

# Rapport Annuel 2019



## 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.....	12
21110 - Difficulté d'acquérir un titre.....	20
21120 - Difficulté d'obtenir un tarif préférentiel .....	23
21210 – Rembourser le solde d'un abonnement .....	23
21220 – Rembourser des oblitérations excédentaires.....	24
21230 – Défectuosité d'un appareil ou d'un titre.....	25
21310 - Défaut de pointage .....	28
21350 – Contestation des frais administratifs .....	48
21360 – Demande de plan de paiement .....	48
22100 – Réseau.....	50
22200 – Arrêts.....	51
23100 – Véhicule ne s'est pas arrêté .....	52
23200 – Manière de conduire.....	52
23300 – Comportement agent.....	53
23400 – Portes.....	57
24000 – Véhicules .....	57
25100 – Infrastructures.....	58
25310 – Chutes.....	59
26200 – Information réseau.....	60
Recommandations.....	62
Conclusion .....	66

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

## Avant-propos

Ce rapport 2019 du service de médiation que vous découvrez décrit une année assez classique au niveau des doléances des utilisateurs du transport public.

Pourtant l'année écoulée a été riche en projets de mobilité et en réalisations concrètes : nouvelles lignes de tramways, nouveau réseau bus, renouvellement de la flotte de véhicules, ...

Ces modifications n'ont donné lieu qu'à peu de dossiers de plaintes en deuxième ligne, au regard des bénéfices que ces nouveautés techniques apportent aux voyageurs.

Toutefois la technique a ses limites et au cours de l'année, quelques dysfonctionnements au sein de la chaîne billettique sont apparus, avec parfois des conséquences incertaines pour les clients.

Dans la partie Recommandations en fin de document, nous reviendrons plus amplement sur les bonnes pratiques que nous préconisons lorsqu'un doute subsiste dans le dossier d'un plaignant.

Enfin, dans le même registre, certaines procédures commerciales nous ont semblé obsolètes par rapport à l'image dynamique que veut donner l'entreprise de transport, et peu en phase avec la simplification administrative prônée actuellement en faveur des clients.

Nous tenions également à en faire état tant les progrès dans d'autres domaines sont significatifs.

## 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.

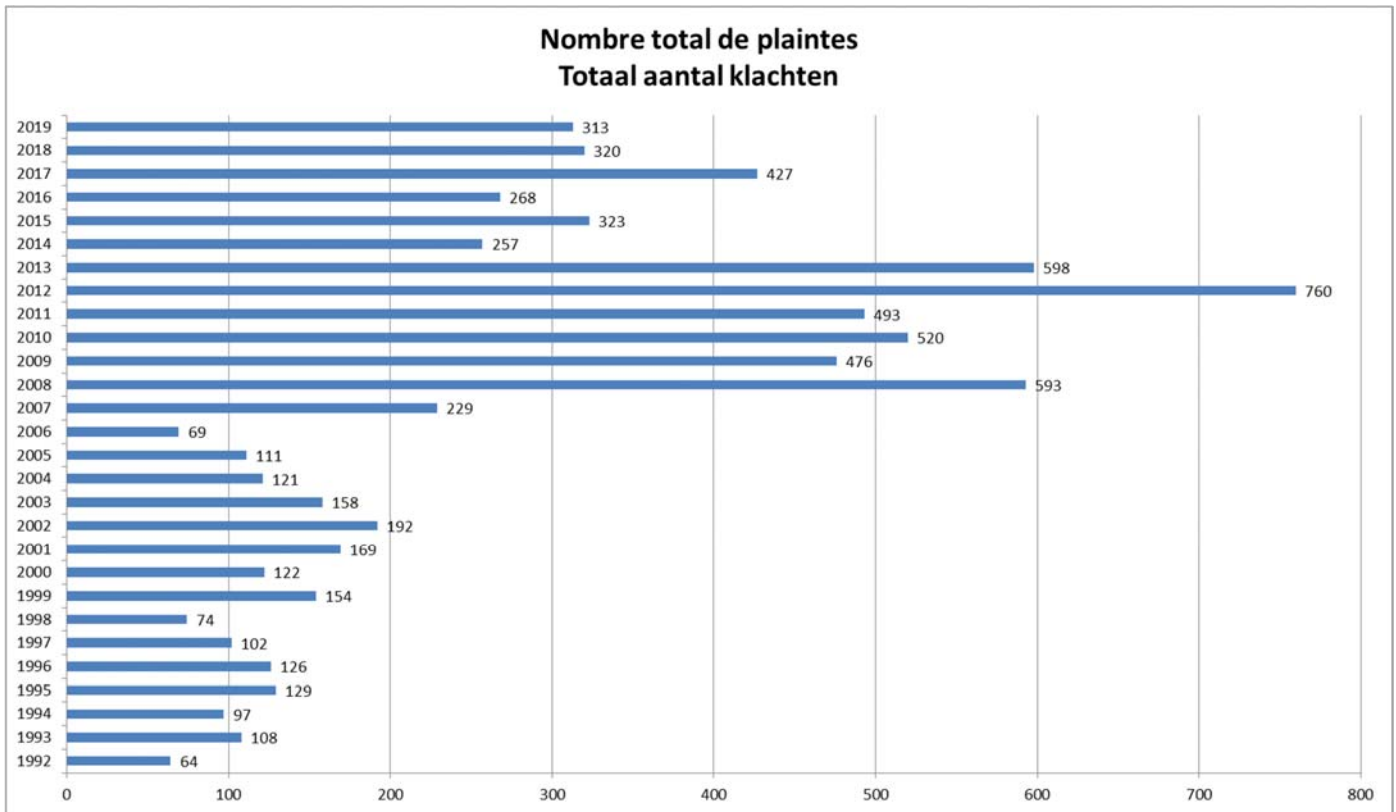
Le 1<sup>er</sup> juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 30 juin 2014.

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 2019 est le sixième rapport de la mandature de Jean-Pierre Alvin.**

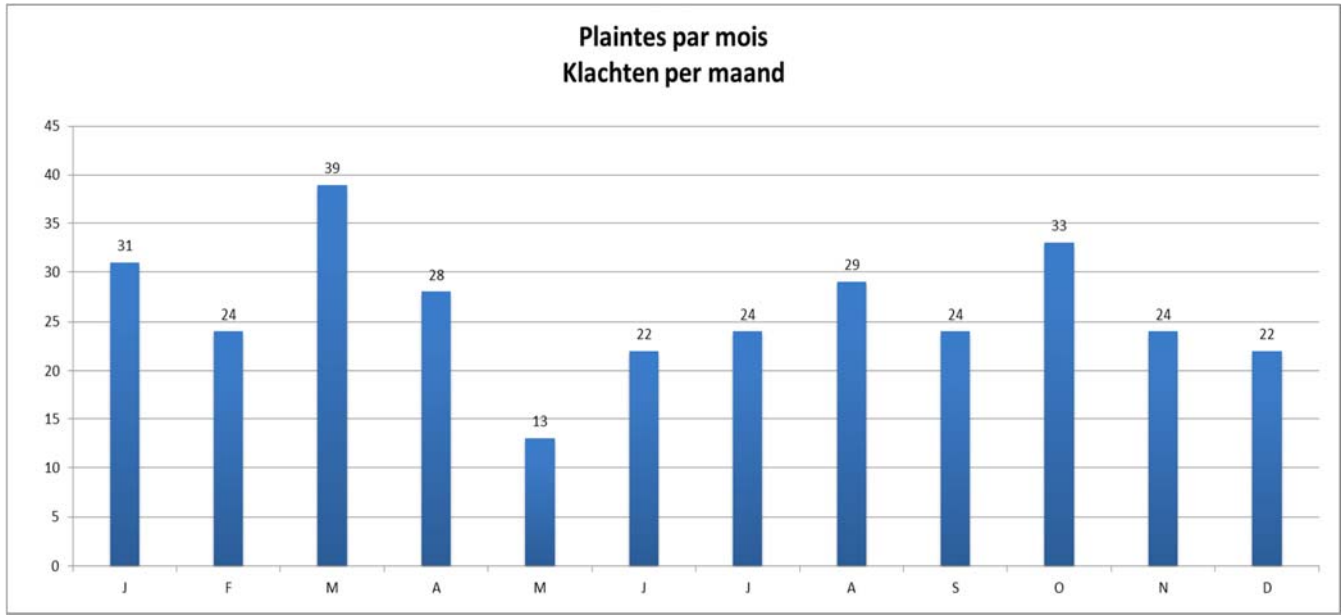
## Statistiques



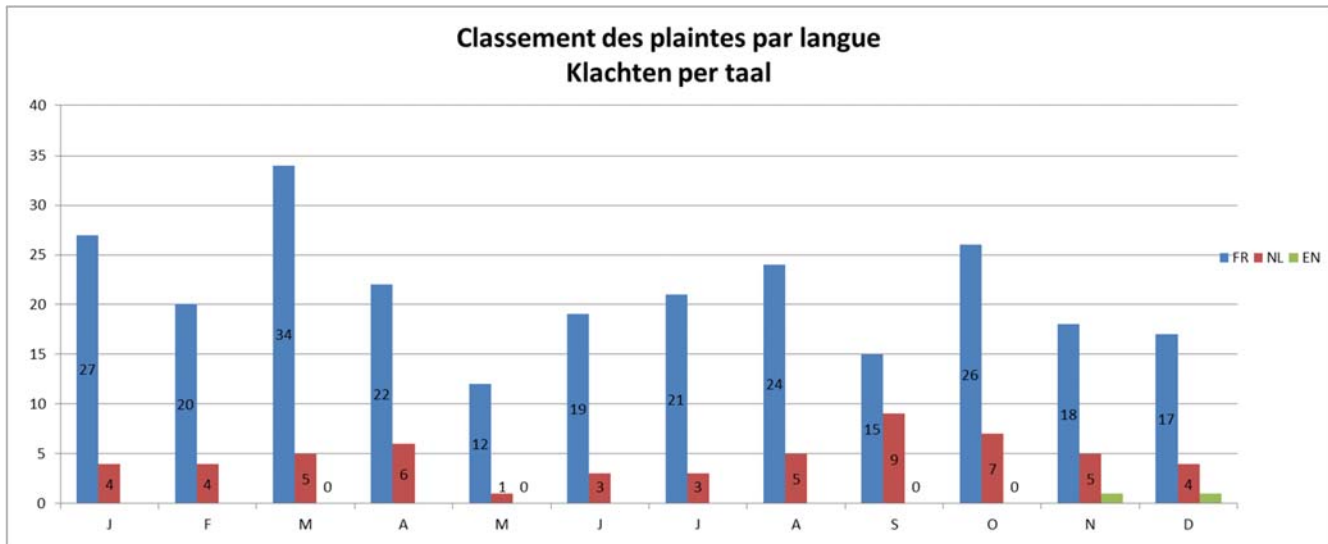
Nous avons déjà constaté que le nombre total de plaintes par année montrait une certaine stabilité depuis 2014. L'exercice 2019 présente à quelques unités près le même nombre qu'en 2018.

Il convient de noter que les importantes modifications du réseau en bus et tramways n'ont pas généré de plaintes nécessitant une analyse ou une intervention de la part du service de médiation.





Depuis des années aussi, cet item n'est pas du tout significatif, les pics de janvier, mars et octobre sont toujours au rendez-vous et s'expliquent sans doute par une activité traditionnellement accrue de tous les secteurs économiques à ces périodes. Ainsi certains chiffres étonnamment bas comme celui du mois de mai s'expliquent sans doute par les vacances de printemps. N'oublions pas que le service de médiation étant sollicité en 2<sup>ème</sup> ligne, les dossiers y parviennent souvent avec un léger recul.



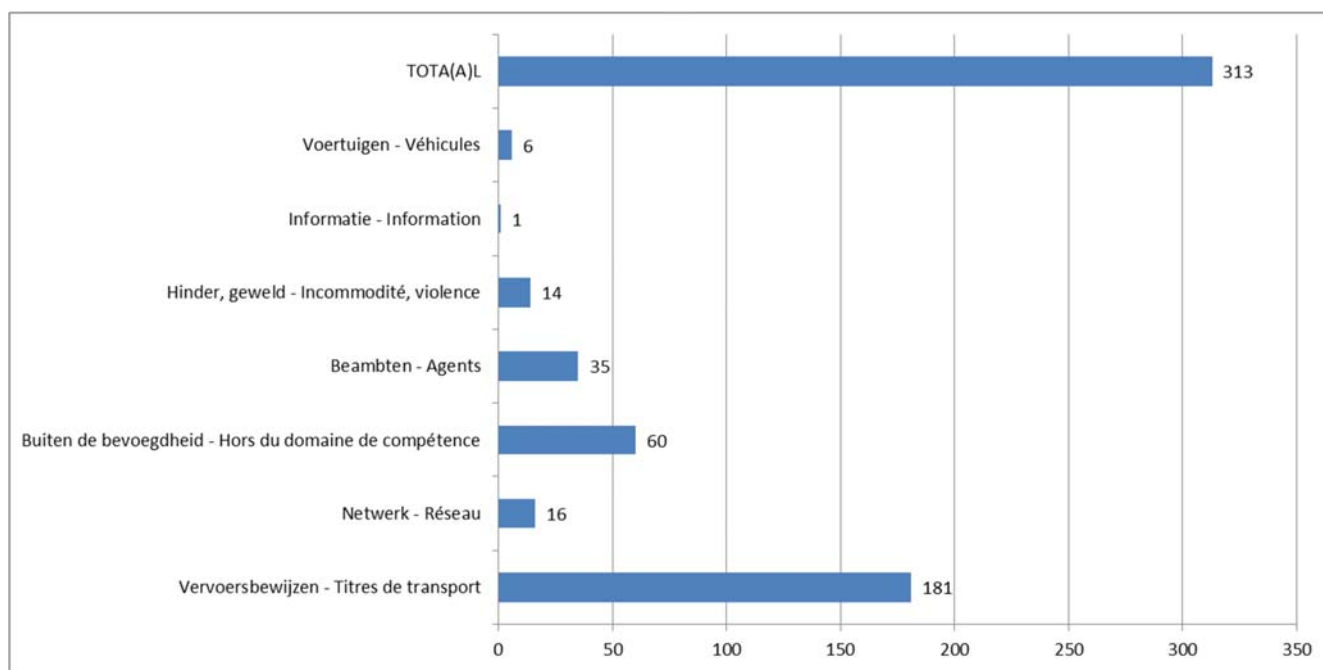
19% des plaintes en néerlandais, 1% en anglais, le reste en français. Ce sont des chiffres stables.

### Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2019
ja/oui	8	11	23	14	7	11	11	17	18	22	18	13	173
nee/non	23	13	16	14	6	11	13	12	6	11	6	9	140
ja % oui	26%	46%	59%	50%	54%	50%	46%	59%	75%	67%	75%	59%	55%
nee % non	74%	54%	41%	50%	46%	50%	54%	41%	25%	33%	25%	41%	45%

L'année 2019 présente un bilan très équilibré puisque, au fil des mois aux résultats pourtant très variables, on arrive à un total de 55% de dossiers résolus par le médiateur en faveur du client.

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



La proportion des motifs de recours est quasiment la même qu'en 2018. Notons la disparition quasi-totale de l'item "information" la conséquence sans aucun doute des gros efforts de communication déployés notamment lors de la mise en œuvre du nouveau plan Bus et des nouveaux axes de tramways.

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.

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	0	1	0	0	0	1	0	2	Bruit-vibrations des installations
12000	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Code de la route
13000	3	4	6	5	3	6	3	5	5	8	4	4	56	Divers
14000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Concerne un autre médiateur
21110	3	1	1	0	0	0	1	3	0	2	1	2	14	Titre de transport: achat difficile (files, internet, coût, ...)
21120	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Titre de transport: difficulté d'obtenir la réduction à laquelle on a droit
21210	0	0	2	1	0	0	1	1	1	0	0	1	7	Titre de transport: rembourser un solde d'abonnement
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	Titre de transport: rembourser des oblitérations excédentaires
21230	0	0	2	0	1	3	1	0	3	4	2	3	19	Titre de transport: défectuosité d'un appareil ou d'un titre
21310	15	12	16	14	4	9	8	12	9	12	6	9	126	Titre de transport: PV (erreur de la STIB, du client, défectuosité du matériel)
21350	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Titre de transport: contestation des frais administratifs
21360	1	1	5	0	1	0	1	0	0	2	0	0	11	Titre de transport: recouvrement (aménagement, plan de paiement)
22100	0	0	0	2	3	0	0	1	1	0	1	1	9	Réseau: horaires et lignes
22200	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	2	0	7	Réseau: arrêts
23100	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3	Agent: ne s'est pas arrêté
23200	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	Agent: manière de conduire (y compris usage du gsm)
23300	3	2	3	0	0	2	5	2	2	3	1	1	24	Agent: propos désagréables ou maltraitance
23400	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	4	Agent: portes
24000	2	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	6	Véhicules
25100	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	Incommodités: Propreté et infrastructures
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités: Pertes d'objets et dommages
25310	1	1	0	2	0	0	1	0	1	1	3	0	10	Incommodités: Chutes, généralités
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Incommodités : Agressions
26100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Information, communication : information statique
26200	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Information, communication : information dynamique (incidents)
	31	24	39	28	13	22	24	29	24	33	24	22	313	

La partie ci-après, « Typologie et relation des plaintes », 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

201907003

M. B. se plaint directement au service de médiation de la circulation des bus après le réaménagement de la place Dumon à Woluwé-Saint-Pierre. Il dénonce également le fait que les chauffeurs laissent tourner leur moteur, probablement pour le conditionnement d'air. Le médiateur n'est pas compétent pour ce type de problème et ne peut interférer dans les procédures internes de la STIB. Il transmet le mail aux services de la STIB compétents pour traiter ces nuisances.

201911018

Un riverain de l'avenue du Roi Albert se plaint des vibrations des trams de la ligne 19, dues dit-il, à la vétusté des voies. Le médiateur fournit les coordonnées du service clients car il n'est pas habilité à traiter les plaintes émanant d'un riverain.

### 12000 - Code de la route

201902003

Mme D. se plaint auprès du service de médiation que son véhicule a été enlevé, semble-t-il légitimement, par les services de la STIB. N'étant pas habilité à traiter une plainte ayant trait au Code de la Route, le médiateur transmet le dossier au service Contentieux de la STIB et en informe le plaignant.

201904017

M. M. a été verbalisé par des agents de la STIB car le véhicule de sa société était garé sur un emplacement de la STIB. Le médiateur, qui reçoit sa plainte, ne peut intervenir, car il n'est compétent que pour les plaintes émanant d'usagers de la STIB. Il transmet le dossier au service adéquat de la STIB.

### 13000 - Divers

201901010

M. D. s'insurge contre un groupe de fraudeurs qui montent à Bordet pour aller vers le centre de Bruxelles. Certains disposent de cartes reçues gratuitement au centre de détention de Haren, mais ne les valident pas. Le médiateur le renvoie au site de la STIB pour en informer le service compétent.

201901011

M. N. pose sa candidature pour venir travailler au service de médiation auprès de la STIB. Son CV est très fourni et de grande qualité; le médiateur lui explique qu'il existe 25 autres services de médiation en Belgique et certains comptent jusqu'à 20 collaborateurs. Il renseigne quelques adresses à M. N. où il pourra utilement se présenter et où un renfort s'avérerait nécessaire, ce qui n'est pas le cas au service de médiation auprès de la STIB.

201901028

Mme B. souhaite connaître le montant des amendes de M. B. Le service de médiation l'oriente vers le bureau des Infractions de la STIB.

201902001

Mme R. s'adresse au service de médiation car son fils a eu une mésaventure en utilisant le service Taxibus. Le chauffeur l'a transporté de son centre de jour à son domicile où il n'habite pas au lieu de le déposer en fin d'après-midi au centre d'hébergement. Sa maman n'étant pas présente, le jeune handicapé a attendu deux heures dans le noir avant qu'un taxi vienne le rechercher à cette adresse. Le médiateur demande au service compétent de la STIB de mener une enquête par rapport à ce dysfonctionnement et répond en ce sens à la mère du jeune homme.

201902005

A plusieurs reprises M. C. a postulé comme conducteur de métro auprès de la STIB mais n'a jamais eu de réponse positive. Il s'en ouvre au médiateur qui lui répond que cette question sort de son champ de compétence et qu'il transmet le message au service adéquat de la STIB.

201902013

Un incident a été signalé en français à bord du tram 3 sur lequel se trouvait Mme J. Le texte était inaudible et Mme J. pensait qu'il allait être répété en néerlandais, ce qui ne fut pas le cas. Mme J. s'en plaint au médiateur, mais celui-ci ne peut traiter de plainte en 1ère ligne et donne à Mme J. les coordonnées pour déposer sa plainte auprès de la STIB.

201902014

Mme F. n'a jamais reçu de courrier concernant l'amende encourue par son fils et s'étonne dès lors de recevoir un courrier du bureau d'huissiers Modero, chargés du recouvrement des paiements pour la STIB. Etant donné que son fils est abonné scolaire, l'amende aurait de toute façon dû être réduite à 10 euros. Après avoir mené son enquête, le service Infractions répond que les courriers ont été envoyés à l'adresse communiquée au moment du contrôle et accepte de réduire la surtaxe à 10 euros. Le médiateur communique cette information à Mme F.

201903014

Après avoir exprimé son mécontentement auprès de la STIB, et insatisfaite de la réponse qui lui a été faite, Mme M. se tourne vers le médiateur. Le dernier service du tram 51 a été annulé de manière inopinée et Mme M. a été obligée de prendre un taxi. Elle souhaite le remboursement de ses frais. Mais le médiateur ne peut que confirmer la réponse de la STIB. Il s'agit d'un cas de force majeure totalement en dehors de la volonté de la STIB et, dans ce cas, la réglementation ne prévoit pas de procédure d'indemnisation.

201903017

Mme P. écrit pour une de ses patientes malvoyante qui souhaite faire l'usage du service Taxibus de la STIB, accompagnée de sa fille de 17 mois. La STIB ayant refusé de prendre à bord des minibus des sièges pour enfants et ne lui proposant pas de solution, elle se tourne vers le médiateur. Celui-ci, n'étant pas au courant de tous les moyens mis en œuvre pour les PMR, demande au responsable du service Accessibilité d'expliquer les raisons du refus. Celles-ci sont principalement liées au fait que Taxibus est un transport collectif qui ne peut s'adapter à toutes les situations. Il renseigne toutefois Mme P. sur d'autres possibilités offertes aux PMR au sein de la STIB telles que les professeurs de locomotion attachés aux dépôts qui donnent une formation aux déficients visuels ou les accompagnateurs gratuits qui peuvent l'aider lors de transports problématiques.

201903030

M. C. a postulé pour un emploi de chauffeur de bus à la STIB, a réussi un premier test mais a été recalé dans la suite de la procédure. Il s'adresse au médiateur car il souhaite connaître les raisons de ce refus et n'arrive pas à les obtenir. Le médiateur transmet la demande au service des Ressources humaines de la STIB, qui donne suite à la demande de M. C.

201903031

Parce qu'elle estime n'avoir pas eu de réponse satisfaisante du service clients, Mme F. se tourne vers le médiateur pour se plaindre des retards nombreux des métros que prend son mari pour se rendre à son travail. Elle cite deux cas où le métro a été arrêté et a dû faire demi-tour, sur ordre de police. Le médiateur explique à Mme F. que les impondérables sont inhérents à tout type de déplacement, en voiture, en train, en vélo, ... La STIB ne peut envisager de dédommagement en cas de force majeure.

201903032

M. V. s'étonne auprès du médiateur de ce que l'accès à bord d'un bus lui a été interdit parce que ses filles avaient un vélo d'enfant pliable et une trottinette. Le chauffeur lui a expliqué se baser sur la réglementation de la STIB. Celle-ci toutefois a évolué depuis fin 2018, apprend le médiateur. Les vélos repliés et les vélos d'enfants sont considérés comme des colis et sont admis sans restriction horaire à bord des véhicules de la STIB. Le médiateur en informe M. V. en précisant que l'information sera à nouveau transmise auprès des chauffeurs qui apparemment ne l'ont pas tous notée.

201903039

Le 28 février, Mme B. avait rendez-vous avec le Taxibus à la descente du bus Conforto venant de Louvain-la-Neuve. C'était la 3ème fois qu'elle voyageait ainsi, mais cette fois, le rendez-vous n'a pas eu lieu car l'adresse en était mal précisée. Les deux premières fois, le chauffeur avait pu localiser Mme B., mais la 3ème fois, étant sans doute pressé par son planning, le conducteur n'a pas eu le temps de la chercher et est parti. Le service "Accessibility" a déjà pris en charge cette plainte en notant une fois pour toutes l'adresse à laquelle le Taxibus et Mme B. se retrouveront pour un futur rendez-vous. Le médiateur fait part de ceci à Mme B. et clôture le dossier.

201904003

M. B. écrit au médiateur car, dit-il, lors de l'opération Thermos qui se déroulait à la station Botanique, il a été agressé et menacé par le personnel de la STIB. Le médiateur lui explique qu'il n'est pas habilité à traiter cette plainte, d'abord parce qu'il est en 1ère ligne et ensuite parce qu'elle n'émane pas d'un usager. Il informera les services de la STIB de cet incident en demandant qu'une enquête interne soit menée.

