

Rapport Annuel 2021

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	14
13000 - Divers	14
14000 – Concerne un autre médiateur	18
21110 - Titre de transport: achat	19
21120 - Titre de transport: réductions	20
21210 – Titre de transport: remboursement	21
21220 – Titre de transport: vol, perte	26
21310 - Titre de transport : PV et surtaxes	26
21350 – Titre de transport : dysfonctionnements	36
21360 – Titre de transport: plan de paiement et recouvrement	36
22100 – Réseau: horaires, lignes et arrêts	37
23100 – Agent ne s'est pas arrêté	38
23200 – Agent: manière de conduire	39
23300 – Agent: comportement	40
24000 – Véhicules	42
25100 – Infrastructures, propreté	43
25310 – Chutes, accidents	43
26100 – Information	45
Recommandations	47
Conclusion	50

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 trentième rapport du service de Médiation auprès de la STIB.

Avant-propos

L'année 2021 est une année anniversaire: le service de médiation auprès de la STIB a vu le jour par un Arrêté de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale daté du 30 mai 1991. Le présent rapport est le trentième de la série écrite par les médiateurs successifs.

Cette trentième année a été celle de l'entrée en fonction d'un 5ème médiateur, une 1ère médiatrice. Jean-Pierre Alvin a quitté la fonction après 7 années de service. Marie-Thérèse Fassin, son assistante, lui a succédé le 1er juillet 2021.

En retraçant l'historique de 30 années des cas et des recommandations, nous relevons un point fixe: la nécessité du contact humain. L'évolution des processus et de la technologie butte parfois contre un manque de renseignement et d'explication. Des cas malheureux, des circonstances particulières demandent un traitement sortant du cadre réglementaire.

Après une année 2020 atypique pour tous les secteurs économiques et pour tous les humains, 2021 a vu renaître l'espoir de jours d'antan.

Mais après les confinements, les nouvelles (dés)organisations de travail, les problèmes économiques et sociaux, les couvre-feu, les protestations -contre le masque, la vaccination, le CST, jamais contre le virus- tout a changé. La pandémie laisse des traces et des tracas et beaucoup d'incertitudes. Nous sommes poussés à des changements, imposés, choisis, nécessaires, discutables et discutés sur tous les forums du monde. Une bonne dose de pédagogie est indispensable à ceux qui souhaitent faire bouger les choses, à ceux qui cherchent à protéger la société, à ceux qui essaient de surmonter les égoïsmes. La crise sanitaire a mis en lumière les limites et les fragilités des modèles de fonctionnement actuels et nous sommes appelés à dépasser des clivages devenus obsolètes et à trouver d'autres manières de vivre en société.

Petit à petit, et surtout après la rentrée de septembre, les chiffres des voyages en transports en commun se sont lentement rapprochés de ceux des autres années, en suivant le rythme des assouplissements.

Les plaintes concernant les agents et les contrôleurs et les autres agents de la STIB parlent souvent de nervosité, d'incompréhension ou de manque d'empathie, significatifs d'une ambiance tendue se manifestant à l'égard des agents de la fonction publique, dont on attend une perfection de tous les instants. Tant les voyageurs que les agents de la STIB sont des humains, soumis à un stress accru par des situations précaires, difficiles, changeantes au gré de réglementations évolutives. Les contrôleurs de la STIB se sont ainsi vu chargés de faire respecter des réglementations sanitaires telles que le port du masque, les voyageurs contraints de se soumettre à ce qui paraît à certains être un déni de liberté. Face à cela, il faut apaiser les tensions et expliquer. Aucun problème ne se résout si chacun se retranche derrière son bon droit en rejetant la discussion. De petits gestes concrets et bienveillants peuvent alléger la charge de stress que chacun subit: relevons ici les messages positifs et remerciements en pages 39, 40 et 41 de ce rapport.

