

# Rapport Annuel 2022



## 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 .....	13
13000 - Divers .....	13
14000 – Concerne un autre médiateur .....	17
21110 - Titre de transport: achat .....	17
21210 – Titre de transport: remboursement .....	20
21310 - Titre de transport : PV et surtaxes .....	23
21350 – Titre de transport : dysfonctionnements .....	40
21360 – Titre de transport: plan de paiement et recouvrement .....	40
22100 – Réseau: horaires, lignes et arrêts .....	41
23100 – Agent ne s'est pas arrêté .....	45
23200 – Agent: manière de conduire .....	46
23300 – Agent: comportement .....	47
24000 – Véhicules .....	50
25310 – Chutes, accidents .....	51
26100 – Information .....	52
Recommandations .....	54
Conclusion .....	56

## **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 31<sup>ème</sup> rapport du service de Médiation auprès de la STIB.

## Avant-propos

Après deux années de crise sanitaire, on espérait la reprise. Mais en 2022, éclatent au grand jour les tensions internationales, la crise de l'énergie, la fragilisation de l'économie, la fragmentation de la société.

Le service de médiation auprès de la STIB est compétent pour analyser les problèmes que les utilisateurs des transports publics bruxellois rencontrent au cours de leur trajet; il est de plus en plus souvent pris pour un déversoir de l'insatisfaction et du malaise ressenti dans la société; beaucoup de messages sont un moyen de se faire entendre: le bus n'a pas freiné, le chauffeur ne m'a pas vu faire signe, le métro a fermé ses portes devant moi révèlent que de petites contrariétés deviennent insupportables en période de grande incertitude. Le travail du service de médiation évolue et s'efforce aussi d'expliquer des situations ou d'apaiser les tensions.

Est-ce la peur, la solitude, le manque d'information ou trop d'information: une personne bloquée dans un parking vélo adresse un mail d'aide urgente à 2h15 du matin au service de médiation.

Le langage se durcit, il y a peu de sympathie: un plaignant envoie samedi son message au service clients de la STIB en utilisant une adresse incorrecte et écrit lundi au service de médiation car il n'a pas encore de réponse.

Afin de faire face aux exigences démultipliées et dans un souci d'efficacité, les contacts passent aujourd'hui par un mail, un formulaire, une application informatique. Cette dépersonnalisation entraîne une frustration accrue. Seuls devant leurs écrans, le plaignant et le service chargé de la réponse vivent dans un monde différent et ne se rencontrent plus. Ces moyens de communication demandent beaucoup d'empathie. L'empathie demande le sens de l'analyse, qui demande de la patience. Et une minute de patience vaut dix années de paix.

## 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 qu'une plainte ne sera pas recevable dans les cas suivants :

- Ne pas être un usager de la STIB (exemple : un riverain se plaint du bruit du tram).
- La plainte se rapporte à l'application du code de la route.
- Erreur d'adresse.
- La plainte n'a pas été introduite auparavant à la STIB ou bien cette plainte a moins de trente jours.
- Le plaignant n'a pas d'intérêt personnel.
- Les faits sont trop anciens, datant de plus de trois mois avant la 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.

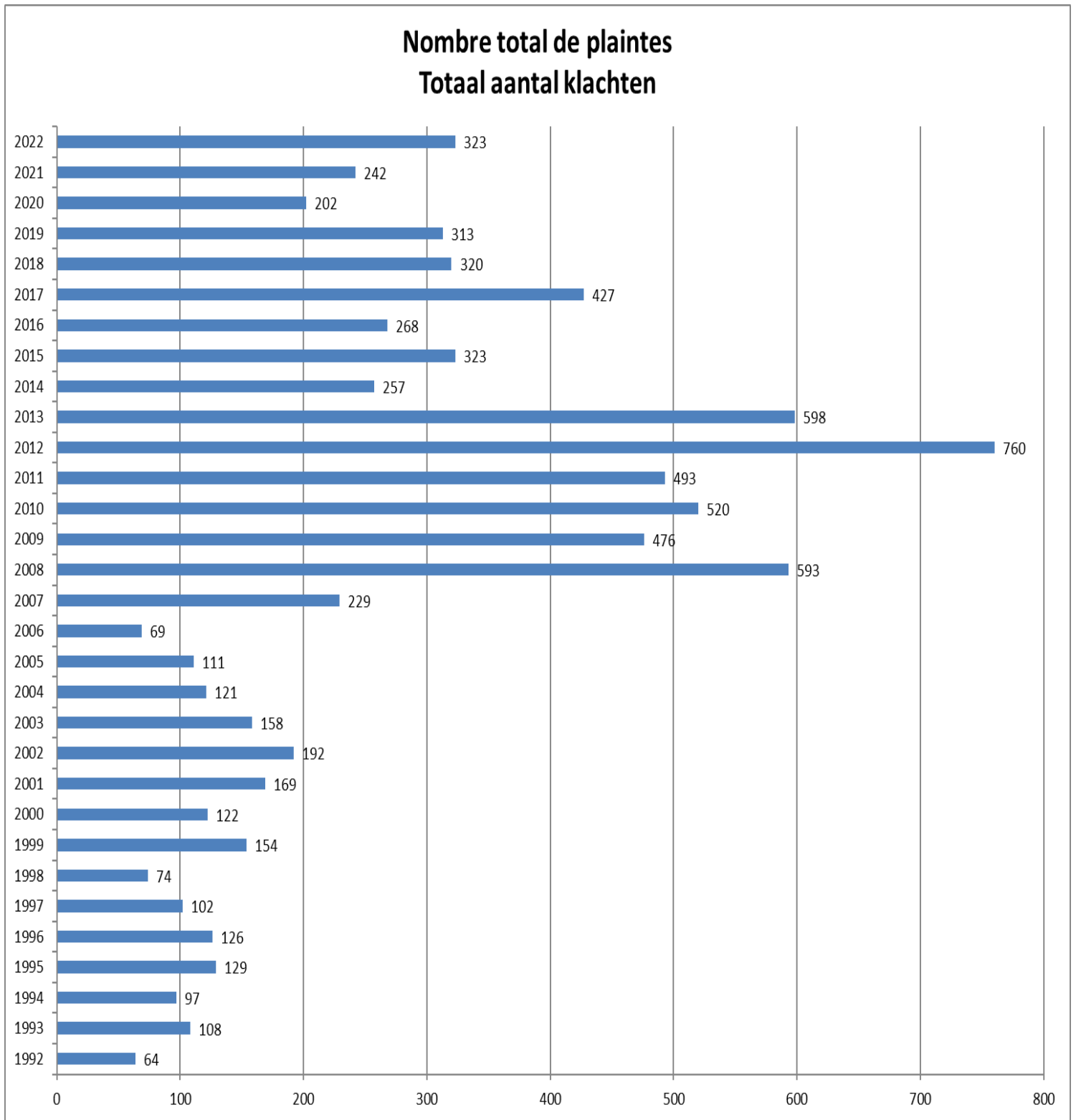
Le 1er juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014.

Le 1er 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'est achevé le 30 juin 2020, mais les conditions sanitaires ayant retardé le processus de recrutement, il est resté en fonction jusqu'à la nomination d'un.e successeur.e.

Celle-ci est intervenue le 1er juillet 2021, date à laquelle son assistante, Marie-Thérèse Fassin, lui a succédé.

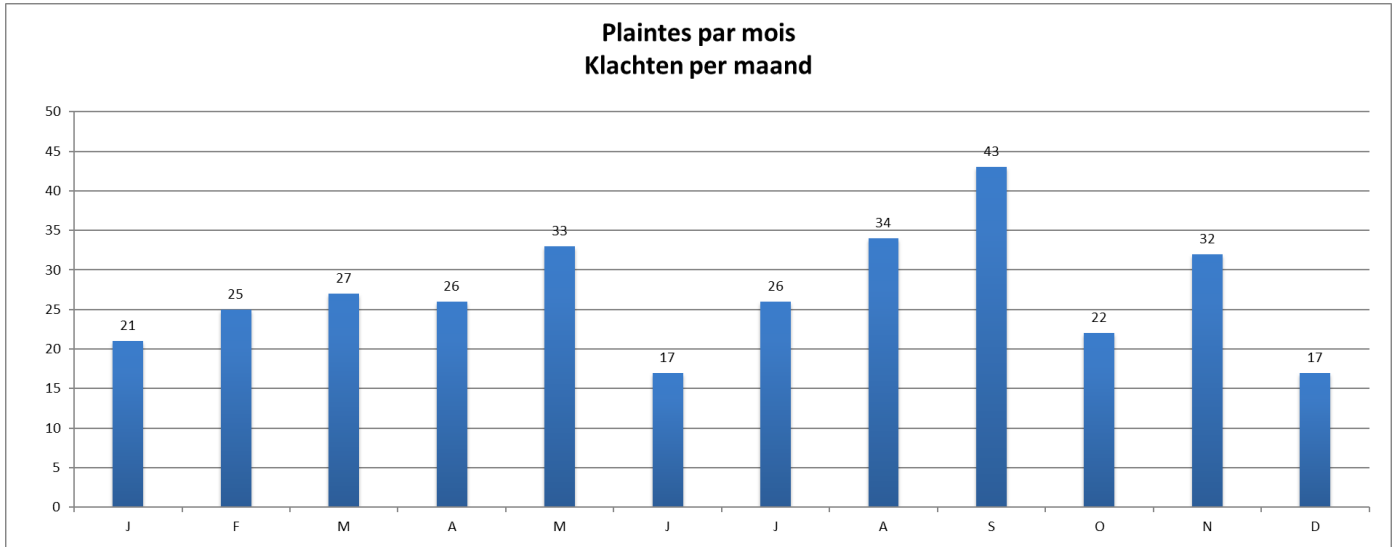
Le rapport 2022 est le 2ème rapport de la mandature de Marie-Thérèse Fassin.

**Statistiques**

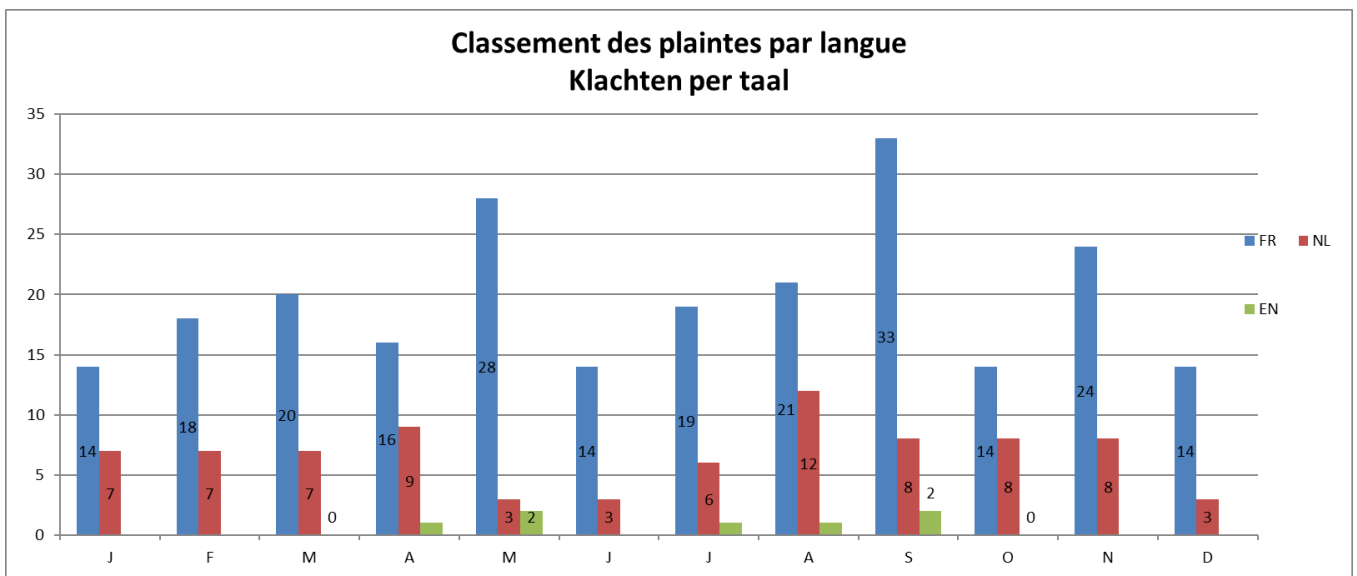


Le nombre total de plaintes renoue avec celui des années avant la pandémie.





Les habituelles fluctuations suivent le nombre des voyages sur les lignes de la STIB. Un léger glissement des mois traditionnellement actifs au service de médiation: avril avançant vers mai et octobre reculant vers septembre.



Un quart des plaintes en néerlandais, en augmentation par rapport à 2021 (17%).

### Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2022
ja/oui	17	20	18	21	25	12	21	27	31	15	21	7	241
nee/non	4	5	9	5	8	5	5	7	12	7	11	10	80
ja % oui	81%	80%	67%	81%	76%	71%	81%	79%	72%	68%	66%	41%	75%
nee % non	19%	20%	33%	19%	24%	29%	19%	21%	28%	32%	34%	59%	25%

Rappelons que seules les plaintes en appel provenant d'un voyageur sur les lignes de la STIB sont recevables auprès du service de médiation auprès de la STIB. Plus de la moitié des dossiers que reçoit le service sortent de la compétence du médiateur, soit parce que le dossier sort de la compétence attribuée par le législateur, soit parce qu'il est saisi en 1ère ligne. Le médiateur tente d'aiguiller les plaignants vers le bon service, de fournir des informations ou des explications. Ces cas sont comptabilisés dans les réponses positives.

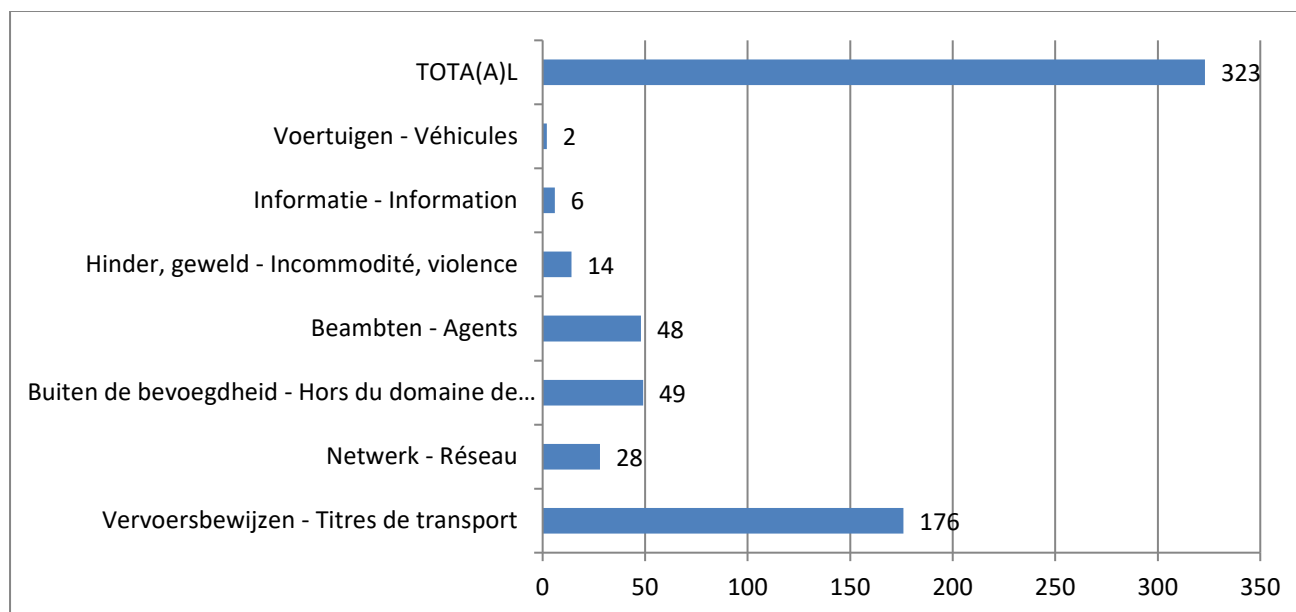
### De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

#### Motif de la plainte:

hors de la compétence du médiateur  
titres de transport, y compris les procès-verbaux.  
le réseau : arrêts, lignes, horaires  
les agents de conduite et administratifs  
les véhicules  
les incommodités,  
l'information

#### Rubriques du tableau des plaintes

rubriques 11100 à 14000  
rubriques 21110 à 21360  
rubrique 22100  
rubriques 23100 à 23300  
rubrique 24000  
rubriques 25100 à 25400  
rubrique 26100



En 2022, le nombre de plaintes relatives à des verbalisations a repris l'ampleur d'avant la pandémie: 122 plaintes, dont 62 ont été résolues en faveur du plaignant. La cinquantaine d'autres plaintes concernant les titres de transport se rapportent à un achat, un remboursement, le recouvrement de dettes, ... Les plaintes concernant les agents sont en augmentation (31 en 2021 et 35 en 2019, avant la pandémie) et sont souvent liées à des dysfonctionnements, des malentendus, ou la méconnaissance de réglementations de sécurité propres à la STIB.

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

La partie ci-après, « Typologie et relation des plaintes », est organisée selon la classification de la colonne de gauche du tableau ci-dessous.

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
11100	0	1	0	2	0	0	3	0	1	1	0	2	10	Bruit-vibrations des installations
12000	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	Code de la route
13000	3	2	4	4	2	1	0	6	4	2	2	3	33	Divers
14000	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	Concerne un autre médiateur
21110	2	2	2	0	1	0	3	2	1	3	3	1	20	Titre de transport: achat
21120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Titre de transport: réductions
21210	2	2	5	4	1	0	1	5	5	0	1	0	26	Titre de transport: remboursements
21310	6	6	9	10	10	7	10	13	21	7	17	6	122	Titre de transport: PV, surtaxes
21350	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	Titre de transport: dysfonctionnements
21360	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	7	Titre de transport: recouvrement, plan de paiement
22100	1	3	2	1	5	6	1	2	2	3	2	0	28	Réseau: horaires et lignes et arrêts
23100	0	0	1	2	1	0	0	2	1	0	0	1	8	Agent: ne s'est pas arrêté
23200	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	17	Agent: manière de conduire
23300	3	3	0	0	3	1	4	1	2	2	2	2	23	Agent: comportement
24000	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	Véhicules
25310	1	2	0	0	2	0	1	1	3	2	2	0	14	Chutes
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Agressions
26100	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	6	Information statique et dynamique
	21	25	27	26	33	17	26	34	43	22	32	17	323	

## Typologie et relation des plaintes

Le numéro de chaque résumé mentionne l'année et le mois d'entrée du dossier, et son ordre de traitement. Les textes en gras renvoient à une recommandation en fin de rapport.

### 11100 - Bruits et vibrations des installations

202202005 Mme D. habite Schaerbeek et subit les nuisances croissantes dans sa rue, provoquées par le passage des bus; elle pointe surtout insécurité, vitesse et vibrations. La médiatrice, saisie en 1ère ligne par un riverain, n'est pas compétente et transmet ce message aux services de la STIB concernés.

202204012 M. S. demande l'aide du service de médiation car le modèle de trams qui passent dans son quartier de la Chasse, a changé: ils sont plus bruyants et provoquent des vibrations importantes. La médiatrice lui conseille de contacter les services de la STIB, car le service de médiation n'est pas compétent pour la mise en service des véhicules, qui relève de l'organisation interne de la société.

202204015 M. S. explique le problème des vibrations dues aux véhicules de la STIB dans son quartier. Mais le service de médiation est compétent pour traiter les plaintes des voyageurs et non des riverains. Il fournit les coordonnées adéquates à M. S.

202207009 M. V. se plaint des vibrations provoquées par le métro dans son habitation. La médiatrice n'est toutefois pas compétente pour les plaintes émanant de non-usagers et procure l'adresse du service clients à M. V.

202207010 Mme M. se plaint auprès du service de médiation des tremblements provoqués par le tram qui passe dans sa rue. La médiatrice, non compétente pour les problèmes des riverains, lui communique les coordonnées de la STIB.

202207022 La médiatrice de la commune d'Ixelles écrit au service de médiation auprès de la STIB concernant un problème, elle le précise d'emblée, qui ne relève pas de ses compétences. Mais elle cherche comment venir en aide à un habitant de la commune qui subit le bruit d'une taque d'égout mal fixée à chaque passage de bus. Toutefois la problématique relève de Bruxelles Mobilité et la STIB se charge de signaler ce problème lors d'un de ses futurs contacts avec cette administration.

202209004 M. N. écrit au service de médiation car depuis quelques semaines, de fortes vibrations émanant du métro l'empêchent de dormir. Il habite depuis plus de dix ans dans le quartier de la station de métro Alma et n'a jamais eu à se plaindre du bruit des véhicules souterrains. Mais la médiatrice ne peut que transmettre ses doléances à la STIB, car elle n'est pas compétente pour les plaintes des riverains.

202210016 Tout comme M. N, M. A. affronte quotidiennement un fort accroissement de bruit dans son appartement, dû aux passages du métro sous son immeuble qui provoque de fortes vibrations de vaisselle et de meubles et même des dégâts. La médiatrice transmet la plainte à la STIB car elle sort de sa compétence et confirme à M. A. que la STIB recherche activement une solution au problème.

202212004 Mme S. habite près de l'arrêt Bel Air de la ligne 39 et s'adresse à la médiatrice concernant les vibrations et le bruit que fait le tram depuis peu en passant à cet endroit. La médiatrice n'est pas compétente pour les plaintes émanant de riverains et elle donne les coordonnées exactes à Mme S.

202212005 Mme V. se plaint auprès de la médiatrice du ralentisseur sur lequel le bus 83 doit passer dans sa rue à Berchem-Sainte-Agathe. Elle voudrait que les chauffeurs ralentissent à cet endroit, car le

choc de leur passage sur cet obstacle fait vibrer les maisons avoisinantes. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service Customer Care de la STIB, car elle n'est pas compétente pour les plaintes de riverains.

#### 12000 - Code de la route

202204004 Un chauffeur de la société C. a été verbalisé par un agent de la STIB pour infraction au code de la route. La société adresse au service de médiation un courrier énumérant toutes les raisons pour lesquelles elle estime que cette verbalisation doit être annulée. Mais le service de médiation n'est pas compétent pour le code de la route et lui fournit les coordonnées de la STIB pour son dépôt de plainte.

202205027 Mme V. contacte le service de médiation auprès de la STIB car elle a reçu un PV qu'elle ne comprend pas. Renseignements pris, il s'avère qu'il s'agit d'un PV pour infraction au code de la route, dressé par les agents constateurs de la STIB. La médiatrice, non-compétente pour ce type de plainte, lui communique les coordonnées du service Infractions de la STIB.

202205028 M. C. explique au service de médiation de la STIB les circonstances de la verbalisation au code de la route dont il a fait l'objet. Mais la médiatrice n'est pas compétente et lui conseille de contacter le service Infractions de la STIB, dont elle fournit les coordonnées.

#### 13000 - Divers

202201005 Mme D. souhaite des informations concernant les dettes de son papa, décédé. La médiatrice lui fournit l'adresse du service recouvrement de la STIB car elle ne dispose pas de ces informations.

202201012 Un enquêteur de police contacte le service de médiation pour obtenir des informations dans le cadre d'une enquête en cours. La médiatrice ne disposant pas de ces informations transmet le dossier aux services de la STIB.

202201014 Un quidam s'affirmant journaliste indépendant appelle le service de médiation d'un numéro caché et qu'il ne souhaite pas communiquer en demandant pourquoi la STIB a licencié la personne qui a transmis les images internes de la chute de la dame à la station Rogier, que le conducteur de la rame de métro a évité de justesse. La médiatrice ne peut lui répondre, n'étant pas au courant des décisions prises par le service des Ressources humaines de l'entreprise et lui propose de joindre le service de garde presse dont elle fournit le numéro. La médiatrice apprend plus tard que cet agent de la STIB n'a pas du tout été licencié.

202202012 M. W. a crevé le pneu de sa voiture sur un rail de tram. La police est intervenue et lui a dit qu'elle signalerait le fait à la STIB pour un éventuel dédommagement, la voirie étant en mauvais état. Deux jours après l'incident, M. W. s'adresse au service de médiation car il n'a pas de nouvelle de la STIB. Mais le service n'est pas compétent pour ce type de plainte et la médiatrice transmet le message au service contentieux de la STIB en informant M. W.