201904007

Le médiateur aide M. A. qui a oublié un sac avec le doudou de sa fille dans le bus qui le menait à l'aéroport pour rentrer en Tunisie après quelques jours de vacances en Belgique. Le numéro 070/232000 que M. A. devrait former est en effet inaccessible de l'étranger et il a déjà envoyé 3 mails au service clients de la STIB. Le sac est finalement retrouvé aux objets perdus et M. A. demandera à un ami de passer le récupérer.

201904019

M. A. n'arrive pas à se connecter à son profil STIB et en a déjà informé la STIB. Il n'a pas encore de réponse et demande l'intervention du médiateur, qui transmet la demande au service adéquat de la STIB tout en informant M. A.

201904020

M. S. a postulé comme conducteur de tram auprès de la STIB. Il a eu un premier entretien après les tests et depuis, n'a plus eu de nouvelles. Il écrit au médiateur mais celui-ci ne peut intervenir dans l'organisation interne de la STIB. Il transmet toutefois le message au service du personnel, qui prend contact avec M. S.

201904024

Mme K. a des problèmes de décomptes avec Cambio, dont elle a résilié l'abonnement. Elle écrit au médiateur de la STIB qui ne peut l'aider car il ne traite que des plaintes concernant la STIB. Il lui fournit les coordonnées de la société Cambio.

201905001

M. R. écrit au nom de son épouse, inspecteur de police en service, qui a été victime d'une chute sévère lors du freinage d'un tram de la ligne 7. Vu la qualité de la victime et le fait que la véracité des faits ne peut être mise en doute (collègues témoins), le médiateur transmet le dossier directement au secrétariat du service Contentieux de la STIB pour suite voulue.

201905005

Mme G. se plaint auprès du service de médiation d'un dysfonctionnement d'un distributeur de boissons sur un quai de métro. La demande est irrecevable car la compétence du médiateur se limite aux problèmes des utilisateurs des transports publics. Il suggère d'envoyer un message au fournisseur de ces machines dont le numéro et l'adresse figurent sur l'appareil.

201905010

M. M. a perdu une canne médicale coincée dans un bus qui a redémarré. Il prend contact avec le service de médiation car il a l'impression que la STIB ne fait rien pour la retrouver. Le médiateur lui donne la procédure à suivre vis-à-vis du service des objets trouvés de la STIB et tente de le rassurer car un objet trouvé dans un véhicule met souvent plusieurs jours avant d'être transféré du dépôt vers le bureau des objets trouvés.

201906002

Les travaux effectués au terminus de la ligne 25 à Boondael rendent l'accès à son garage difficile pour M. P. car les tramways sont très nombreux à stationner à leur terminus et empiètent sur le passage. Il s'en ouvre au médiateur, mais celui-ci n'est pas compétent pour des nuisances subies par les riverains et il renvoie le plaignant vers le service ad-hoc de la STIB.

201906004

En avril 2019, le médiateur était intervenu à la demande de Mme D. pour avancer la mise en service du bus 57 dans l'avenue de Tyras, selon le nouveau plan bus. Elle se tourne à nouveau vers le médiateur afin de pouvoir diffuser déjà auprès de ses collègues le tracé du futur bus 56. Le médiateur ne peut répondre à ce type de requête mais promet de rechercher et d'envoyer les informations qu'il obtiendra.

201906006

Mme C. s'adresse au service de médiation suite à un accrochage avec un tram de la ligne 19 qui croyait pouvoir passer le long de son véhicule pendant qu'elle se garait. Le tram a éraflé le flanc gauche de sa voiture, a reculé pour se dégager et a ensuite continué sa route. Depuis le lieu de l'accident, Mme C. a appelé le service Relations clientèle qui a pris contact avec le conducteur du tram. Mais ensuite, Mme C. reste sans nouvelle pendant une semaine et relate alors sa mésaventure au médiateur. Celui-ci transfère le dossier au service compétent pour prise en charge, car lui-même n'est pas compétent pour les accidents de roulage.

201906013

M. P. a postulé pour un emploi d'ouvrier à la STIB en envoyant l'ensemble de son dossier de candidature au service de médiation. Celui-ci n'est évidemment pas compétent pour traiter ce cas et transmet à M. P. les coordonnées utiles pour postuler à la STIB.

201906019

M. S. écrit au médiateur pour expliquer les difficultés qu'il éprouve en tant que PMR à se déplacer sur le réseau de la STIB. Quelques jours auparavant, il avait déjà écrit au service clients de la STIB, qui lui avait fourni une réponse documentée, expliquant les limites et leurs raisons du service que propose la STIB mais en insistant aussi sur les évolutions du service de la société de transport dans lesquelles ces difficultés sont de plus en plus prises en compte. Le médiateur ne peut que compléter cette réponse en y ajoutant quelques éléments fournis par le service Accessibility de la STIB.

201906020

M. G. envoie son CV au médiateur qui lui répond qu'il n'est pas compétent pour traiter son mail et qui lui fournit la marche à suivre pour l'introduire valablement à l'endroit prévu sur le site de la STIB.

201907004

M. U. affirme s'être cassé le poignet dans le tram; malheureusement il n'a pas prévenu le conducteur et dès lors, la STIB n'accepte pas cette déclaration tardive. Il demande l'intervention du service de médiation mais le médiateur n'est pas habilité à négocier de dédommagements ou d'indemnisations. Il transmet le dossier au service assurances de la STIB.

201907009

Le médiateur reçoit la plainte de M. D., propriétaire d'un immeuble à appartements, devant lequel la STIB a demandé l'installation d'un arrêt pour une nouvelle ligne de bus passant par l'avenue Voltaire. La commune a accepté cette demande, mais M. D. estime qu'il aurait dû être informé afin de pouvoir émettre ses réserves. Le médiateur n'est pas compétent pour traiter cette demande et la transmet au service approprié de la STIB.

201907023

Le médiateur transmet à la business unit Tram le mail qu'il a reçu du témoin d'un accident entre un tram et une voiture. Il en remercie par ailleurs le témoin.

201908001

M. C. postule depuis 2012 pour un emploi de chauffeur de bus à la STIB. Chaque fois, il reçoit un mail disant qu'il ne correspond pas au profil. Il a réussi les tests mais dit avoir échoué à l'interview. Sa motivation est intacte, mais le médiateur n'a aucune compétence pour intervenir dans le processus des embauches. Il lui conseille de profiter d'un jobday pour avoir un contact plus personnalisé. Ce qui semble important pour M. C. c'est de connaître les raisons pour lesquelles il ne convient pas pour la fonction de chauffeur de bus.

201908002

Mme G. se plaint de l'état déplorable de l'arrêt Parc Dansaert sur la ligne 19 (ordures, poubelles remplies, ...) Le service de médiation est interpellé en 1ère ligne et ne peut rien entreprendre pour lutter contre ce type de nuisances. Il transmet néanmoins à Mme G. le lien vers le service de la STIB qui pourra tenter de remédier à cette situation.



201908014

M. D. constate à son retour de congé que son fils handicapé a changé de statut administratif et n'est plus inscrit au service Taxibus. Comme il ne parvient pas à contacter ce service, il s'adresse au Médiateur qui à son tour informe le service Clients. Celui-ci réintègre rapidement le client dans le fichier des utilisateurs Taxibus.

201908025

Mme M. se plaint auprès du service de médiation d'un retard de 30 minutes du service Taxibus, retard particulièrement anormal qui lui a fait manquer son train avec toutes les perturbations liées à la mobilisation inutile du personnel d'accompagnement de la SNCB chargé de l'accueil des personnes à mobilité réduite. Le médiateur prend contact avec le service en charge des PMR à la STIB afin de voir ce qui s'est passé. Il rassure Mme M. en signalant le caractère exceptionnel d'un tel retard, et rappelle qu'avec les aléas du trafic, il convient de prévoir une marge de sécurité lorsqu'il faut faire correspondance avec un autre mode de transport.

201908027

Mme M. se plaint des conséquences d'une chute de sa maman âgée de 85 ans qui a été coincée dans les portes d'un bus qui ont été fermées par le chauffeur alors qu'elle montait à bord. Le service de médiation reçoit cette plainte en même temps que l'échange de mails complet entre la STIB et Mme M. Le médiateur y lit que la STIB a refusé d'indemniser Mme M. étant donné que la fermeture des portes avait été enclenchée par le chauffeur. Dès le retentissement de la tonalité, il n'est plus permis de monter dans le véhicule, ce que Mme M. aurait tenté de faire. Le médiateur ne peut plus intervenir dans ce dossier, que la STIB a clôturé.

201909001

M. R. se plaint de l'emplacement d'un nouveau terminus d'une ligne de bus qui gêne la manipulation de conteneurs à poubelles de l'institution où il travaille. Le médiateur n'est en principe pas compétent pour ce type de problème, mais comme c'est une institution régionale qui est à l'origine de la requête, il en assure le suivi avec le département Network de la STIB, qui prend directement contact avec le plaignant.

201909005

M. W. souhaite avoir des nouvelles de sa candidature à un emploi à la STIB. Le service de médiation lui répond que ce type de démarche n'est pas de sa compétence et il lui communique l'adresse où se renseigner.

201909011

Mme B. a reçu une amende sur le réseau De Lijn et ne sachant pas où s'adresser, elle aboutit auprès du médiateur de la STIB. Celui-ci lui communique les coordonnées du Vlaamse Ombudsman, compétent pour les doléances des voyageurs de De Lijn.

201909021

M. B. s'adresse en première ligne au médiateur pour signaler ses problèmes d'embauche en qualité d'agent de sécurité au sein de la STIB. Le médiateur n'est pas compétent pour interférer dans les processus d'embauche de la STIB et répond à M. B. qu'il fera parvenir son message au service Ressources Humaines.

201909022

M. B. s'adresse directement au service de médiation pour signaler un dysfonctionnement lors de sa prise en charge par le service Taxibus: un vingtaine de minutes de retard. Il rend le dispatching des

Taxis Verts (qui soustrait ce service de la STIB) responsable de ce manque de respect de la clientèle. Le médiateur transfère l'information au service compétent de la STIB afin qu'une enquête soit menée.

201910004

M. D. signale au service de médiation qu'il a fait remarquer à la STIB que sur la ligne 88, l'arrêt Tour et Taxis n'est pas prononcé correctement en néerlandais. Ce genre de plaintes, qui ne concernent pas un usager, sort de la compétence du médiateur, mais, après s'être informé, il signale que la STIB adopte les directives de la VRT en ce qui concerne la prononciation des noms propres en néerlandais.

201910006

Mme K. se plaint de la présence de musiciens ambulants dans les rames de métro et demande pourquoi la STIB ne les interdit pas; le médiateur retrace l'historique de la problématique de la présence des musiciens et de la solution restrictive qui a été mise en œuvre voici plus de 20 ans, à savoir leur réserver un emplacement dans un couloir d'accès et leur interdire de jouer sur les quais et dans les véhicules. La STIB délivre même des autorisations à durée déterminée mais le médiateur reconnaît que le contexte est difficile, la majorité étant des mendiants qui agissent à la sauvette. Renseignements pris à la STIB, en raison des mesures sécuritaires, le phénomène est en nette régression depuis quelques années.

201910009

Mme M. se plaint du montant des factures en provenance de l'opérateur de voitures en libre-service Cambio, qui lui a facturé un total de kilomètres dont elle estime qu'il ne correspond pas à la réalité. Le médiateur auprès de la STIB n'est pas compétent pour résoudre ce conflit car Cambio est une société à part entière avec une gestion commerciale qui lui est propre. Il conseille à Mme M. de contacter le SPF Economie.

201910012

Mme D. expose au service de médiation les problèmes rencontrés sur le bus 183 de De Lijn. Le médiateur explique à Mme D. les limites de son mandat et lui fournit les liens pour joindre le service clients de De Lijn et le service de médiation de la Région flamande.

201910027

M. M. interpelle le médiateur à propos de ce qu'il estime être une lacune dans la grille tarifaire pour les étudiants de plus de 24 ans qui sont encore à charge de leurs parents. En effet, dit-il, en plus de ne plus avoir droit aux allocations familiales, le prix de l'abonnement annuel passe de 50 à 500 euros. Il demande qu'un prix intermédiaire soit proposé. Le service de médiation n'est pas en mesure de changer la règle définie par la STIB et le gouvernement régional de considérer l'âge de 24 ans révolus comme limite au tarif avantageux de l'abonnement scolaire. Mais le médiateur se plaît à rappeler le prix attractif de la carte 10 voyages qui permet de faire un trajet avec correspondances au prix de 1,40 euros, ce que n'offre quasi aucun autre moyen de transport. Un abonnement ne se justifie que si on voyage une fois tous les jours. Il peut s'envisager pour des périodes d'un mois où l'on est appelé à circuler plus souvent.

201910028

Mme B. se plaint des escalators de la station Roodebeek qui semblent régulièrement en panne. Le médiateur lui donne l'adresse à laquelle contacter le service Relations clientèle de la STIB, car il ne peut l'aider à ce stade.

201910032

M. S. demande l'intervention du service de médiation car, ayant sollicité une indemnisation pour laquelle il a renvoyé des documents à la STIB, il n'a toujours pas eu de réponse de celle-ci. Le médiateur transmet le dossier auprès du gestionnaire concerné par ce contentieux et en avertit M. S.

201910033

Le service de médiation a reçu deux mails concernant le prolongement de la ligne de tram 9 par Bruxelles Mobilité. Le problème est l'inaccessibilité future des garages situés le long du site propre qui sera engazonné et obligera les véhicules à emprunter les trottoirs pour accéder à leur garage. Le médiateur répond au plaignant qu'il est incompétent pour une doléance de riverain, que le problème a été évoqué dans la presse et que, renseignements pris à bonne source, les responsables de Bruxelles Mobilité vont se rendre sur place pour expliquer la situation aux riverains.

201911001

Mme J. se plaint au médiateur du service Collecto, taxis collectifs, qu'elle a dû attendre pendant 1h30 pour finir par s'entendre dire que suite à un bug informatique, sa commande a été annulée. Elle sollicite le remboursement du taxi UBER qu'elle a dû emprunter en remplacement. Le médiateur lui répond que le service Collecto n'est pas organisé par la STIB mais bien par le service Mobilité de la Région bruxelloise. Il fournit à Mme J. les informations pour le contacter.

201911008

Mme A. s'adresse au service de médiation car un bus de la ligne 75 de la STIB a percuté le rétroviseur de sa voiture en stationnement. Le bus ne s'est pas arrêté mais un témoin l'a vu. Mme A. demande comment procéder. Le médiateur n'est pas compétent pour ce type de plainte et conseille à Mme A. d'introduire une demande à la STIB via le lien sur le site web, en y joignant le témoignage qu'elle a recueilli, qui pourrait engager la responsabilité de la STIB.

201911014

Mme I., assistante sociale, se plaint auprès du service de médiation d'un refus de prise en charge par le service Taxibus qui affirme que la personne à prendre en charge ne parle ni français ni néerlandais ni anglais, ce qui peut poser problème. L'assistante sociale propose qu'un enfant, qui parle français, accompagne la personne handicapée, ce que refuse le service Taxibus, car il s'agit d'un mineur. Le médiateur transmet le dossier auprès du responsable du service, afin qu'une solution de bon sens soit trouvée.

201911015

Mme M. s'adresse au service de médiation car, victime d'une chute aux abords d'un chantier de la STIB, elle sollicite un remboursement de ses frais d'hôpital. La STIB lui a demandé de prouver les faits en produisant l'identité ou une déclaration de témoins. Le médiateur ne peut qu'abonder dans ce sens, d'autant que ce n'est que le lendemain de la chute qu'elle s'est rendue à l'hôpital. Mme M. précise les faits et il s'avère qu'elle a chuté sur une bordure. Le médiateur communique les informations obtenues au service juridique et clôture son dossier, les indemnisations éventuelles relevant directement du service juridique de la STIB.

201912008

M. J. accompagne une personne handicapée; il se plaint du manque de professionnalisme qui a poussé le chauffeur du minibus à repartir après trois appels sans réponse alors qu'il se trouvait à quelques mètres de l'entrée de la villa. Il eut en effet été plus efficace de sonner à la porte de la villa. Conséquence, comme le trajet "aller" n'a pas été effectué, la centrale de réservation a annulé le trajet "retour". Le médiateur informe la direction compétente pour ce type de transport et il lui est répondu que

les procédures ont été respectées et que la seule solution est de transmettre le cas au call center afin que ce type de problème ne se reproduise plus.

201912011

M. D. explique au médiateur qu'il a été témoin d'une violente agression contre une personne âgée. Il s'insurge contre la réponse de la STIB qui l'a invité à s'adresser à la police pour que les images de la caméra du véhicule puissent être visionnées. M. D. craint que la victime ne porte pas plainte et est prêt à porter plainte contre la STIB "qui laisserait la violence se faire sur son réseau." Le médiateur signale à M. D. qu'il n'a pas la compétence pour ce genre de requête tout en soulignant l'incohérence de son affirmation. Il conseille à M. D. de se rendre à la police pour une déposition, ce qui laisserait une trace de ce dont il a été témoin. Le médiateur relate également l'incident au Service Clientèle de la STIB en suggérant de faire rechercher un rapport d'incident rédigé éventuellement par le conducteur de tram témoin de l'incident.

201912013

M. M. fait appel en désespoir de cause au service de médiation concernant la demande d'emploi que son fils tente d'introduire sur le site de la STIB. Malgré la promesse de la STIB que le problème d'encodage serait résolu dans les 24 heures, le candidat ne parvient toujours pas à postuler via le site (seul moyen de se porter candidat) alors qu'il constate que la STIB est en pleine campagne de recrutement pour 2020. Hélas, ce type de problème n'est pas du ressort du médiateur qui ne peut que transmettre rapidement le message au service des Ressources Humaines de la STIB, en insistant sur la résolution rapide de ce problème.

201912016

M. M. s'adresse directement au service de médiation car il ne trouve sur le site de la STIB aucune possibilité pour les utilisateurs du service Taxibus de se plaindre d'un dysfonctionnement éventuel. A deux reprises, déjà, les véhicules commandés ne sont pas arrivés. Le service de médiation ne peut lui répondre en 1ère ligne, car une enquête interne doit être menée. Le médiateur fournit à M. M. les coordonnées pour introduire sa plainte auprès du service clients de la STIB, qui traite également les plaintes concernant le service Taxibus.

### 21110 - Difficulté d'acquérir un titre

201901012

Il n'y a pas d'automate de ventes de tickets STIB dans la Gare centrale de la SNCB, se plaint M. B. auprès du médiateur. Comme il y a dépensé 8 euros par erreur, il souhaitait un geste de la part de la STIB, qui lui a été refusé. Le médiateur lui explique que l'acquisition d'un titre de voyage STIB est possible à l'arrêt Gare Centrale de la STIB et non dans la Gare Centrale SNCB afin de ne pas provoquer de confusion vis-à-vis des voyageurs. Le médiateur n'est par ailleurs pas habilité à indemniser les voyageurs et ne peut faire suite à la demande de remboursement.

201901023

M. B. a eu un souci de recharge à un automate GO de la station Simonis: le montant a été débité de sa carte bancaire mais il n'est pas certain que la transaction se soit correctement terminée car il n'a pas reçu de ticket de caisse. Le service de médiation est incompétent en première ligne pour vérifier le fonctionnement de l'automate et le guide vers le service Relations clientèle.

201901025

Pour l'année académique 2017-2018, M. W. a acheté pour sa fille un abonnement scolaire combiné STIB + supplément MTB dans une gare SNCB. Il semble que le guichetier ait délivré par erreur un abonnement général STIB-SNCB à 569 euros au lieu d'un abonnement scolaire STIB-MTB à 49 euros. C'est seulement lors de la rentrée scolaire 2018 que M. W. a constaté l'erreur en achetant le nouvel abonnement pour sa fille au prix de 49 euros. La SNCB le renvoie à la STIB pour se faire rembourser de la partie trop payée, mais la STIB ne peut le rembourser pour quelque chose qui a été vendu par la SNCB. M. W. s'adresse au médiateur qui entre en contact avec l'ombudsman du rail. Après enquête interne, la SNCB est d'accord de rembourser M. W. à condition d'avoir l'accord de la STIB.

201902006

Après 3 tentatives en 5 jours pour obtenir l'abonnement scolaire de sa fille, Mme R. appelle le médiateur à son secours. Après s'être renseigné, celui-ci lui explique que les 2 premières fois, sa fille n'avait pas encore 6 ans révolus. Ensuite, Mme R. n'avait pas les documents nécessaires tels qu'une composition de ménage ou une pièce d'identité. Il conseille à Mme R. de refaire une tentative en se munissant de tous les documents nécessaires et en se renseignant éventuellement auprès du service Customer Care de la STIB dont il lui donne les coordonnées.

201903027

Mme D. écrit pour sa fille qui possède une carte Mobib délivrée par De Lijn, sur laquelle sont également chargés des abonnements SNCB et STIB. Cette carte s'étant arrêtée de fonctionner, De Lijn et la SNCB ont chargé ses abonnements sur une nouvelle carte fournie par la SNCB, mais l'abonnement de la STIB n'a pas pu être chargé. A cinq reprises, l'agent du Kiosk l'a renvoyée chez De Lijn qui n'arrive pas non plus à charger un abonnement STIB. Après plusieurs contacts infructueux par téléphone et par mail, Mme D. se tourne vers le médiateur. Celui-ci apprend que la jeune fille dispose bien d'un abonnement scolaire valable et qu'il doit être chargé sur la nouvelle carte émise par la SNCB. Mme D. répond que finalement, une 2ème carte Mobib a été émise avec l'abonnement de De Lijn et de la STIB, tandis que la 1ère gardait l'abonnement SNCB. Mme D. regrette le temps perdu et l'argent dépensé à des tickets à la pièce achetés tant que l'abonnement STIB n'était pas en ordre. Elle demande un dédommagement, demande que le médiateur relaye vers le service Customer care, car il n'est pas habilité à y répondre.

201907001

Mme P. fait part au médiateur du litige qu'elle a eu avec le service commercial de la STIB concernant la confusion entre les trois cartes MOBIB utilisées successivement par sa fille depuis 2015; suite à la déclaration de perte d'une carte, une nouvelle carte était établie par le service commercial de la STIB. Mme P. demande le remboursement des frais de 10 euros pour l'établissement du dernier duplicata, qui d'après elle, ne devait pas être établi. Il semble que la fille de Mme P. ait retrouvé une ancienne carte, qu'elle a pu utiliser une seule fois avant qu'elle ne soit neutralisée, ce qui est une procédure standard lorsqu'une carte est annulée. Mais Mme P. pense que le dernier duplicata ne devait pas être fait. Devant cet imbroglio, le médiateur demande l'historique du dossier à la STIB et constate que seul le dernier duplicata est utilisable, les autres cartes ayant été désactivées. Il confirme donc la décision de la STIB à la plaignante et lui conseille d'identifier la dernière carte au moyen d'une marque quelconque afin que sa fille ne la confonde plus avec une carte qu'elle pourrait retrouver ultérieurement.

201908011

Mme G, étudiant de 24 ans, s'est vu refuser un abonnement scolaire, car elle est domiciliée en Allemagne où elle est toujours assurée avec ses parents, et elle ne dispose pas d'une mutualité belge. Le service de

médiation n'est évidemment pas compétent pour ce type de requête et oriente Mme G. vers le service Relations clientèle.

201908013

Sur base d'un problème de dates, un préposé au Kiosk a refusé de délivrer l'abonnement scolaire lorsque M. G. a présenté son attestation. Comme il s'agit d'une procédure commerciale, pour laquelle le médiateur n'est pas compétent, le dossier est transmis au service Relations Clientèle qui reconnaît que certaines directives n'ont pas été assez claires et sont mal appliquées par les préposés à la vente. Le médiateur confirme à M. G. qu'il peut se présenter à nouveau au Kiosk avec son attestation pour que le préposé lui remette l'abonnement scolaire.

201908020

M. V. se plaint auprès du service de médiation car la STIB lui a refusé la gratuité pour l'abonnement de son 3ème enfant. Après analyse demandée par le service de médiation, il apparaît qu'il s'agit d'une erreur informatique, les enfants n'étant pas repris dans une composition de ménage. Le service Relations Clientèle apporte les modifications nécessaires en ré-encodant la dernière composition de ménage de M. V., ce qui lui permet d'obtenir la gratuité pour le 3ème enfant, prévue dans la grille tarifaire.

201910007

Mme K. a pris le métro à la station Heysel après un concert; compte tenu de l'affluence et pour des raisons de sécurité, les stewards de la STIB ont ouvert les portiques pour accélérer le flux des voyageurs et ceux-ci n'ont pas dû valider leur titre de transport. A sa sortie à la station Botanique, Mme K. a dû valider sa carte car la station est équipée du check out. Elle réalise que les clients qui sont sortis à une station non encore équipée de ce contrôle à la sortie ont pu voyager gratuitement. Elle estime qu'il s'agit d'une discrimination entre les voyageurs et demande le remboursement de son voyage. La STIB ayant refusé, elle s'adresse au médiateur, mais celui-ci n'a aucun argument à faire valoir à la STIB. Cette inégalité de traitement entre quelques voyageurs est le fait d'une situation très ponctuelle et exceptionnelle et a un impact dérisoire.

