a été déplacé devant le carrefour du boulevard Louis Schmidt et de la chaussée de Wavre, mais que les abris sont restés en place sans mentionner le déplacement de l'arrêt. Cela a comme conséquence que de nombreux voyageurs attendent le bus en pure perte: il passe sans s'arrêter malgré que les clients le hêlent. Le médiateur expose la situation au service Relations Clientèle qui transfère la demande au service de la STIB en contact avec l'entreprise de mobilier urbain. Une quinzaine de jours plus tard, la correspondante rappelle le médiateur pour lui signaler que les deux abribus déclassés ont été enlevés; elle le remercie de sa démarche.

201801010

Mme C. se plaint en 1ère ligne du manque d'information quant au déplacement de l'arrêt Simonis lors de la perturbation provisoire sur la ligne de tram 19. Le médiateur transmet la doléance au service Relations Clientèle de la STIB, qui explique à Mme C. ce qui s'est produit.

201803021

Mme V. écrit au médiateur pour se plaindre des difficultés autour de l'arrêt Globe durant les travaux en cours à cet endroit. La communication envers les voyageurs dans le véhicule n'est pas toujours claire et il arrive que des personnes doivent rebrousser chemin à pied pour rejoindre le transport dont elles ont besoin. Le médiateur explique qu'il transmet la plainte au service concerné de la STIB car il est saisi en 1ère ligne.

201805020

Le médiateur reçoit en première ligne la plainte de Mme D. qui vient d'apprendre la suppression de la ligne 20. Elle explique au médiateur à quel point cette suppression la pénalise. Le médiateur lui répond qu'il ne peut intervenir avant que la STIB n'ait examiné son dossier et lui fournit les coordonnées pour introduire sa plainte sur le site web de la STIB.

201806013

Mme R. écrit au médiateur car le bus 50 ne respecte pas son arrêt Eggergart ou Drogenbos Shopping, malgré les signes faits au chauffeur. Le fils de Mme R. de 12 ans a dû rentrer à pied de l'école du Merlo à Uccle jusqu'à Sportcentrum, soit 10 arrêts. Le médiateur remarque que Mme M. n'a pas encore fait part de sa plainte à la STIB, et lui explique qu'il ne peut l'aider à ce stade. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, Mme M. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées. Il note également dans sa réponse que deux des arrêts cités par Mme R. ne sont pas desservis pas la ligne 50 de la STIB mais par des bus De Lijn.

201807016

La réponse que M. V. a reçue de la STIB ne le satisfait pas. Il voudrait que l'arrêt Beaux-Arts, supprimé depuis quelque temps pour des raisons de travaux, soit rétabli en étant avancé de 20 mètres. La STIB lui a expliqué que cela n'était pas possible. Le médiateur confirme cette réponse, en expliquant que ce sont les travaux de la banque toute proche qui empêchent que l'arrêt soit maintenu. Toutefois, la date de 2022 pour la fin de ces travaux est très éloignée et le médiateur se demande si une solution temporaire ne pourrait être trouvée pour les nombreuses personnes qui fréquentent le Palais des Beaux-Arts en soirée ou après-midi. Toutefois il se rend compte que la disposition des lieux pendant les travaux ne le permet pas.

201808003

Mme R. se plaint des problèmes d'accessibilité pour les PMR de certains modèles de trams, en particulier ceux des lignes 82 ou 97, à certains arrêts, tels que Stalle à Uccle. Comme le service de médiation n'est pas habilité à répondre en 1ère ligne, le médiateur informe la plaignante et lui indique les coordonnées à utiliser pour assurer un traitement efficace de sa demande.

201810018

Régulièrement, les bus de la ligne 50 retournent vers Bruxelles à l'église de Ruisbroek au lieu de continuer leur trajet vers Lot, explique Mme R. au médiateur. Le médiateur lui donne les informations pour se rendre sur la page du site web de la STIB où elle pourra introduire sa demande qui sera transmise au gestionnaire de la ligne.

201810020

M. H. signale qu'il a observé à plusieurs reprises que le bus 47 ignore le signal de transit indiquant l'arrivée imminente du tram 3. En fin de journée, cela impose aux voyageurs en transit d'attendre 20 minutes pour avoir le suivant. Il estime que la STIB doit prendre les mesures nécessaires. Le médiateur lui donne les coordonnées de la page web du site de la STIB où sa plainte pourra être déposée.

201811021

Mme D. a envoyé une pétition de plus de 200 signatures à la STIB pour demander le rétablissement de l'arrêt des bus 47 et 57 à la hauteur du zoning Mercator situé au milieu de l'avenue de Tyras à Nederover-Hembeek. La STIB ayant répondu qu'aucune solution n'était possible à court terme en raison du chantier du nouveau dépôt de bus Marly, Mme D. se tourne vers le service de médiation qui s'informe auprès de la STIB. Après de nombreux contacts, le médiateur suggère à ses interlocuteurs de la STIB de tout faire pour trouver une solution transitoire compte tenu de la pénibilité de devoir soit descendre à pied l'avenue de Tyras en venant de l'Hôpital Militaire, soit la remonter depuis le Canal. Il informe Mme D. de ses démarches.

### 23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté

201805017

M. M. s'est plaint le 11 mai auprès du service clients du fait que le chauffeur du tram 55 ignore régulièrement l'arrêt Thomas, surtout lors des derniers voyages de la journée. Le 21 mai, sans réponse, il envoie sa plainte au médiateur. Le service clients répond le jour même et lui explique que la nuit, il faut clairement faire signe au conducteur du véhicule que l'on souhaite voir s'arrêter. Cela étant, la plainte de M. M. sera transmise à la hiérarchie du conducteur pour suivi.

201806020

M. Z. met le médiateur en copie du mail qu'il a adressé aux organisateurs du festival Couleur Café, pour se plaindre du service navettes organisé par la STIB. Le chauffeur du bus a en effet, semble-t-il, refusé de s'arrêter à quelques arrêts et a poursuivi sa route jusqu'à la gare du Nord, ce qui a obligé plusieurs jeunes à refaire le trajet dans l'autre sens à pied et en pleine nuit.