202202013 En soirée, M. N. attendait le tram 19 à la place Schweitzer. Les temps d'attente affichent des valeurs très variables passant de 3 à 10 minutes, puis à nouveau à 3. Ensuite, deux voitures de service de la STIB sont passées toutes sirènes hurlantes, le tram finit par arriver après 35 minutes d'attente, mais ne laisse monter personne, et après une nouvelle attente de 6 minutes, et un ballet de trams sur la place, arrive enfin un tram qui laisse monter les passagers. M. N. écrit au service de médiation, affichant sa déception et son incompréhension. Le médiateur lui explique n'avoir aucune

information sur cet incident, car il n'est pas compétent en 1ère ligne. Il propose à M. N. de contacter la STIB par le lien prévu, s'il veut savoir ce qui s'est produit ce soir-là.

202203003 Un collectif d'étudiants écrit au service de médiation concernant le projet Le Quay à Anderlecht auquel ils ne sont pas favorables, tout comme la STIB, disent-ils. Ils souhaitent une entrevue pour discuter de points convergents. La médiatrice leur explique qu'elle ne fait pas partie de la STIB et qu'elle n'a pas de compétence en cette matière. Elle leur fournit la manière de contacter la STIB.

202203022 M. P. écrit en première ligne au service de médiation concernant le non-port du masque. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB pour déposer sa plainte, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202203024 Tout comme M. P., Mme B. écrit en première ligne au service de médiation concernant le non-port du masque sur les véhicules et dans les stations de la STIB. La médiatrice lui explique les mesures prises par la STIB et lui fournit les coordonnées de l'opérateur pour d'éventuelles informations complémentaires.

202203026 Mme D. écrit au service de médiation pour demander que la STIB revoie le quota de titres de transport gratuits qu'elle fournit. Son association s'occupe des réfugiés ukrainiens qui arrivent en nombre important à Bruxelles, écrit-elle. La STIB distribue en effet des tickets gratuits à une population précarisée identifiée par Fedasil et Brussels Help et la médiatrice conseille à Mme D. de contacter ces associations.

202204001 M. D. veut contacter la STIB concernant le non-port du masque qu'il constate sur les lignes qu'il emprunte. Il écrit toutefois au service de médiation auprès de la STIB, qui n'a pas de compétence en cette matière, puisqu'il s'agit de l'organisation interne de la STIB. La médiatrice lui détaille les diverses mesures prises par la STIB pour faire respecter cette obligation qui lui a été imposée par les autorités sanitaires: messages dans les véhicules, rappels aux afficheurs de temps d'attente, contrôleurs chargés du respect sanitaire en plus du contrôle des tickets. Il est probable que la libération des mesures décrétée depuis quelques semaines par les autorités, n'imposant le masque que dans certaines circonstances de plus en plus limitées, n'incite plus au respect du port du masque dans les transports en commun, qui pourtant reste là, obligatoire.

202204013 M. D. écrit au service de médiation car un panneau de la STIB aurait abîmé sa voiture en se détachant de son support. La médiatrice lui donne les coordonnées de la STIB pour faire son récit, car elle n'est compétente que pour les voyageurs empruntant les lignes de la STIB.

202204016 La voirie du quartier d'Anderlecht où habite Mme S. est en très mauvais état et les bus sont obligés de ralentir à 10 km/h. Plusieurs chauffeurs de bus ne se tiennent pas à ces limitations, explique la plaignante au service de médiation, ce qui provoque des nuisances sonores importantes. Le service clients de la STIB ayant déjà signalé le problème au dépôt de bus, la médiatrice, non-compétente pour les plaintes de riverains, envoie le message au service Public Affairs de la STIB pour qu'il prenne contact avec les pouvoirs locaux, car ce quartier d'Anderlecht est en voie de réaménagement.

202204021 Trois ans après avoir fait une demande au service clients, M. F. en reçoit la réponse. C'est du moins ce qu'il affirme au service de médiation. Celui-ci s'informe, mais en réalité, M. F. a demandé fin 2021 la prolongation des titres de voyage, dont l'échéance avait été modifiée en février 2021 pour passer de 3 ans à 18 mois. Le service clients, débordé par les demandes, répond en effet tardivement, mais la réponse est de toute façon négative, car la carte en question ne contenait plus de voyage. La médiatrice en informe M. F.

202205006 Mme P. contacte le service de médiation auprès de la STIB pour relater des faits d'exhibitionnisme à l'arrêt De Wand. Elle souhaite porter plainte. La médiatrice lui répond qu'effectivement, les faits, tels que relatés, doivent être signalés à la police pour enquête.

202205024 Mme V. contacte le service de médiation auprès de la STIB pour relater l'agression qu'elle a subie après avoir quitté le bus 59. Dans le bus, elle avait eu toutes les peines du monde à s'asseoir à côté d'une passagère endormie qui s'est finalement déplacée côté fenêtre. Cette passagère l'a obligée à se lever lorsqu'elle a voulu descendre du véhicule, alors que Mme V. lui expliquait qu'elle descendait au même arrêt. Plus tard, Mme V. a été agressée et elle pense avoir reconnu la passagère, qui lui a donné des coups de poing lors de l'agression. Elle demande à la médiatrice d'enquêter. La médiatrice lui conseille de déposer plainte à la police pour qu'une enquête soit menée car ni la STIB, ni le service de médiation ne sont habilités pour ce faire.

202206011 Mme B. s'adresse au service de médiation pour obtenir une attestation de retard pour son travail. La médiatrice lui fournit les coordonnées exactes où obtenir ce document, car ce type de demande n'entre pas dans ses attributions.

202208010 Une voix dissonante s'élève auprès du service de médiation, relative à l'organisation mise en place pour se rendre au concert de Coldplay, organisation dont la presse a chanté les louanges à l'unisson. Une spectatrice explique avoir voyagé 10 heures pour voir un concert de 2 heures. Il est vrai qu'elle vient de la frontière néerlandaise. Elle se plaint de la chaleur, de suppressions de métro, de l'attente fort longue avant le démarrage du train, de la foule, bref, l'organisation ne l'a pas enchantée. Mais la médiatrice ne peut l'aider en 1ère ligne et n'a pas relevé de métros supprimés. Elle conseille à Mme A. de contacter la STIB et la SNCB pour en savoir plus sur l'attente et les suppressions de véhicules.

202208011 Un autre message parvient à ce propos faisant état de retards du métro tant pour se rendre au concert que pour en revenir. Le service de médiation communique les coordonnées de la STIB pour cette plainte qui lui parvient en 1ère ligne.

202208012 M. E. se plaint des nuisances de voisinage dues au chantier du métro 3. Le service de médiation relaie sa plainte auprès de la STIB, car il n'est pas compétent pour ce type de plainte.

202208013 Une autre plainte concernant le métro 3 parvient au service de médiation, qui transmet le message aux services compétents.

202208021 M. M. envoie un message à la médiatrice concernant la manière dont il pense que la priorité du tram devrait être organisée à Bruxelles. La médiatrice lui précise ses compétences.

202208023 M. C. s'adresse au service de médiation pour avoir des informations concernant un contrôle sur un véhicule de la STIB, organisé par des contrôleurs Vigilis qui ne parlent que le français et qui refusent de s'identifier. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB: elle lui explique n'être pas compétente pour l'organisation des contrôles.

202209001 M. V. circule régulièrement sur les transports publics avec son berger allemand. Le chien est bien dressé et ne représente pas de danger pour les usagers, mais il arrive que les contrôleurs de la STIB lui demandent de le museler. M. V. relève que cela n'est pas expressément demandé dans les Règles de voyage de la STIB et s'en ouvre auprès de la médiatrice. Celle-ci lui explique qu'il vaut sans doute mieux accepter de museler le chien, car même s'il ne présente pas de danger, certains passagers peuvent se sentir en insécurité. Elle lui propose aussi de contacter la STIB afin que le règlement soit précisé, car elle est saisie en 1ère ligne.

202209006 Mme L. a également des réserves concernant l'organisation des transports en commun lors du concert de Coldplay à Bruxelles. Devant la file pour obtenir le ticket gratuit, elle a préféré payer

son voyage. Ensuite, le métro étant en panne, elle a pris un taxi. Elle demande le remboursement de ses frais au service de médiation, qui n'est toutefois pas compétent en première ligne et qui conseille de contacter le service clients de la STIB.

202209015 A sa grande satisfaction, M. H. utilise de plus en plus souvent les services de la STIB mais est effaré devant le nombre de voyageurs qui ne payent pas leur titre de transport. Il contacte le service de médiation afin de plaider pour l'effet dissuasif d'un plus grand nombre de contrôles. Mais l'organisation des contrôles ne relève pas des compétences du service de médiation. La médiatrice conseille à M. H. de contacter la STIB, qui sera aussi heureuse d'avoir affaire à un voyageur satisfait. M. H. remercie.

202209024 M. H. s'enquiert de l'état d'avancement du dossier de candidature qu'un de ses proches a déposé auprès de la STIB il y a plusieurs mois. La médiatrice lui fournit les coordonnées afin de contacter les services adéquats de la STIB, car elle n'a pas de compétence en matière de recrutement auprès de l'entreprise.

202210013 M. L. écrit au service de médiation après que sa fille ait été verbalisée pour oubli de validation de son abonnement. Il est surpris par la teneur du courrier dont il estime qu'il contient des menaces de poursuites totalement injustifiées dans le cas présent. La médiatrice lui explique que ce courrier formel est le même pour toutes les personnes verbalisées, qu'elles soient distraites ou fraudeurs avérés et qu'il doit être juridiquement irréprochable en vue d'éventuelles étapes ultérieures. Elle fera toutefois part à la STIB du message de M. L. afin qu'elle adapte éventuellement ce courrier.

202210022 Pour emménager dans sa nouvelle maison située devant un arrêt du bus 63, M. A. a demandé la déviation temporaire de la ligne. Il trouve les coûts demandés par la STIB beaucoup trop élevés et, les explications données par l'entreprise ne le satisfaisant pas, se tourne vers la médiatrice. Elle n'est pas compétente puisque M. A. n'est pas un voyageur et clôture son dossier en le lui expliquant.

202211005 A 2h15 du matin, M. B. écrit en urgence au service de médiation pour expliquer qu'il est bloqué dans le parking à vélos de la station Bourse. La médiatrice qui trouve ce message plus tard dans la matinée lui répond qu'il n'est pas à la bonne adresse pour les aides d'urgence.

202211028 Le 8 octobre, le smartphone de Mme B. lui a été volé gare Centrale et elle dépose plainte à la police. Elle parvient plus tard à le localiser et le retrouve endommagé sur les voies du métro. Elle le signale à la police et au service Customer Care de la STIB. En soirée, elle se rend à Arts-Loi, vérifie que son téléphone s'y trouve toujours et rencontre des agents de la STIB, chargés de récupérer les objets qui précisent qu'ils interviendront quand le service sera terminé. Elle préfère ne pas rester si tard et demande ensuite régulièrement des nouvelles au bureau des objets perdus, jusqu'au 25 novembre où on lui dit que sa plainte a été clôturée. Elle contacte alors la médiatrice pour avoir des informations et un dédommagement. La STIB a de son côté mené une enquête interne suite à laquelle elle a fait une proposition à Mme B. La médiatrice clôture ce dossier.

202212006 Mme L. écrit à la médiatrice pour proposer un aménagement du carrefour de l'avenue F. Roosevelt où s'est produit un grave accidenté de tram ayant entraîné la mort d'une cycliste. Mais la médiatrice n'est pas compétente et envoie cette proposition aux services compétents de la STIB tout en conseillant à Mme L. d'également contacter Bruxelles Mobilité.

202212009 M. B. écrit au service de médiation pour se plaindre de l'agression qu'il a subie de la part d'une personne qui portait l'uniforme de la STIB. Le service n'est pas compétent pour ce type de plainte, qui relève d'avantage des services de police, et communique les coordonnées du formulaire de contact de la STIB, qui pourra ainsi répondre à M. B.

202212013 Mme K. écrit qu'elle est régulièrement confrontée à des hommes qui essayent de passer "en duo" aux portiques des stations de métro. Elle trouve que ce comportement s'apparente à de la



violence vis-à-vis des femmes. Elle propose que la STIB remplace le système des portiques par des tourniquets. La médiatrice lui répond qu'il y a un côté profondément déplaisant à ces attitudes: les portiques installés dans les stations de métro ont pour but de limiter la fraude et quel que soit le système, il faut ralentir pour valider sa carte, ce qui permet à un voyageur mal intentionné d'en profiter pour passer en même temps, à ses risques et périls en cas de contrôle. La médiatrice lui précise encore que si elle se sent en insécurité, il est possible de joindre un agent via les bornes de contact ou en formant le 1707. En cas de problème plus grave, il est préférable d'appeler la police.

#### 14000 – Concerne un autre médiateur

202203013 Mme A. écrit au service de médiation de la STIB pour évoquer un problème concernant le transport de son enfant handicapé sur les lignes de De Lijn. La médiatrice lui fournit les informations pour contacter le service de médiation adéquat.

202205009 M. T. relate sa mésaventure avec un accompagnateur de train qui a refusé de le laisser monter à bord, étant donné que le départ était imminent. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service clients de la SNCB.

202205022 Mme C. a pris un abonnement annuel Brupass XL pour que sa fille puisse aller de Bruxelles à Rixensart, où elle va à l'école. Mais elle s'est mal renseignée: la zone Brupass XL ne tient pas tout à fait compte de ses besoins de mobilité. Sa fille a en effet été verbalisée sans titre de voyage valable par des agents des TEC, lorsqu'ils ont noté qu'elle se trouvait sur un bus des TEC dont le long trajet d'Ixelles à Court-Saint-Etienne passe il est vrai par Rixensart mais dont la zone couverte par l'abonnement Brupass XL s'arrête à Hoeilaart. La médiatrice fournit le lien vers les informations concernant la zone Brupass XL qui sont claires et facilement disponibles. Mme C. considère qu'il est ridicule de couper une ligne en deux. La médiatrice tente de lui expliquer que d'autres possibilités d'abonnement sont possibles mais devant l'obstination de Mme C., clôture son dossier en expliquant que la zone Brupass XL a été prévue par les 4 opérateurs de transports publics belges pour répondre aux besoins d'une majorité d'habitants et riverains de Bruxelles et grands alentours. D'autres solutions que la carte BrupassXL existent toutefois, pour ceux qui ne font pas partie de cette majorité.

#### 21110 - Titre de transport: achat

**202201003 Trois semaines après son dépôt de plainte auprès du Médiateur du Consommateur, le courrier de Mme M. est transmis au service de médiation auprès de la STIB. Mme M. se plaint en effet du prélèvement par la STIB de 7,50 euros lors du paiement par carte bancaire, alors que le ticket ne coûte que 2,10 euros. En réalité, 7,50 euros est le montant réservé lors de l'utilisation de la carte pour payer un ticket. Le montant réellement payé par trajet est bien de 2,10 euros. Pour pouvoir voyager via le système du paiement sans contact, un montant de 7,50 € est temporairement bloqué sur le compte. Ce montant correspond au tarif journalier maximum. Le montant restant est libéré lorsque le compte est débité du montant correct, après 2 à 3 jours ouvrables en principe, mais parfois plus tard. La médiatrice en informe ses deux correspondants.**

202201008 M. M. écrit en 1ère ligne au service de médiation car il a été débité de 5,20 euros en achetant deux tickets Brupass et il affirme qu'il doit être remboursé. Ce prix est pourtant exact, le ticket coûtant 2,60 à l'unité. Le service en informe M. M. et clôture le dossier.

202202006 M. D. sera pensionné dans trois mois et voudrait un abonnement trimestriel qui lui permette de voyager avant d'acheter son abonnement senior. La STIB ne le proposant pas, il s'en ouvre à la médiatrice qui lui détaille les différentes formules d'abonnement et de titres à la prestation qui pourraient lui convenir pour franchir les trois mois avant d'avoir droit à l'abonnement senior à 60 euros par an.

202202011 En rechargeant sa carte Mobib personnelle à un automate, M. D. s'est trompé dans la procédure et a acheté une carte Mobib anonyme chargée de 10 voyages, plus chère de 5 euros. Il s'est rendu compte que sa carte personnelle n'avait pas été rechargée, mais est monté dans son tram qui arrivait et a rechargé sa carte en arrivant gare du Midi. Il demande au service de médiation d'intervenir pour que la STIB le rembourse. La médiatrice, non -compétente en 1ère ligne, transmet le dossier à la STIB en demandant de bien vouloir consentir un geste commercial pour diminuer la perte de 20 euros.

202203005 M. P. a acheté un abonnement mensuel le 28 février, qui sera valable jusqu'au 27 mars à minuit. Après s'en être ouvert au service clients de la STIB, il vient à la médiation car il estime perdre 3 jours, puisqu'il voulait un abonnement pour le mois de mars. La médiatrice lui explique que dans ce cas il fallait le prendre le 1er mars, le mois de février comptant en effet 28 jours, soit 3 de moins que mars. Mais un abonnement mensuel n'est pas adaptable au nombre de jours par mois et malheureusement, le mois de février semble être le plus mauvais pour prendre un abonnement mensuel.

202203021 M. D. se plaint de ce que la STIB n'offre pas d'abonnement adapté au télétravail qui s'est fortement étendu. La médiatrice lui explique qu'il est difficile pour la STIB de tenir compte de toutes les formules de télétravail mises à disposition par les employeurs. Tout en lui recommandant la carte Brupass 10 voyages, elle lui suggère également de contacter les services commerciaux pour voir quel titre de voyage pourrait lui convenir en fonction de ses trajets et de leur fréquence.

202205002 M. E. explique au service de médiation qu'il a renouvelé son abonnement senior il y a quelques mois, tout en montrant un mail de la STIB l'invitant à renouveler sa carte. Mais la médiatrice n'a pas accès aux informations des voyageurs et n'est pas compétente en 1ère ligne. Elle conseille à M. E. de vérifier son compte par un des moyens proposés par la STIB ou de contacter l'entreprise. Elle lui fournit le lien à cet effet.

202207008 Mme V. a voulu recharger sa carte, son compte a été débité, mais sa carte n'a pas été rechargée. La médiatrice lui donne les coordonnées de la STIB qui pourra faire les vérifications et remboursements nécessaires.

202207016 Mme C. est actuellement à 12000 kilomètres de Bruxelles et voit son compte bancaire débité du montant d'un voyage sur les lignes de la STIB. Elle écrit à la médiatrice qui, soupçonnant une fraude, communique le message au service clients tout en demandant à Mme C. de fournir les informations demandées sur le formulaire qui se trouve sur le site internet de la STIB et qui permet de déposer plainte en bonne et due forme.

202207017 Mme C. a payé deux cartes dix voyages à la borne Mobib de la gare de Jette, mais n'en a reçu aucune. La médiatrice, à laquelle elle s'adresse, lui fournit les coordonnées de la STIB afin que la société de transport puisse examiner et résoudre ce problème, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202208015 Mme V. a payé 10 voyages mais affirme ne les avoir pas reçus. La médiatrice transmet le message au service clients de la STIB, car le formulaire de plainte via le site est en panne. La cliente a toutefois bien reçu ses tickets, mais ne les a pas immédiatement vus sur l'application et cette information a été fournie à Mme V. par le service clients.

202208022 Mme D. est déficiente visuelle et lors d'un déplacement à Bruxelles, s'étonne de devoir payer son trajet. Elle s'en ouvre au service de médiation. Celui-ci lui confirme qu'en effet, étant donné

son handicap, elle a droit à l'abonnement gratuit et lui propose de contacter la STIB pour que l'entreprise puisse vérifier pourquoi il n'a pas fonctionné.

202209008 M. B. communique son numéro de carte Mobib au service de médiation en précisant qu'il n'arrive pas à la recharger. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service clients de la STIB car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202210003 Mme I. a voulu acheter son abonnement scolaire mais a été très mal reçue par l'agent du Kiosk où elle s'était rendue. Celui-ci ne parlait pas néerlandais et lui a affirmé qu'Oudergem, son lieu de résidence, ne se trouvait pas dans la Région de Bruxelles Capitale et qu'elle n'avait donc pas droit à l'abonnement à 12 euros prévu pour les jeunes de moins de 25 ans habitant la Région. La médiatrice lui conseille de s'adresser au service clients de la STIB par le formulaire prévu, car elle est saisie en 1ère ligne.

**202210004 M. D. s'étonne de voir son compte bancaire débité de 7,50 euros pour un trajet sur les lignes de la STIB. La médiatrice lui explique qu'il s'agit là du montant journalier maximum, qui est bloqué dès que la carte est utilisée. Normalement la correction se fait dès le lendemain, mais pour diverses raisons, il arrive qu'elle prenne quelques jours. Si la différence entre les 7,5 euros et les 2,10 euros, coût du trajet, n'est pas encore ajoutée à son compte, la médiatrice conseille à M. D. de contacter le service clients de la STIB car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.**

202210009 M. M. écrit pour sa fille, dont le nouvel abonnement n'a fonctionné qu'une seule fois. La médiatrice lui recommande de se rendre en Bootik afin qu'il puisse être débloqué.

**202211004 Le compte bancaire de Mme C. a été débité de 4,20 € le 4 septembre et de 4,80 € le 8 septembre. Elle écrit à la STIB pour être remboursée de 0,60 € car elle pense qu'il y a erreur sur le tarif qui lui a été appliqué pour les trajets faits à Bruxelles le 4 septembre. La STIB lui explique que le prix du trajet est de 2,10 euros, et les deux trajets du 4 septembre ont été débités le 4 septembre. Mme C. écrit alors à la médiatrice pour être remboursée de 4,80 euros, indûment perçus le 8 septembre par la STIB affirme-t-elle. Mais ce paiement ne peut être identifié par la STIB. La médiatrice conseille à Mme C. de prendre contact avec sa banque afin d'identifier son achat de 4,80 euros le 8 septembre.**

202211015 Mme D. a payé une carte 10 voyages à une borne mais ils n'ont pas été chargés sur sa carte Mobib. La médiatrice, saisie en 1ère ligne, lui fournit les coordonnées de la STIB. Si Mme D. n'obtient pas satisfaction, elle pourra alors revenir vers la médiatrice.

202211027 Le beau-fils de M. V. étudie en Espagne et souhaite avoir l'abonnement gratuit dont il pourrait profiter en tant que 3<sup>o</sup> enfant de la famille. M. V. entreprend les démarches, mais demande à pouvoir fournir l'attestation d'études demandée en espagnol qu'il a déjà utilisée pour les allocations familiales. Celle-ci ne correspond pas au formulaire demandé par la STIB ce qui l'oblige à faire traduire en espagnol et déclarer copie conforme le formulaire de la STIB. Il se tourne vers le service de médiation, qui lui précise que les formalités émanent de la Région de Bruxelles Capitale et que la STIB ne peut rien y changer. Toutefois la médiatrice attire l'attention de M. V. sur l'abonnement annuel 'jeune Bruxellois' qui ne coûte que 12 euros. M. V. remercie.

202212012 Mme B. s'aperçoit que sa carte Mobib a été débitée du double des voyages effectué au cours de la journée. Elle s'adresse à la médiatrice pour demander le remboursement des voyages indûment prélevés, mais celle-ci n'est pas compétente en 1ère ligne et lui fournit les coordonnées du service clients de la STIB, qui pourra vérifier et la rembourser s'il y a lieu.

21210 – Titre de transport: remboursement

202201013 Mme R. revient vers le service de médiation après l'avoir contacté fin 2021. Elle n'a pas de nouvelle concernant le remboursement de sa carte 10 voyages. La médiatrice lui fournit les informations pour vérifier elle-même son compte sur son espace du site de la STIB, car, renseignements pris, le remboursement a été effectué.

202201016 La carte de Mme M. contenait encore 6 voyages qu'elle n'a plus pu utiliser étant donné la réduction de moitié du délai de validité des titres à la prestation, intervenue début 2021. Elle a fait la demande de remboursement fin septembre et reçoit en décembre un avis de réception de son message. En janvier 2022 elle adresse au service de médiation une plainte concernant la lenteur de la procédure. Le service ne peut que confirmer qu'elle est due à un très grand nombre de demandes et à un manque de moyens humains pour y faire face.