201910018

M. M. se plaint qu'il a dû payer le tarif mensuel de 49 euros depuis 6 mois alors qu'il bénéficiait du revenu d'intervention majorée et il aurait pu l'acheter au prix de 8 euros. Le service de médiation n'est pas en mesure de donner suite à cette demande et renseigne à M. les coordonnées du service clients de la STIB.

201911004

Mme W. s'adresse en première ligne au service de médiation car un guichetier a remis à sa fille un abonnement mensuel au lieu d'un abonnement scolaire. En fin de mois de septembre, l'abonnement a cessé de fonctionner et Mme W. s'est rendu compte de l'erreur. En Bootik, on lui demande de repayer l'abonnement scolaire, alors que sa fille avait présenté l'attestation scolaire la première fois, elle en est persuadée. Elle refuse d'assumer l'erreur commise, dit-elle, par l'employé de la STIB, qui n'a pas pris en compte cette attestation. Le médiateur plaide sa cause, car en début d'année scolaire, les étudiants qui se présentent ont quasi toujours le document nécessaire à l'établissement de l'abonnement scolaire. Mais la STIB refuse, ayant relevé que l'étudiante n'avait jusqu'alors pas dû présenter d'attestation puisqu'elle vient d'atteindre 18 ans; elle n'aura sans doute pas compris l'importance du document.

201912003

Mme G. a introduit une réclamation auprès de la STIB début octobre. Sa fille avait besoin d'un abonnement pour se rendre à Louvain-la-Neuve, combinant donc STIB et TEC. L'employé du kiosk "Arts-loi" lui a délivré par erreur un abonnement scolaire STIB auquel il a ajouté un abonnement MTB; ceci ne lui permet pas d'aller jusqu'à Louvain-la-Neuve. Mme G. en demande donc le remboursement et introduit un recours en ce sens au

service de médiation, car elle a dû acheter un abonnement TEC de trois mois à 90 euros. Le médiateur introduit une requête en sa faveur et, malgré qu'une telle procédure n'est pas prévue, le service Customer care de la STIB accepte de rembourser l'abonnement MTB à condition que Mme G. apporte la preuve que sa fille a acheté un abonnement TEC mentionnant les dates d'achat et de validité.

201912006

M. S. se plaint du comportement d'un préposé à la vente qui l'a obligé à acheter deux abonnements, la vente d'un seul abonnement étant possible en machine mais pas au guichet, lui a-t-il affirmé. Le dialogue s'est terminé de façon peu courtoise et le client s'en émeut auprès du médiateur, qui prend fait et cause pour ce client, car il est évident que l'on peut acheter un seul abonnement à la fois. Le service clientèle répond à M. S. que le comportement de cet agent sera transmis à la hiérarchie. La STIB propose à M. S. d'annuler le 2ème abonnement et de le rembourser.

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

201904021

Mme B. a bénéficié du tarif avantageux BIM pendant plusieurs années, il a perdu ce statut quelque temps en 2017 et a alors payé un abonnement annuel au prix plein de 499 euros. Ensuite, elle a bénéficié à nouveau du statut BIM, et s'étant vu proposer l'abonnement au prix plein, a signalé à la STIB qu'il y avait erreur et qu'elle disposait à nouveau du statut BIM. Le prix plein lui a été remboursé par la STIB et elle a eu l'abonnement au tarif BIM de 89 euros. Elle a alors demandé le remboursement de son abonnement de 2017, affirmant qu'elle n'a jamais perdu son statut BIM. La STIB a refusé car elle estime que c'est au bénéficiaire de vérifier l'application du statut lui accordant un tarif avantageux. La STIB n'a pas la capacité de suivre les statuts particuliers de ses clients. De plus elle ne rembourse pas après l'écoulement d'un délai de plus d'un an. Le médiateur explique ce point de vue légitime à Mme B. et clôture le dossier.

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

201903004

Mme V. a un abonnement et emprunte régulièrement la ligne 46 à Anderlecht. Depuis quelques semaines, elle n'a plus accès aux services du 46, car divers travaux de voirie ont lieu sur le trajet du 46 qui est détourné et Mme V. demande une indemnisation. Le médiateur lui transmet les coordonnées auxquelles il y a lieu de déposer la demande, car il n'est pas habilité à indemniser les clients de la STIB.

201903022

M. C. écrit pour sa maman, dont l'ancienne carte contient encore 5 voyages qu'elle n'arrive pas à transférer sur sa nouvelle carte, même avec l'aide des agents en Bootik. Pourtant le service Relations clientèle est convaincu que le transfert peut se faire et engage M. C. à se représenter en Bootik. Le médiateur en informe M. C. et lui précise que si cela ne devait pas fonctionner cette fois, il pourrait le recontacter pour enquête supplémentaire. Cela ne semble pas nécessaire et le médiateur clôture le dossier.

201904011

Le médiateur a reçu un courrier postal de Mme S. concernant le remboursement de ses titres de transport. Il le transmet au service clients de la STIB car il n'est pas habilité à effectuer des remboursements.

201907012

M. D. s'aperçoit que son fils a payé un montant quasi doublé pour un nouvel abonnement scolaire. En réalité, suite à un malentendu, l'agent en Bootik a fourni un abonnement STIB combiné avec De Lijn, ce dont son fils n'avait pas besoin. La STIB a fait l'échange et a promis le remboursement, en retenant toutefois 10 euros pour frais administratifs. Mais M. D. souhaite un remboursement intégral, car son fils n'a pas fait la demande de cet abonnement combiné. Le service clients, contacté par le médiateur, accepte de rembourser le montant total, étant donné les circonstances.

201908007

Mme D. s'adresse directement au service de médiation afin de régulariser sa situation de cliente de la STIB. Elle a en effet rechargé son abonnement 65+ d'un montant de 60 euros, alors que son statut de VIPO lui octroie la gratuité. Elle fournit ses coordonnées bancaires pour être remboursée, mais le médiateur, qui n'est pas habilité à traiter ce dossier, transmet à Mme D. les coordonnées du service clientèle de la STIB.

201909009

M. B. est inquiet car il a rechargé sa carte Mobib de 10 voyages qui semblent avoir disparu: tant à l'automate GO qu'en Kiosk n'apparaissent que les 6 voyages qui se trouvaient précédemment sur sa carte avant son rechargement. Il s'en ouvre au service de médiation qui demande au service Relations clientèle une analyse plus détaillée de la carte. Il s'avère que les 10 voyages rechargés sont bien sur la carte Mobib et le médiateur le confirme à M. B.

201912002

M. B. revient sur son dossier de la mi-septembre. Vérification faite au point de vente Kiosk de la Gare du Midi, la carte de 10 voyages qui devait apparaître une fois le contrat en cours épuisé, a bel et bien disparu. Il n'y a donc plus de Jump sur la carte SNCB et le préposé a expliqué que c'était un problème fréquent avec les cartes de la SNCB. Le changement de la carte Mobib dans les gares SNCB s'accompagne donc de la perte des titres de transport STIB qui y sont hébergés. Le problème est connu mais aucun agent ne peut consentir un geste commercial en rechargeant la carte. Le médiateur saisit à nouveau le service Relations clientèle pour dénoncer ce souci et trouver une solution. Le service clientèle de la STIB accepte néanmoins de recharger la carte de M. B. de 5 voyages, à titre de geste commercial.

### 21220 – Rembourser des oblitérations excédentaires

201911012

Mme M. interpelle le service de médiation car, étant dans un sas avec un vélo pliant, elle a dû valider une 2ème fois pour en sortir, ce qui a débité sa carte d'un 2ème voyage, dont elle demande le remboursement. La STIB a refusé en 1ère ligne car ce type d'incident lui était arrivé auparavant et cette fois-là, l'explication technique lui avait été donnée et un ticket avait été remboursé. Le médiateur explique à Mme M. que, depuis, la procédure n'a pas changé et que toutes les explications avaient été données pour éviter la double validation. Il explique donc que la STIB ne peut la rembourser sans cesse.

201911013

Mme B. est restée coincée dans le sas des portiques de la station Sainte-Catherine. Elle a appuyé sur le bouton "assistance" sans obtenir de réaction. En proie à un début de panique, elle a validé sa carte plusieurs fois pour tenter de sortir. Elle tient à porter plainte, d'autant que ce n'est pas la première fois que cela lui arrive. Le médiateur demande une vérification du fonctionnement des portillons de la station Sainte-Catherine



et, si l'avarie est avérée, le remboursement du trajet se fera sur sa carte MOBIB. Le service Relations Clientèle répond quelques jours plus tard que le remboursement de 2 trajets a été effectué.

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

201903003

Mme V. a utilisé sa carte de 10 voyages pour circuler le 29 janvier. Elle a validé à Roodebeek et à la Gare de l'Ouest, en correspondance. Mais elle constate qu'un voyage a été débité de sa carte, malgré qu'elle était dans l'heure de la correspondance. Elle demande le remboursement de ce voyage. Le service Relations Clientèle lui a déjà répondu qu'elle avait validé deux fois à la Gare de l'Ouest, une fois en correspondance et une fois comme si elle validait pour une autre personne, qui l'aurait accompagnée. Le médiateur apprend par ailleurs que Mme V. a déjà eu ce problème en 2018 et qu'alors le service de la STIB avait expliqué comment re-valider en correspondance (après 3 minutes afin d'éviter le retrait d'un voyage) et avait accepté de rembourser le voyage. Cette fois le service commercial n'accepte plus de rembourser le trajet et le médiateur explique une fois encore la règle à Mme V.

201903013

Mme A. a voulu acheter son abonnement BIM d'un prix de 8,10 euros à un automate de vente. Après y avoir glissé 7,70 euros, l'appareil a cessé de fonctionner sans prétendre rendre l'argent. Mme A. a demandé au service Relations clientèle d'être remboursée mais la STIB a chargé 5 voyages sur sa carte, ce qui ne l'arrange pas puisqu'elle ne pourra pas circuler un mois avec 5 trajets. Elle se tourne vers le médiateur et celui-ci demande au service de faire un geste. Le service Relations Clientèle charge alors un abonnement BIM sur la carte de Mme A. et le médiateur clôture son dossier.

201905012

Mme B. compte se rendre au Cirque Royal au départ de la Gare Centrale où elle tente d'acheter 4 tickets pour elle et sa maman pour leur aller et retour. La machine ne lui en délivre qu'un seul et elle répète l'opération en achetant cette fois 3 tickets. Ensuite deux agents l'informent que les bus vers la place Madou ne circulent pas suite à une manifestation, ce qui oblige Mme B et sa mère âgée à prendre un taxi. Le service de médiation n'est pas compétent pour initialiser une enquête sur le dysfonctionnement de l'automate de vente et conseille à Mme B. la marche à suivre.

201906012

Mme K. n'a pas pu acheter son ticket à l'automate Go de Helmet, car il était en panne. Elle a acheté son ticket à bord du tram et paie donc 40 eurocentimes en plus. Devant le refus de la STIB de lui rembourser cette somme, elle s'adresse au médiateur. Il lui confirme que la STIB ne rembourse pas une différence de tarif entre un titre en prévente et un titre à bord. Il précise également que le médiateur ne dispose pas d'un budget dédié aux dédommagements ou aux remboursements.

201906014

Par erreur, M. M. a acheté à la fois un ticket SNCB et une carte Airport Line de la STIB pour se rendre à l'aéroport. Il a demandé tant à la STIB qu'à la SNCB le remboursement d'un des deux tickets, ce qui lui a été refusé par les deux sociétés. Il se tourne vers le médiateur du rail et celui auprès de la STIB pour tenter d'obtenir satisfaction. Le médiateur confirme que la réponse faite par la STIB est conforme à ses règles commerciales, à savoir que les titres à la prestation ne sont pas remboursables.

201906015

Mme S. s'adresse en 1ère ligne au service de médiation pour obtenir le remboursement de la monnaie

introduite dans un automate sans que celui-ci ne lui ait donné la carte demandée. Le médiateur lui explique les limites de son champ de compétences et lui fournit les coordonnées du service Relations clientèle de la STIB, qui pourra la rembourser après enquête.

201907016

Mme M. demande au médiateur le remboursement des deux voyages qu'elle a perdus en essayant de valider, voyant que les portiques ne s'ouvraient pas. A la station, il lui a été remis un document attestant la perte des deux voyages, mais elle n'arrive pas à se les faire rembourser. Le médiateur lui conseille de contacter le service client et lui fournit le lien pour ce faire.

201909004

M. V. a, semble-t-il, rechargé par erreur la carte Mobib de sa mère de trajets *Airport Line* dont elle n'a pas l'usage; il s'adresse au service de médiation pour convertir ces 32 euros en carte de voyage classiques. Le médiateur le guide vers le service Relations clientèle de la STIB qui ne manquera pas de rectifier cette erreur de manipulation.

201909006

M. D. s'est adressé sans succès à un Kiosk pour se plaindre du fait que sa carte a été indûment débitée d'un 2ème voyage au sortir de la station Arts-Loi; l'employée de la STIB lui ayant dit qu'elle n'était pas autorisée à créditer le voyage perdu, il s'adresse au médiateur, qui sollicite une enquête technique de la carte. A l'analyse, il apparaît que M. D. a effectué une 2ème validation une minute après la première, ce qui fait qu'un voyage a effectivement été débité indûment de sa carte MOBIB. Le voyage perdu sera incessamment crédité sur la carte de M. D., mais la mésaventure incitera le médiateur à mettre en évidence dans une recommandation la notion de durée de temporisation entre deux passages de la carte sur un valideur.

201909018

M. H. dispose d'une carte Mobib émise par De Lijn sur laquelle il a chargé un abonnement STIB et un contrat Villo. Comme sa carte ne fonctionne plus bien, il va chercher un duplicata au "De Lijn Winkel" de Bruxelles Nord, mais celui-ci n'est valable que sur le réseau De Lijn. Il demande à la STIB le remboursement des deux semaines perdues. La STIB refuse car elle ne peut intervenir sur la carte émise par un autre opérateur. Le médiateur, alerté par M. H. ne peut que confirmer la position de la STIB et recommande de prendre contact avec De Lijn pour solliciter un geste commercial de leur part, étant donné que la carte a été émise par eux.

201910010

Sur le conseil du guichetier de la STIB, Mme G. s'adresse au service de médiation, car elle a rechargé sa carte Mobib de 10 voyages pour un trajet le 21 août, puis lorsqu'elle l'a réutilisée un mois plus tard, elle a trouvé sa carte vidée des 9 voyages restants. Le médiateur demande au service Relations clientèle de procéder à une analyse de la carte pour vérifier son historique, car il n'est pas compétent à ce stade.

201910021

Le service de médiation est interpellé par Mme N. qui a retrouvé 5 anciens titres de transport et s'est vu refuser leur remboursement car leur délai de validité (3 ans) est dépassé. Sur ce ticket, il n'y a aucun moyen de vérifier une quelconque date de péremption. Utilisant cet argument, le médiateur demande à la STIB de satisfaire la cliente, qui n'a pas bénéficié du service qu'elle a acheté. Le service clientèle refait la même réponse: Mme N. doit savoir que c'est le ticket de caisse lors de l'achat qui mentionne le début de validité du titre de transport et le site web précise que les tickets sont valables 36 mois. La STIB reconferme son refus de remboursement. Le médiateur ne peut que se ranger tout en déplorant une attitude peu commerciale dont la seule justification est d'éviter de créer une injustice envers les clients informés par le site de la STIB et respectant les règles.

201910024

Mme L. a badgé dans le sas de la station de métro Pétilion où elle se trouvait avec une poussette, mais la porte ne s'est pas ouverte. Elle a actionné le bouton d'aide sans avoir de réponse, a alors validé une seconde fois et a été débitée d'un voyage. Elle aurait dû attendre deux minutes pour qu'elle soit considérée en correspondance. Le médiateur lui conseille de s'adresser au service Relations clientèle de la STIB afin de récupérer le voyage indûment débité de sa carte.

201910031

M. D. se plaint auprès du médiateur de dysfonctionnements sur les lignes 1 et 5 du métro, problèmes qui ont fait que les deux voyages payés et validés n'ont pas été utilisés. M. D. en demande le remboursement. Cette demande en 1ère ligne n'est pas du ressort du médiateur; il fournit à M. D. les coordonnées du service clientèle.

201911011

M. B. s'est adressé à deux reprises à un guichet de la STIB pour se plaindre d'un dysfonctionnement de l'automate de vente de la station Louise. Ayant été très mal accueilli, il se plaint au médiateur de ce qu'on refuse de lui rembourser les deux montants versés alors qu'il n'a pas reçu les tickets. Le médiateur prend contact avec le service Relations clientèle pour qu'il procède à l'enquête technique sur base des extraits bancaires joints et donne à M. B. les coordonnées de ce service pour le suivi.

201911023

M. S. signale le 29 novembre ne pas avoir reçu de réponse de la STIB suite à sa plainte postée le 21 novembre, concernant le remboursement de 2 voyages indûment débités. Le service de médiation envoie le dossier au service Relations clientèle de la STIB tout en précisant à M. S. que le délai de réponse est de 10 jours ouvrables et que la réponse devrait lui parvenir incessamment.

201912001

Mme S. a introduit une plainte concernant le non-fonctionnement de trois billets aéroport. Dans un premier temps, le service Relations Clientèle de la STIB a répondu que l'échange était possible, mais le guichetier à qui elle s'adresse refuse car les tickets étaient périmés. Comme le délai de validité n'est noté nulle part sur le ticket, Mme S. s'adresse au service de médiation pour demander d'intercéder en sa faveur. Mais le service clients reste inflexible. La règle est communiquée sur le site web de la STIB et est à ce titre censée connue de tous les utilisateurs.

201912005

Mme L. a dû passer plusieurs fois sa carte Mobib pour pouvoir sortir de la station Georges Henri. Elle craint que plusieurs places n'aient été débitées ce qui s'avère exact après examen de l'historique des validations fourni par un point de vente STIB. Elle s'adresse au service de médiation qui l'oriente vers le service Relations clientèle qui pourra lui rendre les voyages perdus.

201912014

Mme F. s'est vu refuser le remboursement des billets *aéroport* achetés en 2016. Ces billets ont en effet une validité limitée à 3 ans. Elle conteste cette mesure auprès du médiateur: nulle part n'est indiqué la durée de validité et cette limite n'a selon elle aucun sens. Le service de médiation ne peut que partager les arguments de Mme F. pour contester cette règle qui n'est visible que sur le site de la STIB, mais ne figure pas sur le produit vendu. Le médiateur ajoute que la STIB ne subit pas de préjudice, puisque le service n'a pas été rendu. De plus, en échangeant les tickets obsolètes, on conserve un client. Enfin, l'échange ou le remboursement serait limité dans le temps, puisque les nouveaux billets sont désormais pourvus de leur date de validité. Mais la STIB refuse encore ce remboursement et le médiateur, navré, ne peut qu'informer la cliente de cette position rigide.

21310 - Défaut de pointage

201901001

M. D. écrit que sa fille a été contrôlée et verbalisée. Il explique qu'elle étudie à Louvain et qu'elle n'utilise plus régulièrement son abonnement. Mais le médiateur ne peut l'aider sur base de cette argumentation car si elle avait validé en montant dans le bus 49, elle se serait aperçue que son abonnement scolaire avait expiré et elle aurait pu acheter un ticket auprès du chauffeur. Il en informe M. D. et clôture son dossier.

201901002

M. H. écrit au médiateur car il a été verbalisé alors que, explique-t-il, il a un abonnement annuel, payé par son employeur. Après s'être informé auprès de la STIB, le médiateur apprend qu'en effet, cet abonnement annuel existe depuis le 1/1/2019, mais qu'il n'a été activé par le voyageur qu'après la constatation du contrôleur. De plus, lors du contrôle, M. H. a insulté le contrôleur, qui l'a noté à son PV. Il a également un lourd passif de 5 surtaxes impayées. Dans ces conditions, la STIB refuse d'annuler la surtaxe et le médiateur en informe M. H.

201901003

M. L. a été verbalisé à 16h08 alors qu'il avait validé à 16h07. L'agent estime que M. L. a validé en vue du contrôle. Mais le médiateur constate la minute de différence et ne peut suivre cet argumentaire. Il s'en ouvre au service Infractions, qui accepte exceptionnellement d'annuler la surtaxe.

201901005

Mme D. a oublié de valider son titre de voyage et a été verbalisée. Elle souhaite que le médiateur défende sa cause auprès du service Infractions de la STIB. Mais le médiateur ne peut convaincre la STIB car Mme D. pensait ne pas devoir valider à la station Anneessens dont les portiques étaient ouverts. Il ne peut qu'éclaircir les circonstances de la verbalisation et rappelle à Mme D. l'obligation de valider au moment où l'on monte dans le véhicule ou dès qu'on se trouve dans une zone contrôlée, même si les portiques sont ouverts.

201901006

Lors du contrôle qui a eu lieu sur le bus, Mme C. a été verbalisée, alors qu'elle affirme avoir validé correctement son titre de voyage. Le service Infractions de la STIB a refusé d'annuler la surtaxe et le médiateur lui répond pour sa part que le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de transport, repérable grâce à l'alerte sonore et visuelle lors de la validation.

201901009

Mme R. conteste l'infraction qui lui est reprochée, car elle est abonnée annuelle depuis plusieurs années. Elle s'étonne d'avoir reçu un courrier d'huissiers; elle n'a, avant cela, reçu aucun courrier de la STIB. Après une brève enquête auprès du service des Infractions, il apparaît que Mme R. a été contrôlée le 22 octobre, alors que son abonnement était arrivé à échéance le 10 octobre. L'incident datant de 2017, le service de médiation ne peut plus traiter ce dossier dont le délai pour en avoir la compétence est largement dépassé.

201901013

Mme P. a voulu acheter un ticket à l'arrêt Arsenal, direction Montgomery. L'automate GO étant en panne de longue durée, la cliente décide de prendre le tram jusqu'à la station Montgomery où elle prendra une correspondance. Elle se fait contrôler à l'arrivée dans la station, mais le contrôleur, au courant du problème à l'automate de vente, lui dit d'adresser un recours au médiateur, ce qu'elle fait. Le service médiation expose le problème au service Infractions de la STIB en soulignant que Mme P. est une utilisatrice régulière et qu'elle n'avait aucune intention de frauder, argument que la STIB accepte. La surtaxe de 107 euros est réduite à 10 euros pour frais administratifs et le médiateur en avertit Mme P.

201901014

Mme M. est assistante sociale du dispositif Hiver de la Croix-Rouge. Elle intervient pour un SDF qui a régulièrement des visites à effectuer dans un centre médical. Il reçoit des tickets de la STIB pour s'y rendre mais les a oubliés un jour et a été verbalisé. Il est à même de payer la surtaxe de 107 euros par paiements échelonnés de 5 euros, mais la STIB n'a pas répondu positivement à sa proposition. Le service recouvrement explique au médiateur que la STIB n'accepte qu'une formule de 5 versements sur 5 mois pour des raisons d'organisation comptable. Le dossier sera donc envoyé au bureau d'huissiers Modero car la Croix Rouge n'a aucun budget pour ce type de dépense.

201901015

M. T. demande l'intervention du médiateur car il a essayé, dit-il, de se procurer des tickets à deux automates différents, sans succès. Il a alors pris le tram sans titre de transport et a été contrôlé. Comme le médiateur est saisi en 1ère ligne, il conseille à M. T. de traiter le problème d'abord avec le service Infractions de la STIB, auquel il transmet le dossier.

201901016

M. S. a été verbalisé car sa carte Jump n'a pas été correctement validée à la station Delacroix. M. S. argumente que dans cette station, il n'y a pas de portiques, qui constituent, dit-il, la preuve de la validation. Le service de médiation tente d'intervenir en sa faveur, mais la STIB refuse, car le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de transport et il doit s'en assurer en observant les signaux lumineux et sonores du valideur.

201901018

M. M. s'est fait contrôler le 12 janvier et a été verbalisé. Or il affirme qu'il est abonné et refuse de payer la surtaxe de 214 euros, qui s'applique puisqu'il s'agit d'une 2ème infraction en 24 mois. Il s'acquitte de la surtaxe administrative de 10 euros et reçoit un rappel pour le solde de 204 euros. Il s'adresse au service de médiation qui lui conseille de demander une attestation auprès de la SNCB, l'opérateur qui lui a délivré un abonnement combiné SNCB-STIB, valable depuis le 7 janvier. Le médiateur reçoit le document quelques jours plus tard en le fait parvenir au service Infractions de la STIB, qui constate que M. M. est bel et bien abonné et donc redevable de 10 euros de surtaxe administrative. Le montant étant payé, la STIB classe le dossier.

201901020

M. H. demande l'intervention du service de médiation car il a été verbalisé pour pointage en vue du contrôle et il conteste la notion de fraude. Le service Infractions refuse d'annuler la surtaxe car le plaignant est monté à Churchill et a largement eu l'occasion de valider son titre de transport avant d'arriver à Cavell: le véhicule est de grande capacité et n'était pas bondé. Le médiateur lui explique la position de la STIB et lui conseille de payer la surtaxe demandée.