201807003

Mme K. attend le tram pendant de longues minutes et lorsqu'il arrive, le conducteur ne la voit pas faire signe. Le médiateur lui répond qu'elle s'adresse à lui en 1ère ligne et qu'il ne peut l'aider à ce stade. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, Mme K. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201807013

M. C. signale au médiateur le non-respect de l'arrêt Colonel Bourg par le bus 80. Il estime avoir signalé à temps son souhait de descendre, mais le chauffeur ne l'a pas entendu et a continué jusqu'à l'arrêt suivant. Le médiateur répond qu'il n'est pas habilité à intervenir en première ligne. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, M. C. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201811024

M. W. est légèrement handicapé et se plaint au service de médiation que les chauffeurs de la ligne 36 ne sont pas très patients et qu'il arrive souvent que le bus démarre de l'arrêt Stockel malgré les signes qu'il leur fait de son souhait de monter à bord. Depuis les travaux de la place Dumon, l'arrêt se trouve assez loin du métro et il semble que la STIB soit en discussion avec la commune afin d'améliorer cette situation. Le médiateur relaie cette demande au service Clientèle tout en lui communiquant le numéro de téléphone du client, qui ne manie plus l'ordinateur pour des raisons de santé.

### 23200 – Manière de conduire

201801023

Mme F. se plaint auprès du service de médiation de la manière de conduire d'un chauffeur de bus qui lui a coupé la route sans respecter sa priorité de droite. Le service de médiation ne peut répondre en première ligne et de plus, il ne traite que les plaintes émanant d'usagers de la STIB. Le médiateur déclare cette plainte irrecevable et transmet le message au service Relations clientèle de la STIB.

201801024

M. L. est tombé lors du démarrage brutal de la rame de métro. Il ressent de fortes douleurs au genou et envisage de se retourner contre la STIB et son conducteur pour conduite dangereuse. Le médiateur ne peut traiter ce genre de cas en 1° ligne, mais répond au plaignant qu'il transmet son message à la STIB pour suivi adéquat.

201802012

M. P. signale que de nombreux chauffeurs de bus ne respectent pas les feux pour piétons au croisement de la place Rogier et du boulevard A. Max, alors que le site propre vient d'être récemment réalisé. Le service de médiation transmet la plainte aux services compétents de la STIB afin que les chauffeurs des lignes concernées soient sensibilisés.

201802017

Mme D. se plaint auprès du médiateur du passage du bus 41 dans l'avenue des Coccinelles, en raison d'une déviation suite aux travaux de voies chaussées de La Hulpe. Le service de médiation n'est pas compétent pour les plaintes des riverains et transmet le message au service relations Clientèle.

201803003

Mme B. a fait monter son fils de 8 ans dans le bus en disant au chauffeur qu'elle allait rapidement acheter un ticket à l'automate de vente situé à l'arrêt. Après avoir, semble-t-il, acquiescé, le chauffeur a fermé la porte et a démarré. A l'arrêt suivant, il a fait descendre l'enfant que sa maman a récupéré auprès d'une dame qui l'avait recueilli. La plainte que Mme B. adresse au médiateur est irrecevable car il est saisi en 1ère ligne. Il transmet le message à la STIB pour réponse et en informe Mme B.

201805010

M. T. écrit au médiateur auprès de la STIB pour se plaindre de la vitesse excessive des bus 36 dans son quartier. Saisi en 1ère ligne, le médiateur transmet la plainte au Customer care de la STIB et en informe M. T.

201807006

Le médiateur reçoit la plainte du patron d'un établissement situé à côté du terminus des bus gare Centrale: étant donné la chaleur, les chauffeurs laissent tourner les moteurs afin d'avoir la climatisation. Cela signifie que les clients de l'établissement qui s'installent en terrasse souffrent non seulement de la chaleur mais aussi des émanations des gaz d'échappement. Le médiateur transmet cette plainte au service Relations clientèle de la STIB car il n'est pas compétent en première ligne.

201807018

En circulant à vélo, Mme D. estime avoir été harcelée par le tram 97 à hauteur de l'arrêt Morris. Elle circulait sur la piste cyclable et ne pouvant se mettre sur le côté, elle a précédé le tram qui a klaxonné jusqu'à ce qu'elle parvienne à se garer. Ensuite le chauffeur l'a sermonnée agressivement en lui disant qu'il avait priorité et qu'elle était obligée de le laisser passer. Etant donné la configuration des lieux, cela n'était pas possible. Malheureusement le médiateur ne peut intervenir à ce niveau et donne à Mme D. les informations pour contacter la STIB par les canaux requis.

201807026

Mme B. rejoint une plainte précédente de M. T., concernant la vitesse excessive des bus dans la rue Saint-Antoine à Kraainem où habite sa maman. Le médiateur prend contact avec le dispatching bus et demande que l'attention des chauffeurs soit attirée sur ce problème. Il explique cela à Mme B. tout en relevant que des bus De Lijn passent également dans cette rue et qu'il faudrait aussi contacter cette entreprise pour résoudre le problème.

201808010

M. B. signale que le chauffeur du bus 63 dans lequel il est monté conduit en parlant au téléphone sans oreillettes. Lui en ayant fait la remarque, il s'entend répondre "oui, mais je commande un sandwich" Il a pris une photo du bus et demande une réaction de la direction de la STIB. Ce type de message n'entrant pas dans la compétence du service de médiation, il lui est répondu de formuler directement la plainte auprès du service Relations clientèle qui transmettra le cas au dépôt d'attache du chauffeur.