202202004 M. G. insulte furieusement divers interlocuteurs, y compris le service de médiation, suite au message qu'il a reçu de la STIB lui annonçant le remboursement de ses titres de transport perdus. La médiatrice, ne comprenant pas la raison de ces insultes, classe ce message sans suite.

202202018 Il y a un mois déjà que M. D. a fait la demande de remboursement de ses titres de voyages devenus non valables suite à la réduction de leur période de validité. Il s'en ouvre au service de médiation, qui lui recommande de faire preuve d'encore un peu de patience, les retards accumulés dans ces remboursements se résorbant lentement.

202203002 La carte bancaire de Mme T. a été débitée par erreur du prix d'un voyage alors qu'elle présentait son abonnement au valideur. La médiatrice ne peut pas vérifier la validité de son abonnement et est saisie en 1ère ligne. Elle conseille à Mme T. de contacter le service clients de la STIB.

202203004 Depuis plusieurs semaines, M. V. attend le remboursement des 12 voyages qu'il a perdus suite au changement de la durée de validité des titres à la prestation. Il explique au service de médiation qu'il redoute un dysfonctionnement de l'application mise en place par la STIB, mais la médiatrice la teste et constate qu'elle fonctionne. Elle en prévient le plaignant et l'engage à la patience, étant donné que les dossiers se sont accumulés mais sont en voie de résorption.

202203008 Mme H. a vu son compte bancaire débité du prix d'un voyage, alors qu'elle a un abonnement. Elle explique que c'est en voulant le valider au valideur rouge que sa carte de banque est entrée en contact malencontreux avec le valideur bancaire bleu qui était à côté. La médiatrice n'est pas compétente à ce stade et fournit les informations pour contacter le service Customer Care de la Stib.

**202203011 M. D. fait partie des voyageurs séduits par la carte 100 voyages. Il en fait l'acquisition fin novembre 2021 et utilise 3/4 des voyages avant de se voir refuser l'accès au métro le 10 mars 2022, le délai de 90 jours d'utilisation étant expiré. Il joint à son mail au service de médiation le récapitulatif de ses titres de voyages mis à disposition sur son compte figurant au site de la STIB. La ligne de la carte 100 voyages mentionne une validité du 30 novembre 2021 au 29 novembre 2024. Forte de cet argument, la médiatrice demande à la STIB de créditer le compte de M. D. des voyages perdus. La STIB accepte, tout en signalant que sur tous les canaux digitaux destinés à l'achat, la date de validité de 90 jours est bien mentionnée. La durée de 3 ans de validité qui figurait sur l'extrait de compte qu'a envoyé M. D. était un bug qui sera corrigé.**

202203015 M. ou Mme S. vient au service de médiation car les tickets perdus suite à la réduction de la durée de validité des titres à la prestation n'ont pas encore été rechargés sur sa carte alors que sa demande date de décembre 2021. Renseignements pris, le nécessaire est rapidement fait par la STIB.

**202204002** En avril 2022, M. V. s'étonne que la STIB réponde à sa demande de remboursement de son abonnement annuel en lui disant que le montant auquel il a droit est nul. La médiatrice ne peut que confirmer cette réponse, car l'abonnement a été pris en août 2021 et selon les règles nouvellement établies, le montant total est diminué de 30% pour le 1er mois et ensuite de 10% par mois. Après 7 mois, il n'y a donc plus rien à rembourser.

202204017 L'abonnement de Mme P. ne lui a pas ouvert les portes du métro de la station Erasme. Elle a donc payé un ticket avec sa carte bancaire et en demande le remboursement au service de médiation. Celui-ci lui explique qu'il ne peut agir que si la STIB a refusé, ce qui n'est pas le cas. Il fournit à Mme P. les coordonnées du service clients de la STIB qui fera certainement le nécessaire.

202204024 Mme R. a demandé le remboursement des titres de voyages dont la date d'échéance avait unilatéralement été réduite par la STIB, passant de 3 ans à 18 mois. Ses 10 voyages étaient valables jusqu'au 2 juin 2022, mais elle explique que la STIB a refusé de les rembourser alors que sa demande a été faite en septembre 2021. La médiatrice apprend toutefois que les trois voyages perdus ont été rajoutés sur la carte fin 2021 et elle en informe Mme R.

202204026 M. A. n'a plus voyagé depuis le début de la pandémie et s'étonne que les tickets qu'il avait achetés peu avant ne fonctionnent plus en avril 2022. La médiatrice lui explique que leur durée de validité a été réduite en février 2021 et que la STIB pourra les prolonger. Elle fournit à M. A. les coordonnées pour ce faire.

202205032 A la gare du Midi, M. D. a voulu recharger sa carte Mobib mais l'appareil ne lui a pas proposé cette possibilité. Il se voit contraint d'acheter une nouvelle carte Mobib pour la charger ensuite de 10 voyages, et perd donc 5 euros pour cet achat. Il s'aperçoit ensuite que la machine a été mise hors service. Il a demandé le remboursement des 5 euros à l'employé en station, mais celui-ci le renvoie au service clients qui lui répond négativement. La médiatrice, qu'il contacte ensuite, demande à la STIB de tenir compte des conditions de l'achat, juste avant que l'appareil ne soit mis hors service pour défaillance technique. La STIB accepte de rembourser 3 tickets à M. D., d'une valeur de 7,20 euros. La médiatrice en informe M. D. qui remercie.

202207005 Fin décembre 2021, M. M. a demandé la prolongation de 8 titres de voyage échus anticipativement suite à la décision de la STIB de réduire la durée de validité des titres de transport à l'unité. La réponse de la STIB a tardé, étant donné le nombre de demandes, de plus, l'information communiquée par M. M. n'était pas exacte et quand il a envoyé le bon numéro de carte, celle-ci était échue et la STIB n'a plus voulu rembourser les voyages perdus. Il s'adresse à la médiatrice qui souligne les retards accumulés .... et qui apprend par retour que les 8 voyages viennent d'être rechargés sur la carte de M. Elle clôture son dossier en l'informant de cette bonne nouvelle...

202208002 Mme P. a vu sa carte vidée des voyages qu'elle contenait encore. Dans un premier temps, la STIB ne les retrouve pas, mais il apparaît ensuite, quand le service de médiation a redemandé de vérifier, que la carte avait été achetée à une borne SNCB et que les voyages étaient devenus obsolètes suite à la décision de la STIB de réduire de moitié leur validité. La STIB n'a pas la possibilité de suivre l'historique des tickets achetés à une borne de la SNCB. et décide de rembourser Mme P. des voyages perdus tout en présentant ses excuses à la plaignante.

202208005 M. D. a payé deux fois avec sa carte bancaire, car les tickets qu'il a commandés à l'automate ne sont pas sortis. Il demande le remboursement du montant payé en double. La médiatrice lui fournit les coordonnées de la STIB qui pourra faire le nécessaire.

202208008 Mme B. a acheté des tickets 10 voyages en 2018 mais ne les a pas utilisés et affirme n'avoir pas obtenu que la STIB les rembourse, alors que leur durée de validité a été réduite de moitié en 2021. Elle n'a plus utilisé sa carte depuis 2018. La STIB n'a pas répondu favorablement à sa demande

de remboursement, et elle se tourne vers le service de médiation. Mais la STIB rappelle que ses voyages achetés en avril 2018 étaient valables jusqu'en avril 2021. Comme elle en demande le remboursement en juillet 2022, la STIB refuse, même pour raison d'utilisation difficile pendant le Covid, car pendant la pandémie, il a été possible d'utiliser les transports en commun, qui n'ont jamais cessé de fonctionner.

202208026 M. J. a perdu sa carte Mobib de De Lijn, chargée d'une carte 10 voyages Brupass. Lors du renouvellement de sa carte, De Lijn lui a expliqué n'être pas en mesure de recharger les voyages Brupass, et lorsque M. J. a demandé à la STIB de le faire, celle-ci lui a répondu qu'il s'agissait d'une carte De Lijn. Il s'adresse au service de médiation, qui demande au service clients de la STIB comment sortir de cet écheveau. Celui-ci retrouve les voyages sur la carte perdue et veut bien les transférer sur la nouvelle à condition d'en avoir le numéro. La médiatrice explique cela au plaignant en lui fournissant les coordonnées pour qu'il puisse donner les informations demandées au service clients.

202208031 Devant se rendre avec une autre personne à la gare du Midi, Mme E. a acheté 4 tickets à la station Heysel. Elle n'en a toutefois reçu que deux et demande à la STIB le remboursement des 2 tickets perdus. La STIB accepte d'envoyer 2 tickets, mais Mme E. veut être remboursée car elle n'utilise pas souvent les transports en commun et elle contacte le service de médiation. Celui-ci conseille à Mme E. d'accepter la proposition de la STIB, car il arrive assez régulièrement que l'acheteur de tickets n'attende pas que la machine ait livré ce qui a été payé. Comme aucun dysfonctionnement de l'appareil n'a été révélé, la solution proposée par la STIB a le mérite de concilier les intérêts des deux parties. La médiatrice clôture ce dossier en suggérant à Mme E. de faire plaisir à quelqu'un de son entourage qui circule sur les lignes de la STIB, en lui donnant les tickets dont elle n'a pas l'usage .

**202209025 En juin, Mme R. a fait la demande de prolongation de tickets, pour elle et son compagnon. Ces derniers ont été prolongés mais non les siens et elle s'adresse à la médiatrice. Il apparaît que ses tickets ont également été prolongés et, renseignements pris, la médiatrice le lui confirme. Mais Mme R. envoie une photo de son écran où les informations sont totalement différentes de celles que détient la STIB. Il apparaît alors un bug entre les applications Mobib et STIB. Après avoir mis à jour les applications, les informations sont coordonnées. La médiatrice en informe Mme R. qui remercie tout en relevant les limites des meilleures choses, même de l'informatique.**

202209026 M. B. s'étonne auprès du service de médiation que les 8 tickets achetés en 2018 ont disparu de sa carte Mobib. La médiatrice lui explique que la date de validité est dépassée et demande à la STIB si elle accepterait d'en rembourser une partie. Mais la STIB refuse et la médiatrice renseigne M. B. sur les tarifs réduits pour des abonnements qui pourraient aider M. B., en grande difficulté financière.

202209027 M. S. se rend à Bruxelles le dimanche sans voiture et achète deux tickets pour la journée. Il se rend ensuite compte que les transports publics sont gratuits ce jour-là et demande le remboursement de ses tickets. La médiatrice lui renseigne le service clients de la STIB.

202209030 Mme B. écrit car les voyages qu'elle a payés ne sont pas apparus sur sa carte Mobib. La médiatrice lui donne les coordonnées du service clients de la STIB car elle est saisie en 1ère ligne.

**202209040 Une étudiante se trompe en rechargeant son abonnement annuel. Plutôt que l'abonnement STIB, elle doit avoir le Brupass, car elle habite dans une commune voisine de la Région de Bruxelles-Capitale. Sa maman demande que lui soient remboursés les 12 euros mais la STIB refuse et elle s'adresse alors au service de médiation. Celui-ci qui plaide l'erreur humaine et insiste sur le fait la STIB ne perd pas une cliente, puisqu'elle a pris l'abonnement Brupass. Mais la STIB refuse l'argumentation de la simple erreur de manipulation et la médiatrice, regrettant cette attitude peu commerciale, doit informer la plaignante de l'échec de sa mission.**

202211025 Depuis octobre 2021, Mme V. a le statut BIM et a donc droit à un abonnement annuel à tarif réduit. En novembre 2022, elle demande le remboursement de son abonnement 2021-2022 à la STIB et puis à la médiatrice. L'année de l'abonnement étant écoulée depuis 5 mois, il n'est évidemment plus possible de procéder à ce remboursement. La médiatrice en informe Mme V.

21310 - Titre de transport : PV et surtaxes

**202201001 M. M. a été verbalisé alors qu'il quittait la gare de l'Ouest. Il s'oppose avec force à cette verbalisation car il affirme avoir validé son titre de voyage: arrivant par le train de Jodoigne à la gare du Midi, il rejoint la station de métro et passe les portiques au moyen de sa carte pour monter dans le métro vers la gare de l'Ouest. Là-bas il se fait verbaliser mais sa carte ouvre bel et bien les portiques lorsqu'il sort, ce qui semble être le signe d'une validation correcte. Il prend encore plusieurs bus, qui notent chaque fois son voyage en correspondance lors de la validation. La médiatrice demande à la STIB de vérifier et il s'avère que sa carte avait bel et bien été validée à la gare du Midi à l'heure indiquée. Le contrôleur semble n'avoir pas contrôlé le bon titre de transport contenu dans la pochette présentée par M. M. La surtaxe est annulée.**

202201002 La fille de M. V. a été verbalisée: elle a voyagé sans ticket. De sortie avec ses amies, l'une d'entre elles a égaré son portefeuille et son titre de voyage. Alors qu'elles quittaient la station de métro en "duo", un contrôleur les a surprises et elles ont été verbalisées. Comme l'amie n'avait plus de pièce d'identité, c'est la fille de M. V. qui a remis sa carte d'identité et c'est elle qui reçoit la surtaxe qui s'élève à 107 euros. M. V. souhaite également savoir pourquoi la lettre a mis 3 semaines avant d'arriver à son adresse et pourquoi elle lui parvient en français alors que la discussion avec le contrôleur s'est déroulée en néerlandais. La médiatrice lui répond déjà sur ces deux points : le courrier postal est enlevé quotidiennement à la STIB et par distraction sans doute, le contrôleur a encodé dans la mauvaise langue. Dans un dernier mail, M. V. explique qu'il a réalisé que sa fille voyageait en fait sans titre de transport et qu'il comprend que la surtaxe est due, mais il ne se satisfait pas des réponses de la médiatrice concernant l'emploi des langues et du délai entre envoi et réception du courrier. N'étant pas compétente pour ces points, la médiatrice fournit à M. V. les coordonnées auxquelles contacter la STIB et clôture son dossier.

202201009 Après avoir pris le métro pour faire ses courses, Mme S. a encore pu valider en transit en reprenant le métro en sens inverse. En sortant de la station, elle se fait contrôler et verbaliser. La médiatrice s'informe auprès du service Infractions, qui reconnaît qu'il y a erreur, puisque Mme S. était toujours dans l'heure du 'transit' en reprenant le métro. La verbalisation est annulée.

202201010 M. S. écrit pour l'épouse d'un collègue qui a des difficultés de s'exprimer par écrit. Elle a été verbalisée sans titre de transport et M S. précise qu'elle est en dépression ce qui fait qu'elle oublie son abonnement. Le service de médiation demande des informations au service Infractions de la STIB, qui répond que l'abonnement de la dame était en fait expiré à la date de sa verbalisation. La surtaxe est due dans sa totalité. La médiatrice ne peut dès lors l'aider et elle en informe son correspondant, ainsi que de la possibilité de demander un plan de paiement pour apurer cette dette.

202201017 Le 14 octobre 2021, en arrivant à la gare du Midi, M. P. a été verbalisé, car il n'a pas validé à la station de départ, Pannenhuis. Il explique que les portiques étaient ouverts et ne fonctionnaient pas. La médiatrice rappelle à M. P. que la validation est obligatoire, même quand les portiques sont ouverts, car c'est ainsi qu'un voyageur paye son trajet.

202201018 M. S. a été verbalisé le 24 octobre 2021 en arrivant à la station de métro gare de l'Ouest. Il explique au service de médiation n'avoir pas validé en partant de Belgica, car les portiques étaient ouverts et les valideurs ne fonctionnaient pas. A sa demande d'enquête, il est répondu à la médiatrice

que ceux-ci étaient opérationnels, ce que réfute M. S. Il paye la surtaxe pour s'éviter des problèmes. Quelques mois plus tard, M. S. est à nouveau confronté aux portiques ouverts et valideurs hors service. Il joint une photo et demande à la médiatrice comment se mettre en règle de voyage. Elle pose la question à la STIB et reste sans réponse. Ce jour-là, M. S. n'a heureusement pas été verbalisé.

202202001 Mme R. écrit au service de médiation pour contester la verbalisation dont elle a fait l'objet il y a plus de six mois, alors qu'elle voyageait en portant son chien anesthésié. Elle n'a pas eu le temps de rejoindre le valideur et a été verbalisée. La médiatrice demande des informations au service Infractions de la STIB et apprend que la surtaxe n'a pas été contestée en son temps et qu'elle a entretemps été réglée. La médiatrice clôture ce dossier.

202202002 Mme P. conteste la verbalisation dont elle a fait l'objet. Lors du contrôle place Flagey, elle affirme être montée avant les contrôleurs et avoir acheté un ticket par carte bancaire. Mais la procédure de contrôle des titres de transport prévoit que les contrôleurs montent à bord et effectuent le contrôle pour ensuite laisser descendre et monter les passagers. N'ayant pas d'argument pour demander l'annulation de cette surtaxe, la médiatrice en informe Mme P. et clôture son dossier.

202202009 Les portiques de la gare du Nord étaient ouverts quand Mme D. a posé sa carte Mobib sur le valideur. Aucune réaction ne s'étant produite, elle est passée, pensant qu'il s'agissait d'une panne. Elle a été verbalisée en quittant la station Yser, et a protesté auprès du service Infractions, qui a confirmé la verbalisation. Elle s'adresse au service de médiation, qui demande que soit vérifié le fonctionnement des portiques à son point de départ. Le service Infractions de la STIB constate que Mme D. avait acheté au départ de Malines, un ticket combiné train/STIB et qu'elle n'avait aucun intérêt à frauder, son titre de voyage étant prépayé. Il annule la surtaxe et la médiatrice en informe la plaignante.

202202010 La carte de Mme D. contenait encore un voyage quand elle l'a validée sur le bus 71. Mais lors du contrôle, il s'avère que la validation ne s'est pas faite et elle a été verbalisée. Elle met le service de médiation en copie du mail qu'elle envoie à la STIB pour contester la verbalisation, et n'étant pas compétente en 1ère ligne, la médiatrice clôture son dossier.

202202015 Suite aux nouvelles organisations de travail, l'entreprise pour laquelle travaille M. J. a décidé d'offrir à ses employés des cartes 10 voyages plutôt que des abonnements. Une des collaboratrices de l'entreprise s'est fait verbaliser car sa validation n'a pas été enregistrée valablement. Or la surtaxe pour les titres à la prestation est de 107 euros, pour 10 euros seulement en cas de non-validation d'un abonnement. M. J. explique que le valideur ne fonctionnait pas et demande l'indulgence de la STIB, puisque sa collaboratrice n'a aucun intérêt à ne pas valider, les cartes offertes par l'entreprise pouvant être utilisées tant pour le privé que pour le travail. Le service Infractions accepte cette argumentation et annule la surtaxe.

202202019 Mme E. écrit au service de médiation, car elle n'a pas encore de nouvelles de sa demande d'annulation de la surtaxe encourue. La médiatrice lui demande d'attendre la réponse du service Infractions de la STIB. Si elle est négative, elle pourra tenter de plaider sa cause.

202203001 Mme B. s'est trouvée devant un valideur bleu (pour les cartes de banque) qui ne fonctionnait pas. Elle n'était pas en mesure de payer son trajet et a eu la présence d'esprit de photographier le message sur la machine. Mais les contrôleurs à qui elle a affaire un peu plus loin la verbalisent malgré tout. La médiatrice demande que sa surtaxe de 107 euros, due à une incompatibilité passagère entre la carte et la machine - le lendemain Mme B. a pu payer son ticket avec sa carte bancaire - soit ramenée au prix du voyage. Le service Infractions accepte cette proposition et la médiatrice en avertit la plaignante.

202203006 En quittant son bureau au CHU Brugmann, Mme D. oublie son portefeuille contenant son abonnement. Elle explique s'être tournée vers un agent de la STIB qui lui a donné un papier pour



pouvoir se rendre au travail via la STIB et lui disant qu'elle allait recevoir une facture de 10 euros, montant des frais administratifs pour les abonnés voyageant sans abonnement. Mme D. reçoit quelques jours plus tard une surtaxe de 107 euros. Elle se tourne vers la médiatrice, qui s'informe auprès de la STIB. Il apparaît que Mme D. a été verbalisée à la station Louise, qu'elle a donc voyagé sans titre de transport et qu'elle n'est pas abonnée. La médiatrice ne peut l'aider et lui conseille de payer la surtaxe.

202203007 M. D. a laissé sa voiture à sa femme, détentrice d'un abonnement STIB. Et pour se rendre à son travail, a fait l'erreur de prendre cet abonnement, ne se rendant pas compte de ce qu'il risquait. Pour la première et dernière fois, affirme-t-il. Car il a été contrôlé et verbalisé de 408 euros, et l'abonnement a été confisqué. Ce sont des sanctions très dures car voyager avec l'abonnement d'une autre personne est considéré comme une fraude. Souvent il s'agit de distraction et il n'y a pas d'intention de nuire. C'est ce que plaide la médiatrice auprès du service Infractions, car à travers le récit fait par M. D. elle ne perçoit pas de volonté de frauder. Toutefois la STIB refuse de revoir le montant de la surtaxe et la médiatrice doit annoncer la mauvaise nouvelle à M. D.; le service de médiation n'a en effet pas le pouvoir d'imposer son avis à la STIB.

202203009 La fille de Mme L. circule sur le réseau de la STIB en payant avec sa carte bancaire. Le 29 novembre, elle a été verbalisée sans titre de voyage. Sa maman explique au service de médiation que sa validation a échoué car sa carte a été refusée par la STIB et elle s'étonne de n'avoir pas été prévenue que la carte avait été bloquée. La fille de Mme L. avait en effet voyagé en mai 2021 avec cette carte bancaire non approvisionnée. Dans un tel cas, le voyage est possible; la STIB essaye à 5 reprises au moins pendant 15 jours, de recueillir le montant dû. Si ces tentatives échouent, la carte est bloquée pour ce qui concerne les seuls services de la STIB. Si le voyageur souhaite utiliser ensuite sa carte bancaire sur les lignes de la STIB, il doit contacter l'opérateur de transport pour que ce service soit rétabli. La procédure est expliquée sur le site de la STIB. Lors du voyage en novembre 2021, même si le compte avait été approvisionné entretemps, la carte était donc encore bloquée puisque la démarche auprès de la STIB n'avait pas été entreprise. A ce moment, une led rouge et le message «voyage non autorisé» ont signalé le problème. Malheureusement, dans ce cas, il était trop tard puisque c'est lors de ce voyage que la jeune fille a été contrôlée. Lorsqu'il apparaît qu'il s'agit de sa 3ème verbalisation depuis 2019, et même si la procédure mérite une information plus claire et mieux diffusée que sur le site internet de la STIB, la médiatrice n'a guère d'argument pour défendre la plaignante dans ce cas et clôture son dossier en conseillant de payer la surtaxe..

202203017 Mme V. écrit pour sa fille qui, dans l'attente d'un abonnement scolaire, a voyagé sans titre de transport. La médiatrice n'a guère d'arguments à faire valoir pour défendre ce dossier: la jeune fille sachant qu'elle n'avait pas d'abonnement aurait dû se munir d'un autre titre de voyage. La médiatrice lui conseille de payer la surtaxe.

202203018 Mme O. a sciemment utilisé l'abonnement de son fils pour prendre le métro et a été verbalisée pour utilisation du titre d'un tiers, pénalisée d'un montant de 408 euros. Après le refus de la STIB de revoir l'infraction et après que le dossier ait été transmis aux huissiers pour paiement du solde, Mme O. écrit à la médiatrice, estimant que son historique vierge de toute infraction à la STIB, devrait lui valoir une réduction de la surtaxe à 107 euros. Mais cela ne suffit pas, car la STIB propose de nombreuses solutions de paiement pour l'achat d'un titre de voyage, permettant de voyager en règle. La médiatrice répond en ce sens à la plaignante et clôture son dossier.

202203020 M. M. explique à la médiatrice avoir été verbalisé en décembre 2021 alors qu'il venait de monter à l'arrêt Gare Centrale et avant d'avoir pu atteindre le valideur du bus à cause de l'affluence et par crainte du Covid, explique-t-il. Il joint à son mail la copie de deux cartes 10 voyages, une dont la dernière validation date d'octobre 2021 et celle qui a été validée après le contrôle. La médiatrice n'a guère d'arguments pour plaider sa cause, car les valideurs se trouvent à l'entrée à portée immédiate pour valider en montant dans le bus. Elle conseille à M. M. de payer la surtaxe, si ce n'est déjà fait.