201901022

M. L. s'adresse au service de médiation car il a eu une surtaxe, vraisemblablement parce qu'il a validé son titre de transport à la vue du contrôleur; il se défend en alléguant que son titre était valable et validé au moment du contrôle. Pour tenter de le défendre vis-à-vis de la STIB, le médiateur lui demande à quel arrêt il est monté et à quel arrêt il a été contrôlé. Ne recevant pas de réponse, le médiateur classe le dossier.

201901026

Mme E. reconnaît avoir voyagé dans le bus 38 sans titre de transport; elle comptait acquérir un ticket à son arrivée à la station Trône mais a été contrôlée sur le bus. Le service de médiation analyse tous les éléments présentés mais ne dispose d'aucun argument pour faire changer la STIB de position car elle estime que le voyageur doit préparer son voyage et le fait de ne pas pouvoir utiliser une carte de crédit n'est pas une

justification pour voyager sans titre de transport. Le médiateur conseille de recourir au plan de paiement proposé par la STIB compte tenu de la situation sociale de Mme E., décrite dans ses courriers à la STIB.

201901029

Mme L. s'est fait voler son sac dans le tram 7 et, à la station de métro Montgomery où elle est descendue, elle a eu un très mauvais contact avec l'agent de mezzanine qui n'a pas pris son désarroi en considération. Elle lui a demandé un ticket lui permettant de rentrer chez elle, mais il lui a tout bonnement ouvert les portillons en l'avertissant des risques d'un contrôle. Mme L. demande au médiateur si la STIB ne peut pas offrir un ticket à une abonnée qui vient de se faire voler. Le médiateur l'informe qu'une telle carte existe dans la grille tarifaire régionale. Il s'agit d'une procédure de dépannage pour une situation telle que celle de Mme L. Elle consiste en une formule de virement de 4,50 euros à verser obligatoirement à la STIB dans un très court délai.

L'attestation, valant un ticket, doit être remise par le chauffeur de bus ou le conducteur de tram lorsqu'une personne totalement démunie souhaite emprunter les transports publics. La STIB ne tient, pour des raisons évidentes, pas à en faire une grande publicité, mais le médiateur regrette que le personnel en contact avec le public ne soit pas mieux informé de cette possibilité et ne dispose pas des moyens de la mettre en œuvre.

201902002

Mme S. a reçu un procès-verbal pour carte à voyages multiples non validée. Elle tente une intervention auprès du service de médiation prétendant que les valideurs étaient hors service. Malheureusement, elle ne peut donner le numéro du véhicule où elle aurait validé sa carte et il est donc impossible pour la STIB de vérifier si les valideurs fonctionnaient ou non. De toute manière, la STIB répond que si un appareil ne fonctionne pas, il faut se rendre à une borne de validation dans le véhicule. La surtaxe est maintenue et le médiateur en informe Mme S.

201902004

Mme B. travaille pour une institution à caractère social située à Lummen et écrit pour deux réfugiés mineurs non-accompagnés qui ont emprunté un bus de la STIB avec une carte Mobib de De Lijn et qui ont été verbalisés. Le médiateur plaide leur cause auprès du service Infractions de la STIB en expliquant qu'ils ne sont pas forcément familiarisés avec les subtilités du transport en commun en Belgique et la différence entre De Lijn et STIB. Mais le service Infractions argumente qu'en validant leur carte, ils ont dû s'apercevoir qu'elle n'était pas valable. Le médiateur communique à Mme B. que la STIB ne souhaite pas revenir sur sa position, tout en précisant que des cartes sont fournies aux institutions qui accompagnent les jeunes en situation de précarité et qu'il y a lieu en les distribuant de donner les explications quant à leur utilisation. Le médiateur explique encore qu'un plan de paiement peut être demandé à la STIB.

201902009

Ayant été verbalisé et n'ayant pas réussi à se faire entendre du service Infractions, M. O. confie son dossier au médiateur. Celui-ci remarque que les faits datent de novembre 2018 et que son délai d'intervention est dépassé, mais il examine néanmoins le dossier. Après analyse, il répond à M. O. qu'il a été verbalisé parce qu'il n'a pas validé sa carte en montant dans le véhicule, mais plus tard, après s'être installé et alors que le véhicule arrivait à l'arrêt suivant. Il lui conseille de payer la surtaxe avant que des frais ne s'ajoutent à la surtaxe.

201902010

M. L. a écopé le 18 janvier d'une deuxième surtaxe en moins de deux ans et se voit imposé de 214 euros d'amende. Le service Infractions a refusé d'annuler sa surtaxe et M. L. s'adresse au médiateur. Mais celui-ci n'a guère d'argument pour défendre M. L. qui a été verbalisé parce que les contrôleurs l'ont vu valider son titre de transport, donc bien après qu'il ne soit monté. Le médiateur en informe M. L. et lui conseille de payer sa surtaxe.

201902012

M. D. écrit pour une amie qui a été verbalisée, Mme T. Comme Mme T. lui rendait service lors du trajet au cours duquel elle a été verbalisée, il avait demandé à la STIB d'annuler la surtaxe et de la mettre à son propre nom. Evidemment ni la STIB ni Modero ne peuvent exécuter une telle opération. M. D. a demandé des facilités de paiement à Modero, qui est chargé de l'encaissement par la STIB, et celles-ci lui ont été accordées, ce dont se félicite le médiateur.

201902016

M. D. a eu un problème de lecture de son abonnement SNCB-STIB, uniquement aux valideurs STIB; ayant dû acheter un ticket, il en demande le remboursement à la STIB, qui refuse. Le médiateur à qui M. D. s'adresse, ne peut que confirmer que la STIB ne rembourse pas les cartes à l'unité ou à voyages multiples, mais propose, le cas échéant, un titre de voyage équivalent, ce que M. D a refusé. Le médiateur propose à M. D. d'accepter ce geste commercial car une nouvelle carte est valable 3 ans et il pourrait ainsi voyager avec une tierce personne.

201902017

Mme V. travaille à l'UZ de Jette et veut s'y rendre pour la première fois avec la nouvelle ligne 9. Elle se rend sur Google où elle trouve l'information "Tramticket" mais ne relève pas qu'il s'agit d'une application de De Lijn. Elle n'est donc pas en ordre de voyage lorsqu'elle circule et se fait verbaliser. Elle s'adresse au médiateur pour éviter de payer la surtaxe de 107 euros. Le médiateur explique le contexte au service Infraction de la STIB qui admet qu'il n'y a pas d'intention de frauder et ramène la surtaxe au montant d'un ticket, soit 2,5 euros.

201902020

Mme D. est contrôlée dans le métro. Elle a acheté une carte à 2,10 euros mais l'une de ses filles qui l'accompagnent a oublié son abonnement scolaire à l'école, tandis que l'autre l'a avec elle. Mme D. achète un ticket pour elle, mais oublie d'en acheter un pour sa fille sans abonnement. Lors du contrôle qui suit un peu plus tard, Mme D. doit donner sa carte d'identité et écope d'une surtaxe alors qu'elle a un ticket, et sa fille sans abonnement est considérée comme en règle. Elle conteste sa verbalisation auprès du service Infractions de la STIB et ensuite auprès du médiateur. Celui-ci parvient à démontrer l'erreur d'encodage du contrôleur qui a utilisé la carte d'identité de Mme D. pour l'identifier comme fraudeuse, alors que celle-ci pensait la donner pour identification de sa fille, qui avait aussi oublié sa carte d'identité, qui se trouvait avec son abonnement. Après analyse par le service Infractions, la surtaxe de Mme D. est annulée et celle de sa fille Juliette est ramenée à 10 euros, pour oubli d'abonnement.

201902021

Mme C. est descendue dans la station Bourse où elle recharge habituellement sa carte Mobib. En raison des travaux de rénovation dans cette station, elle n'a pas retrouvé l'automate de vente et Mme C. n'avait pas de monnaie pour acheter une carte auprès du conducteur. Ayant été verbalisée au cours de son trajet, elle explique les circonstances de l'infraction à la STIB qui maintient la surtaxe. Le médiateur, saisi du dossier, tente de démontrer que les travaux en cours sont une des raisons qui font que Mme C. n'a pas pu acheter son titre de voyage. Mais la STIB estime que Mme C. devait alors prévoir un peu de monnaie pour acquérir une carte auprès du conducteur. Le médiateur conseille à Mme C. de payer le montant dû et clôture son dossier.

201902022

M. K. affirme être monté dans le tram 44 en même temps que l'équipe des contrôleurs; il a validé sa carte Mobib devant eux et un procès-verbal a été dressé à son encontre. Devant le refus de la STIB de prendre en considération les circonstances de l'interpellation, il demande l'aide du service de médiation qui envoie plusieurs mails au service Infractions de la STIB, mais celui-ci se retranche derrière le rapport du contrôleur qui a noté que M. K. avait distinctement validé sa carte alors que le contrôle était annoncé. Une minute

seulement sépare la validation du procès-verbal, ce qui conforte la STIB dans la notion de "pointage en vue du contrôle". Malheureusement le médiateur n'a aucun argument pour modifier la position de la STIB et ne peut que conseiller à M. K. de payer les 107 euros réclamés.

201902023

M. E. s'adresse au service de médiation car il conteste les frais d'huissier de plusieurs centaines d'euros exigés par Modero et confirmés par une décision de justice. Le médiateur doit se déclarer incompétent car les infractions datent de quelques années et le dossier a été transmis à la justice. Le médiateur en fait part à M. K. et transmet sa requête au service Recouvrement de la STIB pour suivi éventuel.

201902024

Mme D. est montée dans un tram 8 à l'arrêt Ten Reuken, sans vérifier si elle avait sur elle sa carte Mobib. Lorsqu'elle se rend compte qu'elle a changé de sac et qu'elle n'a pas de titre de transport, elle se dirige vers le conducteur au moment où celui-ci s'arrête à l'arrêt Fauconnerie où montent les contrôleurs. Ayant reçu un procès-verbal pour absence de titre de transport, elle se tourne vers le service de médiation. Celui-ci ne peut que lui rappeler qu'il faut valider sa carte immédiatement en montant dans le véhicule et, en cas d'oubli de sa carte, se rendre le plus rapidement possible auprès du conducteur pour se mettre en règle. La STIB ne peut tenir compte des diverses raisons pour lesquelles un voyageur n'a pas validé et a donc voyagé sans payer. Le médiateur l'informe qu'elle pourrait si nécessaire solliciter des facilités de paiement.

201903001

Mme I. écrit au médiateur car sa tante, Mme D., a été verbalisée à l'arrêt Parc après être montée à l'arrêt Palais. Mme D. y rejoignait sa nièce, Mme I, qui se trouvait déjà sur le véhicule. Les contrôleurs font descendre Mme D. pour établir le PV et Mme I. descend avec sa tante. Devant l'intransigeance des contrôleurs, Mme I. essaye d'expliquer que sa tante est en règle mais un des contrôleurs l'a vu valider alors que le contrôle avait commencé. Mme D. n'a pas de documents d'identité et la police doit intervenir pour établir son identité. Mme I. s'oppose au contrôle et un incident verbal éclate, dans lequel Mme I. se sent insultée et ignorée. Les contrôleurs ne l'écoutent pas, dit-elle, alors qu'elle essaye d'expliquer que sa tante est en ordre. L'incident prend de l'ampleur mais Mme D. est verbalisée et se tourne quelques jours plus tard vers le médiateur. Celui-ci essaye d'argumenter la proximité des arrêts mais le service Infractions se base sur les constatations que l'agent assermenté a notées à son rapport. Le médiateur recommande que les contrôleurs soient conscients de l'effet que leur attitude peut parfois avoir sur les voyageurs et clôture son dossier en informant Mme I. que la STIB refuse d'annuler l'infraction.

201903002

Mme V. a acheté une carte de 5 voyages car elle suit un stage à la Commission Européenne. Elle dit avoir validé son titre de transport à la Gare de l'Ouest en passant avec sa collègue. Mais apparemment elle a dû mal valider en passant trop vite, car elle est verbalisée à Schuman en quittant le métro pour *titre de voyage non valable*. Elle demande au médiateur d'intervenir, et celui-ci prend contact avec le service Infractions pour analyse des portiques à la Gare de l'Ouest. Ceux-ci fonctionnaient tous le jour du passage de Mme V. et de plus, le service Infractions n'a pas relevé de tentative de validation de sa part. Le médiateur n'a pas d'arguments pour demander l'annulation de cette surtaxe et fait part à Mme V. que la surtaxe est maintenue, car le voyageur est responsable de la bonne validation de sa carte.

201903006

Mme G. est montée avec son fils dans le tram 81 et lui a montré comment valider; c'était en effet la première fois qu'il utilisait sa toute nouvelle carte Mobib. Mme G. a ensuite validé sa carte peu avant d'arriver à l'arrêt suivant, très proche. Le contrôleur a estimé qu'elle avait validé en voyant le contrôlé et l'a verbalisée. Le médiateur plaide en faveur de Mme G. en argumentant sur la proximité des deux arrêts, distants de quelques



secondes. Etant donné qu'elle a fait valider son fils avant elle, le service Infractions accepte que sa propre validation ait pris quelques secondes de plus et annule la surtaxe.

201903007

Ayant reçu un courrier des huissiers Modero concernant une surtaxe encourue il y a plus de 3 ans, Mme L. demande au médiateur d'intervenir en sa faveur. Etant donné que les faits datent d'il y a plus de trois mois, le médiateur n'est pas compétent. Il transmet le dossier au service Infractions pour suite voulue. Il apparaît ensuite que Mme L. a 3 dossiers différents ouverts auprès de Modero. Le médiateur clôture la demande qu'il a reçue.

201903011

Mme O. a été verbalisée car sa carte était arrivée à expiration. Elle demande que le médiateur intervienne en sa faveur, mais celui-ci ne peut l'aider car en validant dans le véhicule, elle a dû s'apercevoir que sa carte n'était pas valable. Elle aurait alors dû acheter un ticket auprès du chauffeur. Il en informe Mme O.

201903012

M. T. écrit pour M. R., étudiant venant de Colombie, qui a été verbalisé pour la deuxième fois en quelques mois pour non validation de son titre de transport et doit donc payer un montant de 214 euros. Comme depuis lors, M. R. s'est acheté un abonnement, il demande s'il est possible de diminuer le montant de la surtaxe. Le médiateur lui répond que le montant des surtaxes est fixé par Arrêté de la Région Bruxelloise et que le montant ne peut être revu. Toutefois, la STIB a accepté l'étalement du paiement et le médiateur en informe M. T.

201903015

M. K. pense qu'il n'aurait pas dû être verbalisé car il dispose d'un titre de transport valable, dit-il au médiateur. La STIB a refusé d'annuler la surtaxe, car sa carte n'avait pas été validée dans le véhicule. Le médiateur lui explique que la validation permet de débiter un voyage de la carte qu'il achète. Elle n'est valable que si elle est validée à la montée dans le véhicule.

201903016

Mme V. a oublié son titre de transport en quittant la maison. Voyageant sans ticket, elle se fait verbaliser et tente de convaincre la STIB d'annuler sa surtaxe. Devant le refus de la STIB elle s'adresse au médiateur, mais lui non plus ne peut l'aider, car il sait que la STIB ne considère pas l'oubli comme une raison valable de voyager gratuitement sur ses lignes.

201903018

Mme L. écrit car elle a reçu un rappel pour le paiement de l'amende de sa fille qu'elle a payé la veille. S'étant renseigné, le médiateur l'informe que son paiement est bien arrivé et qu'il a croisé le rappel.

201903019

Se sentant mal, Mme M. s'est assise aussitôt qu'elle est montée dans le bus et a validé alors qu'il arrivait à l'arrêt suivant, où des contrôleurs sont montés à bord. Elle a écopé d'une surtaxe, qu'elle trouve injustifiée, car elle était en ordre de validation. La STIB toutefois refuse de revenir sur sa décision, même lorsque le médiateur demande de réexaminer le dossier, car les contrôleurs l'ont vue validant sa carte. La STIB rappelle que la validation doit se faire au moment où l'on monte dans le véhicule.

201903021

En montant dans le bus 71 au terminus De Brouckère, M. M. a validé, correctement lui semble-t-il, son titre de voyage. Cela ne semble pas être le cas puisqu'il est verbalisé plus loin. Il demande au médiateur d'intervenir et celui-ci contacte le service Infractions en reprenant l'argumentation de M. M.: le bus était en train de

redémarrer les terminaux et il se pourrait que les valideurs n'ont pas fonctionné pas pendant un laps de temps. Par ailleurs, comme il venait de recharger sa carte, il pouvait être convaincu d'être en ordre en la validant. Ces raisons convainquent le service Infractions de la bonne foi de M. M. qui voit sa surtaxe réduite à 10 euros.

201903029

M. S. dispose d'un abonnement depuis de nombreuses années, mais le 17 mars il ne s'est pas rendu compte que son abonnement était périmé. Il a été contrôlé et verbalisé pour la 1ère fois de sa vie. Il s'adresse au médiateur pour expliquer qu'il est un fidèle utilisateur des transports en commun bruxellois et qu'il a déjà acquis son nouvel abonnement. Le service Infractions de la STIB se rend à cette argumentation et accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, le montant dû en cas d'oubli d'abonnement.

201903033

Mme E. écrit au médiateur car elle a été verbalisée. Elle affirme que sa carte a un problème. Après analyse par les services de la STIB, le médiateur apprend que cette carte est valable mais que les recharges ne sont pas bien effectuées. Le médiateur n'a pas d'argument pour intervenir, car la cliente doit veiller à ce que sa carte soit valablement rechargée pour voyager sur les lignes de la STIB.

201903035

Le médiateur transmet au service Infractions le mail de Mme E. qui a été verbalisée, ayant jeté son ticket avant d'avoir quitté la station Bruxelles Nord et ne pouvant donc pas franchir les portiques. Le médiateur est en effet saisi en 1ère ligne et ne peut intervenir à ce stade.

201903036

M. T. se fait verbaliser sur le tram à 17h47 alors qu'il a validé son titre de voyages à 17h45. Le service Infractions de la STIB n'a pas accepté de revoir la verbalisation et il se tourne vers le médiateur. Celui-ci argumente que le motif de l'infraction "carte de voyages multiples non valable" n'est pas exact, puisque M. T. était en règle. La STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros pour frais administratifs à payer dans les 5 jours. M. T. est heureux de ce dénouement.

201903037

M. D. conteste auprès du service de médiation la verbalisation dont il a fait l'objet. Il explique qu'il est sûr d'avoir validé sa carte à la station De Brouckère, avant de monter dans le métro. Mais le médiateur ne peut l'aider en 1ère ligne, et lui procure les informations pour contacter le service Infractions de la STIB, tout en lui expliquant que la STIB est intransigeante, considérant que le voyageur est responsable de la bonne validation de sa carte de voyage.

201904001

Mme G. écrit pour un des membres du personnel de sa société, qui a été verbalisée, alors que la société, subventionnée par la Fédération Wallonie-Bruxelles, lui rembourse ses titres de voyages depuis 1er septembre 2018. Auparavant, la personne utilisait l'abonnement pris en charge par son employeur précédent, qui est resté valable jusqu'au 31 décembre 2018. En mars 2019, elle a été verbalisée puisqu'elle n'avait pas acheté de titre de transport, remboursable par son nouvel employeur et voyageait avec son abonnement dépassé en le pensant toujours valable. Le médiateur n'a aucun argument pour défendre cette personne, puisque depuis 3 mois elle a dû se rendre compte en validant que son titre de voyage n'était pas valable.

201904004

Mme I. a été verbalisée le 3 avril en fin de journée et écrit immédiatement au médiateur en lui relatant les circonstances qui ont fait qu'elle a confondu son titre de voyage et celui de son enfant. Le médiateur lui répond qu'il ne peut pas agir à ce stade, car la STIB n'a pas encore traité son dossier. Il lui explique que si elle a un abonnement en règle, la taxe sera ramenée au montant de 10 euros.

201904005

M. C. a été verbalisé pour avoir validé son titre de voyage alors que le contrôle était en cours. Il explique qu'il n'a pas eu le temps de valider car il était au téléphone. Le médiateur lui explique qu'il n'a pas d'argument à faire valoir pour le défendre, car la STIB est intraitable sur l'obligation de valider immédiatement en montant dans ses véhicules.

201904006

Le médiateur reçoit le courrier de M. C, dont la femme a été verbalisée à hauteur de 408 euros, car elle voyageait avec le titre de voyage nominatif de son époux, chargé heureusement uniquement de tickets à la prestation. Et c'est heureux, car c'est sur base de cet argument, et parce que la carte avait été validée et qu'un voyage avait donc été payé, que le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe en insistant pour que l'épouse de M.C. acquière son propre titre de voyage afin d'éviter tout malentendu à l'avenir.

201904008

M. E. explique au médiateur qu'il vient d'être verbalisé pour la 2ème fois en moins de deux ans, cette fois parce qu'il devait se rendre d'urgence à l'hôpital et qu'il n'a pas trouvé d'automate de vente. Le médiateur lui demande plus d'information quant au lieu, à la date et aux motifs de l'urgence, mais ne recevant pas de réponse, classe le dossier.

201904009

M. D. a été verbalisé : le terminal de l'agent de contrôle n'a pas pu lire sa carte et le procès-verbal mentionne "sans titre de transport" alors que m. D. affirme avoir validé en montant. Le médiateur ne parvient pas à convaincre le service des Infractions de la bonne foi de M. D. car le client aurait dû voir que sa validation échouait, et acheter une carte auprès du chauffeur.

201904013

La STIB a verbalisé M. D. de 107 euros car il se trouvait dans une zone contrôlée sans titre de transport. En réalité, il était rapidement sorti de chez lui pour donner son abonnement à sa femme qui l'avait oublié et qui venait d'être verbalisée. Il s'est trouvé dans la zone contrôlée porteur du titre de voyage de son épouse, ce qui est passible de 408 euros d'amende. La STIB clôture le dossier sur base des paiements de 107 euros pour Monsieur et de 10 euros pour Madame. Le médiateur n'arrive pas à faire valoir des circonstances atténuantes et est obligé également de clôturer ce dossier.

201904014

Mme T. écrit pour son fils K. qui a été verbalisé car il n'avait pas validé son ticket Event Pass. Ce titre de voyage n'est valable qu'un seul jour car il est lié à un événement tel qu'un concert, ... Mme T. n'a pas réussi à obtenir gain de cause auprès du service Infractions de la STIB et s'adresse au service de médiation. Celui-ci parvient à convaincre la STIB de ce que ce titre particulier étant daté de l'événement en question, il ne sera pas valable un autre jour et que la surtaxe qui s'impose est celle de la non-validation d'un abonnement. La STIB se range à cette argumentation et clôture le dossier sur base du paiement de 10 euros déjà effectué. Le médiateur en informe Mme T.

201904016

Mme K. a écrit des quantités de mails au service de médiation et au service Infractions de la STIB. Elle a été verbalisée le 2 avril alors qu'elle se rendait à son travail alors qu'elle était en incapacité de travail (problème aux yeux). Elle n'a pas validé son titre de voyage et explique qu'elle s'est même trompée d'arrêt en descendant trop tôt. Mais la STIB n'accepte pas cet argumentation car lors de l'analyse, il s'avère que Mme K. n'a pas fait de tentative de validation. Le service de médiation clôture son dossier, car Mme K. a fait la demande d'un plan de paiement, qui a été accepté.

201904018

M. T. écrit à la fois au service Infractions de la STIB et au service de médiation. Il a été verbalisé car le contrôleur l'a vu valider sa carte alors que le contrôle débutait. Le service Infractions répond au plaignant qu'étant donné son absence d'historique négatif et ses achats réguliers de titres de transport, dont divers abonnements, il accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, comme s'il était encore en possession d'un abonnement mensuel.

201904022

Mme D. a pris un tram bondé à l'arrêt "Petit Sablon" et, les voyageurs n'étant pas très coopératifs, elle n'a pas réussi à valider sa carte. A l'arrêt suivant, les contrôleurs ont dû constater qu'elle n'était pas en règle de voyage. Elle a été verbalisée, mais le contrôleur a noté les circonstances spéciales qui ont fait que Mme D. n'a pas pu valider. Le service Infractions, que le médiateur contacte à ce propos, relève que Mme D. valide de manière régulière. La surtaxe est dès lors réduite à 10 euros, que Mme D. a déjà payés.

201904025

Mme K. a été verbalisée en mai 2018. Elle a pris le métro à la Gare Centrale et a, sans s'en apercevoir, mal validé sa carte (cette station ne dispose pas de portiques). Elle a contesté sa verbalisation, sans succès. En mars 2019, alors que le dossier était chez les huissiers Modero, elle a demandé à voir ses données de validation. Cela n'était plus possible car après 6 mois, la STIB efface ces données. Elle s'adresse alors au médiateur, mais étant donné le délai d'un an depuis les faits, celui-ci n'est plus habilité à répondre. Il lui rappelle que l'usager est responsable de la bonne validation de son titre de transport.

201904026

M. G. a acheté deux titres de voyage le 22 octobre: le matin pour aller de Ceria à la Gare Centrale et le soir pour le retour. Il joint une copie de ses deux titres de voyages à son mail. Au retour il a été verbalisé car son titre de voyage s'est avéré non validé. Il estime que le ticket sans contact ne lui permet pas de prouver sa bonne foi. La STIB analyse les cartes qu'il a envoyées et constate qu'une n'est pas validée et que l'autre a été validée le 29 octobre. Cela signifie que le 22 octobre, M. G. n'était pas en ordre de voyage, ni à l'aller, ni au retour. Dans ces conditions, le médiateur ne peut l'aider et lui rappelle les règles de la bonne validation, dont les témoins sonore et lumineux sont la preuve.