201809023

M. V. habite à Berchem Sainte-Agathe et trouve que les conducteurs de tram utilisent beaucoup trop souvent l'avertisseur sonore et demande que cet usage soit fait quand il s'avère nécessaire

uniquement. Le médiateur n'est pas habilité à répondre en première ligne et conseille à M. d'utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201809027

M. M. a été témoin au centre-ville d'une violente altercation entre un chauffeur d'un bus de la ligne 48 et un client âgé, et ce à deux reprises. Lors du 2ème incident, l'agent de la STIB a même quitté son poste de conduite pour menacer physiquement le voyageur. Outré par ce comportement, M. M. est allé le rapporter à la Division de police toute proche et a envoyé la relation des faits au service de médiation. Sollicité en 1ère ligne, le médiateur est incompetent pour traiter le cas et renvoie le plaignant au service Relations Clientèle pour suite voulue.

201809031

Mme S. s'adresse au médiateur pour poser une question: les tramways sont-ils obligés de donner des coups de klaxons ou de sonnette avant de redémarrer. Elle habite le long du nouveau tram 9 à l'arrêt Miroir et s'interroge sur cette pratique. Le médiateur remonte le temps en lui expliquant l'origine de cette pratique sécuritaire mais compte bien investiguer auprès de la STIB pour voir si cette pratique est encore bien nécessaire car elle pourrait nuire à la réimplantation du tramway dans certains quartiers.

201809034

Mme H. se plaint de la conduite d'un bus 95 qui l'a dangereusement coincée sur la bande bus, alors qu'elle circulait à vélo. Le chauffeur reproduit ce geste avec un autre vélo qui circulait quelques dizaines de mètres devant elle. Elle demande qu'une enquête soit menée pour vérifier si l'agent de la STIB est coutumier du fait. Le médiateur n'est pas compétent pour intervenir sur ce type de problème en première ligne et il communique à Mme H. la manière de rentrer sa doléance au service Relations Clientèle de la STIB.

201811005

Mme H. écrit en première ligne au médiateur pour se plaindre de la conduite agressive du chauffeur de bus qui n'a pas respecté le passage pour piétons et a failli l'écraser elle et ses filles. Mais à ce stade, le médiateur ne peut lui répondre et lui donne les coordonnées du service Customer care de la STIB.

201811028

Mme M. envoie un mail au service de médiation pour se plaindre d'un chauffeur de bus qui lui a refusé une priorité de droite et qui, ensuite, apparemment vexé par le coup de klaxon de l'automobiliste, lui a bloqué le passage au travers de l'avenue. Le médiateur ne peut traiter ce cas car il s'agit d'infractions au Code de la Route et parce que la plaignante ne voyage pas sur les lignes de la STIB. Il communique à Mme M. les coordonnées du service Relations Clientèle de la STIB auquel elle doit s'adresser.

201811029

M. B. automobiliste, relate un incident vécu avec un chauffeur de bus qui, téléphone en main, a manqué à plusieurs reprises de l'accrocher soit en quittant son arrêt sans clignotant, en le dépassant puis en le frôlant et en lui envoyant des gestes provocateurs. Le médiateur invite M. B. à envoyer sa relation des faits sur le formulaire prévu sur le site de la STIB.

201811031

Mme V. s'adresse en 1ère ligne au service de médiation pour dénoncer l'attitude d'un chauffeur de tram de la ligne 92 dont la ligne était déviée et qui a refusé, sans aucune explication, à de nombreux voyageurs de s'arrêter aux 5 arrêts entre Sainte-Marie et Verboeckhoven. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, demande à la plaignante de transmettre sa relation des faits au service clientèle de la STIB qui lui

répondra et qui transmettra aussi cette plainte au dépôt d'attache de la ligne afin d'améliorer la communication envers les voyageurs en cas de situation perturbée.

### 23300 - Propos malséants

201801011

M. B. se plaint de l'attitude d'un chauffeur de bus qui a répondu de façon agressive à une remarque faite par un voyageur. Le service de médiation lui rappelle qu'il ne peut traiter un dossier qu'en 2ème ligne et qu'il transmet sa doléance au service Relations Clientèle.

201804003

M. J. estime avoir été l'objet de violences de la part de contrôleurs de la STIB et adresse une plainte au médiateur. Il a adressé sa plainte aussi au service clients, et le médiateur lui explique que tant que la STIB ne lui a pas répondu, lui-même n'est pas habilité à traiter d'un dossier.

201805005

Mme W. attendait le 27 à l'arrêt Trône, et n'a pas vu qu'il se trouvait derrière le 71 et le 95. Lorsqu'elle le voit passer devant l'arrêt, elle fait signe au chauffeur, mais celui-ci ne s'arrête finalement que parce qu'il est immobilisé par la circulation devant son "bus stop". Il ouvre les portes et houspille Mme W. parce qu'elle n'a pas voulu remonter la file. Elle lui demande de ne pas l'agresser sur quoi il a enchaîné en proférant des mots incorrects. Mme W. fournit aussi les coordonnées du véhicule au médiateur. Celui-ci n'est pas compétent pour traiter les plaintes en 1ère ligne et transmet au service Customer care de la STIB pour suivi.

201805016

M. B. a écrit le 5 mai à la STIB pour se plaindre de ce que l'agent en BOOTIK l'avait obligé à prendre un ticket alors qu'il était le seul client. N'ayant pas eu de réponse le 21 mai il envoie un mail au médiateur avec sa plainte. Le médiateur se renseigne auprès du service clients de la STIB et apprend qu'étant donné les congés, la réponse aux plaintes connaît quelques retards, qui sont en train de se résorber. Une réponse sera rapidement apportée au plaignant.

201807014

Le médiateur reçoit la plainte déposée auprès de la police, par plusieurs clients qui ont été scandalisés par l'attitude déplacée du technicien venu les délivrer de l'ascenseur dans lequel ils étaient coincés dans la station de Brouckère. Une voyageuse souffrant de claustrophobie faisait une crise d'asthme, ce qui aurait provoqué l'hilarité du technicien. Le médiateur ne sait pas si cette plainte sera déposée par le canal prévu par la STIB, mais estimant qu'une enquête interne doit être menée, transmet le PV de la police au service Relations clientèle de la STIB.