202203025 La plainte de Mme N. parvient au service de médiation auprès de la STIB par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Mme N. a pris le tram 82 à l'arrêt Suède en même temps que l'équipe de contrôleurs; ils ont estimé qu'elle mettait trop de temps à retrouver sa carte Mobib et l'ont verbalisée pour n'avoir pas validé son titre de voyage en montant. La médiatrice explique à Mme D. que voyant qu'un contrôle se préparait, elle aurait pu rechercher sa carte avant de monter dans le tram au lieu de commencer ses recherches sur le véhicule. La validation doit en effet se faire au moment où l'on monte dans le bus ou le tram. Elle clôturera son dossier négativement en conseillant à Mme N. de payer la surtaxe due.

202203027 Mme S. est la conseillère juridique de M. S. qui est réfugié en Belgique en attente d'un statut de protection internationale. En novembre 2021 il doit remplir des formalités à Bruxelles et la structure qui gère son dossier lui remet un ticket pour circuler sur les lignes de la STIB. Toutefois il ne valide pas son ticket quand il voit que les portiques du métro sont ouverts et se fait verbaliser en en sortant. Comme il s'agit d'une 2ème infraction, la note s'élève à 214 euros. Mme S. a contacté la STIB afin de demander une réduction en expliquant la situation, et en demandant un plan de paiement mais elle n'a reçu aucune réponse. En décembre 2021, elle s'est adressée au service clients de la STIB qui a transmis son message au service Infractions, qui a répondu en mars 2022 quand Mme S. a reçu le rappel des huissiers Modero. Mme S. s'adresse alors au service de médiation pour s'insurger contre ces pratiques et ce manque de contact et d'écoute. La médiatrice tente un recours auprès de la STIB, mais l'entreprise refuse de revoir le montant de la surtaxe car il s'agit d'une récidive. Un plan de paiement a par ailleurs été proposé par la société de recouvrement et la médiatrice doit clôturer négativement la demande de la conseillère juridique quant à la réduction de la surtaxe.

202204003 Mme V. a été verbalisée car elle n'a pas pu acheter son ticket à la place Liedts: à cause des travaux qui y ont lieu, l'automate a été retiré. Elle s'insurge surtout contre le fait que la lettre de la société de recouvrement lui soit adressée en français, alors qu'elle est néerlandophone. La médiatrice lui explique qu'il s'agit très certainement d'une erreur de la part de la société mais que la surtaxe est due, car, si un passager monte dans un véhicule, la STIB estime que le voyageur doit être en ordre de voyage. De plus, depuis quelques années existe la possibilité de payer à bord au moyen de sa carte bancaire.

202204005 Mme R. explique n'avoir pas réussi à valider son titre de voyage en montant dans le bus 28, bondé à l'heure de la sortie des classes. Elle n'y parvient, dit-elle, que lorsque le véhicule arrive à l'arrêt suivant et que descendent plusieurs passagers. Mais un contrôle débute à ce moment et elle se fait verbaliser, le contrôleur l'ayant entendu valider. Le service Infractions a refusé ses arguments et elle demande l'aide de la médiatrice. Celle-ci explique que les valideurs sont situés aux entrées des véhicules et que si le contrôleur a entendu Mme R. valider sa carte, c'est bien que le contrôle avait déjà débuté. Mme R. argumente qu'elle a validé avant le contrôle, mais la validation de la carte doit se faire en montant dans le véhicule et non avant le contrôle, explique la médiatrice, sans quoi on pourrait voyager avec la même carte tant qu'il n'y a pas de contrôle. Faute d'arguments, elle ne peut défendre Mme R. et lui conseille de payer la surtaxe.

202204006 Mme M. a été verbalisée pour n'avoir pas validé sa carte en correspondance. La médiatrice lui confirme que la surtaxe demandée dans ce cas sera de 10 euros, ce qui est confirmé par le service Infractions. Mme M. remercie.

**202204009 M. S. écrit au service de médiation concernant la verbalisation dont ont fait l'objet sa fille et son ami. Tous deux ont pris le bus et ont payé leur trajet avec leur carte bancaire, peu avant que ne débute un contrôle. Les contrôleurs les ont verbalisés à 21h18 et 21h23, mais aucune mention ne figure sur les extraits bancaires ou aux PV quant à l'heure du paiement effectué par les étudiants. La sanction ayant été maintenue, M. S. fait appel à la médiatrice, qui s'étonne des 5 minutes entre les deux contrôles. Les renseignements obtenus établissent que la validation des deux cartes a eu lieu à 21h16, à quelques secondes d'intervalle. Sur cette base, le service Infractions**

**décide d'annuler les surtaxes. La médiatrice annonce la bonne nouvelle tout en rappelant que la validation doit se faire immédiatement lors de la montée dans le véhicule.**

202204011 Mme K. dispose d'une carte des TEC lui permettant de voyager gratuitement sur ce réseau car elle dispose du double statut BIM et pensionnée. Mais elle voyage sur les lignes de la STIB et se fait verbaliser. Elle écrit au service de médiation de la STIB en même temps qu'au service Infractions pour demander l'annulation de la surtaxe. La médiatrice lui explique qu'il s'agit de deux réseaux différents et que chacun a ses réglementations propres. Il s'avère qu'elle n'a plus voyagé à Bruxelles depuis deux ans, et qu'elle n'est plus en ordre pour prétendre au tarif gratuit BIM en tant que pensionnée. Elle en informe Mme K.

202204014 Mme Z. explique au service de médiation qu'elle n'a pas validé sa carte car les portiques du métro étaient ouverts. Elle a été verbalisée en sortant et ne comprend pas la lourde sanction, puisqu'elle était en possession d'un titre prépayé. La médiatrice lui explique que si on voyage sans valider sa carte prépayée, on pourrait utiliser indéfiniment la même carte. Même si les portillons du métro sont ouverts, il faut valider. La validation est la preuve que le ticket est payé. Elle conseille à Mme Z. de payer la surtaxe dans ce cas.

202204019 Ayant été verbalisé il y quelques mois, M. B. a reçu une sommation de paiement de la part des recouvreurs de créances, sans avoir reçu de la STIB une réponse à sa contestation. Il s'en ouvre auprès du service de médiation, qui s'informe auprès de la STIB. Après examen du dossier, la STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, montant demandé en cas d'oubli de validation de l'abonnement valable, étant donné que M. B. a renouvelé son abonnement annuel peu après sa verbalisation et qu'il est un voyageur fidèle. Le dossier est clôturé auprès des recouvreurs de créances et la médiatrice en informe le plaignant.

202204020 M. B. affirme à la médiatrice n'avoir pas reçu de réponse à ses recours auprès du service Infractions de la STIB. Il a été verbalisé alors que le valideur ne fonctionnait pas. Mais la médiatrice lui précise que si un des valideurs ne fonctionne pas dans le véhicule, il faut rejoindre un autre appareil pour se mettre en ordre. Si le contrôle a lieu alors qu'on n'a pas eu le temps d'en rejoindre un autre, il faut l'expliquer au contrôleur qui pourra vérifier les machines. Elle explique à M. B. ne pas pouvoir l'aider en l'occurrence et que la surtaxe est due.

202204023 M. C. a été verbalisé le jour de Noël 2021, et il a immédiatement contesté cette verbalisation. En effet, les portiques de sa station de départ, Trône, étaient hors d'usage et ouverts. Ce n'est que 4 mois plus tard qu'il reçoit de la part des recouvreurs de créance un courrier lui réclamant le montant de 107 euros. La médiatrice demande à la STIB de vérifier le fonctionnement des portiques à Trône et il s'avère que ceux-ci avaient en effet été ouverts pour raison d'urgence. La surtaxe est annulée et M. C. en est informé. Il remercie.

202204025 Mme M. voyage avec la carte Mobib établie au nom de son ami pour se rendre au cours de français. La carte ne contient pas d'abonnement, uniquement des titres à la prestation. Elle a dûment été validée au départ. Mais Mme M. se fait verbaliser pour voyage avec le titre d'un tiers. La médiatrice argumente auprès du service Infractions que le voyage est bel et bien payé, que de plus la carte ne contient pas d'abonnement. La STIB précise pour sa part que la surtaxe a déjà été réduite par l'agent verbalisateur, car elle est en principe de 408 euros quand on voyage avec le titre d'un tiers. Voyant qu'il ne s'agit pas de fraude avérée, le contrôleur a ramené la surtaxe à 107 euros. La médiatrice explique cela au plaignant et clôture à regret son dossier sur cette fausse bonne nouvelle, car la verbalisation n'a aucune raison d'être puisque le voyage était payé en temps voulu.

**202205005 M. E. a payé deux tickets pour circuler à Bruxelles mais il se fait verbaliser au retour, car après avoir payé à un automate, il n'a apparemment saisi que le premier ticket de la machine, pensant qu'il valait pour deux voyages et laissant le 2ème à un heureux voyageur qui le suivait. La**

**médiatrice plaide sa bonne foi auprès du service Infractions de la STIB car il fournit la preuve de son achat et le montant est bien de 5,20 euros, soit deux voyages. Mais la STIB refuse d'annuler la surtaxe: elle estime que M. E. pourrait très bien avoir acheté deux tickets: un pour lui-même et l'autre pour une personne l'accompagnant. La médiatrice trouve que cette explication manque de bon sens, car pourquoi frauder au retour et pas à l'aller? La bonne foi de M. E. lui semble évidente, mais elle n'a aucun pouvoir contraignant sur la STIB et doit annoncer la mauvaise nouvelle à M. E.**

202205010 Mme K. a été verbalisée en septembre 2021, et bien que le contrôleur lui ait conseillé de demander un geste commercial, elle a payé le montant de 107 euros. Lorsque la STIB lui a écrit que son paiement était bien reçu et que dossier était classé, elle se tourne vers la médiatrice qui précise au service Infractions que Mme K. est abonnée depuis 6 ans et qu'elle s'est rendu compte que son abonnement était expiré depuis quelques jours après avoir validé dans le tram. Elle a renouvelé son abonnement immédiatement après. La médiatrice plaide l'indulgence de la STIB pour une fidèle abonnée. Le service Infractions de la STIB réduit la surtaxe à 10 euros et rembourse les 97 euros payés en trop; Mme K. remercie chaleureusement la STIB et sa médiatrice.

202205011 M. B. est monté sur le tram sans avoir de ticket. Il n'a donc pas pu le valider et, lors du contrôle, se fait verbaliser. Il explique à la médiatrice qu'il a oublié son ticket lors de sa visite à l'hôpital où séjourne sa sœur. Mais la médiatrice lui explique que la STIB ne peut pas tenir compte de toutes les raisons de n'avoir pas validé, aussi valables soient-elles. Elle clôture son dossier en conseillant à M. B. de payer la surtaxe.

202205015 En mai 2022, Mme M. écrit au service de médiation car elle a été contrôlée et verbalisée en décembre 2021. Alors que son dossier est à présent aux mains de huissiers pour recouvrement, elle affirme à la médiatrice qu'elle voyageait avec une amie et avoir validé pour elle avec sa propre carte. Lors du contrôle, la 2ème validation n'a pas été retrouvée car la machine a eu un bug, telle est son explication. Mais le contrôleur a noté que Mme M. était sans titre de voyage, Mme M. n'a pas joint de copie de sa carte qui aurait permis de retrouver au moins la première validation, et autre bizarrerie, c'est elle et non son amie qui a été verbalisée. La médiatrice clôture son dossier en recommandant à Mme M. de payer la surtaxe, car ses arguments ne sont guère convaincants et le délai d'intervention du service de médiation est largement dépassé.

202205016 M. P. voyage le 25 avril en ayant perdu son portefeuille qui contenait aussi son abonnement de la STIB. Il se fait verbaliser, et demande l'intervention de la médiatrice pour annuler sa surtaxe en lui précisant que le 11 mai, il a déposé plainte à la police pour vol. La médiatrice lui explique que la surtaxe sera réduite aux frais administratifs s'il s'avère que l'abonnement était valable au moment de sa verbalisation.

202205018 Mme P. est l'administrateur de biens de Mme C., qui a été verbalisée plusieurs fois en 2016 et les années suivantes. Elle écrit à la STIB suite à un rappel des huissiers pour le paiement de ces surtaxes et met la médiatrice en copie. Celle-ci n'est plus compétente étant le délai écoulé, mais remarque que le montant des surtaxes est élevé, car il semble que Mme C. dispose d'un abonnement, qui ramène la surtaxe à 10 euros au lieu de 107. Elle répond en ce sens à Mme P.

202205019 Mme E. s'insurge contre la verbalisation dont sa fille a fait l'objet. Elle écrit à la médiatrice le lendemain des faits. La médiatrice lui propose d'attendre le courrier confirmant la verbalisation, car il est possible qu'elle soit revue, étant donné que la jeune fille est abonnée, comme l'avait expliqué Mme E. dans son courrier. Mme E. lui envoie ensuite le document remis par le contrôleur où il est noté "titre non validé en correspondance". La médiatrice lui explique que dans ce cas le montant à payer sera de 10 euros pour non-validation, car celle-ci est obligatoire lors de chaque montée dans un véhicule. Elle clôture son dossier en demandant à Mme E. de lui revenir si le courrier de la STIB devait confirmer une verbalisation d'un montant de 107 euros.

202205020 M. G. a été verbalisé mais affirme n'avoir pas été dans les transports en commun au moment indiqué sur le PV. Il était à son travail et son employeur peut en témoigner. L'enquête que mène la STIB confirme qu'il s'agit sans doute d'une usurpation d'identité et la surtaxe de M. G. est annulée. La médiatrice en informe M. G.

202205025 M. R. travaille dans un service social et écrit pour un de ses protégés qui a été verbalisé. Il lui a expliqué s'être trompé en montrant le titre de voyage de sa fille au lieu du sien lors du contrôle, qui était, affirme-t-il, dûment validé. Il a expliqué que sa fille et sa femme n'ont pas été contrôlées et qu'il n'a pas eu l'occasion d'expliquer qu'ils étaient 3 et qu'il avait, en plus de la carte de sa fille, la sienne qu'il avait validée à temps. Mais la médiatrice relève que lors d'un contrôle, tous les passagers sont contrôlés. Ne disposant pas des documents concernant la verbalisation, elle demande à M. R. de les lui fournir. N'ayant plus de réponse, elle s'informe auprès de la STIB, qui lui répond que cette surtaxe a été maintenue et que le dossier a été transmis aux huissiers. Le dossier est clôturé sur cette base.

202205033 Plus de trois mois après sa verbalisation, Mme V. demande l'aide de la médiatrice pour éviter de payer une surtaxe encourue en février 2022. Elle était perturbée par la soudaine hospitalisation de son père et n'a pas pensé à valider en montant dans le bus. La médiatrice, bien que non compétente étant donné le délai, propose de ramener la surtaxe au prix du ticket, car Mme V. n'a pas d'intérêt à ne pas valider vu que son employeur lui achète des cartes de voyage. Mais la STIB ne suit pas cette argumentation. L'entreprise relève que la voyageuse a validé en voyant les contrôleurs et qu'elle ne peut tenir compte de toutes les raisons des voyageurs de ne pas valider leur titre de voyage. La médiatrice en informe la plaignante.

202206001 En février, Mme M. vient à Bruxelles pour 2 jours et se procure deux tickets STIB 1 jour à 8 euros. Elle en utilise immédiatement un le premier jour, mais lors d'un de ses déplacements suivants, elle n'arrive pas à remettre la main sur le ticket entamé et se résout à utiliser celui qu'elle a prévu pour le 2ème jour. Lors d'un contrôle à Rosa Parks, le contrôleur a jugé que son heure de validation ne correspond pas à celle du groupe avec lequel elle voyage et la verbalise, car il y a un écart de 3 minutes, qu'il estime anormal. Mme M. a contesté cette verbalisation en mars, lorsqu'elle a reçu l'invitation à payer. Elle n'a pas reçu de réponse et reçoit en mai une nouvelle invitation à payer, émanant cette fois de la part des recouvreurs de créance de la STIB, qui n'a toujours pas répondu à son mail du mois de mars. Elle envoie son dossier au service de médiation qui plaide la bonne foi de Mme M. Devant la preuve de l'achat de 3 tickets STIB 1 jour, la STIB annule finalement la surtaxe.

202206003 En février 2022, Mme A. a été verbalisée pour avoir voyagé sans titre de voyage. En réalité, explique-t-elle à la médiatrice, elle a validé à la station Trône où les portiques étaient ouverts. Elle ne s'est pas rendu compte que la validation ne s'était pas bien déroulée. Elle a contesté sa verbalisation en février 2022 et en mars 2022, sans obtenir réponse, mais en recevant toutefois une invitation à payer en mai 2022. Il semble qu'une surcharge de travail au sein du service Infractions soit à l'origine de l'absence de réponse, car le nombre de verbalisations, et partant de contestations, a fortement augmenté depuis quelques semaines. La médiatrice demande à la STIB de vérifier le fonctionnement des portiques à la station Trône au moment de la verbalisation encourue par Mme A. Le service Infractions, sur base de son enquête, décide de réduire la surtaxe au prix du voyage.

202206006 Mme D. a été verbalisée en quittant le tram 3 à l'arrêt Bourse. L'automate de vente de l'arrêt Esplanade, d'où elle est partie, ne proposait pas, dit-elle, les 2 tickets STIB 'un voyage' qu'elle souhaitait pour elle et son compagnon. Elle est donc montée sans titre de transport, ignorant que le paiement en espèces n'est plus possible depuis plus de deux ans. Le conducteur du tram lui a conseillé d'utiliser la carte bancaire pour l'achat de tickets. Mais elle ignorait aussi qu'une carte bancaire ne peut être utilisée que pour une seule personne, la seconde devant utiliser une autre carte bancaire. Elle se tourne vers la médiatrice pour demander l'indulgence, mais celle-ci ne peut que lui rappeler que les règles de la STIB prévoient que le voyageur doit se mettre en ordre de voyage avant de monter dans le véhicule. Elle lui conseille de payer la surtaxe afin d'éviter les frais de rappel.

202206007 En janvier 2022, le jour de son dernier examen, le fils de Mme K. oublie son abonnement de la STIB et se fait verbaliser. En février 2022, il expose la situation dans un message au service Infractions. Ce n'est qu'en juin 2022 qu'il reçoit une invitation à payer de la part du recouvreur de créances, Modero. Mme K. contacte la médiatrice, qui s'étonne du montant de 107 euros réclamé, alors que le jeune homme a 18 ans, est étudiant et dispose d'un abonnement depuis qu'il fréquente l'école primaire. La STIB se rend compte de l'erreur et ajuste le montant à l'oubli d'abonnement, soit 10 euros, ce que la médiatrice précise à Mme K. Mme K. paie ce montant immédiatement.

202206008 Le 7 février, Mme S. a pris le bus 29 à la gare Centrale et, étant donné l'affluence, reste coincée près de la porte et ne peut atteindre le valideur. Elle valide peu avant que le bus ne s'arrête à l'arrêt Rosa Parks. Entrent des contrôleurs, qui font leur travail et malgré son titre de transport validé, Mme S. se fait verbaliser, car la verbalisation s'est faite en vue du contrôle. Elle demande au service de médiation que la STIB fasse preuve d'indulgence, mais la STIB rappelle que les valideurs sont positionnés dans l'entrée des véhicules afin de permettre aux voyageurs de se mettre immédiatement en ordre de paiement, ainsi que le prévoient les règles de voyage. La médiatrice conseille à Mme S. de payer la surtaxe.

202206013 M. A. a été verbalisé et explique au service de médiation que sa carte 10 voyages n'a pas fonctionné. Mais la STIB ne remarque rien d'anormal et la carte a été utilisée plus tard dans la soirée. De plus, depuis la validation, M. A. a acheté un abonnement mensuel. La médiatrice informe le plaignant que la STIB ne reviendra pas sur la verbalisation et le remercie de s'être mis en ordre de voyage en achetant un abonnement mensuel.

**202206016 M. B. se fait verbaliser pour pointage en vue du contrôle à 16h44 alors qu'il a validé son titre de voyage plusieurs minutes avant le contrôle. La médiatrice se réjouit de l'excellente vue des contrôleurs mais obtient que cette verbalisation soit annulée. Les informations de validation par carte de crédit ne sont pas toujours disponibles au moment du contrôle et mènent à des surtaxes injustifiées qui peuvent s'apparenter à des mesures vexatoires. Dans ce cas, le paiement a en effet été fait 6 minutes avant le contrôle et M. B. était donc bel et bien en règle. Le dossier a rapidement été réglé par la STIB.**

202207002 M. F. a été verbalisé en accompagnant son fils chez le psychologue. Il a été distrait et a oublié de payer son trajet. Il demande l'indulgence de la STIB étant donné qu'il est un utilisateur régulier n'ayant jamais été verbalisé à ce jour. Mais la médiatrice ne peut l'aider, car la STIB ne considère pas la distraction comme une raison de ne pas valider son titre de voyage.

202207004 Mme N. était en route pour se mettre en ordre d'abonnement, elle avait oublié de le renouveler, et se fait verbaliser au cours de ce trajet. Elle s'adresse à la médiatrice pour plaider sa cause. Le service Infractions de la STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros étant donné les circonstances de cette verbalisation et étant donné que Mme N. est abonnée de longue date et que son abonnement a bel et bien été renouvelé le jour dit.

202207006 Parce qu'il a raté son train à la gare du Congrès, M. G. se rend à pied à la gare Centrale. Il emprunte l'entrée du métro rue de Loxum, qui longe le quai du métro avant de déboucher dans la gare SNCB. Les contrôleurs de la STIB le voyant sortir de l'espace métro lui demandent son titre de transport et il explique qu'il ne fait que passer, se rendant à la gare SNCB. Mais les contrôleurs le verbalisent car il ne dispose pas d'un titre de transport STIB. La médiatrice insiste auprès de la STIB sur l'intégration quasi invisible de l'extérieur des deux gares STIB et SNCB et sur la difficulté de distinguer l'une de l'autre. En fait, seule une ligne rouge au sol marque la différence des espaces. Elle précise que M. G. est piéton et n'a pas emprunté les lignes de la STIB. La STIB annule la surtaxe infligée à M. G.

202207007 En août 2021, M. T. a été verbalisé sur le bus de nuit qui le ramenait chez lui après son travail. Il a, en juillet 2022, reçu une citation à comparaître en justice. Il explique à la médiatrice qu'il n'a pas pu payer son titre de voyage au conducteur. La médiatrice lui rappelle que le paiement en cash n'est plus possible depuis mars 2020 et que le paiement par carte de banque est disponible sur tous les véhicules. De plus ses délais d'intervention sont dépassés et le dossier est à présent en justice, alors que la STIB a confirmé sa verbalisation à M. T. en septembre 2021, rejetant donc ses arguments. M. T. s'étonne de l'ampleur prise par cette affaire, qu'il qualifie de disproportionnée, alors qu'il n'a plus répondu à aucun rappel émanant de la STIB ou de ses recouvreurs de créance, affirmant ne pas les avoir reçus. La médiatrice informe M. T. qu'elle clôture son dossier, car elle n'a aucun argument pour défendre son cas.

202207013 Mme L. a été verbalisée alors que, affirme son fils, elle avait validé sa carte avant le contrôle. La STIB note que la validation était correcte et que Mme L. valide régulièrement sa carte; elle annule la verbalisation. La médiatrice en informe Mme L.

202207018 M. B. explique dans son mail à la médiatrice qu'il pensait que son abonnement senior, gratuit dit-il, expirait en 2024. Il a été verbalisé au cours d'un trajet et demande l'annulation de la surtaxe de 107 euros. La médiatrice lui répond que l'abonnement senior coûte 60 euros par an et que la date qu'il a relevée est celle de la validité de sa carte Mobib. Elle lui précise encore que lors de chaque validation, la date de validité de l'abonnement apparaît sur le valideur et qu'un avertissement sonore est émis par l'appareil lorsque la date de renouvellement approche. Elle propose à M. B. de demander à la STIB de réduire la surtaxe à 10 euros, soit les frais administratifs demandés en cas de non-validation d'un abonnement valable. Pour ce faire, il faudrait que son abonnement ait été renouvelé depuis la verbalisation du 20 juin. M. B. précise qu'il est BIM et que son abonnement est donc bel et bien gratuit. Il fournit la preuve du renouvellement de son abonnement, le jour de sa verbalisation. La STIB accepte la proposition de la médiatrice de réduire la surtaxe à 10 euros.