201904027

M. L. écrit pour sa sœur qui a été verbalisée car elle n'a pas validé le ticket qu'elle venait d'acheter à grand peine: elle connaît en effet de légères déficiences mentales de dyscalculie, ne sachant pas compter les euros ou ne comprenant pas la différence entre *ils* et *elles*. Son frère plaide pour elle et envoie des attestations médicales. Le médiateur insiste auprès du service Infractions de la STIB sur l'absence d'intention de frauder. Le dossier est classé moyennant paiement de 10 euros de frais administratifs.

201905002

M. N. emprunte un bus pour se rendre de l'arrêt Wiels vers le Midi. Le bus est bondé car beaucoup de gens se rendent aux festivités du centre (Fête de l'Iris, 150 ans du Tram, ...). 300 mètres plus loin à l'arrêt Orban, il se fait contrôler et l'agent constate que l'heure de la validation est la même que celle du contrôle. Il en déduit que M. N. a validé son titre quand il a vu l'équipe des contrôleurs. Le service de médiation intervient auprès du service Infractions de la STIB en argumentant sur la difficulté à atteindre immédiatement un valideur et en demandant de vérifier la qualité de client régulier du plaignant, qui réfute toute velléité de fraude. A l'analyse de l'historique de M. N. et compte tenu des circonstances, la STIB accepte de réduire la surtaxe de 107 euros à 10 euros pour frais administratifs, sur base de l'argumentation du médiateur, qui a démontré que ce sont des circonstances extérieures qui ont été responsables de cette validation tardive.

201905004

Mme B. est montée dans le tram 81 à l'arrêt Saint-Antoine pour en descendre 300 mètres plus loin; la validation a eu lieu à 16h et elle a été contrôlée à 16h01. Malgré le fait que la carte soit valable et validée, une surtaxe de 107 euros lui a été infligée et, malheureusement, la STIB maintient la pénalité en insistant sur le fait que le voyageur doit valider immédiatement son titre de transport. Le médiateur regrette à nouveau vivement que la STIB ne tienne pas compte de la très courte distance entre les deux arrêts de validation et de contrôle.

201905007

M. M. est monté à 1h du matin dans le bus Noctis n° 8 à l'arrêt Anneessens. Il a validé sa carte quand le bus a démarré, mais la machine a bipé en rouge. Il a ré-essayé et entretemps, le bus avait atteint rapidement l'arrêt César de Paepe. Des contrôleurs lui ont demandé de descendre après avoir constaté que sa carte n'avait pas été validée, qu'elle contenait bien un voyage non-utilisé mais qu'elle était défectueuse. Révolté d'avoir reçu une surtaxe dans ces circonstances, le client se tourne vers le service de médiation pour tenter de faire annuler cette injustice, d'autant plus que le contrôleur lui avait dit qu'il n'aurait pas à payer l'amende car la STIB lui avait vendu une carte défectueuse. Le médiateur argumente en évoquant la qualité de client régulier depuis 13 ans; le fait que la carte présentait un dysfonctionnement établi et qu'une dizaine de secondes seulement séparaient l'arrêt de départ de l'arrêt de contrôle. Malgré plusieurs échanges de mails avec le service Infractions de la STIB, celui-ci maintient sa décision, car le voyageur a perçu un signal rouge sur le valideur et aurait dû se rendre au plus vite auprès du chauffeur afin de se mettre en ordre. Cette décision injuste est communiquée au client et fait également l'objet d'un commentaire dans le chapitre **Recommandations** de ce rapport.

201905013

M. B. affirme avoir validé son titre de voyage en passant à la station Bourse, mais lors du contrôle à Anneessens, il a été verbalisé, car le contrôleur n'a pas retrouvé de validation. Il s'adresse à la fois au service Infractions de la STIB et au médiateur pour défendre sa cause, mais le service Infractions ne retrouve pas trace de validation et maintient la surtaxe. Le médiateur ne peut pas aider M. B. car le voyageur est responsable de la bonne validation de sa carte de voyage.

201906001

M. L. a reçu un procès-verbal car il n'avait pas validé son titre de transport. Il effectue un versement de 10 euros sur base d'un article du règlement de transport qui précise que ce montant est d'application si le voyageur est en correspondance. Il s'étonne auprès du médiateur de recevoir une surtaxe de 107 euros, suivie d'une mise en demeure. A l'analyse, le service Infractions communique au médiateur que le plaignant n'était pas en correspondance et qu'il ne disposait pas non plus d'un abonnement Mobib auquel s'applique cette diminution de la surtaxe en cas de verbalisation. Le médiateur lui confirme le maintien de la pénalité.

201906003

Mme G., accompagnée de son fils de 11 ans, a été verbalisée. Elle reconnaît que, par principe, elle ne valide pas car elle se méfie du traçage éventuel des données. Son fils a un abonnement 'Junior' gratuit mais lors du contrôle, il l'avait oublié à la maison. Le contrôleur a dressé deux PV, un pour non-validation et l'autre pour non-présentation de l'abonnement scolaire. Mme G. se tourne vers le service de médiation pour tenter d'annuler ces pénalités. Même si l'opinion de la plaignante quant à la non-verbalisation n'est pas défendable du point de vue de la STIB, le médiateur intervient auprès du service Infractions pour réduire la surtaxe à 10 euros, puisqu'elle dispose d'un abonnement. Quant au fils de Mme G., qui a 11 ans, son transport est gratuit. Le service Infractions accepte d'annuler sa surtaxe et reporte celle de Mme G. à 10 euros, prévus explicitement dans la tarification. Le médiateur rappelle à Mme G. l'absence de risques d'atteinte à la vie privée lorsqu'on utilise la carte MOBIB et lui conseille de payer la surtaxe réduite. Il déplore toutefois auprès d'elle l'attitude peu commerciale de la STIB à l'égard d'une abonnée annuelle.

201906005

Le 2 juin, Mme R. a présenté au contrôleur une carte Mobib qui n'était pas la bonne et a été verbalisée. Ayant retrouvé celle qu'elle utilise habituellement, elle s'acquitte de la surtaxe de 10 euros, alors qu'elle a reçu un procès-verbal de 107 euros. Elle s'adresse au médiateur et demande l'analyse de ses deux cartes. L'enquête technique démonte que la première carte a été validée pour la dernière fois en mars et que l'autre carte, celle utilisée plus fréquemment, a été validée à deux reprises le 2 juin 2019, mais pas dans la plage horaire proche de l'heure du procès-verbal. La STIB maintient dès lors sa position et demande que Mme R. paye la surtaxe de 107 euros, qui s'applique dans ce cas. Le médiateur en informe Mme R. et clôture le dossier.

201906008

Mme P. a reçu un PV dressé le 21 mai, pour absence de titre de transport. Elle répond à l'aide de divers arguments que ce PV ne la concerne pas car elle n'était pas dans les transports publics ce jour-là. Quinze jours plus tard, la STIB lui a demandé une copie du dépôt de plainte pour usurpation d'identité par un tiers, que la police de Braine-le-Comte a refusé d'établir dans un premier temps. Mme P. a perdu beaucoup de temps avec cette mésaventure et se demande comment une personne peut donner impunément les coordonnées d'une autre avec toutes les conséquences qui s'ensuivent. Le médiateur ne peut que lui confirmer que le contrôleur n'a fait que suivre la procédure liée à cette pratique en recrudescence. La STIB déplore que la police ne se déplace pas pour interpellier une personne qui n'a pas ses papiers et qu'il ne lui reste alors qu'à utiliser que l'adresse que lui donne le contrevenant, avec comme conséquence un accroissement du travail dans les commissariats de police, travail inutile puisqu'il sera impossible de retrouver l'usurpateur.

201906010

M. K. a été verbalisé et doit payer 214 euros, car il y a récidive. Il verse le prix de son billet (2,5 euros) et après avoir reçu un rappel pour le solde, s'adresse au service de médiation qui peut intervenir en sa faveur pour obtenir un étalement des paiements mais non pour une diminution du montant de la surtaxe ou pour sa suppression, comme M. K. le souhaitait.

201906016

M. G. souhaite une entrevue avec le médiateur pour avoir des explications sur une surtaxe de 107 euros et pour se plaindre de l'attitude du contrôleur qui l'a verbalisé. Le service de médiation répond que les dossiers se traitent par mail sur base duquel le dossier est introduit par le médiateur auprès des services de la STIB. Comme M. G. n'a pas déposé plainte à la STIB, le médiateur lui fournit les coordonnées du service Relations clientèle de la STIB.

201906017

M. R. conteste une surtaxe de 107 euros alléguant qu'il était en possession d'une carte de 10 voyages, et qu'il ne doit payer que 10 euros car sa carte est valable. Cette qualification de l'infraction -carte multiple non valable- prête souvent à confusion car le plaignant estime que sa carte est valable. Mais dans ce cas, M. R. a omis de valider sa carte valable certes, mais dont aucun voyage n'a été débité, ce qui justifie l'infraction.

201906018

M. B. a été contrôlé alors qu'il avait utilisé par erreur l'abonnement de sa mère qui était dans une pochette grise identique à celle de sa carte 10 voyages. Il s'attendait, comme le contrôleur le lui avait annoncé, à payer une surtaxe de 107 euros. Mais à sa grande surprise, le montant réclamé par la STIB est de 408 euros pour utilisation du titre de voyage d'un tiers. Le service de médiation tente de plaider l'erreur involontaire car si M. B. avait voulu voyager gratuitement, il n'aurait simplement pas présenté de carte. Le service Infractions de la STIB refuse de ramener la surtaxe à 107 euros. La surtaxe est maintenue, au regret du médiateur qui estime que l'historique vierge de M. B. aurait pu plaider en sa faveur.

201906022

Mme Z, révoltée par le fait qu'elle a été contrôlée deux fois au même arrêt lors du même contrôle, écrit au médiateur après avoir eu un contact avec le service relations clientèle de la STIB qui ne l'a pas satisfaite. Elle estime qu'il s'agit de harcèlement. Le médiateur lui explique que sans doute le 2ème contrôleur n'a pas vu qu'elle avait déjà été contrôlée. Comme elle est abonnée, mais qu'elle n'a pas validé son titre de voyage, il lui conseille de payer rapidement la surtaxe réduite de 10 euros.

201907002

M. F. est un ancien employé de la Région, abonné de longue date. Lors d'un contrôle; on lui annonce que la période de validité de son abonnement est dépassée mais qu'étant abonné, s'il présente rapidement son abonnement rechargé, il ne devra payer que 10 euros de surtaxe, ce que fait M. F. Peu après, il reçoit un courrier de la STIB lui enjoignant de verser un montant complémentaire de 97 euros. M. F. s'adresse au service de médiation et explique qu'il s'agit d'un oubli, qu'il n'avait pas l'intention de frauder. Le médiateur demande au service Infractions de la STIB de revoir le dossier, mais celui-ci reste inflexible et le médiateur en informe, avec regret, M. F.

201907005

Mme D. a été contrôlée alors qu'elle a oublié de valider la carte de voyage qu'elle venait d'acheter. Elle plaide sa bonne foi auprès du service Infractions de la STIB qui refuse de revoir sa position. Elle s'adresse alors au service de médiation en arguant du fait que, de toutes façons, le tram 4 s'arrête dans la station Midi et qu'elle aurait été obligée de valider sa carte pour sortir de la station. Le médiateur lui explique que lors du check out il y a simple contrôle de la présence d'un titre validé sur la carte Mobib afin d'ouvrir les portiques, mais qu'aucun trajet n'est débité de la carte. Elle a donc bien voyagé sans avoir payé son trajet et le médiateur ne peut que confirmer la verbalisation de la STIB.

201907006

Mme M. prend le métro pour se rendre à une formation organisée par son employeur, qui d'ailleurs paye ses déplacements. Elle est accompagnée d'une collègue et elles passent les portiques du métro à la station Veeweyde. Elle est contrôlée Gare de l'Ouest où elle doit changer de véhicule et à son grand étonnement, est verbalisée, car sa carte ne reprend aucune validation. Après le refus du service Infractions de la STIB de revoir la décision de l'agent contrôleur, elle se tourne vers le médiateur, qui souligne divers éléments jouant en sa faveur: elle n'a pas de raison de ne pas payer, son employeur payant son ticket, elle a 50 ans et ne s'amuse pas à sauter au-dessus des portiques. Mais le service Infractions n'a relevé aucune anomalie aux valideurs de la station de départ et souhaite maintenir sa décision. Le médiateur communique sa décision à Mme M., qui fait part de sa profonde déception face à ce qu'elle considère comme une injustice.

201907008

Pour la 2° fois en moins d'un an, M. G. se fait verbaliser à peu près dans les mêmes circonstances: il n'a pas bien fait attention à ce que sa carte soit bien validée en montant dans le véhicule et doit cette fois payer la surtaxe doublée de 214 euros. Devant cette somme, il demande au médiateur d'intervenir. Mais celui-ci ne peut rien faire pour lui et lui explique que la STIB prévoit que chaque voyageur doit veiller à la bonne validation de sa carte qui se manifeste par un signal sonore et un signal lumineux. Il lui signale qu'il peut faire la demande de payer la surtaxe en plusieurs fois.

201907010

Mme P. a été verbalisée deux fois de suite en moins de deux ans et ne peut payer les montants en une fois. Elle demande un plan de paiement au médiateur. Celui-ci lui répond qu'il n'est pas habilité à traiter cette demande et qu'il va la transmettre au service Recouvrement de la STIB, en l'assurant que ces demandes sont quasi toujours acceptées.

201907014

Suite à un rappel de la société d'huissiers Modero, M. L. prend contact avec le médiateur car il conteste la surtaxe qui lui a été infligée le 24 mars 2019 à 2h17. Comme il a validé une minute avant la verbalisation, il estime qu'il était en droit. Le médiateur lui explique que le contrôleur a noté que le contrôle avait débuté quand il l'a vu valider sa carte. Très souvent, certains passagers voyagent carte en main et ne la valident que quand ils s'aperçoivent qu'il y a un contrôle. Le médiateur conseille à M. L. de payer la surtaxe.

201907018

Mme R. a téléphoné au service de médiation en expliquant qu'elle a été verbalisée deux fois car elle avait oublié son abonnement, et qu'elle ne sait pas payer les surtaxes demandées. Le médiateur lui conseille d'écrire au service Infractions, car un abonné ne paye que 10 euros d'amende en cas d'oubli de son abonnement. Mais il s'avère que la dame n'avait plus d'abonnement depuis 2015 et qu'elle a en a redemandé un après sa deuxième infraction. Les deux fois, elle est donc en infraction. La STIB lui ayant proposé un plan de paiement, le médiateur clôture son dossier.

201907021

En prenant le métro pour rentrer chez lui, M.D. voit que tous les portiques de la station Gare du Midi sont ouverts. Il se dit que les valideurs sont non fonctionnels, car il a tenté de valider sans succès. Il prend donc le métro sans ticket validé. Il est verbalisé et après refus du service Infractions de revoir sa décision, il s'adresse au médiateur pour le défendre. Reprenant ses arguments de manque d'information dans la station, que ce soit par un avis ou par un agent, le médiateur tente de plaider sa cause auprès du service Infractions. Celui-ci répond que tous les valideurs fonctionnaient et qu'il y a lieu de valider même si les portillons sont ouverts. Par ailleurs, il n'a été relevé aucune tentative de validation de M. D. à la Gare du Midi. Le médiateur ne peut dès lors aider M.D. et l'en informe.

201908004

M. D. est un abonné annuel de longue date; ayant été verbalisé pour avoir oublié son abonnement Mobib à la maison, il est étonné et déçu de se voir infliger une surtaxe de 10 euros. Selon lui, pour un client régulier et fidèle, un "avertissement" serait plus approprié. Tout en expliquant cette apparente sévérité par la nécessité de connaître les flux des voyageurs abonné (majoritaires), le médiateur reconnaît qu'une "sommation" serait plus commerciale d'autant qu'en cas de retard de paiement de cette surtaxe minorée, le montant passe à 107 euros, ce qui devient juridiquement plus discutable pour quelqu'un qui a payé anticipativement son droit de transport pour une année. Une **recommandation** sera faite pour qu'une solution plus respectueuse des abonnés annuels soit mise en place.

201908006

Mme J. a été verbalisée à 2h du matin sur le bus Noctis 09 à l'arrêt Anneessens; elle comptait acheter un ticket à la borne des arrêts de bus à la Gare Centrale où elle est montée. Cette borne était hors service et pour des raisons de sécurité, elle n'a pas osé s'éloigner de l'arrêt. N'ayant pas d'argent liquide, elle n'a pas acheté de ticket auprès du chauffeur. Elle s'adresse au service de médiation car la STIB n'a pas tenu compte de ces éléments particuliers. Faisant suite à l'argumentation du médiateur et compte tenu de la défectuosité constatée de la borne GO le 13 juillet, la STIB accepte exceptionnellement de réduire la surtaxe à 2,50 euros, soit le prix du billet. Le médiateur en informe Mme J.

201908008

M. M. a été contrôlé et verbalisé à la station Roodebeek; les contrôleurs ont constaté qu'il n'avait pas validé son titre de transport acheté vingt minutes plus tôt à la Gare Centrale d'où il est parti. Il reconnaît ne pas avoir croisé de portique et ne pas avoir vu de valideur dans la gare, en direction du quai. Il demande l'intervention du service de médiation pour tenter de faire annuler la surtaxe, ce que la STIB refuse car, même si cette



station est dépourvue de portillons, elle dispose de multiples valideurs identifiables. Le médiateur en informe M. M. et lui conseille de payer la surtaxe demandée.

201908009

Mme P., rentrée de vacances, a voulu renouveler son abonnement le lendemain de son arrivée. Dans l'impossibilité de prendre un ticket à un automate à La Roue en raison de sa vue très déficiente, elle décide, en allant vers la Gare de l'Ouest, de s'arrêter au Kiosk de la station Saint-Guidon, où des contrôleurs sont à la tâche et la verbalisent pour absence de titre de transport. Le service de médiation sollicité, argumente auprès du service Infractions de la STIB en soulignant sa qualité de fidèle cliente et son intention de renouveler son abonnement dès son retour de vacances, lors de son 1er trajet. A titre exceptionnel et grâce à son historique de cliente régulière disposant d'un abonnement Mobib, la surtaxe est réduite à 10 euros. Le médiateur en informe Mme P.

201908010

Le service de médiation est sollicité par un service social en faveur d'un jeune placé par le tribunal de la jeunesse, qui a reçu une surtaxe de 107 euros. Le dossier est déjà aux mains des huissiers, car les parents sont insolvables et c'est le jeune homme qui devra assumer le paiement. Le médiateur intervient en sa faveur, mais le jeune homme a, entretemps, sollicité et obtenu un plan de paiement de 10 euros par mois, que le bureau d'huissiers a accepté. La STIB maintient la surtaxe car, tenir compte de la situation financière des contrevenants serait, dit-elle, créer un précédent.

201908012

Le CPAS de Bruxelles s'adresse au service de médiation pour le cas d'un sans-abri qui s'est fait voler l'abonnement donné par le CPAS et s'est ensuite fait contrôler à de nombreuses reprises. Selon le service Infractions de la STIB, il totaliserait 13 infractions dont 12 sont aux mains des huissiers du bureau Modero. Sans avoir de solution miracle pour ce problème, le médiateur suggère un partenariat identique à celui conclu avec Fedasil, soit la distribution de titres de transport 1 voyage lorsque ces personnes doivent effectuer une démarche qui implique l'utilisation des transports publics. De son côté, le service Infractions de la STIB, très logiquement, préconise une certaine clémence pour les 12 premières infractions. Le médiateur pose la question de l'opportunité de dresser des procès-verbaux à des contrevenants au profil si particulier.

201908015

Mme K. se plaint des procédures menées à son encontre pendant les vacances et sollicite des dommages et intérêts pour la saisie exécutoire dont elle a été la victime de la part du bureau d'huissiers Modero. Le dossier datant de février 2019 et la plainte ayant été introduite auprès du médiateur fédéral, le médiateur de la STIB n'a aucune responsabilité par rapport à ces événements. De toute manière, il est précisé à Mme K. que dès qu'un dossier a été transmis chez Modero, le service de médiation n'est plus compétent.

201908018

M. S. a acheté une carte de 1 voyage à la station De Brouckère pour se rendre à Arts-Loi; il l'a validée à 11h29. Il se rend à Madou pour une démarche administrative et reprend le métro à Arts-Loi pour aller à la Gare de l'Ouest. Arrivé à la Gare de l'Ouest, il est contrôlé à 12h39 et écope d'une surtaxe car la validité de sa carte a expiré. Le médiateur tente de plaider en sa faveur car il a validé pour accéder aux quais pour son trajet de retour à Arts-Loi. Mais à l'analyse de la carte, il s'avère qu'il n'y a qu'une seule validation à De Brouckère, mais pas celles à Arts-Loi ou à Madou. La STIB considère que M. S. est en infraction et le médiateur en informe M. S.

201908019

L'abonnement de M. L. lui a été volé en France, abonnement payé par la Région Bruxelloise, son employeur. Il a été contrôlé à son retour, alors qu'il allait entamer les démarches pour obtenir un duplicata. Auprès du

service de médiation, il conteste la surtaxe qu'il a reçue. Le médiateur intervient auprès du service Infractions de la STIB qui identifie sa qualité d'abonné et réduit dès lors la surtaxe à 10 euros.

201908021

M. B. s'adresse au médiateur car il a reçu une surtaxe qu'il estime abusive; le contrôleur lui-même aurait constaté que la dernière validation de sa carte remontait à 3h du matin en 2008, ce qui semble révéler un bug, que le service Infractions de la STIB a refusé de prendre en considération. M. B. est choqué par cette injustice et fournit de nombreux détails pour tenter de prouver sa bonne foi. Heureusement l'enquête minutieuse diligentée par la STIB met en évidence la remarque que le contrôleur avait notée et le service Infractions reconnaît que M. B. avait raison. Le PV est annulé et M. B. doit s'acquitter du montant d'un voyage, soit 2,50 euros, ce que le médiateur lui communique.

201908023

Une surtaxe de 107 euros a été infligée à Mme M. car elle a validé une carte Mobib au nom de son mari et comprenant un contrat de 10 voyages. Son mari s'adresse au médiateur car son épouse a été contrainte de descendre du tram 7 avec leur bébé de 6 mois; elle a été considérée comme une fraudeuse alors que la carte avait bien été débitée d'un trajet. Le médiateur intervient auprès du service Infractions, lequel accepte exceptionnellement de réduire à surtaxe à 10 euros bien qu'en principe, l'utilisation du titre d'un tiers soit passible d'une pénalité de 408 euros. Heureusement pour Mme M., la carte n'était pas chargée d'un abonnement et le trajet a bien été payé. Le médiateur conseille à Mme M. de se munir de sa propre carte pour éviter tout problème ultérieur.

201908026

M. A. a été verbalisé car son ticket n'était plus valable. Il a en effet acheté un ticket de métro, et est allé de De Brouckère à Arts-Loi. Il est sorti du métro pour aller à Actiris, place Madou, puis a repris le métro à 11h29 à Madou et est sorti à la Gare de l'Ouest à 12h39. Le médiateur lui explique qu'il est possible de voyager jusqu'à une heure dans le réseau souterrain de la STIB. Ayant validé à Madou avec un ticket valable à 11h29, qui lui bien ouvert les portes et qui restait valable 60 minutes après cette dernière validation, il est sorti du métro à la Gare de l'Ouest plus d'une heure plus tard. La surtaxe est donc due et le médiateur clôture son dossier.

201909003

Chargée de lourds sacs, Mme S. a mis plusieurs minutes avant de valider son titre de transport sur le tram 8, juste avant un contrôle. Le médiateur n'a pas obtenu que cette surtaxe soit annulée, car la STIB rappelle que la validation doit se faire au moment où l'on monte dans le véhicule. Par ailleurs le service de médiation invoque souvent un historique favorable pour plaider la cause d'un client, mais Mme S. ayant été verbalisée quelques mois auparavant, le médiateur ne peut l'aider dans ce cas.

201909008

La fille de Mme D. a utilisé la carte de sa maman et a été verbalisée d'une surtaxe de 107 euros. Mme D. conteste cette sanction car sa carte Mobib nominative était chargée uniquement de 10 voyages et la carte avait été validée par sa fille. Excepté sur le site Internet, on ne trouve nulle part une interdiction d'utiliser une carte personnalisée au nom de quelqu'un d'autre. Mme D. envoie une photo recto-verso de sa carte et effectivement aucun avertissement n'y figure à cet égard. Ayant pris des renseignements au service Relations clientèle, il apparaît que la mention "strictement personnelle" figure depuis peu sur toutes les cartes nominatives ce qui incite le médiateur à demander au service Infractions de faire preuve de clémence, puisque le voyage a été payé. Hélas, le médiateur n'est pas entendu. Le service Infractions estime que la fille de Mme D. devait encourir une peine de 408 euros (c'est effectivement la pénalité lorsqu'on voyage avec une carte au nom de quelqu'un d'autre). En ne demandant que 107 euros la STIB estime faire preuve de mansuétude. Le médiateur en informe Mme D. tout en déplorant l'attitude peu humaine de la STIB.