201808007

Mme M. est montée dans le bus, a salué le chauffeur mais a oublié de valider son abonnement annuel, ce qui a provoqué une réaction tout-à-fait déplacée de l'agent, qui l'a harcelée jusqu'à la fin de son trajet en la fixant et en marmonnant des insultes. Le médiateur ne peut qu'approuver la doléance de Mme M. mais ne peut intervenir en 1ère ligne. Il demande à la voyageuse de s'adresser rapidement au service Relations clientèle afin d'identifier ce collaborateur indélicat.

201809008

Le chauffeur de Taxibus qui doit se rendre avenue des Villas confond la rue avec une autre qui est en travaux. Il appelle Mme P., sa cliente, qui se rend alors à pied avec son fils autiste à l'endroit où se

trouve le Taxibus. Là elle explique au chauffeur qu'il s'est trompé de rue et celui-ci, s'apercevant de son erreur, s'en prend à sa cliente. Le chauffeur contacte le standard par radio et Mme P. entend avec surprise que l'opérateur soutient le chauffeur et même l'incite avec provocation, lorsqu'elle en parle, à écrire une réclamation "qui de toute façon ne servira à rien". Mme P. laisse finalement partir son fils en Taxibus, car elle n'a pas d'autre choix mais écrit au service de médiation. Le médiateur s'adresse au responsable du service Taxibus qui répond directement à Mme P. en expliquant qu'il y a eu escalade suite à l'erreur d'adresse, mais que le chauffeur a immédiatement signalé les faits en rentrant au dépôt, y compris l'altercation avec sa cliente. Cette faute ne doit pas remettre en cause sa compétence dans le service qu'il rend à la clientèle handicapée.

201811004

Mmes V. et M. ont été violemment prises à parti par le chauffeur du bus dans lequel elles se trouvaient lorsqu'elles lui ont demandé pourquoi il ne suivait pas le trajet habituel. Ce n'est que grâce, disent-elles, à l'intervention des autres passagers qu'elles ont échappé aux coups. La STIB lui a déjà répondu que le dossier serait transmis et traité. Mais Mme V. n'accepte pas de ne pas connaître la sanction qui sera infligée à ce chauffeur et s'adresse au médiateur. Celui-ci lui explique que la société de transport ne peut communiquer les sanctions signifiées aux collaborateurs en cas de dysfonctionnement dans leur parcours professionnel, mais que des événements tels qu'elle les a vécus donnent lieu à une enquête approfondie.

201811013

Mme H. trouve inadmissible que le chauffeur du bus 49 l'a obligée à reculer dans le bus sous prétexte, dit-elle, de sa visibilité. Elle s'en plaint au médiateur, car elle n'a pas encore eu de réponse à sa plainte déposée auprès du Customer Care. Celle-ci est en voie de traitement, et la réponse qui lui est faite signale que le chauffeur peut prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité à bord de son véhicule. Son récit a toutefois été transmis à la hiérarchie du chauffeur qui décidera de la suite à y donner, compte tenu du ton employé par le chauffeur.

201811018

M. W. écrit en 1ère ligne au médiateur pour se plaindre du comportement des chauffeurs qu'il a relevé deux ou trois fois en très peu de temps. Un chauffeur un peu distrait a failli renverser un piéton et l'injurie, fait des annonces déplacées au micro et veut empêcher une personne âgée de monter à l'avant-dernier arrêt, ensuite lui reproche de ne pas monter assez vite. Un autre jour, toujours sur le 81, M. W. sonne pour descendre, le chauffeur passe l'arrêt et, lorsque M. W. lui en fait la remarque, le chauffeur l'abreuve d'insanités. Le médiateur lui explique qu'il ne peut à ce stade, traiter cette plainte, qui doit d'abord être entendue en première ligne par les services de la STIB. Il donne à M. W. les coordonnées du service Customer Care de la STIB.

### 23400 – Portes

201801014

M. W. se plaint de ce que les portes du métro ne se sont pas ouvertes à la station Schuman. Le médiateur est saisi en 1ère ligne et ne peut traiter cette plainte, qu'il transmet néanmoins au service Relations Clientèle de la STIB pour suivi.

201811002

M. S. écrit en 1ère ligne au médiateur pour se plaindre de ce que le chauffeur du tram 39 ne lui a pas ouvert la porte alors qu'il l'avait bel et bien vu. Le médiateur ne peut l'aider à ce stade et lui donne les coordonnées pour contacter le service adéquat de la STIB.

201811011

Samedi 10 novembre, un service navette par bus avait été instauré entre les stations de métro Stockel et Mérode. Mme D. a voulu le prendre à Roodebeek et en quittant le Woluwe Shopping Center, a fait signe au chauffeur de bien vouloir l'attendre. Mais celui-ci part avant qu'elle n'ait atteint l'arrêt et Mme D. s'en ouvre en 1ère ligne au médiateur. Celui-ci ne peut l'aider à ce stade et il lui communique les coordonnées du service Customer care de la STIB.

201812013

Mme R. fait monter sa fille dans le tram 82 mais ne parvient pas à y monter elle-même, à cause d'une maman qui descend du véhicule avec une poussette. Le conducteur ferme les portes et le tram démarre, emmenant la gamine de 8 ans. Malgré les appels et les cris des voyageurs, le conducteur a continué imperturbablement son chemin. L'histoire se termine bien puisque la maman retrouve sa fille deux heures plus tard au commissariat à Berchem, grâce à la gentillesse de deux voyageuses. M. R., traumatisée, tout comme son enfant, par cet incident inadmissible, s'adresse au médiateur qui, compte tenu de la nécessité de retrouver rapidement le conducteur qui a commis cette erreur, lui donne les coordonnées du service Relations Clientèle qui assurera le suivi auprès du dépôt d'attache. Le médiateur rappelle à cette occasion que la procédure de départ d'un véhicule implique un contrôle visuel par le biais du rétroviseur pendant la fermeture des portes et ce pour vérifier qu'aucun voyageur ne soit coincé lors de sa montée à bord.