202207019 M. G. écrit en 1ère ligne à la médiatrice et au service Infraction de la STIB. Il explique avoir été verbalisé, n'ayant pas eu l'occasion de rejoindre un valideur car le bus était bondé. Il a validé alors que le contrôle avait débuté. La médiatrice propose d'attendre la réponse de la STIB avant de tenter de défendre la cause de M. G. sur base d'arguments convaincants qu'il pourrait encore lui fournir. Sans nouvelles ultérieures, elle clôture son dossier.

202207020 Mme D. écrit en tant qu'éducatrice référente de la jeune B., qui a été verbalisée en 2021. Elle explique que la maman de B. ne sait ni lire ni écrire et qu'elle n'a pas traité les documents reçus de la STIB. B. dispose d'un abonnement depuis 2012, qui n'a pas pu être renouvelé dans les temps en 2022 par manque de personnel au centre dont dépend la jeune B., qui avait des soucis concernant sa situation sociale et celle de sa maman. Elle n'a plus été attentive au délai de sa carte. La médiatrice relaie ces arguments auprès de la STIB, car il lui paraît s'agir ici d'un concours de circonstances appelant un peu de compréhension pour une situation difficile. Comme l'abonnement a été renouvelé depuis, elle demande que la surtaxe soit réduite à 10 euros. La STIB accepte d'annuler complètement la surtaxe et la médiatrice en informe l'éducatrice.

202207022 Mme R. demande l'intervention du service de médiation afin de savoir si la sécurité prime sur la validation. Elle a en effet été verbalisée en validant à l'arrêt suivant celui où elle était montée, alors qu'un contrôle y débutait; la STIB a refusé d'annuler la verbalisation. Mme R. explique qu'elle voyageait avec son enfant qu'elle a voulu faire asseoir avant d'aller payer, estimant ensuite que ce paiement ne pouvait plus se faire dès que le tram roulait, l'empêchant de rejoindre un valideur en toute sécurité. La médiatrice lui rappelle que les valideurs se trouvent à côté de toutes les portes et que le paiement peut se faire d'un simple geste en passant sa carte, avant d'aller s'asseoir. La STIB demande que le paiement sur les véhicules de surface se fasse immédiatement en montant dans le véhicule et non lorsque le véhicule arrive à l'arrêt suivant. La médiatrice informe la plaignante qu'elle manque d'arguments pour défendre son cas, qu'elle ne peut donc l'aider et clôture son dossier.

202207025 M. A. a cru valider avec sa carte bancaire mais lors du contrôle intervenu au cours de son trajet, les agents verbalisateurs ont relevé que la carte était bloquée et l'ont verbalisé. Dans une 1ère réaction, la STIB a confirmé la surtaxe et M. A. se défend auprès de la médiatrice, expliquant qu'il ne pouvait savoir que sa carte était bloquée, puisqu'il venait de l'utiliser pour payer son trajet. Mais aucune tentative de paiement n'est retrouvée par les services de la STIB et la médiatrice informe M. A. qu'elle n'a pas d'argument pour défendre son dossier.

**202208001 M. V. est belge et habite en Suisse depuis plus de 10 ans. A l'occasion d'un déplacement en Belgique, il veut montrer la capitale à son fils de 3 ans. Il prend un ticket pour circuler sur les lignes la STIB, le valide, mais se fait contrôler et verbaliser car le ticket n'est pas validé. En réalité, M. V. a passé son ticket devant le valideur bleu, celui des cartes de crédit, ne connaissant pas ce nouveau moyen de paiement. Il essaye d'expliquer l'erreur aux contrôleurs qui se mettent à 4 pour le faire descendre et le plaquer au mur, effrayant son jeune fils, qui se met à pleurer. Il semble que le fait que M. V. ait exhibé une carte d'identité belge ait surpris les contrôleurs, qui l'ont accusé de ne pas connaître la réglementation dans son propre pays. Des policiers passant par là ont pu ramener le calme. M. V. a contesté sa verbalisation auprès des services de la STIB mais n'a pas été entendu. Il s'adresse à la médiatrice, qui parvient à convaincre le service des Infractions de la bonne foi de M. V.**

**202208003 Après être monté sur le tram 81 à l'arrêt Gerموir, M. R. se fait contrôler et verbaliser à l'arrêt Flagey. Il affirme au contrôleur qu'il a validé en montant, soit deux arrêts plus tôt et le contrôleur lui précise qu'il y a parfois un délai avant que cette validation puisse être lue et qu'il en sera tenu compte. Mais la verbalisation a été confirmée et M. R. contacte le service de médiation. Lors de l'analyse des logiciels, il apparaît que la verbalisation a eu lieu à 17h44 et la validation à 17h46. Dans ces conditions, la médiatrice ne peut défendre M. R. Mais la STIB relève aussi un prélèvement bancaire à 22h, alors que M. R. ne voyageait plus. Le voyage prélevé à 17h46 concernait en réalité le voyage aller. Il semble qu'il y ait des délais anormalement longs entre validation et mouvement sur le compte bancaire. La STIB a finalement annulé la surtaxe.**

202208007 M. M. a été verbalisé en mars 2022 du montant de 214 euros, car il a déjà été verbalisé en février 2022. Cette fois, il semble y avoir un malentendu et M. M. s'en ouvre auprès du service de médiation en août, après avoir reçu les rappels usuels de la STIB et des recouvreurs de créances. Il affirme avoir validé sa carte, mais que l'appareil ne fonctionnait pas. Bien que ses délais d'intervention soient dépassés, la médiatrice demande au service Infractions de la STIB si les contrôles de l'appareil ont été faits. Il s'avère qu'aucun dysfonctionnement n'a été relevé sur le tram. La STIB refuse de revoir la surtaxe, car il s'agit d'une récidive, de plus, le récit de M. M. varie chaque fois qu'il écrit. La médiatrice conseille à M. M. de demander des facilités de paiement à la société de recouvrement qui gère à présent le dossier.

**202208009 M. R. a vécu des moments difficiles fin 2021, se retrouvant à la rue. Lors de ses déplacements avec les transports publics, il demandait la charité d'un ticket pour pouvoir voyager en toute légalité. Une fois, une dame a payé pour lui au moyen de sa carte Mobib et lors du contrôle, M. B. n'a pas pu prouver que son voyage était payé. La STIB a refusé dans un premier temps d'annuler la surtaxe et ensuite, M. B., n'ayant plus de domicile, n'a plus reçu ses courriers. Les recouvreurs de créance lui réclament à présent le montant de 107 euros que M. B. est dans l'impossibilité de payer. Il se tourne vers la médiatrice, qui plaide la charité pour cette situation .... Mais la STIB considère qu'elle n'est pas une institution de charité et maintient la surtaxe, ne souhaitant pas créer un précédent. Elle conseille à M. R. de demander des facilités de paiement à la société de recouvrement. La médiatrice transmet ce message.**

202208014 Mme. G. affirme avoir validé sa carte bancaire, mais lors du contrôle, elle se fait verbaliser. Ayant contesté plusieurs rappels, elle écrit aussi au service de médiation. Celui-ci demande



à la STIB l'état de ses validations et il apparaît que le jour du contrôle, elle n'a pas validé sa carte bancaire. Dans ces conditions, la médiatrice lui conseille de payer la surtaxe.

202208016 La fille de Mme K. dispose d'un abonnement scolaire mais a été verbalisée car sa carte était inutilisable. Mme. K. a payé les 10 euros dus comme frais administratifs et la STIB lui a envoyé un courrier accusant réception en clôturant son dossier. Mais quelques semaines plus tard, Modero, la société de recouvrement lui demande de payer 97 euros. Mme K. s'adresse au service de médiation qui apprend auprès de la STIB qu'il y a erreur et que le dossier de Mme K. est bel et bien clôturé; le courrier envoyé par Modero peut être ignoré.

202208018 M. K. est abonné et a été verbalisé car il avait oublié son abonnement. Il en fait rapidement part au service Infractions de la STIB qui lui répond plusieurs semaines plus tard que le montant de 107 euros est dû, car la surtaxe réduite de 10 euros doit être payée dans les 10 jours. La médiatrice demande qu'il soit tenu compte du long délai de réponse de la STIB qui accepte de ramener la surtaxe à 10 euros, à payer endéans les 5 jours.

202208019 Mme S. envoie un mail succinct à la médiatrice pour contester sa verbalisation, alors qu'elle affirme avoir payé par carte bancaire. La médiatrice lui demande des informations complémentaires. Elle est en effet verbalisée de 214 euros. Cette surtaxe est celle infligée après une deuxième verbalisation. Mme S. a voyagé sans titre de transport valable, car le compte bancaire lié à sa carte a été, à un moment donné, à découvert. La carte est alors bloquée par la STIB, qui essaye d'abord de récupérer le montant dû, ainsi qu'il est expliqué sur le site de la STIB. Il s'avère aussi que Mme S. est multirécidiviste et devant le nombre impressionnant de surtaxes que Mme S. encourent en quelques années, la médiatrice ne peut que lui conseiller de payer une fois encore 214 euros.

202208025 Mme C. est étudiante et pour la 2ème fois en un an, se fait verbaliser, n'ayant pas validé son titre de voyage. Elle craint de devoir payer 214 euros, un montant exorbitant pour elle, et demande à la médiatrice d'intercéder en sa faveur auprès du service Infractions. La médiatrice argumente qu'elle est étudiante et qu'elle a un abonnement depuis plusieurs années et qu'elle l'a mis en ordre depuis le contrôle. La STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, à payer dans les 5 jours.

202208029 En arrivant à Bruxelles Central, Mme B. a acheté deux tickets pour circuler sur les lignes de la STIB, mais elle se fait verbaliser car elle ne les a pas validés. Elle envoie les tickets et leur preuve d'achat à la STIB en expliquant qu'après avoir acheté ses tickets à la station Gare Centrale, elle n'a pas vu de valideur avant de monter dans le métro. Le service Infractions, contacté par la médiatrice, accepte de limiter la surtaxe aux frais administratifs, que Mme B. a déjà payés. La médiatrice annonce la nouvelle à Mme B. et clôture son dossier.

202208030 Mme N. n'a pas validé son abonnement mensuel, elle n'a pas réussi à rejoindre un valideur dans le bus bondé, dit-elle. Comme elle dispose d'un abonnement, elle devrait payer 10 euros de frais administratifs, mais le montant qui lui est demandé est de 210 euros, écrit-elle au service de médiation. Toutefois, renseignements pris, elle a acheté son abonnement 5 jours après la verbalisation, et dans ce cas, c'est bien le montant de 214 euros qui est dû, car elle a déjà été verbalisée au cours des deux années précédentes. Dans ce cas de récidive, la médiatrice ne peut guère plaider en faveur de Mme N. et lui conseille de demander des facilités de paiement à la société de recouvrement.

202208033 M. G. a reçu les surtaxes infligées à deux réfugiés ukrainiens qu'il a hébergés un temps, verbalisés car ils se trouvaient depuis plus d'une heure dans les installations du métro. M. G. a écrit à la STIB en mai pour contester les verbalisations en expliquant que les deux personnes ne parlaient ni français, ni néerlandais et s'étaient perdues dans les couloirs. Ce n'est que le 25 août que la STIB a rejeté ces circonstances atténuantes et maintenu les verbalisations. M. G. est outré du retard et de la réponse et s'adresse à présent au service de médiation pour préciser que les deux réfugiés ont quitté son domicile et qu'il ne faut plus lui écrire à ce sujet. Entretemps, la STIB décide d'annuler les deux surtaxes et la médiatrice en informe M. G.

**202208034** **Distrain, M. B. pense arriver à son arrêt et fait mine de descendre du tram, mais se rend compte qu'il est à Arsenal, alors qu'il ne doit descendre qu'à l'arrêt suivant. Un contrôle débute toutefois à Arsenal et le contrôleur vérifie la carte de M. B., qui est bien validée. Cependant, trouvant son attitude suspecte, il l'oblige à descendre du tram, et, quand M. B. veut prendre le tram suivant, le même contrôleur le recontrôle et le verbalise au moment où il monte parce que sa carte n'est pas validée. Cela ressemble à un vaudeville mais en moins drôle. La STIB, ne pouvant expliquer les raisons de cette verbalisation, annule la surtaxe.**

202209003 Distraite, Mme D. a oublié de valider son titre de transport et se fait verbaliser du montant de 107 euros, dit-elle. Elle explique toutefois qu'elle a un abonnement depuis 25 ans. Dans ce cas, lui précise la médiatrice, le montant de la verbalisation est de 10 euros, à payer dans un délai de 10 jours.

**202209009** **Le fils de M. M. a été verbalisé, alors qu'il avait validé sa carte bancaire à l'entrée du métro. Mais le contrôleur n'en a pas trouvé la trace et a estimé devoir verbaliser et conseillant au jeune de contester la verbalisation en ajoutant la preuve du paiement. Le service Infractions annule en effet la surtaxe, après 3 mails de M. M. et l'intervention du service de médiation. La médiatrice regrette le manque de fiabilité du paiement par carte bancaire, provoquant stress et travail supplémentaire.**

202209010 Mme V. travaille au CPAS de la Ville de Bruxelles et appelle le service de médiation car une des personnes dont elle s'occupe a été verbalisée. Elle demande des informations concernant les montants, la personne ayant déjà payé 10 euros. Renseignements pris, c'est le montant de 107 euros est dû car Monsieur n'était pas abonné. La médiatrice fournit à Mme V. les informations figurant sur le site de la STIB pour les abonnements à prix réduits proposés par la STIB et la Région de Bruxelles-Capitale.

202209011 Le contrôle que Mme R. a subi a eu lieu quasi 2 minutes après son paiement par carte bancaire mais le contrôleur l'a vu pointer et la verbalise pour pointage en vue du contrôle. Le montant à payer est lourd car elle a eu une 1ère infraction quelques mois auparavant. Après avoir contesté la verbalisation auprès du service Infractions, elle contacte une avocate qui écrit à la STIB et au médiateur auprès de la STIB. Après enquête interne et étant donné que le délai entre le paiement et la verbalisation est bel et bien confirmé, la STIB décide d'annuler la surtaxe et en informe l'avocat. La médiatrice clôture ce dossier.

202209012 M. Y. a un abonnement mais ne le valide pas. En avril, il a été verbalisé et a refusé de payer les 10 euros de frais demandés par la STIB. Le montant de 107 euros lui a dès lors été réclamé qu'il refuse toujours de payer et les frais d'huissier se sont accumulés. En septembre, il se fait à nouveau verbaliser et s'adresse au service de médiation, qui lui rappelle que l'abonnement doit être validé à chaque montée ou à chaque changement de véhicule, ainsi que cela figure sur le site de la STIB et est régulièrement rappelé dans les communications.

202209014 En arrivant à Simonis, M. B. n'a pas retrouvé son ticket de voyage et a été verbalisé. Alors qu'il voulait continuer son trajet, il a retrouvé son ticket et en a, dans l'heure, averti le service Infractions de la STIB. La sanction a toutefois été maintenue et il a commencé à payer les mensualités, avant de trouver les coordonnées du service de médiation. Celui-ci demande à la STIB de bien vouloir reconsidérer la décision prise il y a quelques jours, mais la STIB ne peut tenir compte d'un ticket présenté après le contrôle.

202209016 Mme Y. prend régulièrement les transports publics à Bruxelles, et affirme disposer d'un abonnement annuel à 12 euros. Toutefois elle se fait verbaliser et explique à la médiatrice que le contrôleur lui dit qu'elle a un abonnement mais que sa carte est vide. La médiatrice demande à la

STIB de vérifier cette carte et il s'avère que Mme Y. dispose bien d'un abonnement scolaire, qu'elle ne valide toutefois pas à chaque trajet. La médiatrice lui rappelle cette obligation et l'informe que la surtaxe est de 10 euros en cas de non-validation.

202209017 M. G. explique à la médiatrice avoir été verbalisé lors du trajet vers le commissariat de police, où il allait déposer plainte pour vol de son portefeuille. Il dispose d'un abonnement et la sanction devrait être de 10 euros, ou annulée étant donné le cas de force majeure. Dans un premier temps, elle a toutefois été maintenue par la STIB et M. G. s'adresse au service de médiation en expliquant aussi qu'il a changé de prénom. Devant l'attestation de validité de son abonnement fournie par la STIB, la médiatrice demande que la surtaxe soit à tout le moins réduite à 10 euros, ce que le service Infractions accepte. Le montant ayant été payé entretemps, la médiatrice informe M. G. que son dossier est clôturé.

202209018 M. B. n'a pas validé sa carte 10 voyages à la station Parc lorsqu'il y a pris le métro. Les portiques étaient tous ouverts et en ce lundi de Pentecôte, il pensait que le voyage était gratuit. La médiatrice lui explique que ces jours de voyage gratuits sont exceptionnels et toujours annoncés par la STIB. D'autre part, le fait que les portiques du métro soient ouverts peut s'expliquer par de multiples raisons telles que maintenance, test ou acte de malveillance qui ne donnent pas le droit de voyager gratuitement. Il faut toujours valider sa carte, car c'est ainsi que l'on paye son voyage. Elle annonce à M. B. qu'elle n'a pas d'argument pour plaider sa cause auprès de la STIB.

202209019 En rentrant de vacances, Mme S. a trouvé un courrier de la STIB concernant la verbalisation de son fils pour un montant de 10 euros à payer dans les 10 jours. Quand elle lit ce message, le délai est dépassé, elle paie le montant en retard et la société de recouvrement lui adresse un courrier pour les 97 euros restants, puisqu'en cas de non-paiement dans les délais, le montant total de la verbalisation repasse à 107 euros, le montant dû en cas de non-possession d'abonnement. La médiatrice explique les circonstances du non-paiement au service Infractions qui signale que le dossier est clos chez eux, le paiement de 10 euros ayant été enregistré. La médiatrice en informe Mme S.

202209022 Mme M. reprend le chemin de l'université début septembre et se rend compte que son abonnement scolaire ne fonctionne plus. Alors qu'elle se rend en Bootik le lendemain, elle se fait verbaliser et demande l'intervention de la médiatrice. Après examen, il s'avère que l'abonnement n'est plus valable depuis la fin de l'année scolaire et que Mme M. vient d'être verbalisée une 1ère fois en juillet. La médiatrice ne peut que conseiller à la plaignante de payer la lourde amende en demandant éventuellement un plan de paiement.

202209023 Mme M. écrit pour son papa qui est malvoyant. Il voyageait accompagné de son épouse, qui a été verbalisée alors que M. M. dispose d'un libre-parcours "Personne déficiente visuelle + accompagnateur" et qu'il l'a montré lors du contrôle. Le contrôleur ne connaissait pas cette carte et la STIB a confirmé la verbalisation. Mais la médiatrice plaide facilement cette cause, car le papa de Mme M. dispose bel et bien de la carte qui est bel et bien valable. Le montant de la verbalisation ayant entretemps été payé, il sera remboursé par la STIB.

202209028 Etant sans réponse de la part de la STIB, Mme J. s'adresse au service de médiation. Elle explique les circonstances dans lesquelles elle a été verbalisée: elle a payé par carte bancaire alors qu'un contrôle était en cours, ce qu'elle l'ignorait. Sa verbalisation est annulée par le service Infractions de la STIB, car le contrôle a eu lieu alors qu'elle était en ordre de paiement.

202209029 Un des fils de Mme A. a été verbalisé et le montant de 107 euros lui est demandé par la STIB, alors que ses 3 fils disposent d'un abonnement scolaire. La médiatrice demande au service Infractions de vérifier et il lui est confirmé que ce dossier a été clôturé par le paiement de 10 euros, qui a croisé le courrier de rappel de la STIB.

202209031 Les deux fils de Mme A. prennent le bus ensemble et, alors que l'aîné dispose d'un abonnement rapidement validé, le second charge l'app de la STIB lorsque le contrôleur s'approche de lui et le verbalise. Il n'a pas eu le temps de charger un ticket. La maman demande à la médiatrice que la STIB soit indulgente mais la STIB considère qu'il faut être en ordre de voyage avant de monter dans le véhicule et que charger une app n'est pas un moyen valable de payer son voyage.

202209032 Mme M. se fait contrôler sans titre de transport quelques jours après avoir été victime d'un vol de tous ses documents d'identité et cartes bancaires. Elle dispose d'un abonnement et le signale à la STIB. Mais la STIB maintient la surtaxe et lui réclame 107 euros en dépit du fait qu'elle est abonnée, car les 10 jours de délai pour ce paiement sont dépassés. Mme M. explique qu'elle était absente lors de la réception de ce courrier et demande au service de médiation de plaider sa cause. La médiatrice souligne qu'elle est une fidèle abonnée et qu'elle n'a trouvé le courrier réclamant le montant qu'en rentrant de vacances. La STIB accepte d'annuler la verbalisation, étant donné les circonstances.

202209033 M. A. a été verbalisé sur le bus 71 et dit avoir un abonnement. En réalité, il n'avait pas validé sa carte qui contenait encore 5 voyages. Il affirme aussi que les valideurs ne fonctionnaient pas, mais aucun dysfonctionnement n'est constaté sur le bus emprunté par M. A. La médiatrice lui conseille de payer le montant demandé.

**202209034 Mme M. a été verbalisée mais affirme avoir utilisé sa carte bancaire à la station Simonis, dont les portiques se sont par ailleurs ouverts. A Belgica, le contrôleur ne retrouve pas de trace de ce paiement. Mme M. est verbalisée de 214 euros, car il s'agit d'une récidive. Elle s'adresse au service de médiation à son retour de vacances fin août. Pendant ses vacances, son compte a bel et bien été débité du montant d'un voyage, alors qu'elle était au Maroc. La STIB accepte d'analyser les paiements et il s'avère que le voyage de Mme M. avait bien été payé mais que le paiement n'a été visible que plusieurs jours après sa validation.**

202209037 Après avoir été en contact avec divers services de la STIB, la commune d'Ixelles demande au service de médiation si la STIB n'accorde pas de tickets gratuits aux réfugiés ukrainiens, un groupe ayant été verbalisé 3 mois auparavant. La médiatrice précise que la STIB n'est pas en mesure de décider ou de vérifier qui a et n'a pas droit à des tarifs spéciaux sur ses lignes; elle collabore étroitement avec des associations telles que Fedasil ou Brussels Help ou avec les mutuelles et les CPAS pour des tarifs avantageux. Les surtaxes sont dues car l'information aurait pu/dû être facilement vérifiée en consultant le site de la STIB ou son service clients.

202209039 M. G. se fait verbaliser parce qu'il a voulu rejoindre la Gare Centrale de la SNCB en utilisant l'entrée métro Gare Centrale rue de Loxum où un escalator mène directement aux voies du métro. La STIB refuse d'annuler la surtaxe car elle estime que la zone contrôlée par la STIB est clairement indiquée par une ligne rouge au sol et une affiche au mur, au pied de l'escalator. La médiatrice recommande que dès la rue, au sommet de l'escalator, il soit mieux indiqué que cette zone est uniquement destinée aux personnes qui ont validé leur ticket STIB, ou alors que cette entrée soit condamnée, malgré son côté très pratique.

202209043 Mme I. a été verbalisée alors qu'elle affirme avoir validé sa carte bancaire avant le contrôle. Toutefois, après vérification, sa validation a eu lieu 5 minutes après le contrôle, ce que la STIB ne peut accepter. La médiatrice informe Mme I. que la verbalisation est maintenue et que le montant doit être payé.

202210008 M. C. a été verbalisé car il a mal validé sa carte Gare Centrale. Il informe le service de médiation qu'il refuse de payer la surtaxe car il reçoit tous ses documents en français alors qu'il est néerlandophone. La médiatrice transmet ce message au service Infractions de la STIB qui pourra ré-envoyer les documents à M. C. en néerlandais.