201909010

M. S. est entré avec son vélo dans le sas prévu à cet effet et après deux ou trois tentatives, la porte de sortie s'est ouverte. Lorsqu'il est contrôlé un peu plus loin, il s'avère qu'aucun trajet n'a été débité de sa carte et il est verbalisé. Le service Infractions n'a pas souhaité revenir sur sa décision et il s'adresse alors au médiateur. Celui-ci estime qu'il faut privilégier la présomption d'innocence d'un client fidèle, dont l'historique ne révèle aucun problème antérieur. De plus, la relation des faits semble démontrer un dysfonctionnement du portique. Le doute devant profiter au client, la STIB accepte de réduire la surtaxe de 107 euros à 10 euros pour frais administratifs.

201909013

Mme B. a reçu un PV pour avoir roulé sur une bande de circulation réservée aux bus. Elle reconnaît sa faute mais tente de la justifier par le fait que son époux à ses côtés venait de sortir de l'hôpital après une opération chirurgicale et qu'une douleur insupportable était subitement réapparue. Son mari a d'ailleurs dû être ré-hospitalisé le lendemain. Le médiateur ne peut que répondre qu'il n'est pas compétent pour les infractions de roulage et qu'il convient d'appeler le service Infractions de la STIB pour expliquer les circonstances; toutefois, compte tenu du délai écoulé, le dossier était vraisemblablement transmis au Parquet. Le mieux, explique le médiateur, est d'attendre la notification du Parquet suite à laquelle Mme B. pourrait expliquer les circonstances.

201909014

Mme T. a reçu un courrier de la STIB pour une infraction qu'elle aurait commise le 2 septembre 2019, ce qui n'est pas le cas. Elle écrit à la STIB pour expliquer la situation mais on lui demande de prouver que ce n'était pas elle qui était en infraction. Elle s'adresse au service de médiation car elle refuse de payer une taxe de 107 euros pour une infraction qu'elle n'a pas commise, d'autant qu'elle dispose d'un abonnement annuel. Le médiateur lui conseille de déposer plainte à la police, car il y a visiblement usurpation d'identité. Il lui demande de scanner sa carte Mobib afin de mettre la STIB en mesure de vérifier les faits.

201909016

M. D. intervient pour sa fille qui a correctement validé sa carte, mais s'étant rendu compte qu'elle s'était trompée de ligne, redescend du tram et prend celui dans la direction opposée. Elle y a été contrôlée et on lui aurait dit que son ticket était expiré depuis une demi-heure. M. D. informe le service de médiation que les contrôleurs n'ont pas tenu compte du fait qu'il s'agissait de la 1ère expérience de sa fille sur les transports publics bruxellois et demande l'indulgence. Le médiateur demande une analyse de la carte Mobib au service Infractions et plaide en faveur de la jeune fille, si son récit était vérifié. Mais sa carte a été validée à 15h30 et le contrôle a eu lieu à 18h24. La surtaxe est donc maintenue et le médiateur informe M. D.

201909017

M. L. dépend du CPAS de Bruxelles-ville et a été verbalisé à la station de métro de Roodebeek. L'assistance sociale de la maison de repos et de soins où il réside écrit au médiateur afin de demander d'annuler l'amende, car son intention n'était pas de frauder: il était en effet en route pour recharger sa carte. Mais la STIB refuse de revoir sa position car elle estime que M. L. pouvait acheter un ticket avant de monter dans un véhicule l'amenant à la Bootik de Roodebeek. Le médiateur informe l'assistante sociale de la position de la STIB et clôture le dossier.

201909019

Mme B. est étudiante en cours du soir et a été contrôlée le jour de la rentrée. Elle a été verbalisée car son abonnement de l'année scolaire précédente était périmé. Elle explique qu'elle avait besoin d'une attestation de l'école et n'avait pas d'argent sur elle pour acquérir un titre de un voyage. La STIB ayant maintenu le PV, elle se tourne vers le médiateur qui ne peut que confirmer la position de la STIB.

201909023

M. C. a renouvelé son abonnement scolaire le 25 septembre et s'est fait verbaliser le 30 car sa carte n'a pas ouvert les portiques, qu'il a néanmoins franchis en sautant par-dessus: il devait absolument arriver à temps à un cours important. Ce qui est étrange c'est que le contrôleur qui l'a verbalisé lui a dit que sa carte dysfonctionnait alors que l'agent en kiosque à De Brouckère lui a dit qu'elle fonctionnait normalement. Il semble finalement que cette verbalisation n'ait pas été retenue, puisque plusieurs jours plus tard, M. C. n'a toujours pas reçu d'avis de paiement dans sa boîte aux lettres.

201910001

M. A. est le père d'un étudiant à la VUB, titulaire pendant l'année 2018-2019 d'un abonnement scolaire ayant expiré le 23 août 2019. Lorsque l'étudiant a été prévenu par le signal sonore du valideur, il a voulu descendre du tram mais un contrôle était en cours et un PV fut dressé à son encontre. Le père du jeune s'adresse au service de médiation prétendant que la STIB a commis une erreur en ne précisant pas que l'abonnement ne débutait pas le 1er septembre mais était valable dès la date de son émission en août 2018. Le médiateur ne peut que confirmer l'infraction car, sans autre instruction, il est normal que le préposé fasse débiter la validité le jour de l'achat. Lors de chaque validation, l'abonné peut vérifier la date de fin d'abonnement et quelques jours avant la fin de l'abonnement, la tonalité différente rappelle l'imminence du terme de l'abonnement. Dans ces circonstances, le médiateur n'a pas d'argument à faire valoir pour faire changer la STIB de position sur ce dossier.

201910002

Mme L. joue de malchance: la nuit du 6 au 7 août, elle se fait voler son sac à main contenant entre autres sa carte Mobib personnalisée. Le 27 août, elle se fait voler la carte Mobib basic qu'elle utilise en attendant le renouvellement de son abonnement à la rentrée. De plus, elle se fait contrôler à la station Montgomery et ne peut montrer de titre de transport valable. Malgré un procès-verbal simplifié rédigé par la police locale, la STIB maintient la sanction de 214 euros, Mme L. étant en situation de récidive, ce qui ne facilite pas la tâche du médiateur. Une carte Basic est introuvable si on ne dispose pas de son numéro. Dans ce cas, la STIB refuse de revoir sa position.

201910003

Le 24 septembre, la fille de Mme S. a acheté une carte Mobib à la Gare de Opwijk en demandant de pouvoir bénéficier de tous les transports publics à Bruxelles, incluant la STIB. Elle a payé 382 euros. Or le lendemain elle a été verbalisée sur le tram de la STIB car elle n'était pas en possession d'un titre de voyage valable. Il semble que le préposé n'ait pas chargé l'abonnement STIB. Elle demande au médiateur d'intervenir, mais celui-ci ne peut pas l'aider car la transaction s'est déroulée hors Région bruxelloise. Il classe le dossier en informant Mme S. des démarches qu'elle pourrait entreprendre auprès de la SNCB.

201910005

Mme C. conteste auprès du service de médiation une surtaxe pour défaut de validation de son titre de 10 voyages ; elle explique qu'ayant été abonnée durant une année et devant partir à l'étranger dans quelques semaines elle voyage avec une carte Mobib 10 voyages mais reconnaît qu'elle n'est pas toujours attentive à valider son ticket. L'infraction étant avérée et reconnue, le médiateur ne peut que confirmer la surtaxe infligée par la STIB et conseille à Mme C. de régler le montant dans le délai prescrit.

201910011

Mme G. a reçu une surtaxe car elle a oublié de valider sa carte Mobib basic de 10 voyages. Elle demande au service de médiation d'intervenir en sa faveur car elle est sûre qu'il restait des voyages sur sa carte. Le médiateur n'a pas d'argument pour expliquer qu'elle n'a pas payé son trajet. Le fait qu'elle ait validé en sortant ou le fait qu'elle était abonnée pendant ses vacances n'évite pas l'infraction.

201910015

Mme B. prend contact avec le service de médiation car elle a été verbalisée après avoir franchi les portiques derrière une amie, son abonnement étant expiré et étant sans d'argent pour s'acheter une carte. Le médiateur ne peut rien faire en sa faveur car, renseignements pris auprès de la STIB, l'abonnement n'était plus valable depuis trois semaines. Il en informe Mme B.

201910017

Le 15 octobre, M. B. envoie un courrier de Modero concernant un contrôle qui aurait eu lieu le 19 mai. Le médiateur ne peut plus intervenir après un délai de trois mois et renvoie le plaignant au service Infractions pour information.

201910020

Mlle B. est abonnée scolaire. Sa maman est allée recharger les titres de transport de ses enfants mais a oublié l'attestation de fréquentation à l'université de sa fille. Sa fille continue à utiliser son abonnement non valide et se fait surtaxer de 107 euros. Elle s'adresse au médiateur pour plaider sa cause, d'autant plus qu'en tant que troisième enfant, son abonnement serait gratuit. Le médiateur répercute ces informations au service Infractions et insiste sur la qualité de cliente fidèle et l'importance de la pénalité en regard de la gratuité de l'abonnement. Le service Infractions rejoint l'avis du médiateur et accepte de réduire la surtaxe à 10 euros pour frais administratifs.

201910023

M. W. a fait établir le 12 septembre un abonnement scolaire dont la validité a été fixée du 13 octobre 2019 au 12 octobre 2020. Il se fait verbaliser le 15 septembre et conteste la surtaxe reçue auprès du service de médiation, disant qu'il pensait que son abonnement commençait le 12 septembre et non un mois plus tard. L'hypothèse d'un malentendu entre l'agent et le client lors de la vente peut être envisagée, mais si M. W. avait validé sa carte, elle aurait été débitée de toute façon d'un des 17 voyages chargés début avril qui lui restaient en plus de l'abonnement acheté en septembre. Le médiateur ne peut donc intervenir en sa faveur.

201910026

Le fils de Mme N. a voyagé sans titre de transport dans un bus Noctis en février 2019 et affirme que le conducteur l'a laissé monter sachant qu'il n'avait pas de ticket. La STIB n'a pas souhaité revoir la surtaxe qui lui a été infligée. Mme N. avait écrit qu'elle ne payerait jamais la surtaxe et le dossier a été transmis à Modero. Fin octobre, elle s'adresse au service de médiation, ayant reçu un exploit d'huissier l'enjoignant à payer une somme largement majorée des frais de rappel et d'huissier. Mais au stade où la procédure de recouvrement a été enclenchée, le médiateur ne peut plus intervenir. Il conseille à Mme N. de s'adresser au bureau d'huissiers.

201910029

M. V. conteste l'amende reçue le 28 septembre car sa carte, rechargée le 11 septembre, et qui fonctionnait parfaitement à bord des bus et des trams, n'a pas voulu ouvrir les portillons de la station Porte de Namur. Comme un portique avait été désactivé et que ses portes étaient ouvertes, M. V. est passé par l'accès ouvert mais a été contrôlé à la Gare du Midi. Il a été constaté que sa carte ne fonctionnait pas mieux sur les valideurs de la Gare du Midi et qu'elle était défectueuse. Malgré cette évidence, un PV a été dressé. Le médiateur intervient auprès du service Infractions, qui accepte d'annuler la surtaxe après analyse détaillée de la carte de M. V.

201910030

Mme B. a été verbalisée à la station Comte de Flandre car elle ne retrouvait pas son titre de transport. Le soir même, elle écrit au service Infractions pour dire qu'elle l'a retrouvée. Mais la STIB a pour règle absolue de ne pas tenir compte de tickets présentés après le contrôle, car il peut s'agir de tickets appartenant à d'autres

personnes. Elle se tourne vers le service de médiation qui demande aussi l'analyse de la carte. Celle-ci montre que ce titre de transport avait été validé à 3 reprises, mais pas sur la ligne desservant la station où Mme B. a été contrôlée. Le médiateur clôture le dossier.

201911002

Mme B. a passé sa carte devant un valideur, a entendu le signal sonore requis, mais sa carte Mobib n'a enregistré aucune validation puisqu'elle se fait verbaliser au cours de son trajet sur le bus 71. Saisi du dossier, le médiateur intervient auprès du service Infractions. L'analyse du titre de transport montre qu'entre le 25 octobre et le 3 novembre, date du contrôle, sa carte n'a pas été validée. Le service Infractions maintient la surtaxe car il estime dès lors que la cliente ne valide pas régulièrement. Or cette semaine était une semaine de congé et de plus, Mme B. avait précisé dès le début qu'elle ne prend pas régulièrement les transports en commun. Le médiateur explique à Mme B. que la STIB n'a pas accepté son argumentation et lui conseille de faire tester sa carte en Bootik, où une anomalie pourrait être décelée, ce qui lui permettrait de ré-ouvrir le dossier. Il demande à Mme B. de le tenir au courant.

201911007

M. V. avait oublié son abonnement lorsqu'il s'est fait contrôler. Il est verbalisé de 10 euros que M. V. a payés, en dépassant toutefois les délais de paiement requis. Il reçoit donc un complément à payer de 97 euros et fait alors appel au service de médiation. Celui-ci conseille à M. V. de contacter le service Recouvrement de la STIB afin de faire valoir son statut d'abonné et de ramener la surtaxe à 10 euros.

201911009

Mme E. est montée avec ses enfants dans le bus 87 en n'ayant sur elle qu'un billet de 10 euros. Ne voulant pas affronter un refus du chauffeur, elle décide d'acheter un ticket à Simonis, où elle se fait toutefois contrôler à la descente du bus. Le médiateur, sollicité par Mme E. regrette de ne pouvoir intervenir, car il faut être en règle de titre de transport en montant à bord du bus. Compte tenu des circonstances de précarité décrites par Mme E., le médiateur lui suggère de demander un étalement des paiements et de privilégier l'achat anticipé de cartes car elles sont moins chères.

201911021

M. M. sollicite le service de médiation après avoir reçu un courrier de la STIB maintenant le procès-verbal pour défaut de validation ; or, le client a parfaitement constaté les signaux lumineux et sonores ainsi que le nombre de voyages restant sur sa carte. Le médiateur demande au service Infractions d'analyser la carte et le valideur. Après enquête il s'avère que le client a fait deux tentatives de validation qui n'ont pas réussi. Sur cette base, le service Infractions décide de classer ce dossier.

201911022

M. B. s'adresse en 1ère ligne au service de médiation pour un problème d'abonnement scolaire mal encodé. Ses filles ont, suite à cette erreur, dû payer une surtaxe de 107 euros. Le médiateur n'est pas compétent pour traiter une plainte en 1ère ligne et informe M. B. de la marche à suivre.

201911024

Mme L. n'a plus utilisé son abonnement depuis le mois de juin et le croit encore valable. Elle monte à bord du tram où elle constate qu'il est périmé. Elle n'a pas d'argent liquide et pense pouvoir recharger sa carte à la station Montgomery. Mais elle s'y fait contrôler sans titre de transport valable. Le médiateur à qui elle s'adresse ne peut l'aider car l'infraction est avérée. Il conseille à Mme L. de demander l'étalement du paiement de la surtaxe, devant ses difficultés financières.

201912004

M. M. conteste un procès-verbal dressé à son encontre à la station Louise. Parti de la station Erasme où les

portillons d'accès étaient ouverts, il s'est dit qu'il allait valider sa carte à la sortie. Mais là il s'est fait contrôler avant de sortir de la zone contrôlée et le contrôle montre que M. M. n'avait pas payé son trajet. Il s'insurge auprès du service de médiation car il croyait de bonne foi que l'ensemble des portiques étaient en panne et qu'il régulariserait sa situation en quittant le réseau. Malgré un argumentaire précis et positif du médiateur, la STIB maintient la surtaxe car le voyageur doit valider en entrant sur le réseau. L'enquête démontre que les valideurs, même ouverts, fonctionnaient parfaitement.

201912009

Mme E. demande l'aide du service de médiation pour un procès-verbal datant de janvier 2017. Elle affirme n'avoir jamais reçu de courrier de la STIB jusqu'à une procédure de recouvrement engagée par les huissiers Modero suite à un jugement du 2 décembre 2019 qui vient de lui être signifié. Le médiateur reconstitue l'ensemble des différentes communications concernant ce dossier où il apparaît que Mme E. a ignoré les différents messages reçus, jusqu'à la citation à comparaître de mi-septembre qui annonçait des frais d'huissier et de procédure à concurrence de 300 euros. Renseignement pris auprès de Modero, à ce stade, Mme E. ne peut que demander un étalement du paiement de l'ensemble des frais encourus depuis la verbalisation impayée.

201912010

Mme V. s'est fait contrôler fin octobre avec une amie et il apparaît que les 10 voyages qui étaient sur sa carte Mobib étaient non-valables depuis début août. La tonalité de la validation ne semblait pas anormale et le chauffeur du bus 38 a rassuré les clientes en disant qu'il n'y avait pas de problème. Lors du contrôle, elle a toutefois été verbalisée pour non possession d'un titre de transport valable. Mme V. s'étonne de ce que ces 10 voyages deviennent obsolètes, alors que rien n'indique que ces trajets ne sont valables que 3 ans. Le médiateur plaide en faveur de la voyageuse, induite de plus en erreur par le chauffeur. Mais le service infractions reste inflexible et rappelle que c'est au voyageur de vérifier que la validation se déroule correctement. Il y a là un manque d'informations pratiques qui fera l'objet d'une recommandation.

201912012

M. M. prend contact avec le service de médiation au nom de sa mère habitant en province. Arrivant à la station de métro de la Gare Centrale, elle était munie d'une carte de 10 voyages mais n'a pas trouvé de valideur. A la station Demey elle a été verbalisée et les contrôleurs, constatant son désarroi lui ont conseillé de faire appel au service de médiation. Le médiateur interpelle la direction du service Infractions en insistant sur la méconnaissance du réseau bruxellois de cette personne âgée venant de la région liégeoise, sur le fait que les valideurs Gare Centrale ne sont pas visibles et surtout sur l'absence totale d'intention de fraude. Le service Infractions estime que le montant de 10 euros déjà payé par la dame est suffisant compte tenu de l'ensemble des circonstances mises en évidence et renonce donc à réclamer le complément de 97 euros.

201912017

M. S. a payé la surtaxe que son fils a reçue suite à un PV encouru à la Gare du Midi. Il n'avait pas trouvé d'automate de vente et avait donc été contrôlé "sans titre de transport". M. S. critique le fait que le contrôleur ne vende pas de tickets, souligne qu'il est dès lors impossible de se mettre en règle et s'insurge contre le montant de l'amende qui est anormalement élevé. Il s'adresse au service de médiation qui ne peut que rejoindre la position de la STIB, aucun argument ne permettant de justifier que le fils de M. S. ne paie pas son trajet.

201912019

Mme S. fait appel au médiateur pour un réel imbroglio. Il y a quelques années, elle a payé une surtaxe de 214 euros mais s'est trompée dans le numéro de la communication et a noté celui d'une connaissance qui avait été verbalisée avec elle. Le dossier de Mme S. a dès lors été transmis aux huissiers pour recouvrement en lieu et place de celui de sa connaissance. A la demande du médiateur, le service Infractions accepte de

rouvrir le dossier et constate l'erreur. Le nécessaire est fait pour attribuer le paiement au bon dossier. Le dossier de la connaissance est ensuite envoyé aux huissiers et le médiateur peut informer Mme S. de la bonne nouvelle la concernant.

201912020

M. C. a été verbalisé et affirme que c'est la suite d'un bug informatique. Il a posé sa carte sur le valideur, les portes se sont ouvertes et il est passé. Mais lors du contrôle qui a suivi, aucune validation n'a été trouvée sur sa carte. Il s'adresse au médiateur, qui lui demande de lui fournir des informations complémentaires concernant les circonstances, les lieux, ... N'obtenant pas de réponse, le médiateur est obligé de clôturer son dossier.

201912021

Mme G. écrit pour sa fille qui a été verbalisée de 408 euros car elle circulait avec l'abonnement annuel de son frère. Il semble que celui-ci, à son départ pour étudier à l'étranger, ait laissé son abonnement à la maison, et que sa sœur l'a utilisé dès la fin de validité de celui dont elle disposait jusqu'en septembre. Le médiateur ne peut dans ce cas trouver d'argument pour défendre la fille de Mme G. auprès du service Infractions, car la situation s'est produite à plusieurs reprises en trois mois et il ne s'agit pas d'un accident. Il répond en ce sens à Mme G.

201912022

Deux touristes ont été verbalisés alors qu'ils avaient pris un ticket à 4,5 euros à la Gare Centrale pour se rendre à l'aéroport d'où ils repartaient vers l'Italie. Ils n'ont pas trouvé de valideur et pensaient valider sur le bus au départ de la station Schuman. Ils ont été verbalisés avant. Devant le refus de la STIB de revoir la surtaxe, le médiateur plaide leur cause en insistant sur l'achat préalable du ticket aéroport, dans la station Gare Centrale et de leur statut de touristes étrangers. Mais la STIB reste inflexible et refuse d'annuler les surtaxes. Le médiateur en informe les plaignants.

#### 21350 – Contestation des frais administratifs

201908028

Mme D. écrit au service de médiation en disant qu'il n'est pas normal de devoir payer une surtaxe administrative de 10 euros lorsqu'on se fait voler son abonnement. Elle conteste aussi devoir payer les titres de transport qu'elle a dû acheter suite au vol qu'elle a subi, pour se rendre à la police et en Bootik et elle demande le remboursement de ces deux tickets. Renseignements pris auprès de la STIB, Mme D. n'aurait pas été verbalisée, et dans son mail, elle contestait le principe l'éventuelle taxe de 10 euros pour non-présentation d'un abonnement en cas de vol. Tentant d'y voir plus clair, le médiateur lui demande des informations et lui répond déjà que la STIB ne prévoit pas de ticket gratuit pour circuler en cas de vol. Il est de plus hors de sa compétence d'intervenir dans les dispositions fonctionnelles de la billettique de la STIB. Mme D. ne donne pas suite à la demande du médiateur, qui clôture son dossier.

#### 21360 – Demande de plan de paiement

201901024

Mme K. intervient pour une connaissance qui est au CPAS et n'est pas en mesure de payer la surtaxe exigée



par la STIB. Elle demande des facilités de paiement qui sont évidemment du ressort du service Recouvrement de la STIB auquel le médiateur transmet la requête en l'appuyant.

201902008

M. B. écrit au médiateur pour Mme C. qui voudrait payer sa surtaxe par tranches. Mais le médiateur n'est pas habilité à approuver les plans de paiement et transmet la demande au service compétent de la STIB.

201903008

M. V. prend en charge la surtaxe infligée à sa fille, car elle est sans moyens financiers. Il s'informe auprès du médiateur du montant qu'il devra payer. Celui-ci transmet la demande auprès du service Recouvrement de la STIB, tout en répondant à M. V.

201903009

M. S. s'adresse au médiateur pour demander l'autorisation d'étaler le paiement de sa surtaxe sur 3 mois. Le médiateur transmet sa demande au service Recouvrement de la STIB et en informe M. S.

201903010

Mme N. demande au médiateur s'il est possible de payer l'amende de sa fille par tranches. Le médiateur transmet la demande au service Recouvrement de la STIB et en informe Mme N.

201903020

M. M. demande au médiateur les possibilités qui existent pour fractionner le paiement de la surtaxe qu'il a encourue. Le médiateur transmet le message au service Recouvrement de la STIB.

201903034

Le médiateur est saisi de la demande de M. S. qui veut revoir le plan de paiement que la STIB lui a proposé suite à une surtaxe qui lui a été infligée. Le médiateur lui conseille de s'adresser au service recouvrement, car lui-même n'est pas habilité dans ce cas.

201905011

M. M. a envoyé une demande de modification de l'étalement de ses paiements suite à un courrier reçu de Modero. Le médiateur transmet le dossier au service Recouvrement de la STIB qui pourra y donner suite.

201907015

M. F écrit au médiateur pour demander un plan de paiement. Le médiateur lui répond qu'il transmet sa demande au service Recouvrement de la STIB.

201910008

M. F. s'occupe d'une maison d'accueil pour personnes déplacées et un des réfugiés a reçu une surtaxe pour défaut de validation de son titre de transport, remis par l'institution. Il ne demande pas que la personne soit exemptée du paiement mais uniquement qu'il puisse payer en plusieurs mensualités. Le médiateur lui indique la marche à suivre auprès du service Recouvrement de la STIB.

201910013

M. M. a écopé d'une surtaxe de 214 euros à payer pour une infraction constatée le 8 octobre. Comme son salaire ne lui est payé que le 4 novembre et qu'il souhaite ne pas payer le montant en mensualités, il demande s'il peut verser la somme avec un peu de retard. Le service de médiation n'étant pas habilité à traiter cette demande, la transmet au service Recouvrement de la STIB qui devrait en principe accorder cette légère prolongation du délai.

22100 – Réseau

201904012

M. V. voyage à bord d'un métro qui part de Stockel et qui doit, pour une raison inconnue, débarquer ses voyageurs à Tomberg. Après de longues minutes d'attente sans information, il décide de quitter le métro pour prendre le tram 8 et ensuite le tram 39 pour arriver à Montgomery, puis reprend le métro vers Mérode. Non seulement il est mécontent du temps mis pour ce trajet, mais en plus il constate qu'à Montgomery, il a dépassé l'heure de transit et doit repayer un nouveau trajet. Le médiateur ne peut l'aider, car il demande une indemnisation. Il lui donne les coordonnées pour joindre le service Relations Clientèle de la STIB.