Introduction

Mission du service de Médiation

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

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

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

L'Exécutif règle sa composition et son fonctionnement.

Recevabilité des plaintes

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

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

L'article 11 introduit quatre conditions de recevabilité.

En résumé, l'article 2, alinéas 4° et 5° et l'article 11 font que' 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.

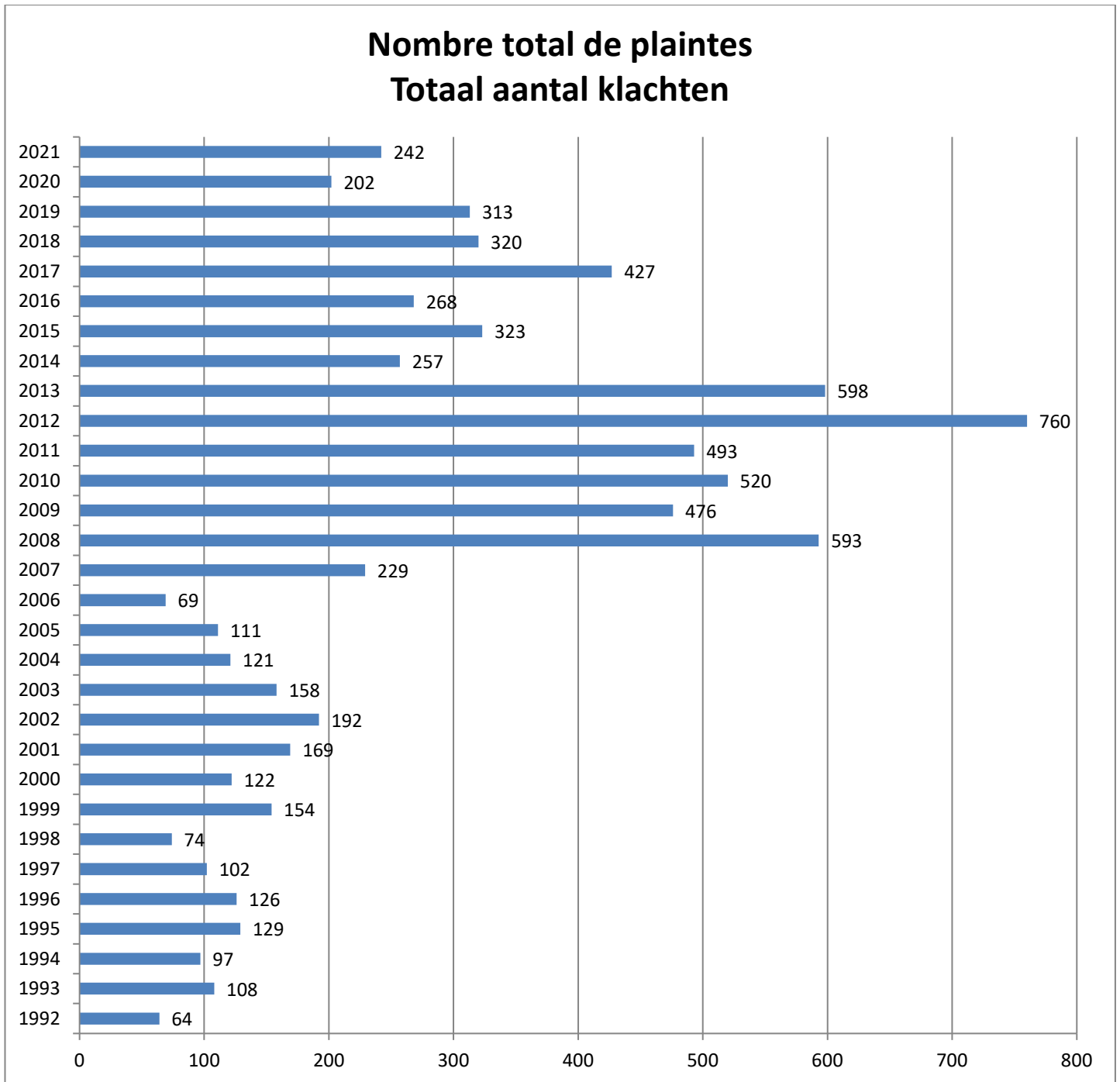
Le 1er juillet 2007, Jean-Pierre Reynaerts a été chargé de cette mission pour un mandat de 3 ans, renouvelé en 2010 et prolongé par la suite du 1er juillet 2013 au 30 juin 2014.