202210010 Mme P. a été verbalisée alors qu'elle disposait encore de 25 voyages sur sa carte Mobib. Elle explique que les valideurs sur le bus ne voient pas tous les voyages quand on a deux ou trois séries de 10 voyages. Mais les voyages de Mme P. n'étaient plus valables car elle n'a pas fait la demande de prolongation, lorsque la durée de validité a été réduite en février 2021. La médiatrice ne peut plus l'aider et lui conseille de payer la surtaxe due.

202210012 Mme N. a été verbalisée alors que le prix de son abonnement a été débité de son compte deux jours avant. L'abonnement n'avait toutefois pas encore été activé, mais la STIB accepte toutefois de considérer qu'elle était en ordre étant donné le paiement effectué et le fait qu'il s'agit du renouvellement de son abonnement.

202210015 Mme B. a été verbalisée à la station Parvis de Saint-Gilles alors qu'elle est sûre d'avoir validé sa carte 10 voyages. Sa carte lui ouvre d'ailleurs les portes de la station. Plus tard, elle a constaté que sa carte avait un problème et elle se rend à la Bootik Rogier où sa carte a été renouvelée. Elle écrit à la médiatrice pour contester la verbalisation, étant sans réponse de la part du service Infractions. La verbalisation est annulée par le service Infractions de la STIB, étant donné que Mme B. a immédiatement fait le nécessaire pour mettre sa carte en ordre et étant donné qu'elle valide régulièrement sa carte. Mme B. remercie.

202210019 M. A. valide régulièrement sa carte 10 voyages, mais le 13 juin, il l'a validée au moment du contrôle qui débutait. La médiatrice plaide sa cause car il joint à sa demande le relevé de ses validations qui semblent régulières. De son côté la STIB constate qu'il s'agit d'un client fidèle. Elle accepte d'annuler la verbalisation et la médiatrice en informe le plaignant.

202210020 La jeune B. voyage avec 3 autres personnes et chacune a validé son ticket pour entrer dans le métro à Schuman. A Madou, où ils doivent sortir, il y a un contrôle et B. ne retrouvant pas son ticket, se fait verbaliser. La médiatrice plaide en sa faveur, mais la STIB rappelle l'obligation de conserver son ticket tout au long du voyage. Elle informe la plaignante de l'échec de sa mission de médiation.

202210021 Mme Y. explique à la médiatrice avoir emprunté le tram et s'être fait contrôler sans titre de transport. Elle affirme pourtant avoir validé sa carte, et ajoute qu'elle portait un vélo des et colis, raison pour laquelle elle n'a pas pu valider avant le contrôle. La médiatrice rappelle que la carte doit être validée au moment de monter dans le véhicule et conseille de payer, tout en signalant la possibilité de demander des facilités de paiement.

202211001 M. F. est un utilisateur régulier des lignes de la STIB et explique n'avoir pas validé son titre de voyage alors qu'il prenait le tram en téléphonant. Au moment où il validait débutait un contrôle. La médiatrice lui explique que la STIB ne peut laisser voyager gratuitement toutes les personnes distraites et conseille à M. F. de payer le montant demandé en faisant éventuellement appel aux facilités de paiement proposées par la STIB.

202211002 Mme G. écrit au service de médiation car elle a été verbalisée, n'ayant pas pointé sa carte en montant dans le tram. La médiatrice lui explique que la validation doit se faire en montant dans le véhicule; elle n'a pas d'argument pour la défendre et lui conseille de payer le montant demandé.

202211003 M. E. envoie à la médiatrice le PV de la police prouvant son dépôt de plainte pour portefeuille volé. Deux jours après ce vol, devant aller travailler, il prend le tram, sans payer. Il conteste la verbalisation encourue auprès de la médiatrice qui tente de le défendre, mais la STIB n'accepte pas que le vol d'il y a deux jours soit une raison pour voyager gratuitement dans les transports en commun.

202211007 Mme V. s'étonne que son fils et son ami ont été verbalisés alors qu'ils avaient bel et bien acheté un ticket pour se déplacer sur un bus de la STIB. La médiatrice lui explique que ces tickets doivent être validés en montant sur le véhicule, sans quoi on pourrait voyager sans fin avec le même ticket.

202211009 Le jeune A. a été verbalisé car il circulait sans titre de transport. Il a expliqué à la STIB qu'il n'avait pas pu renouveler son abonnement scolaire car son école ne disposait pas encore des documents adéquats. La STIB a refusé ces arguments et il se tourne vers le service de médiation, qui plaide sa cause. Mais il s'avère que A. n'avait pas d'abonnement l'année précédente non plus et dans ces conditions, la STIB refuse d'annuler la surtaxe. La médiatrice en informe le plaignant.

202211010 M. T. écrit à la médiatrice qu'il a été verbalisé deux fois en peu de temps et demande que la 2ème surtaxe soit annulée; il bénéficie d'un abonnement BIM à 8,10 euros par mois et de ticket gratuits d'Actiris. A l'analyse demandée, il apparaît toutefois que les deux verbalisations ont eu lieu le même jour et que la 1ère n'a pas empêché M. T. de continuer à voyager sans payer, alors qu'il entre dans les conditions pour bénéficier d'un abonnement à tarif très réduit. Il lui revient de respecter les dates de validité et la STIB refuse la proposition de M. T. La médiatrice n'a pas d'argument pour le défendre et lui communique que sa proposition de ne payer qu'une surtaxe a été refusée.

202211011 Mme W. écrit car son fils a été verbalisé alors qu'il possède un abonnement. Elle a payé le montant de la verbalisation, mais estime que son fils était en règle et veut être remboursée des 10 euros payés. Après analyse, la médiatrice lui précise que l'abonnement n'a pas été validé et que, si un contrôle révèle que cette obligation n'a pas été remplie, des frais administratifs sont demandés par la STIB. Le montant ayant été payé, elle clôture ce dossier.

202211012 M. E. fait appel aux service de la médiation, mais ne fournit pas les informations afin de traiter sa demande qui concerne une verbalisation. La médiatrice le rappelle une 2ème fois, mais sans réponse, ne peut que clôturer ce dossier en espérant que le plaignant pu se faire entendre par la STIB.

202211013 Le fils de M. P. a été verbalisé car il n'avait pas renouvelé son abonnement scolaire dont il n'avait pas besoin pendant les 2 premiers mois de l'année scolaire. Après la verbalisation, il a immédiatement renouvelé son abonnement. Comme il est abonné depuis plusieurs années, la STIB accepte de réduire la surtaxe à 10 euros, le montant dû par les abonnés qui ne valident pas leur carte. La médiatrice informe M. P. de cette bonne nouvelle.

202211019 Mme T. a été verbalisée et écrit à la fois au service de médiation et au service Infractions de la STIB pour contester cette verbalisation, car elle était en ordre de validation. Le service Infractions accepte d'annuler cette surtaxe: les informations reprises au PV de verbalisation n'étaient pas exactes.

202211020 La fille de M. V. a été verbalisée. Comme elle possède un abonnement, la pénalité est réduite à 10 euros et a été payée. Mais la STIB continue d'envoyer des rappels et a transmis le dossier aux recouvreurs de créances. Il s'agit toutefois d'une erreur, ce dossier aurait dû être clôturé sur base du paiement. La médiatrice en informe M. V.

202211021 M. V. écrit au service de médiation pour contester une verbalisation qui lui a été infligée le 30 juin. Ce sont les recouvreurs de créance qui s'adressent à lui plusieurs semaines plus tard, car l'adresse notée au moment du contrôle n'était pas correcte. Il affirme que son sac à dos lui a été volé le 29 juin et va déposer plainte à la police le 2 novembre, expliquant qu'il ne l'a pas fait au moment de la disparition, car il a retrouvé ses affaires dans sa boîte aux lettres peu après la verbalisation. Il souhaite que la surtaxe de la STIB soit annulée sur base de ce PV de vol. Mais la STIB estime que ce récit comporte des invraisemblances et maintient sa surtaxe. Le service de médiation en informe M. V.

202211022 Dimanche 4 septembre, M. D. monte dans le tram 92 et un contrôle débute à l'arrêt suivant, très proche. Il montre son ticket validé, mais est verbalisé car l'agent lui affirme qu'il l'a vu valider son titre de transport. Le PV transmis à la médiatrice mentionne toutefois "sans titre de voyage". Elle demande à la STIB de vérifier les heures de validation et de verbalisation. Il apparaît que M. D. avait validé son titre de voyage à temps et qu'il était en ordre. La STIB annule la verbalisation.

202211023 Le 7 août, M. B. renouvelle son abonnement mensuel. Le 1er septembre, il est verbalisé pour avoir validé alors que le contrôle avait débuté. Dans son courrier la STIB demande une pénalité de 107 euros alors que pour les abonnés, le montant de la verbalisation est de 10 euros. M. B. envoie un courrier de contestation à la STIB le 2 septembre. Le montant de 107 euros est toutefois confirmé fin novembre par les recouvreurs de créances. Fin novembre également, la STIB lui adresse un courrier demandant 10 euros, en ajoutant qu'il doit "se conformer aux directives des recouvreurs de créances". La médiatrice demande à la STIB de confirmer que le montant dû est bien de 10 euros, que le plaignant pourra payer endéans les 10 jours ouvrables. Ceci étant bien le cas, la médiatrice en informe M. B.

202211024 Mme A. a été verbalisée de 214 euros en septembre 2022, a écrit à la STIB pour contester la verbalisation, n'a pas reçu de réponse, mais reçoit fin novembre une sommation de payer de la part des recouvreurs de créances. Le service de médiation fait partie des destinataires auxquels elle demande réponse à son message de septembre. La médiatrice n'ayant pas reçu le premier envoi lui demande les informations qu'elle a communiquées à la STIB. Au vu des informations de validation et de verbalisation, il apparaît que Mme A. a validé avant le contrôle et estime qu'elle était donc en ordre de voyage, mais la STIB relève qu'elle a validé alors que le contrôle avait débuté et refuse d'annuler la verbalisation. Il s'agit aussi d'une deuxième verbalisation en moins de deux ans, ce qui ne plaide pas en sa faveur. La médiatrice en informe la plaignante, en rappelant que la règle est de valider en montant dans le véhicule et non avant le contrôle.

202211026 La jeune étudiante T. se fait verbaliser et a expliqué fin octobre à la STIB les circonstances de cette verbalisation: n'ayant pas voyagé pendant une semaine, elle a simplement oublié de renouveler son abonnement. Comme elle n'a pas reçu de réponse, elle a payé le montant de 107 euros et s'adresse ensuite à la médiatrice, qui, lisant que l'abonnement a été renouvelé peu après, argumente en faveur de l'étudiante. La STIB accepte de limiter le montant de la verbalisation aux frais administratifs de 10 euros et remboursera 97 euros. La médiatrice en informe Mlle T.

202211029 Aux premières heures de la journée sans voiture, M. H. circule sur les lignes de la STIB, gratuites pendant 24h. Il se fait verbaliser, ce qu'il conteste dès le lendemain. A part un accusé de réception, il reste sans nouvelle jusque fin novembre, date à laquelle lui parvient le courrier de rappel des recouvreurs de créance. Il s'adresse alors à la médiatrice, qui défend sa cause auprès du service Infractions. Celui-ci confirme que cette verbalisation n'avait pas lieu d'être et qu'elle est annulée.

202212002 La fille de M. D. a été verbalisée car elle circulait avec sa classe, de manière imprévue, sur le réseau de la STIB. Lorsqu'elle se rend en Bootik pour expliquer les circonstances, l'agent lui dit que si elle prend un abonnement scolaire, la surtaxe sera annulée. Mais cela ne se passe pas ainsi et M. D. est invité à payer le montant de 107 euros pour cette verbalisation, alors que sa fille a fait l'acquisition de l'abonnement demandé. La médiatrice, qu'il a contactée, plaide sa cause, mais comme il s'agit d'un 1er abonnement, la STIB refuse l'argument du client fidèle et maintient la verbalisation. La médiatrice doit informer le plaignant de cette décision, car elle n'a aucun pouvoir contraignant sur la société de transport.

202212003 Alors que Mme V. affirme avoir validé sa carte à la station de métro et que les portillons se sont ouverts, elle se fait verbaliser en quittant le réseau à la gare du Midi, car sa carte Mobib ne reprend pas de validation au départ. Sa sanction ayant été maintenue, elle s'adresse au service de médiation, qui demande que soient vérifiés les portillons à la station Hôtel des Monnaies, la station de

départ. Il s'avère qu'un dysfonctionnement a été noté au moment de son passage et la surtaxe est annulée.

202212007 Mr. H. a utilisé sa carte bancaire pour payer deux trajets pour lui et son épouse. Il a été verbalisé car le contrôleur n'a vu qu'un seul paiement. Il explique que le système ne permet pas de payer deux voyages en même temps avec la même carte. Mais quand le montant de 4,20 euros est débité de son compte, M. H. contacte la STIB, qui refuse cette preuve et ne reconnaît pas le fait que 2 tickets aient pu être validés, peut-être exceptionnellement, avec la même carte. Et après l'analyse demandée par la médiatrice suite à la plainte de M. H., il s'avère que deux voyages ont bel et bien été débités de la carte, mais à deux moments différents de la journée: un à 14h et l'autre à 18h. Un des deux trajets de 18h n'était donc pas payés et la verbalisation est maintenue.

202212008 M. B. a été verbalisé fin octobre et a contesté cette verbalisation à plusieurs reprises auprès de la STIB, sans avoir de réponse. Il s'adresse en 2ème ligne au service de médiation, qui demande au service Infractions de la STIB de bien vouloir analyser le cas. Il s'avère que l'abonnement train + STIB n'a pas été reconnu par le contrôle et dès lors la verbalisation est annulée.

202212015 Mme L. a été verbalisée alors qu'elle dispose d'une carte validée deux minutes avant le contrôle. Elle demande au service de médiation de plaider sa cause auprès de la STIB. Mais la médiatrice n'a pas d'argument, car le contrôleur, qui est assermenté, l'a vu valider alors que le bus arrivait à l'arrêt suivant. Le règlement prévoit en effet que la validation du titre de voyage doit se faire immédiatement en montant dans le véhicule. Il n'y a guère d'explication au fait qu'à l'arrêt suivant, Mme L. n'avait pas encore payé son voyage.

202212017 La fille de M. K. dispose d'un abonnement mais a été verbalisée car elle ne l'avait pas validé. Plusieurs semaines après l'incident, M. K. reçoit un courrier de la part des recouvreurs de créances dans lequel un montant de 107 euros est réclamé. Un premier courrier semble lui avoir été adressé par la STIB à une mauvaise adresse, que la STIB avait déjà utilisée erronément quelques mois auparavant. Il avait alors signalé à la STIB avoir déménagé en 2016, ce qui n'aurait pas été adapté dans la base de données de l'entreprise. M. K. demande à la médiatrice d'intervenir pour que le montant de la verbalisation soit ramené à 10 euros, étant donné cet adressage erroné. Mais l'analyse de la STIB révèle que la jeune fille n'était pas en ordre d'abonnement et que la nouvelle adresse n'a pas été mise à jour sur la carte d'identité, qui a servi à l'établissement du PV. La médiatrice n'a pas d'argument pour faire annuler la verbalisation étant donné que l'abonnement n'était plus valable depuis deux mois.

#### 21350 – Titre de transport : dysfonctionnements

202207012 Mme M. a dû valider sa carte Brupass 4 fois avant que le portique du métro ne s'ouvre. Elle explique cela à la médiatrice, qui l'enjoint à contacter le service clients, qui pourra vérifier les validations excédentaires et les rembourser.

#### 21360 – Titre de transport: plan de paiement et recouvrement

202201021 Mme L. demande un plan de paiement pour la surtaxe qu'elle a reçue. La médiatrice transmet la demande au service Recouvrement de la STIB et en fournit les coordonnées à Mme L.

202202014 M. H. écrit à la médiatrice pour avoir des informations concernant les dettes de son beau-fils encourues auprès de la STIB pour des amendes impayées, dont certaines datent de plus de 10 ans. La médiatrice lui renseigne le service Recouvrement de la STIB.



202203019 Mme S. écrit pour un allocataire social qui a été verbalisé et propose un plan de paiement. La médiatrice lui signale qu'elle n'est pas compétente dans cette matière et qu'elle transmet la demande au service recouvrement de la STIB.

202209007 Mme A. a écrit plusieurs fois au service Infractions de la STIB concernant une verbalisation qu'elle ne conteste pas mais qu'elle voudrait payer par tranches. Elle a fait la demande à la STIB, puis à la société de recouvrement, mais ne reçoit pas de réponse. Dans les pièces jointes, la médiatrice retrouve sa demande de plan de paiement et lui conseille de contacter la société de recouvrement à laquelle son dossier a été transmis.

202210005 Mme H. voudrait de l'aide pour le paiement des deux amendes qui lui ont été infligées. Le service de médiation communique l'adresse du service Recouvrement de la STIB, qui pourra proposer un plan de paiement.

202211030 Mme H. a été verbalisée en voulant payer par carte bancaire. Le système Belfius ne fonctionnait momentanément pas, mais de toute façon, la carte de Mme H. était bloquée depuis un moment, car elle avait auparavant tenté de valider sans avoir le solde suffisant. Elle demande aussi de pouvoir payer par tranches. La médiatrice lui fournit les informations pour contacter le service Recouvrement de la STIB

**202212011 Mme L. n'a pas les moyens de payer la verbalisation encourue en septembre et demande à faire des travaux d'intérêt général ou à rendre des services. Mais la médiatrice n'a pas de pouvoir décisionnel en cette matière et lui fournit les coordonnées du service Recouvrement de la STIB et celles des recouvreurs de créances qui pourront proposer des facilités de paiement.**

#### 22100 – Réseau: horaires, lignes et arrêts

202201006 M. M. apprend par un ami que l'arrêt de bus qu'il utilise régulièrement va être supprimé et souhaite que le service de médiation intervienne. Mais celui-ci n'est pas compétent et lui conseille de contacter le service clients de la STIB en lui fournissant le lien.

202202020 Mme C, directrice de l'Agence Immobilière Sociale à Bruxelles, écrit au service de médiation concernant un logement que l'Agence gère pour sa propriétaire. Devant cette maison se trouve un arrêt de bus de la STIB et, en l'absence de toute infrastructure, c'est le muret devant la maison qui fait office de banc, régulièrement vandalisé. Le muret s'est finalement effondré après les mauvais traitements. Mme C. prévient la STIB que l'agence va introduire une demande de sinistre auprès de la compagnie d'assurances de la propriétaire. La médiatrice prévient Mme C. qu'elle transmet ce courrier aux services juridiques de la STIB, car elle n'est pas compétente pour les plaintes des riverains.

202202021 M. O. écrit au service de médiation pour relater qu'il a raté son train car le chauffeur du bus 14 a quitté son terminus à l'UZ avec 4 minutes de retard par rapport à l'horaire. Mais la médiatrice ne peut intervenir en 1ère ligne et conseille à M. O. de faire son récit sur le lien vers la STIB, qu'elle lui fournit.

202202025 M. L. a fait appel aux services Taxis Verts pour le déplacement de son fils. La STIB sous-traite en effet à cette société de taxis bruxellois les déplacements des personnes handicapées qu'elle ne peut assurer. Le taxi promis est arrivé avec 40 minutes de retard, après plusieurs appels téléphoniques, et alors que l'heure avait été confirmée par SMS. Mais la médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et fournit à M. L. les coordonnées de la STIB

202203012 M. P. souhaite avoir des informations concernant l'incident sur la ligne 5 qui l'a empêché de prendre le métro pour se rendre à la gare du Midi d'où il devait prendre un train. Il a finalement opté pour la voiture dont il a dû payer le parking à son retour. Il en réclame le remboursement à la STIB, qui a refusé expliquant qu'il s'agissait d'un cas de force majeure. M. P. se tourne vers la médiatrice afin d'avoir des informations sur cet incident et la justification de la force majeure. La médiatrice lui explique que ce type d'impondérable fait partie de tous les modes de déplacement et que l'opérateur n'a pas à prouver la légitimité des décisions prises dans le cadre de sa mission de transport. Pour se rendre à la gare du Midi de Mérode, il restait d'autres choix, tels que le tram ou le taxi.

202203014 Mme D. prend un des premiers trams 82 pour aller travailler et constate que depuis quelque temps, il passe plusieurs minutes en retard par rapport à l'horaire annoncé, ce qui fait qu'elle arrive en retard à son travail. La médiatrice lui fournit les coordonnées pour joindre le service clients de la STIB, car à ce stade, elle n'est pas compétente pour traiter cette plainte, qui lui parvient en 1ère ligne.

202204022 Mme T. a réservé un Taxibus pour se rendre à l'hôpital. Le jour dit, il n'arrive toutefois pas et elle commande un taxi dont elle demande le remboursement au service de médiation. Celui-ci n'est toutefois pas compétent pour les demandes en 1ère ligne et fournit à Mme T. les coordonnées pour son dépôt de plainte à la STIB.

202205012 Mme G. habite Berchem-Sainte-Agathe et sa fille prend le bus 87 pour se rendre à l'école. Depuis quelque temps, le bus est surchargé aux heures de pointe, à telle enseigne que la jeune fille n'ose plus y monter. Il est arrivé aussi que le conducteur du bus ne s'arrête pas pour des raisons de sécurité, devant le grand nombre de jeunes gens qui souhaitent monter à Broek ou à Maricolles dans un bus déjà bondé. Elle envoie ce message à la médiatrice et aux bourgmestres de sa commune et de la commune voisine, qui héberge apparemment depuis peu un centre de jeunes réfugiés. La médiatrice est saisie en 1ère ligne et n'est donc pas compétente; elle répond à Mme G. qu'elle transfère le message au service Public Affairs de la STIB qui pourra trouver des solutions en concertation avec toutes les instances concernées.

202205013 Mme A. a commandé un Taxibus qui n'arrive pas. Pour avoir des informations, elle écrit un mail au service de médiation qui lui répond en précisant les coordonnées pour joindre la STIB, car ce service n'est pas compétent en 1ère ligne.

202205017 Le Taxibus que M. D. a commandé pour sa fille n'arrive pas et lorsqu'il s'informe auprès du service, on lui annonce que le service ne pourra être rendu qu'avec beaucoup de retard. Il en est d'ailleurs de même de tous les taxibus commandés pour les autres abonnés cet après-midi-là pour les déplacements au départ du centre à Neder-over-Heembeek, et il semble qu'il s'agisse d'un manque de véhicules, malgré les réservations confirmées depuis plusieurs jours. Les parents ont dû récupérer, difficilement, leurs enfants et M. D. demande le remboursement des réservations qui ont été annulées par le centre, puisque les véhicules n'arrivaient pas. La médiatrice qui reçoit ce message en 1ère ligne, n'est pas en mesure d'aider M. D. à ce stade demande et lui propose de contacter la STIB, tout en transférant déjà la plainte, afin que des explications soient fournies aux parents sur les circonstances qui ont entraîné cette désorganisation.

202205026 M. R. est kinésithérapeute et constate que depuis quelque temps, ses patients handicapés qui font appel au service Taxibus de la STIB pour rejoindre leur domicile, doivent patienter 1 à 2 heures avant que le taxi commandé n'arrive. Les voitures sont pourtant commandées et confirmées, et lorsque M. R. s'en est ouvert à la STIB, il lui a été répondu qu'il y avait un manque de chauffeurs. Il ne comprend pas pourquoi dès lors les courses sont confirmées. Il écrit au service de médiation qui lui confirme la réponse faite par la STIB: les demandes de courses sont en augmentation et le nombre de chauffeurs de taxis est insuffisant, comme c'est le cas pour toutes les sociétés de transport. La médiatrice précise que la STIB cherche comment rendre plus fiable le service qu'elle propose, mais

qu'elle n'est pas au courant des avancées dans le dossier. Elle conseille à M. R. de reprendre contact avec la STIB pour être tenu au courant.

202205029 Fin mai 2022, M. D. signale au service de médiation auprès de la STIB que la ligne 86 est en déviation de la gare de l'Ouest avec un arrêt à Condor, ce que le personnel de la STIB ignore, affirme-t-il péremptoirement. La médiatrice est saisie en 1ère ligne et n'est pas compétente pour les plaintes émanant de non-voyageurs, mais répond à M. D. que depuis le début de mois de mai, plusieurs chantiers Infrabel ont en effet lieu place Bockstael, boulevard Bockstael et boulevard E. Machtens et impactent les lignes 86 et 87. Elle précise à M. D. que le site et l'application de la STIB reprennent les informations utiles aux voyageurs et le remercie d'avoir apporté sa contribution à l'information.