201904015

Mme G. a subi les graves perturbations du métro le 5 avril, et souhaite se faire indemniser des frais de voiture et les tickets inutilement validés puisqu'elle a renoncé à voyager en métro. N'ayant pas eu l'accord de la STIB, elle se tourne vers le médiateur. Celui-ci lui explique que la STIB ne prévoit pas de dédommagement en cas de force majeure.

201905003

Mme M. se plaint de l'irrégularité de la ligne 39 en direction de Ban Eik. Après de nombreux échanges de mails avec la STIB concernant les raisons des dysfonctionnements, Mme M. demande l'adresse du service de médiation. Celui-ci ne peut que confirmer les arguments développés par la STIB et clôt ce dossier.

201905006

M. N. a été victime d'un retard important du métro ligne 5 entre les stations Beaulieu et Schuman, retard qui lui a fait rater son train et l'a obligé à prendre un taxi; il en sollicite le remboursement auprès du médiateur. Celui-ci lui répond qu'il n'est pas compétent en 1ère ligne mais tient à préciser que la STIB n'est pas responsable des retards éventuels sur son réseau, quelles qu'en soient les raisons.

201905009

Mme B. se plaint auprès du service de médiation du départ avant l'heure du bus 98, alors que la fréquence de passage n'est que de 20 minutes à cette heure matinale. Le médiateur reconnaît la problématique qui semble habituelle et qui est très pénalisante pour la clientèle. Malheureusement il ne peut répondre en 1ère ligne et donne à Mme B. la marche à suivre pour que sa plainte soit traitée le plus rapidement possible par les services de la STIB.

201908022

M. S. s'adresse au service de médiation pour émettre des avis et des suggestions sur les tracés des lignes 65 et 80, en critiquant certains choix du nouveau plan bus desservant le secteur de Haren. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas habilité à juger les choix opérationnels de la STIB et lui transmet le lien pour faire part de ses critiques sur les nouvelles dessertes.

201909002

M. L. déplore que le bus 57 de 6h45 ne soit plus assuré et qu'il doive attendre 6h58, ce qui le fait arriver en retard au travail. Le service de médiation n'étant pas compétent pour juger de la pertinence des horaires, il conseille à M. L. de se manifester auprès du service Relations clientèle qui tente de tenir compte des souhaits exprimés par les voyageurs.

201911016

M. D. adresse sa plainte directement au service de médiation. Il a manqué le début d'une activité en soirée en raison de l'irrégularité du bus 28 qui devait le conduire de la station Tomberg vers le stade Fallon. Après l'avoir informé qu'il n'est pas compétent en 1ère ligne, le médiateur se renseigne sur la fréquence de cette ligne

après 19h. Il semble qu'un service ait manqué aux heures citées par M. D. pour une raison non identifiée. La fréquence de 18 minutes est tombée à 40 minutes. Le médiateur rassure M. D. sur le côté ponctuel de cette perturbation et la fiabilité de cette ligne en général.

201912018

Mme B. écrit directement au service de médiation pour signaler que les horaires de la ligne 60 ne correspondent pas aux heures réelles de passage. Il lui est répondu que c'est à la STIB de répondre en 1ère ligne à ce type de doléance; néanmoins, pour lui être agréable, le médiateur lui fait parvenir les derniers horaires en vigueur et remarque que des travaux sont en cours sur la ligne, ce qui peut occasionner des irrégularités par rapport à l'horaire prévu.

### 22200 – Arrêts

201902018

Mme B. a demandé à la STIB de rétablir un arrêt de la ligne 87 à son ancien emplacement, ce que la STIB ne peut faire sans autre forme de procès, car cela dépend de la commune. Elle s'adresse alors au service de médiation pour obtenir satisfaction. Le médiateur ne peut que confirmer la pertinence de la réponse de la STIB qui a transmis les doléances de Mme B. à la cellule "Arrêts". Sa demande est basée essentiellement sur les nuisances de l'arrêt devant sa porte. Enfin le médiateur ne peut intervenir dans ce dossier qui concerne une riveraine et non une utilisatrice des transports publics.

201903038

Le médiateur reçoit la plainte d'un riverain de l'arrêt *Noctis* César de Paepe. Les nuisances nocturnes y sont insupportables, surtout les week-ends. Le médiateur ne peut intervenir en 1ère ligne et donne à M. H. les coordonnées du service clientèle de la STIB.

201907011

L'emplacement du terminus du bus 43 a été modifié. Mme R. ne comprend pas la décision et en parle au médiateur. Celui-ci ne peut la lui expliquer ou la changer, car il ne peut intervenir dans les décisions opérationnelles de l'entreprise. Il conseille à Mme R. de poser sa question au service Clients de la STIB, qui a toutes les informations pour expliquer les raisons de ce changement.

201908024

M. B. s'émeut auprès du service de médiation du comportement d'un chauffeur du tram de la ligne 7 qui, à 1h10 du matin ne s'est pas arrêté à un arrêt entre le pont van Praet et l'arrêt Chazal. Après avoir rappelé à ce correspondant qu'en 1ère ligne, il devait s'adresser au service Relations clientèle de la STIB, le médiateur explique à M. B. qu'à l'heure précise qu'il indique, il s'agissait vraisemblablement de l'avant-dernier tram ayant quitté le Heysel peu avant 1h du matin qui rentrait au dépôt de Haren via le boulevard Léopold II, d'où l'indication Chazal à l'avant du véhicule, limitant son trajet. Ce tram était probablement suivi à 2 ou 3 minutes d'intervalle par le dernier de l'horaire ayant comme terminus Vanderkindere d'où la raison de son passage sans s'arrêter -ces véhicules peuvent laisser embarquer les passagers jusqu'au dernier arrêt avant le trajet vers le dépôt d'attache- Ce malentendu de "fin de service" ne mérite bien évidemment pas le licenciement pour faute grave que suggérait avec véhémence M. B.

201909015

Le service de médiation reçoit en primeur un article que des habitants de l'avenue Voltaire veulent adresser aux médias, concernant l'arrivée de la ligne 56 dans leur quartier et s'opposant à l'implantation de nouveaux arrêts. Le médiateur prévient le service de presse de la STIB et le département Public Affairs qui fournit les

éléments de réponse aux différentes critiques des riverains dont on ne pourra cependant pas satisfaire les demandes face au vaste déploiement du nouveau plan bus 2019.

201911003

Mme V. se plaint au médiateur des nombreux changements dans les itinéraires des lignes de bus et du manque de bilinguisme des chauffeurs. Le médiateur répond en expliquant que la STIB tente d'adapter son réseau aux nouvelles réalités de la ville, densification de certains quartiers ou développement d'une activité économique ou commerciale. Chaque fois, la STIB développe une importante campagne de communication, mais tout changement d'habitudes reste perturbant. En ce qui concerne le bilinguisme, le médiateur explique que ces dernières années, de nombreux nouveaux chauffeurs ont été engagés et que la STIB organise des cours de langues en interne.

201911006

Mme A. se plaint amèrement de l'absence de desserte de l'hôpital Brugmann suite au remplacement du bus 53 par le bus 88; elle demande le rétablissement de l'arrêt par un "nouveau bus" 88. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas habilité à intervenir dans les choix opérationnels de la STIB et lui communique le lien par lequel des suggestions ou remarques peuvent être communiquées à la STIB.

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

201906009

M. W. se plaint car un bus de la ligne 47 n'a pas marqué l'arrêt malgré que plusieurs voyageurs l'attendaient. Le service de médiation n'est pas compétent pour traiter cette plainte en 1ère ligne et conseille de s'adresser directement au service Relations clientèle de la STIB.

201906011

Mme C. a été verbalisée à la sortie d'un bus Noctis; non seulement, elle conteste l'infraction car, affirme-t-elle, tous les valideurs étaient en panne, mais surtout, elle dit avoir été agressée verbalement et discriminée par le contrôleur. Saisi en première ligne, le médiateur l'oriente vers le service Relations clientèle de la STIB, car la plainte porte surtout sur l'attitude et certaines paroles de l'agent de contrôle, plus que sur la pertinence de la verbalisation.

201911010

M. V. voulait descendre du bus avenue de la Liberté, mais le chauffeur, en grande discussion avec une jeune femme, a ignoré sa demande d'arrêt. Lorsque M. V. s'en plaint, il lui répond de retourner à pied. M. V. envoie une photo du numéro de plaque du bus. Le service de médiation n'étant pas habilité à traiter ce cas en première ligne, communique le lien à M. V. pour entrer en contact avec la STIB.

#### 23200 – Manière de conduire

201901019

Mme S. s'insurge depuis plusieurs années de la vitesse excessive du bus 75 dans la rue des Colombophiles. Le médiateur lui répond que la STIB insiste régulièrement auprès des chauffeurs sur les dangers d'une vitesse inappropriée et lui communique la marche à suivre pour que sa demande soit prise en considération par la STIB, puisqu'il est saisi en 1ère ligne.

201901030

M. S. a eu une altercation avec un chauffeur de la ligne 42 pendant qu'il déchargeait des colis à l'hôpital Saint-Luc; le chauffeur de bus a fait mine de vouloir l'écraser et cogner sa camionnette et au retour du terminus, il a insulté M. S. Le médiateur n'est pas compétent pour un non-usager des lignes de la STIB et explique à M. S. comment procéder pour que ce message parvienne au service Relations clientèle pour analyse auprès du dépôt d'attache du chauffeur.

201904010

M. D. a été confronté à un chauffeur de bus peu aimable, dit-il, qui l'a obligé à reculer dans une rue étroite à Woluwé, alors qu'il ne lui restait que 20 mètres à y parcourir et il l'a ensuite copieusement enguirlandé. Le médiateur lui renseigne les coordonnées du service clients de la STIB qui doit répondre aux plaintes en 1ère ligne, car lui-même ne peut rien faire à ce stade.

201905008

Le Dr. G. envoie un mail au bourgmestre de la commune de Jette et au médiateur concernant le comportement dangereux de conducteurs de bus de la STIB le long de l'avenue de l'Arbre Ballon où se situe l'école de ses enfants. Pour la nième fois, un bus de la ligne 13 n'a pas respecté le feu rouge malgré de nombreux parents présents, sous les yeux de l'employé communal chargé de sécuriser la traversée de la rue. Le bourgmestre réagit auprès de la direction générale de la STIB tandis qu'en même temps le médiateur met en route le processus d'identification du conducteur de bus impliqué. La directrice de l'école remercie le médiateur au nom des parents de l'école.

### 23300 – Comportement agent

201901007

Mme R. a eu une altercation avec un chauffeur de bus qui a oublié de marquer l'arrêt où elle descendait. La voyageuse l'a interpellé et le chauffeur est monté sur ses grands chevaux en lui criant dessus et en la menaçant de s'arrêter encore plus loin. Le médiateur déplore cette attitude, mais, étant saisi en première ligne, donne à la plaignante la marche à suivre pour que ce comportement inadéquat soit signalé à la hiérarchie du chauffeur via le service Relations clientèle de la STIB.

201901008

Mme L. expose au service de médiation la mauvaise expérience qu'elle a vécue à bord d'un bus de la ligne 34, dont elle mentionne toutes les coordonnées. Chargée de bagages, elle a voulu descendre par la porte avant du bus dont elle était proche, mais le chauffeur a refermé la porte devant elle en lui indiquant la porte du milieu tout en la menaçant de démarrer si elle ne se hâtait pas. Le médiateur lui conseille de rentrer une plainte via le site de la STIB, pour analyse des détails de l'incident et information du dépôt d'attache de l'agent.

201901017

Mme S. se plaint de l'attitude d'un conducteur de tram de la ligne 81. N'étant pas habilité à répondre en 1ère ligne, le médiateur fournit à Mme S. les coordonnées du service Relations clientèle de la STIB qui assurera le suivi de la doléance auprès du dépôt dont dépend ce chauffeur.

201902007

M. P. accompagne son fils sur le tram 51 et demande l'ouverture des portes car ils arrivent à leur arrêt. Le chauffeur ouvre les portes et les referme avant que lui et son fils n'aient eu l'occasion de descendre. Le chauffeur reste d'abord sourd à leur nouvelle demande puis affirme qu'il fallait sonner, ce que M. P. affirme

pourtant avoir fait. Le conducteur finit par ouvrir les portes en les refermant sur M. P. qui ne veut pas en rester là et écrit au médiateur. Mais celui-ci ne peut pas intervenir avant que la STIB n'ait eu l'occasion de mener son enquête interne. Il fournit les coordonnées du service Customer Care de la STIB à M. P.

201902019

Un chauffeur de bus a agressé verbalement Mme B. et elle s'en plaint directement au service de médiation, qui doit déclarer sa demande irrecevable, car il ne peut traiter un tel dossier qu'après que la STIB ait eu l'occasion de mener son enquête. Compte tenu de la gravité de l'altercation avec cet agent, le médiateur explique à Mme B. la façon de procéder pour que cet incident soit rapidement pris en compte au dépôt d'attache de ce collaborateur indélicat.

201903023

Un courrier a été adressé au médiateur par le Comité P. qui a été interpellé par un quidam mécontent de ce que le contrôleur monté dans son bus ne portait pas son badge. Le médiateur transmet au service adéquat de la STIB et répond au Comité P.

201903024

M. B. écrit en 1ère ligne au médiateur car sa fille a été traitée, dit-il, de manière peu amène par une personne en charge de la sécurité dans la station Montgomery, alors qu'elle discutait avec une amie sur le départ. Il lui aurait demandé sa carte d'identité et menacée d'une surtaxe de 250 euros. Tout cela se passait en français alors qu'elle est néerlandophone. Le médiateur n'a pas la compétence pour mener une enquête au sein de la STIB et fournit à M. B. la marche à suivre pour contacter la STIB.

201903025

M. D. s'est sérieusement fait apostropher par un conducteur de tram qui affirmait qu'il attendait depuis 20 minutes derrière sa voiture, garée de manière à empêcher le tram de passer. M. D. avait soigneusement garé sa voiture et rabattu les rétroviseurs et ne comprenait pas pourquoi le conducteur n'avancé pas, alors que l'avant du tram était passé. Quelques heures plus tard il relate l'incident au médiateur qui lui explique qu'il s'agissait sans doute d'un conducteur très précautionneux qui craignait de griffer le véhicule en passant et qui a voulu vous faire prendre conscience de ses problèmes. Il ne devrait pas y avoir de suite car aucun procès-verbal n'a été dressé par une quelconque autorité.

201906007

Mme K. a présenté au conducteur de tram de la ligne 3 un billet de 10 euros pour acheter son ticket. L'agent lui a froidement répondu "non, maximum 5 euros". Mme K a insisté poliment et il lui fut finalement répondu "j'ai de la monnaie mais je ne vais pas vous en donner". Ne voulant pas faire l'acquisition de 4 cartes à 2,5 euros, Mme K. est descendue du tram et a continué son trajet à pied. Le médiateur lui explique les raisons de ce règlement mais considère que le service Relations clientèle doit être informé de l'attitude du conducteur car il y a des manières plus courtoises d'informer la clientèle.

201906021

Le médiateur reçoit la plainte de Mme M. dont la voiture a été accrochée par un bus alors qu'elle terminait sa manœuvre de parking. De plus le chauffeur, dit-elle, s'est moqué d'elle Mais le médiateur n'est pas compétent et répond à Mme M. qu'il transmet la plainte aux services adéquats.

201907007

Le médiateur reçoit la plainte de Mme A.: sa fille est montée devant elle dans le bus vers l'aéroport, et la porte du bus s'est refermée avant qu'elle-même ne puisse y monter, coinçant ainsi le bras de la petite. La porte se ré-ouvre et Mme A. fait une remarque au chauffeur, qui l'insulte. Le médiateur ne peut intervenir dans ce cas,

car la plainte lui arrive en 1ère ligne. Il demande à Mme A. de déposer sa plainte à la STIB par le canal prévu, car lui-même n'est pas habilité avant que la STIB n'ait pu enquêter.

201907019

Lors d'un contrôle, M. H. estime avoir été humilié par l'agent de contrôle. Sa carte d'identité lui a été demandée et comme il en demandait la raison, un agent a voulu la lui prendre de force. Il a été projeté dans l'abribus et sans l'intervention d'autres passagers et de son épouse, il aurait, dit-il, été agressé. Mais le médiateur ne peut l'aider car il saisit le service de médiation en 1ère ligne, alors qu'il n'a pas exposé les faits à la STIB en 1er lieu. Le médiateur lui conseille de passer par le formulaire prévu sur le site de la STIB, lui en fournit le lien et encourage M. H. à redéposer sa plainte afin que la STIB puisse mener l'enquête.

201907020

Mme M. prend quotidiennement le tram 7 jusqu'à De Wand. Alors que le tram arrive à l'avant-dernier arrêt, Araucaria, il s'arrête quelques minutes avant de descendre dans le tunnel. Mme M. voit que le chauffeur échange des SMS sur son GSM. Elle estime qu'il n'en a pas le droit et le lui dit. Mais en réalité, le chauffeur est à l'arrêt parce qu'un autre tram s'est engagé et qu'il attend son tour. Il lui en fait part de manière un peu *salée*, le dialogue a dérapé et Mme M. estime avoir été traitée de manière agressive et dédaigneuse. Elle écrit au médiateur pour que cela ne se reproduise plus mais celui-ci n'est pas habilité à ce stade. La plainte doit d'abord être examinée par la STIB et pour ce faire, il faut que Mme M. complète le formulaire sur le site de la STIB en utilisant le lien que lui fournit le médiateur.

201907022

Au cours de la semaine torride de la fin juillet 2019, M. C. écrit au médiateur pour signaler que les bus sous son immeuble ajoutent à la pollution et à la chaleur en laissant tourner les moteurs à leur terminus. Le médiateur lui répond qu'il est en effet prévu par la STIB que les moteurs soient arrêtés en cas d'attente prolongée, mais que dans ce cas exceptionnel il est possible que certains chauffeurs aient voulu maintenir un semblant de confort pour eux-mêmes et leurs passagers en faisant fonctionner la climatisation et donc le moteur.

201907024

M. R. écrit au médiateur car il estime avoir été l'objet d'un comportement raciste de la part d'un contrôleur lors d'un contrôle à la station Herrmann-Debroux. Il dit avoir été verbalisé et pas la jeune fille à côté lui, alors qu'ils étaient, dit-il, dans les mêmes conditions. Le médiateur l'informe qu'il transmet sa plainte aux services concernés de la STIB.

201908003

Mme B., responsable d'un home dépendant du CPAS d'une commune bruxelloise signale le comportement désobligeant d'un chauffeur du service Taxibus venu chercher une résidente, laquelle n'était pas prête, contrairement à ce que spécifie le règlement de ce type de transport. L'équipe soignante signale encore que ce n'est pas la 1ère fois que cet agent a une attitude verbale peu amène envers ces personnes fragilisées. Le médiateur connaissant les démarches "qualité" entreprises dans ce département de la STIB transmet le dossier au responsable du service et en informe Mme C.

201908005

Mme J. est cycliste et se plaint du comportement d'un conducteur de tram qui vient d'avoir une altercation avec elle car elle roulait au centre des rails, conformément au marquage au sol. Le conducteur, suivant de près la cycliste, ne cesse d'actionner son avertisseur pour qu'elle se range entre deux voitures. Le médiateur, ne pouvant traiter en 1ère ligne cet incident qui venait de se produire, lui confirme que ce type de comportement est relativement rare car tant les chauffeurs de bus que les conducteurs de trams sont

sensibilisés à la cohabitation avec les deux roues. Il transmet la plainte au service clientèle en remerciant Mme J. pour son témoignage et l'assurant du suivi de sa problématique.

201909007

A la sortie de la station Madou, M. H. a été contrôlé; comme il était pressé il a demandé au contrôleur de faire vite, ce que l'agent n'a que peu apprécié. Lorsque M. H. a réitéré sa demande en ajoutant un "s'il vous plaît", le contrôleur l'a traité avec insolence. M. D. écrit au médiateur qui le dirige vers le service Relations clientèle, car il est saisi en 1ère ligne. Il transmet néanmoins une copie des échanges de mail à la hiérarchie des agents de contrôle: un minimum de courtoisie est nécessaire dans ce type de fonction.

201909024

Mme L. s'est fait voler son sac dans le tram 7 et, à la station de métro Montgomery où elle est descendue, elle a eu un très mauvais contact avec l'agent de mezzanine qui n'a pas pris son désarroi en considération. Elle lui a demandé un ticket lui permettant de rentrer chez elle, mais il lui a tout bonnement ouvert les portillons en l'avertissant des risques d'un contrôle. Mme L. demande au médiateur si la STIB ne peut pas offrir un ticket à une abonnée qui vient de se faire voler. Le médiateur l'informe qu'une telle carte existe dans la grille tarifaire régionale. Il s'agit d'une procédure de dépannage pour une situation telle que celle de Mme L. Elle consiste en une formule de virement de 4,50 euros à verser obligatoirement à la STIB dans un très court délai. L'attestation, valant un ticket, doit être remise par le chauffeur de bus ou le conducteur de tram lorsqu'une personne totalement démunie souhaite emprunter les transports publics. La STIB ne tient, pour des raisons évidentes, pas à en faire une grande publicité, mais le médiateur regrette que le personnel en contact avec le public ne soit pas mieux informé de cette possibilité et ne dispose pas des moyens de la mettre en œuvre.

201910014

M. R. se plaint auprès du service de médiation du comportement d'un conducteur de trams de la ligne 97 qui ne s'est pas arrêté alors qu'il lui avait fait signe. Le médiateur répond qu'il n'est pas habilité pour traiter les plaintes en 1ère ligne et lui transmet les coordonnées du service clients de la STIB.

201910019

M. M. est chauffeur de taxi à Bruxelles. En déchargeant les valises de ses clients sur un emplacement réservé à cet effet, il s'est fait insulter sans raison par un chauffeur de bus qui s'est arrêté à sa hauteur. Il fournit des renseignements sur le numéro du bus et son immatriculation et demande un suivi au médiateur. Celui-ci n'est pas compétent en 1ère ligne et donne les coordonnées du service Relations clientèle pour qu'il relaie l'incident à la direction Bus.

201910022

Mme A. se plaint auprès du service de médiation de l'attitude d'un chauffeur de bus de la ligne 59 qui conseille agressivement à ses passagers de s'acheter une voiture s'ils ne sont pas satisfaits de son service. Le médiateur ne peut que lui confirmer qu'un tel comportement est inacceptable. Toutefois, saisi en 1ère ligne, il ne peut l'aider en l'occurrence et lui donne les coordonnées du service clients de la STIB qui pourra vérifier avec le dépôt d'attache si d'autres faits semblables se sont produits.

201911020

M. E. a dénoncé des conducteurs de métro qui se seraient comportés comme des voyous. La STIB lui aurait répondu qu'ils avaient raison de se comporter ainsi ... Le médiateur demande au plaignant les éléments transmis par la STIB et la réponse de celle-ci. Sans réponse, le dossier est clôturé.

201912007

Mme G. s'adresse en 1ère ligne au service de médiation pour une altercation avec un chauffeur de bus qui, dans un premier temps, avait refusé de s'arrêter pour elle et ses 3 enfants. Puis, les ayant laissé monter, il a



exigé qu'elle lui dise merci. Il aurait ensuite fait descendre les passagers de son bus et pris en photo Mme G. en proférant des menaces. Le médiateur ne peut traiter ce type de plaintes car il est saisi en 1ère ligne. Il donne à Mme G. le moyen le plus rapide pour enregistrer la plainte à la STIB. En parallèle, le médiateur rédige une note au service Relations clientèle en insistant sur l'urgence d'enquêter sur ce chauffeur.

### 23400 – Portes

201902011

Mme N. se plaint au médiateur de ce que le chauffeur l'a fait attendre à l'extérieur du bus qui se trouvait à son terminus à Konkell. Le médiateur lui renseigne les coordonnées du service Customer Care de la STIB qui pourra lui répondre, car il est saisi en 1ère ligne.

201907013

Mme N. se plaint au médiateur de ce que le métro est reparti sans lui avoir laissé le temps de descendre à Ribaucourt. Elle a dû faire demi-tour à l'arrêt Simonis, sans avoir eu l'occasion de parler au conducteur, déjà reparti. Le médiateur lui conseille de déposer sa plainte par le lien prévu sur le site de la STIB, car il n'est pas habilité pour les plaintes en 1ère ligne.

201909020

Mme V. se plaint de l'attitude d'un conducteur de métro qui a fermé les portes de la rame sur la canne d'un aveugle. Le médiateur rappelle qu'il est conseillé aux mal et non-voyants de monter dans le métro par la porte la plus proche du conducteur, ce qui diminue le risque d'accident. Il donne ensuite la marche à suivre pour signaler l'incident au service compétent de la STIB qui pourra ainsi répercuter l'incident au dépôt d'attache du métro.