#### 24000 – Véhicules

201802004

M. D. s'est plaint à la commune de Woluwé Saint Lambert de la circulation de vieux bus bruyants et la commune a envoyé la plainte au médiateur. Celui-ci est saisi en 1ère ligne et transmet donc la plainte aux services de la STIB pour réponse.

201802019

M. J. se plaint de la capacité des bus 13 et 14, en particulier dans les quartiers en travaux situés autour de l'avenue Broustin et de la place Simonis. Cette plainte est irrecevable auprès du service de médiation et elle est transmise au service concerné de la STIB.

201807025

M. C. s'offusque de voir que sur la ligne 62 qu'il emprunte régulièrement pour se rendre à son travail à l'Otan, les trams sont toujours des véhicules ancienne génération alors que la ligne 55, dit-il, bénéficie des véhicules les plus récents avec climatisation. Le médiateur est saisi en première ligne et explique qu'il ne peut intervenir à ce stade et qu'il y a lieu de contacter le service clients de la STIB. M. C. répond qu'il a déjà souvent contacté ce service sans résultat. Le médiateur lui répond alors que les compétences que lui donne la législation régionale qui organise le service de médiation, ne lui permettent pas d'intervenir dans le fonctionnement interne de la STIB. Il explique encore que les problèmes des heures de pointe sont les plus difficiles à résoudre et que la STIB vient d'effectuer plusieurs commandes de nouveaux véhicules qui seront mis en circulation dans les prochains mois. Il attirera l'attention de la STIB sur le problème de capacité en heure de pointe du tram 62.

201810017

Mme R. est handicapée et fait remarquer au médiateur que, souvent, elle doit demander aux voyageurs de lui laisser la place. De plus, elle constate que sur le tram, il n'y a pas de place prévue pour les PMR. Le médiateur lui fournit les coordonnées du service de la STIB apte à l'aider, car il est saisi en 1ère ligne.

#### 25100 – Infrastructures

201812019

Mme J. fait part de sa déception au service de médiation devant la saleté des rames de métro et des bus. Elle ne veut pas être véhiculée dans des conditions aussi répugnantes. Le médiateur l'informe qu'il n'est pas compétent en 1ère ligne et lui demande de faire part de ses doléances au services clients de la STIB en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site de la STIB.

#### 25200 – Perte d'objets et dommages

201806017

Mme D. attend depuis plusieurs mois les suites d'un dossier introduit auprès du service Contentieux de la STIB. Mais le médiateur ne peut l'aider en l'occurrence car il n'est pas habilité à traiter d'éventuels dédommagements. Il lui fournit les coordonnées du service Contentieux de la STIB.

201807029

Mme C. a abîmé son jeans à l'escalator de la station Montgoméry. Elle veut que la STIB lui rembourse son pantalon. Mais la STIB lui a répondu qu'un pictogramme indiquait qu'il y avait un problème à l'escalator; Mme C. dit l'avoir vu mais n'avoir pas été assez attentive. Le médiateur, dont la fonction est délimitée par la législation régionale, ne peut imposer de décision à la STIB et ne peut donc aider Mme C. Il demande toutefois que l'escalator soit rapidement réparé.

#### 25310 – Chutes

201803006

M. J. s'adresse au service de médiation car sa belle-mère est tombée à l'entrée d'une station dont l'accès était verglacé. Il demande si une intervention est prévue pour la réparation de ses chaussures qui se sont déchirées lors de cette chute. Le médiateur n'est pas compétent pour décider de dédommagements éventuels et le dossier est transmis au service compétent de la STIB.

201803015

Mme L. explique au médiateur que le 21 janvier 2018, sa maman a fait une lourde chute dans l'escalator du métro, quand il s'est arrêté brusquement. Elle a été sérieusement blessée et hospitalisée. Sa famille a contacté le service Contentieux de la STIB, et après enquête sur les faits, il s'avère que la STIB ne prend pas en charge les frais médicaux et n'indemnise pas la victime. Mme L. et sa famille estiment que la chute de leur maman est due à un dysfonctionnement de l'escalator, mais la STIB affirme qu'aucune anomalie n'est apparue dans le fonctionnement de l'escalator, qui s'est arrêté suite à la présence de petits cailloux dans les peignes des marches; des contacts de sécurité sont programmés pour mettre l'escalator et les voyageurs en sécurité en provoquant une mise à l'arrêt dans un délai très court. Le médiateur, ayant pris connaissance de la position de la STIB, n'a pas la compétence d'aider Mme L. Lorsqu'il lui explique les limites de sa fonction, elle lui répond que la famille va présenter ce cas en justice.

201804017

Mme M. explique dans son message au médiateur que le tram 25 a brusquement freiné et qu'elle a failli tomber. Son bras a cogné violemment une barre de maintien et elle a un hématome au bras. Elle veut être indemnisée de ses frais. Le médiateur lui répond qu'à ce stade il n'est pas compétent, tout en lui demandant si le chauffeur a dressé un constat au moment de l'incident, car sans ce document, la STIB ne sera pas en mesure de donner suite à sa plainte, en l'absence de preuve de lien de causalité entre la lésion et le choc contre la barre. Il fournit les coordonnées du service adéquat de la STIB

201805009

Mme M. a été blessée lors d'une chute place du Conseil à Anderlecht où la STIB effectue des travaux de voies. Elle s'est rendue aux "services au niveau de la gare Centrale" qui ont, dit-elle, rejeté la faute sur la commune et celle-ci lui aurait dit que la STIB posait des rails à cet endroit et que cette entreprise était donc responsable. Elle s'adresse alors au médiateur pour "résoudre le problème des assurances". Toutefois le médiateur ne peut intervenir dans ce cas, pour diverses raisons: les faits datent de plus de trois mois, il ne s'agit pas d'un usager de la STIB, la STIB n'a pas été saisie. Le médiateur lui répond en ce sens et clôture son dossier.