202206004 Pour prendre son train gare du Midi afin de se rendre à l'étranger, Mme C. décide de prendre un des premiers métros à Montgomery prévu à 5h47. Son train partant à 6h25, elle estime avoir assez de temps. Toutefois, la rame prévue passe avec un quart d'heure de retard. La correspondance à Arts-Loi n'est pas immédiate et ces pertes de temps font que Mme C. n'arrive pas à temps pour prendre le train prévu. Elle est obligée d'acheter un nouveau billet dont elle a demandé le remboursement à la STIB. Devant le refus de l'entreprise, elle se tourne vers la médiatrice. Mais les règles de voyages sont claires: aucune indemnisation n'est prévue en cas de problèmes techniques ou interruptions du service. Il s'agit d'impondérables, pouvant surgir avec n'importe quel mode de déplacement. La STIB met tout en œuvre pour assurer le service prévu, mais des cas de force majeure peuvent empêcher le bon déroulement des opérations. Une telle interruption ne donne pas droit à des dédommagements. La médiatrice confirme à Mme C. qu'elle ne peut prétendre à un quelconque remboursement.

202206005 Mme G. utilise régulièrement le service Taxibus de la STIB. Elle explique au service de médiation que ses derniers voyages ont été marqués de nombreux dysfonctionnements: accumulation des retards, manque de coordination, ... La médiatrice est saisie en 1ère ligne, mais elle explique déjà que le service Taxibus est dépassé par le nombre de demandes et le manque de chauffeurs des Taxis Verts, qui complètent les chauffeurs de la STIB dans le service Taxibus. Elle rappelle les coordonnées du service clients de la STIB afin qu'il fournisse à Mme G. les informations dont il dispose concernant l'organisation de ce service.

202206010 La commune d'Anderlecht transmet au service de médiation auprès de la STIB la plainte qu'elle a reçue concernant la gêne provoquée par un abribus. Mais la médiatrice n'est pas compétente pour les plaintes des riverains et fournit les coordonnées exactes à la plaignante et à la commune.

202206012 M. H. a vu s'ériger devant sa maison un arrêt de bus, qui depuis peu est aussi un arrêt du réseau Noctis. Après avoir été en contact avec la STIB, qui refuse de déplacer l'arrêt, il détaille à la médiatrice les nombreuses nuisances qu'il subit de la part des noctambules. Mais la médiatrice n'est pas compétente, car il s'agit d'une matière d'ordre public, relevant des autorités communales. Elle conseille à M. H. de déposer plainte à la police, en s'unissant éventuellement à ses voisins afin d'accroître la portée de son action.

202206014 M. V. écrit au service de médiation car il a appris que l'arrêt Radium de la ligne 29 allait être déplacé devant son habitation, rue du Diamant. La médiatrice n'est pas au courant des plans de la STIB concernant les modifications de la ligne 29 et est saisie en 1ère ligne par un riverain. Autant de raisons de se déclarer non-compétente, ainsi que prévu par l'ordonnance qui fixe les limites de son action. Elle fournit à M. V. l'adresse de la STIB pour de plus amples informations.

202206017 Un voisin de M. V. écrit à la médiatrice pour ce même déplacement d'arrêt, avec les mêmes arguments. La médiatrice lui fournit la même réponse qu'à M. V., à savoir qu'elle n'est pas compétente pour ce type de dossier, en y joignant les bonnes coordonnées.

202207011 Mme A. contacte le service de médiation car le Taxibus réservé n'est pas arrivé. La médiatrice lui répond que le service Taxibus rencontre en effet des problèmes depuis quelques mois. Le service rendu directement par la STIB est largement complété par les Taxis Verts, qui, comme beaucoup de sociétés de transport, manque de chauffeurs. Les chauffeurs agréés ne sont pas en nombre suffisant pour faire face à l'accroissement de la demande. Une réflexion est en cours au sein de la STIB afin de réorganiser ce service. Elle conseille à Mme A. de prendre contact avec la STIB afin d'avoir des informations complémentaires sur les moyens mis en place pour faire face aux demandes.

202208020 M. L. s'est déjà souvent plaint à la STIB du non-fonctionnement des ascenseurs, en particulier ceux de la station Rogier et De Brouckère. La médiatrice relaie son message auprès des services compétents de la STIB, suite au dernier constat d'août 2022, qu'il lui a envoyé. Elle relève toutefois que la période de congés entraîne sans doute la difficulté de faire face aux imprévus plus nombreux en période de canicule et rappelle la présence d'escalators dans ces deux stations.

202208032 M. ou Mme H. se plaint en 1ère ligne auprès du service de médiation car le bus part toujours en retard. Mais le service de médiation n'est pas compétent à ce stade et fournit les coordonnées de la STIB.

202209035 M. D. relate les différents incidents vécus ces derniers jours par son fils handicapé dans son utilisation des services Taxibus: des courses confirmées ne sont pas honorées, des retards entraînant la désorganisation d'activités prévues de longue date. Il demande le remboursement des frais encourus. La médiatrice lui explique que le service Taxibus est en pleine réorganisation et lui fournit les coordonnées de la STIB pour le traitement de cette plainte qui lui parvient en 1ère ligne.

202209038 M. C. travaille dans un centre d'hébergement et écrit pour Mme H. qui a dû payer le taxi pour rentrer, car le Taxibus, commandé et confirmé, a confondu l'adresse de départ avec celle d'arrivée. La STIB a toutefois refusé de rembourser Mme H. qui demande alors au service de médiation de bien vouloir intervenir. Le service clients de la STIB accepte, non le remboursement, mais de faire un geste commercial de quelques voyages. La médiatrice fournit à la plaignante les coordonnées du service auquel s'adresser.

202210011 M. M. écrit à la médiatrice pour demander pourquoi la ligne 6 du métro subit tant d'irrégularités ces derniers temps. La médiatrice lui recommande de contacter la STIB car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202210017 M. C. écrit au service de médiation pour obtenir le remboursement d'une course des Taxis Verts pour une personne handicapée de son centre, qui a été payée au prix plein et que la STIB a refusé de rembourser. Mais le client, M. L. avait du retard et la course avait été annulée par le service Taxibus de la STIB. Le chauffeur du taxi a pu croire de bonne foi que M. L. était en réalité un nouveau client qui se présentait à lui, sans faire le rapport avec la course annulée. La médiatrice explique cela à M. C. et clôture son dossier.

202210018 En ce début de vacances scolaires francophones, M. D. prend le tram 44 pour se rendre à son travail et affirme que les horaires sont ceux du weekend: un tram toutes les 15 minutes. Il écrit à la médiatrice, qui, relève sur [www.stib.be](http://www.stib.be) que ce lundi 24 octobre, l'horaire prévoit 7 trams entre 7 et 8 heures du matin. Elle explique à M. D. qu'il y a sans doute un problème sur la ligne qui bouscule les horaires.

202211006 M. R. écrit que la nuit précédente, il a en vain attendu le bus ou le tram pour rentrer chez lui. Finalement, il a été contraint de faire à pied les 2 km le séparant de son domicile, alors qu'il marche avec difficulté. La médiatrice, ne connaissant pas les raisons de cette désorganisation et saisie en 1ère ligne, lui fournit les coordonnées pour qu'il puisse obtenir les informations qu'il souhaite.

202211031 M. W. se plaint des nombreux incidents et irrégularités ces dernières semaines sur les lignes de métro 2 et 6. La médiatrice lui communique le lien vers le formulaire de plainte de la STIB, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

23100 – Agent ne s'est pas arrêté

202203023 M. R. adresse en première ligne sa plainte à la médiatrice, concernant le fait que le chauffeur du 87 ne l'a pas laissé descendre à l'arrêt qu'il avait demandé. Elle lui fournit les coordonnées pour déposer sa plainte en 1ère ligne auprès de la STIB, qui pourra lui apporter une réponse. Si celle-ci ne satisfait pas le plaignant, il pourra alors revenir vers le service de médiation.

202204007 Le chauffeur du bus 36 ne s'est pas arrêté alors que Mme V. lui a, dit-elle, fait signe. Mais la plainte arrive à la médiation en 1ère ligne et la médiatrice explique à Mme V. qu'elle n'est pas compétente à ce stade. Elle lui fournit les coordonnées pour contacter la STIB.

202204008 Le chauffeur du tram 92 ne s'est pas arrêté alors que Mme F. affirme lui avoir fait signe. La plainte arrive en 1ère ligne au service de médiation qui n'est pas compétent à ce stade. La médiatrice répond en ce sens à Mme F. et lui donne les coordonnées de la STIB pour un dépôt de plainte en 1ère ligne.

202205023 En moins de 10 minutes, M. Z. écrit trois mails au service de médiation auprès de la STIB pour relater que le bus de 13h20, 12h20 ou 12h40, il ne se souvient plus, ne s'est pas arrêté à l'arrêt Gaulois. Les voyageurs qui attendaient n'ont pas eu le temps de lever le bras, car le chauffeur roulait trop vite. Etant saisie en 1ère ligne, la médiatrice lui conseille d'écrire à la STIB afin qu'elle mène l'enquête.

202208024 M. B. affirme avoir fait signe au chauffeur du bus 58, qui ne s'est pourtant pas arrêté. Il écrit à la médiatrice qui lui fournit les coordonnées de la STIB, car le service de médiation n'est pas compétent en 1ère ligne.

202208028 Un mardi soir, M. C. fait signe au tram 7 pour l'emprunter afin de rentrer chez lui. Le conducteur du tram, inattentif, ne s'arrête pas et M. C. rentre chez lui avec 2 heures de retard. Il veut porter plainte à la STIB et la médiatrice lui fournit les coordonnées du service Customer Care de la STIB, puisqu'elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202209036 Le tram de Mme T. arrive et ouvre ses portes un peu avant l'arrêt; plusieurs voyageurs l'y rejoignent et montent dans le véhicule. Mais Mme T. préfère attendre avec sa maman pour monter à l'arrêt tel qu'il est prévu, car elle a des soucis de santé. Toutefois, le feu s'étant mis au vert, le tram continue sa route sans charger Mme T. et sa maman. Mme T. relate cette mésaventure au service de médiation qui, incompétent en 1ère ligne, lui conseille de s'adresser au service clients de la STIB.

202212016 M. S. a voulu descendre du bus et a sonné, mais n'a pas été entendu par le chauffeur. Il l'appelle à plusieurs reprises, avant de se faire entendre. Le chauffeur lui demande de ne pas crier, et M. S. lui explique qu'il n'a pas respecté la demande d'arrêt. Sur quoi, le chauffeur finit par s'arrêter au-delà de son arrêt. M. S. veut signaler le comportement de ce chauffeur et la médiatrice lui fournit les coordonnées du service clients qui est compétent en 1ère ligne.

23200 – Agent: manière de conduire

202201011 Le chauffeur du tram 82 a roulé de manière très dangereuse, rapporte Mme V.; le trajet entre Lemonnier et Cimetière de Molenbeek a duré 15 minutes seulement à coups d'accélération et freinages intempestifs, responsables de l'inconfort de plusieurs passagers. Même si elle comprend Mme V, la médiatrice ne peut intervenir en 1ère ligne, car la STIB doit avoir analysé le récit et avoir donné une réponse auparavant. Elle répond en ce sens à la plaignante en lui fournissant le lien pour contacter la STIB.

202202016 Dans son mail, M. E. explique que le chauffeur de bus 79 lui a fait des appels de phares et, arrêté au feu rouge, a pris en photo sa voiture tout en notant son immatriculation. Il veut savoir ce que le chauffeur compte faire de ces informations. La médiatrice lui explique qu'elle n'a pas la compétence pour traiter les cas qui relèvent de l'organisation interne de la STIB et fournit au plaignant le lien pour contacter la STIB.

202202023 M. R. et d'autres passagers du tram 3 n'ont pas pu descendre à l'arrêt Albert. Le tram s'est arrêté, mais les portes ne se sont pas ouvertes. S'agit-il d'une volonté du conducteur? C'est ce que semble penser M. R. La médiatrice pense plutôt à un dysfonctionnement et conseille à M. R. d'écrire à la STIB s'il veut en savoir plus, car la plainte est adressée en 1ère ligne au service de médiation.

202203010 M. B. a adressé une plainte assez laconique au service clients de la STIB concernant l'attitude dangereuse du chauffeur de tram. N'ayant pas eu de réponse, il s'adresse quelques mois plus tard au service de médiation auprès de la STIB, qui sans plus d'information, demande à M. B. de préciser l'objet de sa requête. Il s'agit d'une plainte concernant le comportement dangereux d'un chauffeur, pour laquelle la médiatrice n'est pas compétente. La plainte a toutefois été transmise au dépôt concerné et elle en informe M. B.

202203016 Mme D. envoie au service de médiation une copie du mail qu'elle a adressé au service clients de la STIB concernant le comportement d'un chauffeur de bus. La médiatrice lui répond qu'elle interviendra si la STIB ne devait pas répondre, car son service est saisi en 1ère ligne.

202204018 M. F. se plaint à la médiatrice de la manière de conduire du chauffeur du bus 21, qui l'a obligé à freiner brusquement alors qu'il circulait en voiture sur le square Plasky. N'étant pas compétente pour les plaintes émanant de non-voyageurs, la médiatrice lui recommande de faire son récit à la STIB, qui pourra mener son enquête et prendre les mesures nécessaires. Elle lui fournit les coordonnées exactes pour ce faire.

202205004 Mme B. explique au service de médiation qu'elle traversait l'avenue Louise et que le tram qui se remettait en route après son arrêt à Stéphanie ne l'a pas laissé terminer sa traversée. La médiatrice lui explique que, saisie en 1ère ligne, elle ne peut intervenir dans le dossier tant que la STIB n'a pas mené son enquête et répondu à sa demande. Elle lui fournit les coordonnées pour prendre contact avec l'entreprise.

202206002 M. B. se plaint des gestes et de la manière de conduire du chauffeur de bus qui lui a coupé la route alors qu'il circulait à vélo. Pour en expliquer les circonstances au service de médiation, il utilise dans son mail le même langage grossier. La médiatrice se déclare incompétente: elle est saisie en 1ère ligne par un non-utilisateur des services de la STIB.

202206009 Mme H. se plaint du comportement des conducteurs du bus 90. Elle explique qu'ils roulent vite, qu'il arrive qu'ils ne respectent pas les demandes d'arrêt et qu'ils referment les portes sans considération pour les difficultés de certains passagers accompagnés d'enfants. En 1ère ligne, la médiatrice ne peut toutefois pas intervenir. Elle conseille à Mme H. de contacter d'abord la STIB qui pourra mener l'enquête interne adéquate. Elle lui fournit le lien à cet effet.

202207023 Mme M. a-t-elle gêné un bus, alors que, mal garée, elle attendait de prendre une place, qui se libérait? Le chauffeur a klaxonné, l'empêchant d'attendre plus longtemps, la poursuivant alors qu'elle s'était déplacée et semblait, dit Mme M., jouer à la police. Elle veut signaler ces faits à la STIB. Etant donné qu'elle envoie son mail au service de médiation, qui n'est pas habilité à traiter les plaintes de non-usagers, la médiatrice lui fournit les coordonnées des services de la STIB qui pourront donner toute suite utile à ce message.

202208017 M. V. explique au service de médiation qu'il a eu affaire à un comportement inadapté de la part d'un chauffeur de bus, alors qu'il circulait à vélo, il a klaxonné et l'a suivi de près le gênant dans sa conduite. Le service de médiation n'est toutefois compétent que pour les plaintes de voyageurs sur les lignes de la STIB et transmet à M. V. les coordonnées de la STIB où faire part de cette mésaventure.

202209005 Mme B. écrit au service de médiation car elle a failli se faire renverser par un bus de la STIB alors qu'elle traversait dans un passage pour piétons. La médiatrice lui communique les coordonnées du service clients car elle est saisie en 1ère ligne et la plaignante n'utilisait pas les transports de la STIB.

202209013 Au mois de mai, M. C. a été victime d'un conducteur de tram agressif alors qu'il circulait à vélo. Sa vie ayant été mise en danger à plusieurs reprises, il a signalé ce comportement à la STIB et demandé que le chauffeur lui fasse des excuses, sans quoi il déposera plainte à la police. En septembre, ne les ayant pas obtenues, il écrit à la médiatrice, qui demande l'échange de mails à la STIB. Les faits décrits par M. C. sont effectivement très interpellants mais le service de médiation n'est habilité qu'à traiter les plaintes des usagers de la STIB. Il explique à M. C. que devant les dangers du comportement de ce chauffeur, la STIB l'a très certainement entendu et sanctionné, sans pouvoir donner plus de détails.

202210006 M. G. se plaint au service de médiation de la manière de conduire d'un chauffeur de bus, qu'il estime un peu trop agressif. Mais le service n'est pas habilité à traiter les plaintes d'un non-usager des lignes de la STIB et lui fournit les coordonnées de la STIB pour qu'un suivi soit assuré.

202211016 M. M. explique à la médiatrice la frayeur qu'il a eue, déjà deux jours de suite, alors qu'il circule à vélo dans le centre de Bruxelles. Les bus ne respectent pas la priorité de droite, dit-il. Mais la médiatrice explique qu'elle ne peut traiter que les plaintes émanant de voyageurs sur les lignes de la STIB et fournit les coordonnées du service clients de la STIB.

202211018 Mme C. écrit en 1ère ligne à la médiatrice car elle est effarée par la vitesse que prennent certains trams dans des endroits fréquentés et peu sécurisés. Elle relève l'accident de la cycliste qui a succombé après avoir été renversée par le tram quelques jours auparavant, estimant que la réglementation prioritaire du tram devrait être modifiée. La médiatrice comprend l'émotion de Mme C. mais ne peut l'aider à ce stade et lui conseille d'écrire au service clients de la STIB, qui transmettra le message dans les dépôts concernés afin d'attirer l'attention des conducteurs sur le fait que la priorité n'exclut pas les mesures de prudence qui s'imposent à tous les usagers de la route, prioritaires ou non.

202212014 Alors qu'il traversait dans un passage clouté, M. L. a failli se faire renverser par un bus qui roulait trop vite, estime-t-il. Mais la médiatrice ne peut l'aider à ce stade, car elle est contactée en 1ère ligne. Elle fournit les coordonnées de la STIB au plaignant.

#### 23300 – Agent: comportement

202201004 M. M. écrit au service de médiation au lieu de contacter le service plaintes de la STIB. Les chauffeurs des bus du terminus situé face à sa maison négligent de couper leur moteur, ce qui provoque des nuisances pourtant évitables. Sans doute les températures peu clémentes poussent-elles

les conducteurs à faire fonctionner le chauffage de leur véhicule. La médiatrice fournit à M. M. l'adresse pour déposer sa plainte en bonne et due forme.

202201015 En se rendant aux kiosks Rogier et gare du Nord, Mme C. souhaitait avoir des informations concernant l'abonnement pour son fils. Elle a toutefois été reçue, explique-t-elle, de manière inappropriée et les préposés ne portaient pas le masque alors qu'elle estime qu'ils auraient dû. Mais le service de médiation à qui elle s'adresse en 1ère ligne pour déposer sa plainte, ne peut l'aider à ce stade et lui fournit le lien afin de contacter la STIB qui pourra lui fournir les informations dont elle a besoin.

**202201019 Mme B. écrit au service de médiation concernant la verbalisation de sa fille. Au-delà de celle-ci, par ailleurs maintenue par la STIB puisque son abonnement n'était plus valable depuis 5 mois, elle s'inquiète que sa fille de 15 ans a dû descendre du bus et a été laissée à l'arrêt après les formalités de verbalisation, ce à 22h et là où passent 3 bus à l'heure. La médiatrice transmet cette observation aux services internes de la STIB.**

202202007 Mme D. tient à signaler le comportement dangereux et irascible du chauffeur du bus 89 qui non seulement mettait ses passagers en danger (le passager aveugle qu'elle accompagnait n'a pas eu le temps de s'asseoir et a failli tomber), mais s'est aussi moqué d'elle lorsqu'elle a attiré son attention sur les dangers de sa conduite. Elle précise encore qu'elle prend régulièrement le bus et que c'est la première fois qu'elle vit cette situation. La médiatrice n'est pas compétente à ce stade mais insiste pour que Mme D. transmette son témoignage à la STIB car si les faits sont avérés, ils sont très certainement suivis d'effet par la société de transport.

202202008 M. B. signale au service de médiation un incident grave et dangereux, affirme-t-il, qui s'est produit sur le métro en soirée: lorsqu'il a voulu monter dans la rame, le conducteur du métro l'a bloqué entre deux portes avec sa lourde trottinette. Lorsque les portes se sont débloquentées, il a tenté de parler au conducteur. A ce moment, le conducteur s'est adressé aux voyageurs pour signaler une avarie et demander l'évacuation du train, afin de rentrer au dépôt. M. B. affirme avoir voulu expliquer au conducteur ce qui s'était passé, mais celui-ci aurait eu un comportement haineux et irresponsable, en faisant démarrer sa rame vide. La médiatrice, saisie en 1ère ligne, ne peut intervenir à ce stade et elle conseille à M. B. d'utiliser le lien prévu à cet effet sur le site de la STIB, afin que la société puisse expliquer à M. B. que le retour de la rame au dépôt n'est sans doute pas en lien avec cet unique incident.

202202022 M. D. relate à la médiatrice que les agents de la STIB qui se trouvent en station de métro n'interviennent pas quand des voyageurs passent en duo aux portiques du métro ou que d'autres activent le bouton d'urgence, pendant que les agents boivent le café et sont debout pendant des heures sans intervenir. Il estime que ces employés ne font pas leur travail. La médiatrice lui conseille d'écrire à la STIB pour signaler ces faits car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202205008 M. S. explique au service de médiation que le chauffeur du bus a refusé de lui ouvrir la porte à l'avant pour le laisser descendre. Mais la médiatrice lui rappelle que la règle est en principe de monter à l'avant et de descendre à l'arrière. Il arrive que le chauffeur, voyant que ces portes sont difficilement accessibles, ouvre également à l'avant pour laisser descendre des passagers. Elle lui fournit le lien vers le site expliquant ce point et lui donne les coordonnées de la STIB pour confirmation éventuelle.

202205030 M. A. demande une information concernant le premier départ du dimanche matin au chauffeur du tram à l'arrêt Bockstael. Celui-ci se renseigne auprès d'un responsable, qui n'a pas non plus l'information. M. A. s'en plaint à la médiatrice, qui non compétente à ce stade, lui explique que tous les employés de la STIB ne connaissent pas forcément les horaires par coeur et que ces informations sont très accessibles via l'application de la STIB.



202205031 Mme V. prend le bus 13 à l'arrêt UZ Jette et constate que la conductrice parle constamment au téléphone et n'a vu que tardivement que certains passagers, dont elle, voulaient descendre à l'arrêt Delhove. Comme elle veut déposer plainte pour ces agissements, la médiatrice lui donne les coordonnées de la STIB, puisqu'elle n'est pas compétente à ce stade.

202206015 Lors d'un contrôle, Mme D. a assisté à une scène qu'elle relate à la médiatrice: un passager souhaitant descendre alors qu'un contrôle avait débuté a été vertement rabroué, dit-elle, par un des contrôleurs. Mais la médiatrice n'est pas compétente si elle est saisie en 1ère ligne. Elle fournit à Mme D. les coordonnées de la STIB qui pourra mener l'enquête nécessaire en 1ère ligne. Si la réponse faite par la STIB ne la satisfait pas, Mme D. pourra alors demander l'intervention de la médiatrice.

202207003 Mme L. écrit au service de médiation concernant un chauffeur de bus qui ne lui a pas laissé le passage alors qu'elle était engagée sur un passage pour piétons. Mais la médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et ne traite que les plaintes de voyageurs sur les lignes de la STIB. Elle fournit les coordonnées du service clients qui pourra relayer la plainte au dépôt d'attache du chauffeur.