201912015

Au mois d'août, une maman reste coincée dans la porte arrière d'un bus et le petit garçon qui l'accompagne, tiré vers l'intérieur, se blesse à la jambe. Ayant reçu un mail de la STIB clôturant l'enquête et l'informant que la STIB ne donnerait pas suite à la demande d'indemnisation des frais médicaux, le père de l'enfant s'adresse au service de médiation pour que la STIB cesse de nier ses responsabilités dans la chute de son fils. Le médiateur demande le courrier auprès du service juridique et prend contact avec le père de l'enfant pour connaître exactement sa position. Selon la STIB, aucune faute n'incombe au chauffeur: les portes se sont refermées automatiquement alors que la maman montait à l'arrière, ce qui dans ce cas n'était pas autorisé. Il semble que la demande du père concerne une intervention dans les frais d'ambulance. Le médiateur conseille au gestionnaire du dossier de reprendre contact avec cette famille en vue de trouver un arrangement amiable. Quelques jours plus tard, le médiateur est informé qu'une solution a pu être trouvée entre la STIB et le papa de l'enfant.

### 24000 – Véhicules

201901021

M. P. éprouve beaucoup de difficultés pour joindre la STIB via le site internet et il se refuse à payer un numéro surtaxé; il désire simplement porter plainte contre les nuisances vibratoires au tournant des lignes de tram 51 et 93 entre les arrêts Kufferath et Stiénon. Le service de médiation transmet le dossier au service Relations clientèle de la STIB afin que les services techniques analysent et résolvent le problème.

201901027

M.. S. s'adresse au service de médiation pour se plaindre des nuisances sonores et des vibrations liées au passage souterrain au début de l'avenue Albert. Le médiateur n'est pas compétent pour traiter ce message en 1ère ligne. Il oriente M. S. vers le service Relations clientèle de la STIB, qui ne manquera pas de relayer les informations reçues vers les services techniques en charge de ces problématiques.

201903028

M. M. s'adresse en dernier recours au médiateur : il affirme avoir déjà plusieurs fois écrit à la STIB car trouve que les signaux sonores sur le tram sont beaucoup trop bruyants, à la limite de la douleur. Il dit n'avoir pas reçu de réponse. Après examen, sa plainte date de l'année 2017 et il y a bel et bien été répondu. Le médiateur lui écrit un long mail en lui expliquant que ce type de plainte est transmis aux dépôts qui sont chargés de chercher une solution. Le rappel de M. M. leur sera à nouveau adressé. Le médiateur lui demande également de noter les numéros des véhicules concernés afin que le problème puisse être cerné.

201904023

M. G. contacte le médiateur car il a souvent déjà émis des plaintes à propos des vibrations du tram 51 et 93 dans sa rue. Le médiateur contacte le service compétent de la STIB, qui lui dit intervenir régulièrement dans cette rue sur base des plaintes de M. G. Le problème est récurrent car le sous-sol est instable à cet endroit et les rails cassent aisément. La STIB a cette fois coulé un béton sous le rail afin de résoudre le problème une fois pour toutes. Le médiateur communique cette information à M. G.

201908016

M. B. est propriétaire depuis peu d'une maison, place des Bienfaiteurs à Schaerbeek. Suite à un court-circuit au 2ème étage, un expert a constaté qu'il pouvait provenir des vibrations des trams 25 et 62 qui passent dans l'avenue. Il se demande si la STIB peut endosser le coût de la facture de remise en état de l'installation électrique. Le service de médiation n'est pas compétent pour les doléances des riverains; le médiateur communique à M. B. l'adresse de la STIB à laquelle la demande peut être envoyée.

201908029

Mme C. habite rue de la Brasserie et se plaint des vibrations causées par les nouveaux trams qu'elle estime trop lourds. Le service de médiation n'est pas habilité à répondre aux doléances des riverains et donne à Mme C. l'adresse où introduire ce genre de plainte.

### 25100 – Infrastructures

201903005

Mme E. écrit au médiateur car elle souhaite que les sièges en tissu du tram 51 soient changés pour manque de propreté. Le médiateur n'est pas compétent et transmet les coordonnées auxquelles il y a lieu de déposer la demande.

201903026

Mme M. se plaint auprès du médiateur de ce que les escalators de la station Bourse ne fonctionnent plus. Le médiateur lui fournit le lien pour déposer sa plainte en direct à la STIB car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

201908017

La sortie ULB de la station de métro Delta est fermée depuis longtemps et oblige les voyageurs à faire un grand détour pour se rendre au campus. Mme S. signale ce problème au médiateur, qui s'informe auprès de la

STIB où il apprend que des travaux sont en cours. Il communique à Mme S. que la date de fin de travaux n'est pas connue.

201910025

Mme V. fait part du sentiment d'insécurité qu'elle ressent lorsqu'elle emprunte avec son enfant de 4 ans l'ascenseur de la station Pannenhuis. Il est largement utilisé, dit-elle, par des dealers de crack ou d'héroïne. Le médiateur ne peut l'aider car elle s'adresse à lui en 1ère ligne. Il lui fournit les coordonnées du service adéquat de la STIB.

### 25310 – Chutes

201901004

Mme M. écrit pour une de ses connaissances qui se déplace en chaise roulante. En voulant descendre du tram 7, dépourvu de rampe d'accès, les roues de sa chaise se sont coincées dans les rails et elle a été aidée par d'autres passagers et par le conducteur pour se dégager. Mme M. voudrait attirer l'attention de la STIB sur les manquements dans l'équipement en faveur des PMR. Le service "Accessibility" de la STIB explique que les évolutions sont en effet assez lentes, mais qu'elles existent: ainsi les quais de la ligne 9 ont été conçus pour que hauteur et distance ne soient pas un obstacle pour les chaises roulantes. Les trams les plus longs seront pourvus d'une rampe mobile à poser entre le véhicule et le quai. Des journées de sensibilisation à l'accessibilité de tous sont menées auprès des agents de conduite. Les stations de métros sont petit à petit pourvues d'ascenseurs, 15 lignes de bus sont labellisées *Accessibus*, le service Taxibus permet un service de porte à porte.

201902015

Mme A., assistante sociale, écrit pour Mme Z. qui a été victime d'un accident avec le tram en septembre 2016. Mme Z. souffre encore de douleurs importantes et souhaite contacter le service Contentieux de la STIB. Le médiateur lui répond qu'il transmet sa demande auprès de ce service.

201904002

Mme C. a chuté dans le tram dont le sol était mouillé car il pleuvait. Elle écrit au médiateur pour obtenir le remboursement de ses frais d'hôpital, mais celui-ci ne peut intervenir pour des indemnisations. Il transmet le message au service Legal Affairs, qui prend en charge le dossier en remarquant qu'un sol mouillé en cas de pluie ne peut engager la responsabilité de la STIB. Par contre, le service signale à la plaignante que son assurance accident du travail pourrait intervenir si elle se trouvait sur le chemin du travail.

201904028

Mme C. a fait une lourde chute dans le bus 34 et a eu de fortes douleurs dès le lendemain, qui se sont avérées sans gravité après visite à l'hôpital. Elle souhaite être remboursée de ses frais d'hôpital. Le médiateur lui répond qu'il transmet sa demande au service Contentieux de la STIB pour suivi car il n'est pas habilité à intervenir dans cette matière.

201907017

Mme B. envoie un mail au médiateur concernant un arrêt brusque du métro, suite auquel elle a eu une élongation au poignet. Celui-ci lui répond qu'il transmet son message au service adéquat au sein de la STIB, n'étant pas habilité à le traiter.

201909012

La commune de Saint-Josse transmet la plainte d'une habitante de la commune qui a été coincée lors de la fermeture des portes du bus 66, place Madou. Le médiateur en informe le service Relations clientèle de la STIB et demande dans sa réponse à la commune de bien vouloir excuser la distraction du chauffeur de bus et de remercier la cliente pour son témoignage qui sera communiqué au dépôt d'attache de la ligne 66.

201910016

Mme Z. a subi un choc au genou suite à un freinage brutal de l'autobus dans lequel elle se trouvait. Elle est descendue sans signaler l'incident au chauffeur et a consulté le médecin de l'entreprise où elle travaille. Ce n'est qu'un mois plus tard que des douleurs insupportables ont surgi et un examen approfondi est prévu. Compte tenu de sa profession qui lui demande une condition physique irréprochable, Mme Z. demande au médiateur vers quel service se tourner pour avoir une prise en charge des frais inhérents à sa revalidation. Le médiateur lui envoie le lien vers le service relations clientèle mais l'informe d'ores et déjà qu'il y a peu de chance que la STIB reconnaisse sa responsabilité dans cet accident puisqu'aucune constatation n'a été faite par le personnel et qu'aucun témoin n'a été sollicité pour identifier la relation entre la conduite du bus et les dommages physiques de la plaignante. Celle-ci remercie le médiateur et signale qu'elle poursuivra la demande d'indemnisation par souci de suivi médical avec sa hiérarchie.

201911005

Une assistante sociale de la clinique Saint-Jean écrit pour une patiente qui a été transportée en ambulance et hospitalisée suite à un accident dans une station de métro. Il s'agit d'une touriste égyptienne ne parlant qu'égyptien. Le service de médiation entreprend de rechercher les coordonnées administratives de l'accident au sein des services de la STIB. Une fois le numéro de dossier confirmé, un contact est pris avec la personne qui, depuis, est rentrée au pays. Le médiateur lui communique en anglais la procédure à suivre pour une éventuelle indemnisation des frais d'hôpital.

201911017

Mme S. a fait une chute sur l'escalator de la station de métro Clémenceau qui a stoppé brutalement à cause d'un autre voyageur tombé sur elle. Le lendemain, elle s'est réveillée avec de fortes douleurs et une fracture de l'épaule a été diagnostiquée. Le service de médiation transmet ce cas au service Contentieux de la STIB, car il n'est pas habilité à le traiter.

201911019

Mme A. a fait une chute lorsque les portillons de la station Simonis se sont brutalement refermés lors de son passage. Le lendemain, elle souffrait fortement de la tête et le médecin lui a conseillé de faire un scanner. Elle veut voir ses frais médicaux remboursés par la STIB, mais le service de médiation ne peut traiter le cas en 1ère ligne; il fournit à Mme A. les coordonnées pour rentrer un dossier à la STIB tout en la prévenant que la société de transport n'intervient dans ce type de cas que si l'accident a été constaté par le personnel STIB ou s'il y a une déclaration de témoins.

## 26200 – Information réseau

201901031

Mme T. se plaint auprès du service de médiation de la désorganisation et du manque d'information du terminus des lignes 34 et 80. Bien que ce type de plainte ne soit pas du ressort du médiateur, celui-ci se joint à la plaignante car la veille en début de soirée, il a lui-même été victime de ce dysfonctionnement: les voyageurs en direction de la Porte de Namur ont été, sans message particulier, débarqués au terminus des

bus à la rue Ducale et ont dû continuer à pied jusqu'à la porte de Namur. Ce qui est le plus gênant en termes de service à la clientèle, c'est que le même bus a fait demi-tour devant le Palais Royal, a dépassé les voyageurs débarqués, et a effectué sa boucle habituelle à la Porte de Namur. Le médiateur demande que, dans le cadre de la situation dégradée que constituent les travaux du nouveau terminus des bus avenue Marnix, une attention particulière soit réservée à la communication à la clientèle.

## Recommandations

La mission principale du médiateur auprès de la STIB est d'intervenir en deuxième ligne - en degré d'appel pourrait-on dire - pour tenter de résoudre des conflits éventuels entre la société de transport et ses utilisateurs, ou simplement répondre à des doléances ou des plaintes concernant le fonctionnement du réseau ou le comportement d'un membre du personnel.

Le médiateur s'affaire ainsi sur base des affirmations des clients et des informations recueillies auprès de services de la STIB pour essayer de modifier des décisions qui semblent arbitraires ou peu étayées par les faits ; si la position de l'entreprise paraît devoir être maintenue et confirmée, le rôle de l'ombudsman est alors de l'expliquer dans un rôle temporisateur et didactique auprès du plaignant débouté.

Certaines décisions restent contestables et si certains dysfonctionnements signalés par des usagers mécontents sont parfois aisément authentifiés et rapidement résolus, il reste néanmoins quelques zones grises qu'il convient d'approfondir à la faveur d'un dossier.

Et c'est là qu'un autre volet de la fonction de médiateur prend tout son sens, celui de relever certains problèmes récurrents qui perturbent les clients, tels que des procédures tatillonnes ou le traitement administratif imparfait de certains dossiers.

La compilation annuelle de ces imperfections et des suggestions pour les atténuer est présentée sous le nom de « recommandations », basées sur des cas réels. Les recommandations ont pour but d'éviter au maximum les malentendus entre la STIB et ses clients.

Trois types de problèmes se dégagent en 2019 :

- La faillibilité de la billettique
- Une communication pédagogique
- L'humanisation du traitement des dossiers.

### 1. La faillibilité de la billettique

Malgré un know-how reconnu et un suivi qualité omniprésent, aucune technique, aucun dispositif mécanique, électrique ou électronique n'est à l'abri d'un dysfonctionnement. Cependant, une petite cause peut avoir de grands effets auprès d'un voyageur qui serait contrôlé sans titre de transport valide alors que c'est le valideur ou le ticket qui s'avère défectueux. C'est un cas assez fréquent qui nécessite une circonspection prudente dans le traitement des faits.

#### **05007**

M. M. est monté à 1h du matin dans le bus Noctis n° 8 à l'arrêt Anneessens. Il a validé sa carte quand le bus a démarré, mais la machine a bipé en rouge. Il a réessayé et entretemps, le bus avait atteint l'arrêt César de Paep. Des contrôleurs lui ont demandé de descendre après avoir constaté que sa carte n'avait pas été validée, qu'elle contenait bien un voyage non-utilisé mais qu'elle était défectueuse. Révolté d'avoir reçu une surtaxe dans ces circonstances, le client se tourne vers le service de médiation pour tenter de faire annuler cette injustice. Le médiateur argumente en évoquant la qualité de client régulier depuis 13 ans; le fait que la carte présentait un dysfonctionnement établi et qu'une dizaine de secondes seulement séparaient l'arrêt de départ de l'arrêt de contrôle. Malgré plusieurs échanges de mails avec le service Infractions de la STIB, celui-ci maintient sa décision, car le voyageur a perçu un signal rouge sur le valideur et aurait dû se rendre au plus vite auprès du chauffeur afin de se mettre en ordre.

#### **09023**

M. C. a renouvelé son abonnement scolaire le 25 septembre et s'est fait verbaliser le 30 car sa carte n'a pas ouvert les portiques, qu'il a néanmoins franchis en sautant par-dessus: il devait absolument arriver à temps à un cours important. Ce qui est étrange c'est que le contrôleur qui l'a verbalisé lui a dit que sa carte dysfonctionnait alors que l'agent en kiosque à De Brouckère lui a dit qu'elle fonctionnait normalement. Il semble finalement que cette verbalisation n'ait pas été retenue, puisque plusieurs jours plus tard, M. C. n'a toujours pas reçu d'avis de paiement dans sa boîte aux lettres.

### 11002

Le 3 novembre, Mme B. a passé sa carte devant un valideur, a entendu le signal sonore requis, mais sa carte Mobib n'a enregistré aucune validation puisqu'elle se fait verbaliser au cours de son trajet sur le bus 71. Saisi du dossier, le médiateur intervient auprès du service Infractions. L'analyse du titre de transport montre qu'entre le 25 octobre et le 3 novembre, date du contrôle, sa carte n'a pas été validée. Le service Infractions maintient la surtaxe car il estime dès lors que la cliente ne valide pas régulièrement. Or cette semaine était une semaine de congé et de plus, Mme B. avait précisé dès le début qu'elle ne prend pas régulièrement les transports en commun. Le médiateur explique à Mme B. que la STIB n'a pas accepté son argumentation et lui conseille de faire tester sa carte en Bootik, où une anomalie pourrait être décelée, ce qui lui permettrait de ré-ouvrir le dossier.

### 11021

M. M. sollicite le service de médiation après avoir reçu un courrier de la STIB maintenant le procès-verbal pour défaut de validation ; or, le client a parfaitement constaté les signaux lumineux et sonores ainsi que le nombre de voyages restants sur sa carte. Le médiateur demande au service Infractions d'analyser la carte et le valideur. Après enquête il s'avère que le client a fait deux tentatives de validation qui n'ont pas réussi. Sur cette base, le service Infractions décide de classer ce dossier.

### 12002

M. B. avait chargé un contrat de 10 voyages STIB sur une carte Mobib émise par la SNCB ; lors du changement de carte via la SNCB, il s'aperçoit que les voyages ont disparu. La SNCB n'est pas en mesure de charger les trajets de la STIB et celle-ci impute la faute à la SNCB tout en reconnaissant que ce type de problème est connu ... Devant un tel constat kafkaïen, le médiateur interpelle les services de la STIB qui, après de nombreux échanges de mail, consentent un geste commercial en coupant la poire en deux, c'est-à-dire en remettant 5 voyages sur la carte de M. B.

## 2. Une communication pédagogique

Une communication permanente et une information accessible ont toujours caractérisé la STIB mais à côté de certains conseils prodigués de manière institutionnelle, il existe quelques lacunes qu'il conviendrait de combler en se basant sur les interrogations des voyageurs. Celles-ci concernent la plupart du temps les nouvelles technologies en matière de billettique dont certains arcanes sont méconnus : temporisation de la validation, tonalités émises par les valideurs, validité des cartes, ....

Quelques dossiers parmi d'autres :

### 10021

Une cliente a retrouvé 5 anciens titres de transport et s'est vu refuser leur remboursement car leur délai de validité (3 ans) est dépassé. Sur ce ticket, il n'y a aucun moyen de vérifier une quelconque date de péremption. Utilisant cet argument, le médiateur demande à la STIB de satisfaire la cliente, qui n'a pas bénéficié du service qu'elle a acheté. La STIB refuse le remboursement car le voyageur doit savoir que c'est le ticket de caisse lors de l'achat qui mentionne le début de validité du titre de transport et le site web précise que les tickets sont valables 36 mois. Le médiateur déplore une attitude peu commerciale dont la seule justification est d'éviter de créer une injustice envers les clients informés par le site de la STIB et respectant les règles.

### 09024

Mme L. s'est fait voler son sac dans le tram 7 et, à la station de métro Montgomery où elle est descendue, elle a eu un très mauvais contact avec l'agent de mezzanine qui n'a pas pris son désarroi en considération. Elle lui a demandé un ticket lui permettant de rentrer chez elle, mais il lui a tout bonnement ouvert les portillons en l'avertissant des risques d'un contrôle. Mme L. demande au médiateur si la STIB ne peut pas offrir un ticket à une abonnée qui vient de se faire voler. Le médiateur l'informe qu'une telle carte existe dans la grille tarifaire régionale. Il s'agit d'une procédure de dépannage pour une situation telle que celle de Mme L. Elle consiste en une formule de virement de 4,50 euros à verser obligatoirement à la STIB dans un très court délai (3 jours). L'attestation, faisant

office de ticket, doit être remise par le chauffeur de bus ou le conducteur de tram lorsqu'une personne totalement démunie souhaite emprunter les transports publics. La STIB ne tient pas, pour des raisons évidentes, à en faire une grande publicité, mais le médiateur regrette que le personnel en contact avec le public ne soit pas mieux informé de cette possibilité et ne dispose pas concrètement des moyens de la mettre en œuvre.

**09006**

M. D. s'est adressé sans succès à un Kiosk pour se plaindre du fait que sa carte a été indûment débitée d'un 2ème voyage au sortir de la station Arts-Loi; l'employée de la STIB lui ayant dit qu'elle n'était pas autorisée à créditer le voyage perdu, il s'adresse au médiateur, qui sollicite une enquête technique de la carte. A l'analyse, il apparaît que M. D. a effectué une 2ème validation une minute après la première, ce qui fait qu'un voyage a effectivement été débité indûment de sa carte MOBIB. Le voyage perdu sera incessamment crédité sur la carte de M. D.

### **3. L'humanisation du traitement des dossiers**

Derrière chaque cas, il n'y a pas toujours un historique négatif, bien au contraire. Plusieurs dossiers évoquent des circonstances qui mériteraient un examen plus approfondi et une approche plus positive. Mais le nombre important des infractions constatées ne permet pas d'y consacrer le temps nécessaire. Compréhension, mansuétude, geste commercial, peu important les termes que nous avons regroupés sous "humanisation" face à l'inflexibilité des règlements que certains appliquent de manière rigide, souvent faute de temps.

De là, l'intérêt de l'analyse indépendante du médiateur, qui n'est toutefois pas toujours suivi dans ses propositions. Nous en avons sélectionné quelques-unes.

**12001**

Mme S. a introduit une plainte concernant le non-fonctionnement de trois billets aéroport. Dans un premier temps, le service Relations Clientèle de la STIB a répondu que l'échange était possible, mais le guichetier auquel elle s'adresse ensuite refuse le remboursement car les tickets sont périmés. Comme le délai de validité n'est noté nulle part sur le ticket, la cliente s'adresse au service de médiation pour demander d'intercéder en sa faveur. Mais malgré les efforts du médiateur, le service Relations Clientèle reste inflexible. La règle est communiquée sur le site web de la STIB et est, à ce titre, censée connue de tous les utilisateurs. A noter que, reconnaissant implicitement cette lacune en matière de communication, la mention de la durée de validité (3 ans) est désormais imprimée sur les tickets. Il ne manque plus que de faire figurer également la date d'achat pour totalement informer le client.

**07002**

M. F. est un ancien employé de la Région, abonné de longue date. Lors d'un contrôle; on lui annonce que la période de validité de son abonnement est dépassée mais qu'étant abonné, s'il présente rapidement son abonnement rechargé, il ne devra payer que 10 euros de surtaxe, ce que fait M. F. Peu après, il reçoit un courrier de la STIB lui enjoignant de verser un montant complémentaire de 97 euros. M. F. s'adresse au service de médiation et explique qu'il s'agit d'un oubli, qu'il n'avait pas l'intention de frauder. Le médiateur demande au service Infractions de la STIB de revoir le dossier, mais celui-ci reste inflexible et le médiateur en informe, avec regret, M. F.

**08004**

M. D. est un abonné annuel de longue date; ayant été verbalisé pour avoir oublié son abonnement Mobib à la maison, il est étonné et déçu de se voir infliger une surtaxe de 10 euros. Selon lui, pour un client régulier et fidèle, un "avertissement" serait plus approprié. Tout en expliquant cette apparente sévérité par la nécessité de connaître les flux des voyageurs abonné (majoritaires), le médiateur reconnaît qu'une "sommation" serait plus commerciale d'autant qu'en cas de retard de paiement de cette surtaxe minorée, le montant passe à 107 euros, ce qui devient juridiquement plus discutable pour quelqu'un qui a payé anticipativement son droit de transport pour une année. Un abonné annuel est un



véritable actionnaire qui mérite une approche plus conviviale. Nous recommandons que des procédures plus respectueuses soient mises en place pour les abonnés.

## Conclusion

En chiffres absolus, le total des dossiers traités en 2019 par le service de médiation est quasi semblable à celui de 2018. On enregistre 314 plaintes et doléances en 2019 pour 320 en 2018. Aucun événement interne ou externe à la société de transport n'est venu interférer dans le processus d'appel en 2ème ligne, dont les motifs d'intervention sont également très similaires en 2019 qu'en 2018.

Les voyageurs qui ne s'acquittent pas volontairement du prix de leur trajet ne retiendront pas notre attention, car la plupart du temps, ils ne font pas appel au médiateur, sauf au moment où l'intervention d'huissiers se profile ; la médiation se réduit alors à un allègement de la sanction par une proposition de l'étalement des paiements, la plupart du temps acceptée par la STIB.

Par contre, nous ne cessons au fil des exercices successifs de marteler la nécessité de prendre en considération la bonne foi évidente de certains clients qui s'adressent à nous et qui pour des raisons indépendantes de leur volonté, et en contradiction avec leurs valeurs personnelles, se retrouvent "en infraction". La médiation se base alors sur la présomption d'innocence, à laquelle tout citoyen a droit, pour identifier les causes extérieures qui ont conduit à cette situation d'infraction. La tâche est parfois ardue mais les services de la STIB s'y attèlent de bonne grâce. Quel n'est pas notre soulagement lorsque l'enquête démontre que la technique a failli ou que la situation a mal été perçue sur le terrain. Grâce à un dialogue permanent entre les interlocuteurs privilégiés du service de médiation, le service Infractions et le service Relations clientèle, de nombreux cas ont été résolus en évitant des situations d'injustice indignes d'un service public.

Mais la perfection n'étant pas de ce monde, nous avons relevé quelques zones grises où le règlement de transport, par ailleurs nécessaire, prend le pas sur le bon sens commercial ou la nécessaire mansuétude à appliquer en cas de doute. N'oublions jamais que celui-ci doit profiter au client, a fortiori s'il est un abonné fidèle ou un voyageur régulier.

La mise en évidence de certains dossiers permettra peut-être de modifier des prises en considération parfois trop rigoureuses ; en droit, l'interprétation des lois ou règlements devient jurisprudence et elle est souvent favorable au citoyen justiciable.

C'est donc à la fois en considérant les contacts positifs que le service de médiation entretient avec ses interlocuteurs au sein de la STIB et la parfaite indépendance de ses prises de position que le médiateur conclut ici le sixième rapport annuel de sa mandature.

Jean-Pierre Alvin  
Mars 2020