201806018

Mme V. s'adresse au médiateur car elle voudrait déposer plainte contre la STIB suite à une chute dans l'escalator gare du Midi. Le médiateur lui fournit les coordonnées du service Contentieux.

201807012

Mme M. a chuté dans le bus suite à un coup de frein brutal. Elle demande au médiateur de rembourser sa facture d'ambulance. Celui-ci lui répond qu'il n'a pas de compétence pour décider d'indemnités éventuelles et conseille à Mme M. de contacter le service juridique de la STIB.

201808009

Suite à un coup de frein brutal, l'épouse de M. D. a fait une chute et a cogné le repose-tête du siège devant elle. Sous le choc, elle a cassé deux dents. M. D. a écrit à la STIB, ainsi que le chauffeur le lui a conseillé. Le service juridique lui a répondu que l'incident n'a pas été déclaré par le chauffeur et que c'est à la personne victime d'un dommage de prouver la matérialité des faits et le dommage subi. M. D. s'adresse alors au médiateur, qui argumente auprès de la STIB en s'étonnant que le chauffeur n'ait pas respecté les procédures en vigueur lors d'un tel incident; il comprend qu'il faut éviter les abus, mais ici la relation des faits ne laisse guère de doute sur la véracité des faits. Le service juridique reprend alors contact avec la victime et lui propose une légère intervention sans aucune reconnaissance préjudiciable.

201809002

Le médiateur reçoit le courrier d'une dame qui a fait une chute dans le bus 38: alors qu'elle montait dans le bus, les portes se sont refermées en la bousculant et l'ont fait tomber. Le médiateur transmet ce message au service contentieux, qui prend rapidement contact avec la dame.

201809036

Mme W. s'adresse au médiateur suite au refus de la STIB d'intervenir dans les frais consécutifs à sa chute dans l'escalator d'une station de métro de la STIB. Mais le médiateur ne peut que se rallier à l'avis du service Contentieux de la STIB, qui estime que la société ne peut être tenue pour responsable d'une chute, sauf s'il y a un problème technique avéré avec l'escalator. Il en informe la plaignante.

201810008

Mme S. et sa fille empruntent l'escalator de la station Yser, lorsque l'enfant se retrouve coincée et emportée dans la chaîne de traction de l'escalator. Heureusement, un usager qui empruntait l'escalator en sens inverse a pu sauter par-dessus les rambardes pour décrocher le capuchon qui entraînait l'enfant. Mme S. s'est blessée en essayant de dégager sa fille et elle a perdu son sac et son GSM. Cet usager, un agent de la STIB en congé, appelle les secours et attend qu'ils soient arrivés avant de continuer son chemin. Mme S. s'adresse à la STIB afin de récupérer son GSM et son sac qu'elle finit par retrouver grâce à l'aide de la firme Kone, des agents de la Stib et du médiateur. Celui-ci transmet encore le dossier qu'il a reçu et suivi au contentieux, étant donné que l'accident s'est produit suite à un panneau manquant dans la paroi de l'escalator.

201810039

Les parents d'un jeune garçon s'adressent au service de médiation car la STIB refuse d'indemniser les dommages causés par un bus qui a écrasé le hoverboard de leur fils. Le médiateur demande les tenants et les aboutissants de ce dossier au service juridique. La STIB, sur base du rapport du chauffeur du bus qui a entendu un bruit sans constater d'accident, a conclu à l'absence de responsabilité de l'agent de conduite, le hoverboard ne devant pas se trouver sur la voie publique. La STIB invoque aussi l'article 29bis de la loi du 21 novembre 1989 concernant les usagers faibles qui précise que seuls les dommages corporels éventuels peuvent donner suite à une indemnisation. Le médiateur communique ces précisions à M. et Mme L.

201811006

M. B. a eu le bras coincé dans les portes du tram 51 et a été tiré pendant quelques mètres alors qu'il redémarrait. Ayant été blessé et transporté à l'hôpital, il souhaite que la STIB intervienne dans ses frais médicaux. Le médiateur n'étant pas compétent pour ce genre de dossier, transmet la plainte au service de la STIB qui s'occupe des indemnisations.

201811008

Mme V. a été victime d'un incident en montant dans le tram 51: les portes se sont refermées sur sa jambe, qu'elle a réussi à dégager, le tram est parti avec ses courses qu'elle avait déposées à l'intérieur. Mais le médiateur ne peut l'aider en première ligne et il lui communique les coordonnées du service Customer care de la STIB.

201811009

Mme H. a été victime d'une chute en descendant du bus 46 et s'insurge contre le fait que le chauffeur a simplement continué le chemin. Elle veut que le conducteur sache ce qui s'est passé. Mais le médiateur ne peut l'aider en première ligne et il lui communique les coordonnées du service Customer care de la STIB.

201811016

Dans le but de faire avancer son dossier de dédommagement pour lequel il est en relation avec le service Claims & Insurances de la STIB, M. B. envoie les pièces au médiateur. Renseignements pris, le médiateur lui répond que le dossier est en voie de traitement mais que lui-même ne peut l'aider étant donné que les faits datent de plus de 3 mois.

201812004

Mme T. écrit un courrier au médiateur concernant une indemnisation qu'elle attend de la part de la STIB suite à une chute. Le médiateur ne peut intervenir dans ce dossier et transmet le courrier au service Contentieux de la STIB. Celui-ci lui fournit la réponse adressée en son temps à Mme T.,

réponse qu'elle semble ne pas avoir reçue. Le médiateur envoie cette réponse de la STIB à Mme T. et clôture son dossier.