202207015 M. A. écrit au service de médiation car il "souhaite signaler une agression physique des agents de la STIB à caractère raciste une intimidation et menace à son encontre, accompagnée d'une utilisation disproportionnée de la force avec violence et utilisation abusive des menottes". Sans autre information concrète, la médiatrice ne peut que lui répondre d'utiliser le formulaire prévu par la STIB pour le dépôt de sa plainte, sur lequel M. A. pourra fournir les informations utiles pour toute suite.

202207021 Mme D. se plaint auprès de la médiatrice du fait que le chauffeur de métro a fermé ses portes alors qu'il l'avait vu arriver, affirme-t-elle, en compagnie de sa maman et d'une personne avec une poussette. La médiatrice n'est pas compétente pour cette plainte qui lui parvient en 1ère ligne et qui doit d'abord être examinée par la STIB. Elle fournit à Mme D. les coordonnées pour contacter la STIB.

202207026 M. A. écrit au service de médiation auprès de la STIB concernant les chauffeurs de bus, qui laissent tourner leur moteur au terminus pendant de longues minutes qui deviennent des quarts et demi-heures, et ce en dépit des recommandations et instructions, en dépit de la pollution et du bruit générés, en dépit du prix des carburants. Mais le service de médiation n'est pas habilité pour les plaintes des riverains et conseille à M. A. d'écrire à la STIB au travers du formulaire prévu.

202208027 M. G. semble persuadé qu'à la station Gare de l'Ouest, un agent lui a volontairement donné une mauvaise information - il demandait comment rejoindre la station Porte de Hal - afin de se moquer de lui et il impute cela au fait qu'il est néerlandophone. La médiatrice lui explique que l'erreur est humaine et que tous les agents ne connaissent pas les 80 lignes et 2000 arrêts de la STIB. Elle lui fournit les coordonnées de la STIB puisqu'il souhaite porter plainte et qu'elle n'est pas compétente à ce stade.

202209002 Dans sa hâte de prendre le métro à la Gare de l'Ouest, Mme B. ne se rend pas compte qu'elle s'engouffre dans une rame arrivée au terminus et qui s'apprête à faire demi-tour. Elle s'en aperçoit quand elle voit qu'elle est absolument seule, que le métro s'avance dans un tunnel inconnu, s'arrête et que le conducteur passe le long de sa voiture pour rejoindre l'autre cabine. Elle lui fait signe qu'elle veut sortir, mais il l'ignore et semble même se moquer d'elle. Comme la plainte parvient en 1ère ligne à la médiatrice, celle-ci ne peut que conseiller à M. B. de contacter la STIB, après lui avoir expliqué que ce qui a été pour elle une expérience traumatisante n'était sans doute pour le conducteur qu'une banale routine. Mme B. remercie.

202209020 Mme B. écrit au service de médiation auprès de la STIB car le chauffeur du tram a fermé ses portes devant elle et ses deux enfants, alors qu'elle venait de passer devant lui. La médiatrice lui communique les coordonnées de la STIB pour cette plainte qui lui parvient en 1ère ligne.

202210001 Mme B. écrit pour signaler que le chauffeur du bus a refusé de lui réouvrir les portes, lorsqu'elle s'est rendu compte qu'elle avait laissé son GSM à l'intérieur du bus qu'elle quittait l'instant d'avant. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service clients car elle n'est pas compétente pour les plaintes en 1ère ligne.

202210002 Mme S. tient à signaler que le chauffeur du bus lui a refusé le passage alors qu'elle traversait au vert dans un passage pour piétons. Ce n'est que grâce au réflexe d'une autre piétonne qu'elle a évité l'accident. Mais la médiatrice est habilitée à traiter les plaintes émanant de voyageurs sur les lignes de la STIB et lui fournit les coordonnées du service clients de la STIB.

202211017 Mme S. écrit que son petit-fils, qui lui rend régulièrement visite, a dû descendre du bus 95 car il transportait son trottinette pliable et pliée. Il fait ce trajet régulièrement et c'est la première fois qu'il lui est interdit de le transporter. De plus, Mme S. n'admet pas que l'on oblige un jeune de 12 ans à quitter le bus. La médiatrice relève que les règles de transport autorisent les trottinettes et vélos pliés à bord, car ils s'apparentent à des colis. Comme elle est saisie en 1ère ligne, elle recommande à Mme S. d'écrire à la STIB pour avoir des explications complémentaires.

202211032 Mme G. se plaint du comportement désagréable qu'elle qualifie même de raciste, de la part du chauffeur de bus de la ligne 71. Mais la médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et fournit le lien vers le formulaire de plainte de la STIB.

202212001 Mme G. se plaint du comportement désagréable du chauffeur de bus de la ligne 20, qui ne s'est arrêté qu'après plusieurs signes, au-delà de l'arrêt, et l'a copieusement enguirlandée alors qu'elle montait. Mais la médiatrice n'est pas compétente en 1ère ligne et fournit le lien vers le formulaire de plainte de la STIB.

202212010 Mme E. écrit à diverses instances bruxelloises afin de relater le contrôle musclé qu'elle a subi et qu'elle attribue à du racisme. Non seulement les agents verbalisateurs n'ont pas tenu compte du fait qu'ils ont apeuré ses deux jeunes enfants, mais lorsqu'elle a voulu se tourner vers le policier qui accompagnait ce contrôle, celui-ci l'a superbement ignorée. Tout cela alors qu'elle était en ordre de validation. La médiatrice, saisie en 1ère ligne, lui recommande de contacter les services de la STIB, afin qu'elle mène l'enquête qui s'impose.

## 24000 – Véhicules

202205001 Mme V. prend régulièrement le tram 39 mais souvent elle n'arrive pas à monter dans les anciens modèles, dont les marches sont impossibles à gravir avec un rollator et dont les portes sont trop étroites. Elle s'en ouvre auprès du service de médiation, car la STIB n'a pas répondu, dit-elle, à ses nombreuses demandes. La médiatrice lui donne quelques informations concernant l'affectation des véhicules et le renouvellement de la flotte, tout en demandant à la STIB de donner plus de précisions, car elle n'a pas d'information concernant le programme de déploiement des nouveaux véhicules qui sont en cours de livraison.

202205014 Mme S. écrit au service de médiation pour se plaindre du fait qu'il n'est pas possible d'ouvrir les fenêtres dans les véhicules de la STIB qui ont l'air conditionné. La médiatrice, informée en 1ère ligne, lui fournit les coordonnées du service clients.

25310 – Chutes, accidents

202201020 En voulant monter dans le tram, Mme S. a vu les portes se refermer sur elle. Heureusement, le chauffeur s'est rendu compte de l'accident et a réouvert manuellement les portes. Après être rentrée chez elle, Mme S. a ressenti des douleurs et voudrait se réserver le droit d'une indemnisation éventuelle si elles devaient empirer. De son récit, la médiatrice relève que l'incident a sans doute été signalé au dispatching, puisque le chauffeur est intervenu pour l'aider. Elle propose à Mme S. de contacter le service Contentieux de la STIB et lui fournit les coordonnées, car le service de médiation n'est pas compétent dans ces cas.

202202003 Mme W. est tombée en descendant les marches du tram 81. Comme les passagers ont été invités à descendre, étant donné un problème technique du véhicule, Mme W. estime que la STIB doit intervenir dans ses frais médicaux, étant donné qu'elle s'est cassé le pied. Le service de médiation n'est pas compétent en 1ère ligne et communique sa plainte au service contentieux de la STIB.

202202017 Travailleuse sociale pour le Foyer Anderlechtois, Mme A. écrit pour une des locataires, qui a fait une chute malheureuse dans le bus 49 et a été transportée à l'hôpital en ambulance. Elle se renseigne auprès du service de médiation pour les formalités. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service Contentieux de la STIB.

202205003 Mme E. a lourdement chuté sur les marches du tram et, blessée, a été emmenée à l'hôpital. Elle s'adresse au service de médiation car elle estime que la STIB est en tort et souhaite être dédommée. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service contentieux de la STIB pour traitement de son dossier.

202205007 M. A. commence son mail au service de médiation en remerciant les agents de la STIB qui l'ont aidé lors de sa lourde chute à l'arrêt Brésil. Ayant fait appel à son assurance, celle-ci demande une série d'informations que les agents de la STIB pourraient aider à retrouver. Mais la médiatrice ne dispose pas des outils pour ce faire et elle répond qu'elle transmet le message au service Contentieux de la STIB, tout en en communiquant les coordonnées à M. A.

202207014 Mme M. est avocate et intervient auprès du service de médiation pour un accident qui s'est produit en 2013, dont elle voudrait rouvrir l'expertise. La médiatrice ne peut l'aider autrement qu'en transférant son message aux services juridiques de la STIB, dont elle lui fournit les coordonnées.

202208004 Mme S. écrit pour sa maman qui a lourdement chuté dans le tram qui freinait et a été emportée à l'hôpital. Elle a introduit un dossier de dédommagement auprès de la STIB, qui lui demande de faire compléter un document par un médecin de l'hôpital. Mais Mme S. explique qu'un document contenant les informations demandées a déjà été fourni et qu'elle ne comprend pas pourquoi imposer à sa maman de retourner à l'hôpital pour compléter un formulaire qui lui paraît inutile. La médiatrice lui répond qu'elle transmet le message au service contentieux de la STIB qui pourra juger de l'utilité de la démarche.

202209021 M. T. a vu le bus emporter le rétroviseur de sa voiture et écrit au service de médiation auprès de la STIB pour savoir à qui il peut s'adresser pour être dédommagé. Le service lui fournit les coordonnées de la STIB.

202209041 M. L. s'est adressé à la STIB dans le cadre d'une compensation qu'il souhaitait suite à une chute Gare du Midi, alors qu'il voulait prendre le tram. Sans preuve, sa demande n'a pas été satisfaite. Il s'est ensuite adressé au médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui transmet sa demande au service de médiation auprès de la STIB. Celui-ci, renseignements pris, ne peut que confirmer à M. L. que sans témoin, sans rapport d'incident, sans image, il ne sera pas possible d'obtenir une indemnisation.

202209042 Mme D. écrit pour demander un rendez-vous concernant un incident avec un bus, dont les portes se sont refermées sur son père. La médiatrice est saisie en 1ère ligne et fournit les coordonnées de la STIB, pour plainte en bonne et due forme.

202210007 En avril 2022, Mme T. s'est blessée et explique au service de médiation que cela est dû à la vitesse excessive d'un bus de la STIB qui a heurté un panneau de signalisation et l'a précipité dans ses jambes. Elle n'a toutefois pas de témoin et n'a pas fait de déclaration à la police. Elle ne peut donc apporter de preuve des faits lorsqu'elle écrit en juillet à la STIB pour obtenir le dédommagement de ses frais; suite à l'enquête interne, la STIB a clôturé son dossier en août 2022, en l'absence de témoin, de rapport de police, d'ambulance et n'ayant constaté aucun dégât sur le bus identifié. Mme T. écrit alors au service de médiation, qui n'est pas habilitée en l'occurrence, puisque Mme T. ne voyageait pas sur les lignes de la STIB au moment des faits. La médiatrice explique la position de la STIB et clôture ce dossier.

202210014 Au nom de M. D. un cabinet d'avocat écrit à la STIB, en mettant en copie le service de médiation, pour demander des dommages et intérêts pour M. D. qui a chuté en empruntant les escalators d'une station de métro. Dans sa réponse, la STIB conclut des images jointes au dossier que M. D. emprunte un escalator dont l'utilisation interdite est signalée au moyen d'un voyant rouge. Comme par ailleurs M. D. ne prend pas la précaution largement recommandée de se tenir à la rampe lorsqu'on emprunte un escalator, la STIB refuse toute indemnisation. La médiatrice de son côté rappelle qu'elle n'a pas de pouvoir contraignant vis-à-vis de la STIB et qu'elle ne dispose pas d'argument susceptible de faire changer d'avis la STIB. Elle clôture son dossier.

202211008 Mme K. s'est blessée au poignet lorsque le tram a brusquement freiné. Elle dépose plainte auprès du service de médiation qui n'est pas compétent en 1ère ligne et lui communique les coordonnées adéquates.

202211014 Mme A. a fait une lourde chute dans le bus et écrit à la médiatrice pour se faire indemniser des frais encourus pour les soins dont elle a besoin suite à cette chute. La médiatrice lui fournit les coordonnées du service adéquat au sein de la STIB, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

#### 26100 – Information

202201007 M. D. écrit au service de médiation pour signaler que l'information fournie sur le réseau de la STIB concernant entre autres les correspondances n'est ni claire, ni suffisante. Comme cette plainte lui parvient en 1ère ligne, la médiatrice l'engage à écrire au service clients de la STIB, car elle n'est pas compétente à ce stade.

202202024 Mme B. imprime les horaires des trams et bus qu'elle prend régulièrement, pour les avoir avec elle. Mais depuis quelque temps, les caractères sont devenus tellement petits qu'elle ne peut plus les lire et s'en ouvre au service de médiation. Celui-ci doit se déclarer incompétent et conseille à Mme B. d'écrire à la STIB en utilisant le lien qu'il lui fournit.

202204010 M. V. a manqué son arrêt place de la Duchesse car des travaux ont obligé le bus 89 à modifier son trajet. Il a demandé à la STIB à quel dédommagement il aurait eu droit, si les conséquences de ce détour avaient été importantes, ce qui n'a pas été le cas, précise-t-il d'emblée à la médiatrice. La STIB lui a expliqué qu'il s'agissait d'un cas de force majeure et qu'aucune indemnisation n'était prévue dans ce cas, ce que lui confirme la médiatrice. Celle-ci ajoute que les transports en commun sont tributaires d'imprévus, comme tous les autres modes de déplacements, et, bien que la STIB essaye d'informer au mieux les voyageurs, la situation des chantiers peut évoluer à l'improviste, d'un jour à l'autre.

202205021 Mme D. écrit au service de médiation pour signaler que le service de la STIB est très insuffisant. Elle relate deux dysfonctionnements relevés dernièrement sur la ligne 8: le chauffeur annonce aux passagers qu'ils doivent descendre car le dispatching lui a demandé de faire demi-tour et un autre jour, interruption du trajet suite à la chute du pantographe (flèche) du tram. Mais la médiatrice n'a pas les réponses car elle n'est pas au courant des incidents qui se produisent sur le réseau. Elle conseille à Mme D. d'écrire à la STIB, tout en précisant à la plaignante que certaines précautions sont nécessaires dans la gestion de la circulation et des véhicules de transports en commun et qu'il vaut mieux arriver en retard que pas du tout.

202207001 Mme T. habite à Laeken dans un quartier fortement impacté par les travaux de rénovation des voies, de la voirie, et de l'aménagement du quartier prévus par les communes concernées. Elle est handicapée et n'a plus l'accès aux lignes qu'elle emprunte d'habitude. La médiatrice lui fournit les informations dont elle dispose à propos de ces travaux et l'encourage à contacter le service clients de la STIB qui pourra lui proposer des alternatives pour ses trajets, car elle n'est pas compétente en 1ère ligne.

202208006 Mme M. se déplace avec un déambulateur et regrette que parfois les chauffeurs de bus ne s'arrêtent pas plus près du trottoir. Par ailleurs, elle demande l'information concernant les ascenseurs en fonctionnement, constatant que souvent ils sont à l'arrêt. Le service de médiation fournit les informations qui figurent sur le site de la STIB à ce propos et communique l'adresse du formulaire par lequel contacter la STIB pour de plus amples informations.

## Recommandations

### Contrôles

Quasi 40% des cas traités en 2022 par le service de médiation sont des contestations de verbalisations. Dans la moitié de ces cas qui lui ont été soumis, le service de médiation a pu faire valoir des arguments qui ont annulé ou réduit la verbalisation.

Depuis bientôt 15 ans, la validation est devenue le moyen de payer son voyage, simplifiant et accélérant le montée dans le véhicule. Tous ceux qui empruntent les transports publics à Bruxelles constatent pourtant le nombre important de voyageurs qui ne valident pas leur titre de transport, qui ne paient donc pas. Le contrôle est nécessaire, ne fût-ce que par équité et justice sociale vis-à-vis de ceux qui voyagent en toute régularité en payant leur voyage. La validation est a priori une action simple -on a validé ou pas- mais dans les faits, les raisons invoquées pour n'avoir pas validé sa carte sont innombrables. Les contrôleurs font un travail difficile, qui doit être rigoureux et précis dans la rédaction des PV, de plus il faut travailler vite afin de ne pas retarder les véhicules, tout en conservant son calme dans des situations tendues qui peuvent dégénérer très vite.

Lors d'une verbalisation, les contrôleurs font descendre le contrevenant du véhicule afin de ne pas le retarder. Dans le cas **202201019 p.48**, il s'agit d'une jeune fille de 15 ans, qui a été verbalisée à 22h. Au-delà de la verbalisation qu'ils n'ont pas contestée, les parents ont été interpellés car après le contrôle, les contrôleurs ont laissé la jeune fille seule à un arrêt où passent 3 bus à l'heure, alors que les parents avaient de leur côté pris les précautions pour faire déposer leur fille à l'arrêt de départ et l'accueillir à l'arrivée, afin qu'elle ne soit pas seule. Le médiateur recommande que la procédure prévoie ce type de cas.

Dans le cas **202201001 p.23**, le contrôleur n'a pas vérifié tous les titres de voyages contenus dans la pochette que lui présentait la personne contrôlée. Celui de la STIB était bel et bien validé, mais le voyageur a été verbalisé. Les quelques secondes supplémentaires nécessaires à un contrôle complet ne risquaient pas de mettre un véhicule en retard, les faits se déroulant à la sortie du métro Gare de l'Ouest.

L'attitude des contrôleurs, telle que décrite par les plaignants, ressemble parfois à du harcèlement ou à des mesures vexatoires. Dans les cas **202208001 p.31** et **202208034 p.33**, les personnes contrôlées ne sont pas des brigands ou fraudeurs invétérés, mais un père de famille et une personne distraite. Un voyageur peut ignorer les dernières évolutions ou être tête en l'air. Le contrôle n'est pas un jeu. Les contrôleurs sont assermentés. La verbalisation coûte cher. Le sérieux s'impose, même si les situations semblent cocasses ou incompréhensibles.

### Humanisation

Validation, achat de titres, prolongation d'abonnements, présentation de formulaires donnant droit à un tarif réduit, cela se fait aujourd'hui en interagissant avec une machine que tous ne maîtrisent pas et qui sont parfois défectueuses. Les fausses manœuvres sont possibles et les erreurs coûtent cher. Il semble au médiateur qu'il faut en tenir compte. L'humanisation des relations commence par l'écoute de la personne démunie devant un automate récalcitrant, par accepter que la technologie a ses limites; elle se termine en laissant le bénéfice du doute à l'humain.

Dans le cas **202205005 p.27**, la STIB refuse d'annuler la verbalisation encourue par le plaignant alors qu'il fournit la preuve qu'il a acheté 2 tickets, un pour l'aller et un pour le retour, explique-t-il, mais il n'a toutefois pris que le 1er ticket sorti de l'automate, pensant qu'il renfermait les deux voyages. Le

médiateur recommande que l'automate émette un signal sonore ou visuel pour signaler le 2° ticket à venir.

La STIB refuse de rembourser un abonnement scolaire erronément acheté à la place d'un Brupass. Dommage de ne pas reconnaître le droit à l'erreur à ce jeune utilisateur: **202209040 p.22**.

Les bugs existent et ne sont pas forcément le fait de l'utilisateur. Dans le cas **202209025 p.22**, il est heureux que la plaignante se soit rapidement aperçue que la transformation de ses tickets Jump en tickets Brupass n'apparaissait pas sur son smartphone alors que la STIB lui affirmait que l'opération avait bien eu lieu. Il s'agissait d'un problème entre les applications, qui a été corrigé.

De même, dans le cas **202203011 p.20**, le délai d'utilisation de la carte 100 voyages est différent dans les dossiers de la STIB de celui que voit le plaignant sur son application. La STIB a tenu compte de cette dernière information.

Un non-habitué ne comprend pas pourquoi certaines bornes de validation sont bleues et d'autres rouges. **202208001 p.31**. L'information pourrait être précisée.

### Carte de débit/crédit

Mis en application en 2020, le paiement par carte de débit ou de crédit a été adopté par un nombre croissant d'utilisateurs. Facile, à la portée de quasi tout le monde, il répond à un besoin de souplesse dans les modes de déplacement en ville. Il reste toutefois quelques problèmes à résoudre, parfois en relation avec les services bancaires :

- Le débit apparaît parfois plusieurs jours après le contrôle, obligeant le contrôleur à verbaliser. Un surcroît de travail pour les services et une image négative pour la STIB: **202204009 p.26 – 202206016 p.30 – 202208003 p.32 – 202209009 p.34 – 202209034 p.36**.
- Sur le site web de la STIB, l'information spécifique et générale concernant l'utilisation de la carte bancaire pour payer son voyage gagnerait à être clarifiée et regroupée: le blocage de la carte et la procédure pour le déblocage, coût et prix, valideur spécifique, ..: **202201003 p.17 – 202210004 p.19**.

### Vitesse, sécurité

Le médiateur n'a pas de compétence sur l'organisation opérationnelle de l'entreprise mais ne peut s'empêcher de noter l'accroissement des messages qu'il a reçus à propos de la vitesse des véhicules sur certains tronçons en mauvais état, ou partageant l'émoi suscité lors d'accidents survenus en 2022. La voie publique doit être partagée entre tous les utilisateurs, mais beaucoup de nouveaux acteurs de la voirie reçoivent des messages qui se révèlent inappropriés. La priorité n'est qu'un moyen de déterminer qui passe en premier, elle n'exclut pas la prudence.

### Précarité

Le public voyageant sur les lignes de la STIB n'est clairement pas, dans sa majorité, un public aisé. Le médiateur regrette dès lors des décisions telles que le durcissement des règles de remboursement des abonnements annuels: **202204002 p.20**.

Le montant des verbalisations à 107 euros n'atteint pas son but. Au lieu d'empêcher la fraude, ce montant élevé pousse les contrevenants à contester la verbalisation, entraînant d'importants coûts de recouvrement pour la STIB. Bien sûr, il faut une sanction et elle doit être dissuasive, mais il est choquant qu'elle puisse empêcher un contrevenant d'acheter de quoi manger: **202212011 p.41 - 202208009 p. 32**.

## Conclusion

Les plaintes recevables qui parviennent au service de médiation de la STIB traitent en grande majorité de la contestation de verbalisations. Après intervention de la médiatrice, elles obtiennent une réponse positive de la STIB dans 50% des cas.

Les problèmes commerciaux sont quasi tous liés à l'introduction de nouveautés, telles que la carte bancaire, ou à de grands désespoirs existentiels devant les automates tout-puissants. Leur nombre est toutefois réduit au regard du nombre de transports effectués, et sont dans la majorité des cas, résolus en faveur du client.

Des services sollicités au-delà des moyens mis en œuvre sont forcés de s'adapter à des nouvelles contraintes: le succès du service Taxibus a coïncidé en 2022 avec un manque de chauffeurs de taxis, entraînant beaucoup de mécontentement, jusqu'à ce qu'il soit réorganisé pour faire face aux nombreuses demandes.

On note un effet pervers de l'automatisation: les plaignants attendent une prise en charge totale ou s'étonnent de ce que leur intervention soit encore requise pour des procédures qu'ils imaginent automatiques. La précarisation entraîne une méconnaissance des réglementations.

Beaucoup de moyens financiers sont alloués par les autorités bruxelloises pour ses transports publics. La STIB rend un service public incontournable et très apprécié, si on en juge par le taux de satisfaction atteint par l'entreprise en 2022. Il est impossible d'imaginer la vie et la prospérité économique de la Région sans ses trams, ses bus et le métro.

Enfin, malgré le ton de certains messages, le médiateur cherche à avoir avec les plaignants un échange dépassant le rapport de force. Au-delà de l'annulation d'une verbalisation, il espère expliquer le fonctionnement d'une entreprise qui peut paraître toute-puissante au voyageur. Les règles de voyage peuvent paraître obscures mais ont leur utilité. Le cri qui parvient à la médiation est parfois celui de l'impuissance que nous ressentons tous quand on ne parvient pas à se faire entendre.

Marie-Thérèse Fassin  
Mars 2023