#### 25400 – Généralités

201811003

Avec une grande violence verbale, M. V. fait part au médiateur qu'il est très étonné du fait que de nombreux jeunes ne valident pas aux portiques de la gare du Nord et lui imposent de le suivre lors de son passage. Le médiateur ne peut pas l'aider à ce stade autrement qu'en lui donnant les coordonnées pour contacter le service adéquat de la STIB

#### 26100 – Information statique

201809016

M. L. se plaint auprès du médiateur du manque d'information et de la difficulté de se déplacer à Bruxelles lorsqu'on y vient occasionnellement. Il détaille les problèmes rencontrés lors d'une visite d'un jour. Bien que ce ne soit pas son rôle, le médiateur informe M. L. en détail sur les titres de transport disponibles, en particulier pour les voyageurs occasionnels et touristes et lui donne les coordonnées du site sur lequel M. L. pourra trouver les renseignements utiles.

201809019

M. D. réécrit concernant la signalisation dans la station de métro Montgomery. Il y a un an, il s'était plaint auprès du médiateur du manque de clarté de celle-ci. Le médiateur lui avait alors promis que du changement aurait lieu car la station allait subir des travaux. De fait la signalisation a été complétée et clarifiée, ainsi que le constate personnellement le médiateur. M. D. remercie.

#### 26200 – Information réseau

201803014

Mme W. explique au médiateur que sur le quai de métro à de Brouckère, des agents canalisent depuis quelque temps le flux des voyageurs en les empêchant de rentrer dans le métro par l'avant. Elle demande au médiateur quel est le rôle de ces agents. Celui-ci répond que les modalités d'exploitation particulières ne sont pas de sa compétence et lui dit qu'il transmet sa demande au service Clients de la STIB qui pourra lui répondre.

201804021

Le 24 avril, M. M. a attendu le bus 70 pendant une heure et demie. Il avait pourtant relevé sur le site web de la STIB, dit-il, que le bus 70 circulait jusqu'au 25 avril, mais en vérifiant, le médiateur remarque qu'il est noté que le bus 70 cessait son service entre le 24 avril et le 7 mai pour cause de festival du film. M. M. répond alors que les dates sur l'affiche étaient erronées.

201806001

Mme M. écrit un message au médiateur concernant le bus 43 à l'arrêt du Vivier d'Oie. Mme M. constate que chaque semaine, quand elle prend le bus, un des départs annoncés "disparaît". Le temps d'attente est ainsi allongé parfois jusqu'à une demi-heure. Elle se rend compte que ces irrégularités sont dues aux travaux à Uccle, et tient à attirer l'attention de la STIB sur ces temps d'attente prolongés. Le médiateur remarque que Mme M. n'a pas encore fait part de sa plainte à la

STIB, et lui explique qu'il ne peut l'aider à ce stade. Pour que sa plainte soit prise en compte valablement, Mme M. doit utiliser le formulaire prévu sur le site web de la STIB, dont il lui fournit les coordonnées.

201810011

M. W. écrit au médiateur concernant la disparition du bus 89 des écrans de temps d'attente. Les attentes sont ainsi doublées de manière irrégulière et imprévisible et M. W. arrive en retard à son travail. Mais le médiateur ne peut l'aider, car il est saisi en 1ère ligne. Il fournit à M. W. les coordonnées de la page du site de la STIB où signaler ces incidents.

201811007

M. G. explique au médiateur que les afficheurs de temps d'attente ne fournissent pas des informations correctes, en tout cas en ce qui concerne le bus 79 le jeudi 8 novembre 2018. Lorsqu'il arrive à l'arrêt, le bus est annoncé dans 12 minutes, 5 minutes plus tard dans 8 minutes, 5 minutes plus tard dans 39 minutes, 1 minute plus tard dans 12 minutes, 8 minutes plus tard dans 18 minutes. Après 40 minutes d'attente, il se rend compte qu'il n'arrivera plus, ce qui lui fait manquer un examen. Mais le médiateur ne peut l'aider car il est saisi en 1ère ligne et il donne à M. G. les coordonnées du service Customer care de la STIB, qui pourra donner suite à sa doléance à ce stade.

## Recommandations

La mission du médiateur est avant tout de répondre en 2<sup>ème</sup> ligne aux requêtes et doléances des utilisateurs de la STIB en conflit avec celle-ci pour l'une ou l'autre raison. Cependant, grâce à la lisibilité de ses coordonnées sur le site de la STIB, de nombreuses demandes lui parviennent en 1<sup>ère</sup> ligne, ce qui n'était pas gênant jusqu'il y a peu puisque le service de médiation se faisait un plaisir et un devoir de réorienter le plaignant vers l'interlocuteur en première ligne pouvant lui répondre rapidement.

Toutefois le RGDP a changé les choses puisque la STIB a imposé tout naturellement la clause qui contraint le correspondant à introduire sa plainte sur le site de la STIB et de marquer son consentement sur l'utilisation de ses données privées, formalité que le service de médiation répercute auprès du demandeur.

Cette nouvelle contrainte est un peu perturbante puisqu'elle oblige le plaignant à une nouvelle démarche qu'il ne comprend pas bien.

Heureusement les requêtes en 2<sup>ème</sup> ligne sont largement majoritaires ; outre d'y apporter une solution, le médiateur relève aussi des procédures obsolètes ou des comportements inappropriés sur le réseau. C'est pour cette raison que le législateur régional a prévu que le médiateur puisse consigner des recommandations destinées à être analysées par les services de la STIB en vue d'une modification éventuelle.

## Information aux voyageurs – dispositions réglementaires

Quelques dossiers parmi d'autres :

L'information concernant l'acquisition d'un titre de transport vers l'aéroport mériterait une approche plus personnalisée où les différentes modalités pratiques gagneraient à être rassemblées de façon aisée (cas 201807001 p. 21)

Le remboursement des abonnements annuels que l'on n'utilise plus est une disposition très favorable pour la clientèle. Par contre, nulle part on ne trouve l'information que l'abonnement Senior, pourtant annuel, est exclu de ce dispositif. Et pourtant c'est cette interprétation restrictive qui a cours. (cas 201807007 p. et 201807005 p. 24)

Certaines médiations mettent aussi en évidence des *zones grises* par rapport à la validité de certains titres ou leurs critères d'attribution. Citons à cet égard le cas de cette personne ayant fait l'acquisition d'un Event Pass dont les services de contrôle contestent la durée de validité au-delà de minuit pour la raison que la soirée couplée au titre de transport était datée de la veille, d'où un procès-verbal dressé dans un bus Noctis à 2h de matin (cas 201811012 p. 46)

Ou encore le cas d'étudiants étrangers en stage ou en Erasmus qui ne peuvent bénéficier du tarif réduit car ils ne disposent pas d'une attestation de fréquentation régulière d'un établissement belge. Le médiateur ne peut que leur expliquer l'historique des tarifs réduits pour étudiants (subsides octroyés à l'époque par les instances communautaires) et souhaiter que de telles dispositions soient assouplies au niveau européen. Voir cas 201809039 p 24.

Les dispositifs techniques mis en place montrent parfois quelques limites comme ces cas surprenants d'enfants âgés de cinq ans dont la grande taille les fait détecter à côté de leur maman dans le sas d'entrée aux stations de métro, et pour lesquels il est impossible de confectionner une carte Mobib scolaire 6-12 ans gratuite. Les cas ne sont pas légion et les services commerciaux ont finalement trouvé le moyen d'abaisser l'âge de validité de la carte Mobib tout en continuant de rehausser tous les capteurs dans les sas. Cas 201806003 p 26 et cas 201810001 p. 27.

### Présomption d'innocence – Bonne foi - Mansuétude

Une autre recommandation générale et récurrente est de tenir compte de la situation vécue par le client et de sa bonne foi éventuelle. En témoigne le cas de cette utilisatrice du nouvel ascenseur de la station Trône qui se voit verbalisée à son arrivée sur le quai sans avoir eu un valideur à sa disposition. Après classement sans suite de l'infraction, les services techniques de la STIB se sont empressés de placer des valideurs au niveau quai, à la sortie des ascenseurs (201805011 p. 35).

Il y a des cas où les recommandations sont des coups d'épée dans l'eau comme le souhait que les chauffeurs de bus ou les conducteurs de trams qui vendent des cartes de un voyage signalent au client qu'il faut la valider pour ne pas être en infraction. Un cas fréquent qui, malgré la sincérité évidente du voyageur, a conduit au maintien de la surtaxe de 107 euros (201801018 p. 29).

Enfin, au risque de nous répéter, comment ne pas revenir sur la nécessaire mansuétude qu'il convient d'observer dans des dossiers où la relation des faits semble témoigner de la bonne foi du client. Citons cette grand-mère qui assied sa petite-fille en sécurité avant d'aller valider sa carte et qui est contrôlée à l'arrêt suivant tout proche et déclarée en infraction (201804012 p. 34) ou encore ce père de famille monté à bord d'un tram pour aider sa femme et son fils à en descendre se voit écoper d'un procès-verbal à sa descente sur l'embarcadère alors qu'il n'a pas voyagé (cas 201809006 p. 39)

A ces cas heureusement rares, s'ajoutent de très nombreux malentendus liés aux difficultés de valider en cas d'affluence dans les véhicules de certaines lignes bien identifiées. Chaque cas étant différent, les circonstances doivent être analysées de façon personnalisée, d'où l'importance de quelques annotations au procès-verbal par les contrôleurs, seuls témoins des faits. Là aussi, c'est la présomption d'innocence qui doit rester la ligne à suivre, sinon au moment du contrôle, du moins à l'analyse par le bureau des Infractions de la STIB, avant même l'intervention éventuelle du médiateur.

## Conclusion

Dans notre activité de médiation, les statistiques annuelles ne mettent pas en évidence une tendance particulière. Tout au plus décèle-t-on au sein des catégories de plaines des évolutions que l'on pourrait pressentir sans pouvoir les comptabiliser.

Après la légère baisse de 2016 et une hausse sensible des cas en 2017, l'année 2018 apparaît comme une année relativement neutre où dominent traditionnellement les doléances suite à des infractions sanctionnées avec les surtaxes comme conséquences.

Certes il ne faut pas se voiler la face, de nombreux cas de fraude constatée résultent d'une précarité croissante de certains voyageurs, malgré l'ensemble des titres de transport à tarif social mis à leur disposition par la Région bruxelloise. La grille tarifaire globale existe et le site internet de la STIB évoque les tarifs réduits, mais il nous semble que les conditions économiques d'une partie de la population mériteraient une information plus largement diffusée sur les différents titres de transport adaptés à chaque situation ; c'est le rôle des pouvoirs publics, associés au travail quotidien du monde associatif, de veiller aussi à l'accès à la mobilité urbaine de tout un chacun, quel que soit le montant de ses revenus.

D'aucuns, en situation parfois de récurrence multiple, s'adressent au service de médiation, lequel ne peut que confirmer la sanction tout en fournissant des renseignements sur les formules tarifaires plus adaptées à leur situation ou en appuyant auprès de la STIB des modalités de paiement étalé adapté à leur situation financière.

Il est aussi un pourcentage de clients verbalisés dont la bonne foi paraît évidente et pour lequel le médiateur met en évidence soit un dysfonctionnement technique, soit l'attitude subjective d'une équipe de contrôle, éléments dont l'analyse permet d'arriver à un classement sans suite du procès-verbal, l'infraction se révélant inexistante.

Le dialogue permanent instauré entre le service Infractions de la STIB et le service de médiation permet ainsi de corriger certaines situations qui auraient pu conduire à des injustices flagrantes. Et quand ce résultat n'est pas atteint, les conclusions de l'enquête menée permettent d'explicitier la justification de la pénalité à défaut de la supprimer.

Mais avant tout, le service de médiation reste une interface entre une vaste entreprise régionale et sa clientèle très diversifiée et en constante augmentation.

Heureusement l'entreprise dispose d'une organisation bien rôdée sur le terrain dont l'optimisation constante est une grande satisfaction pour toutes les parties prenantes.

C'est sur ce constat résolument positif que le médiateur conclut le cinquième rapport annuel de sa mandature.

Jean-Pierre Alvin  
Mars 2019