Depuis 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.

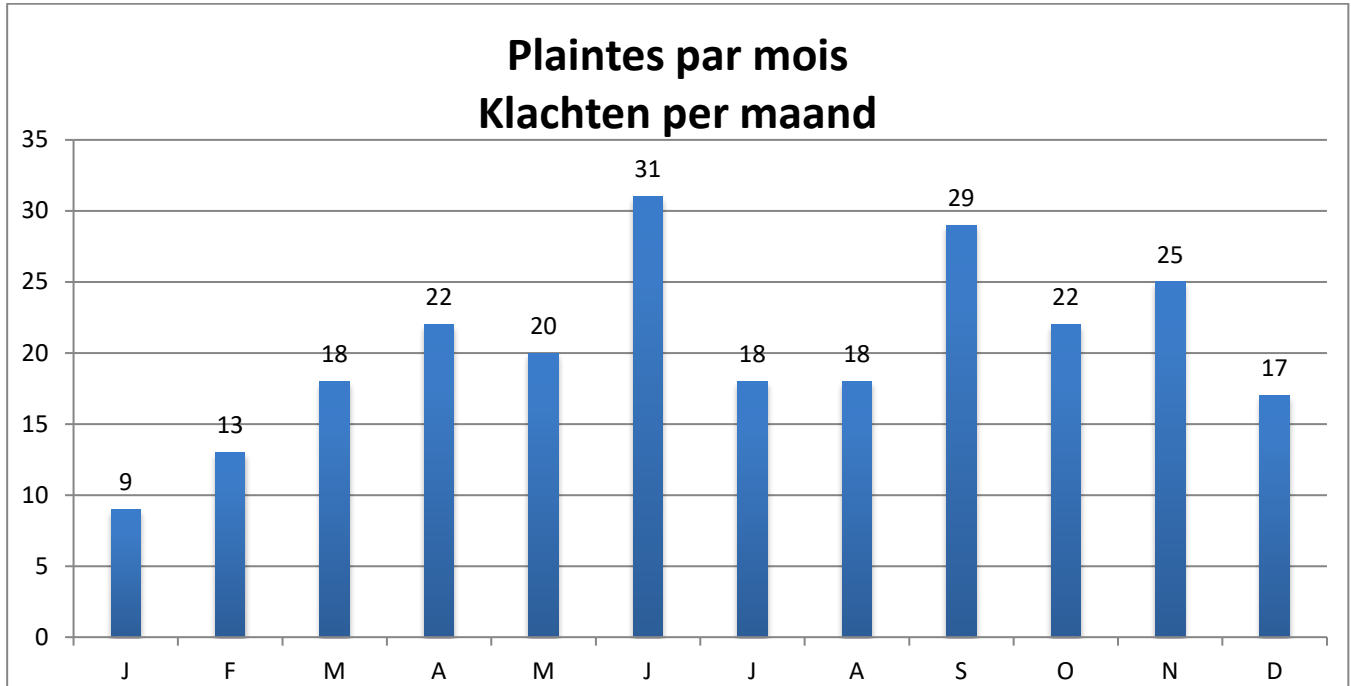
Celle-ci est intervenue le 1er juillet 2021, date à laquelle son assistante, Marie-Thérèse Fassin, lui a succédé.

Le rapport 2021 est le premier rapport de la mandature de Marie-Thérèse Fassin.

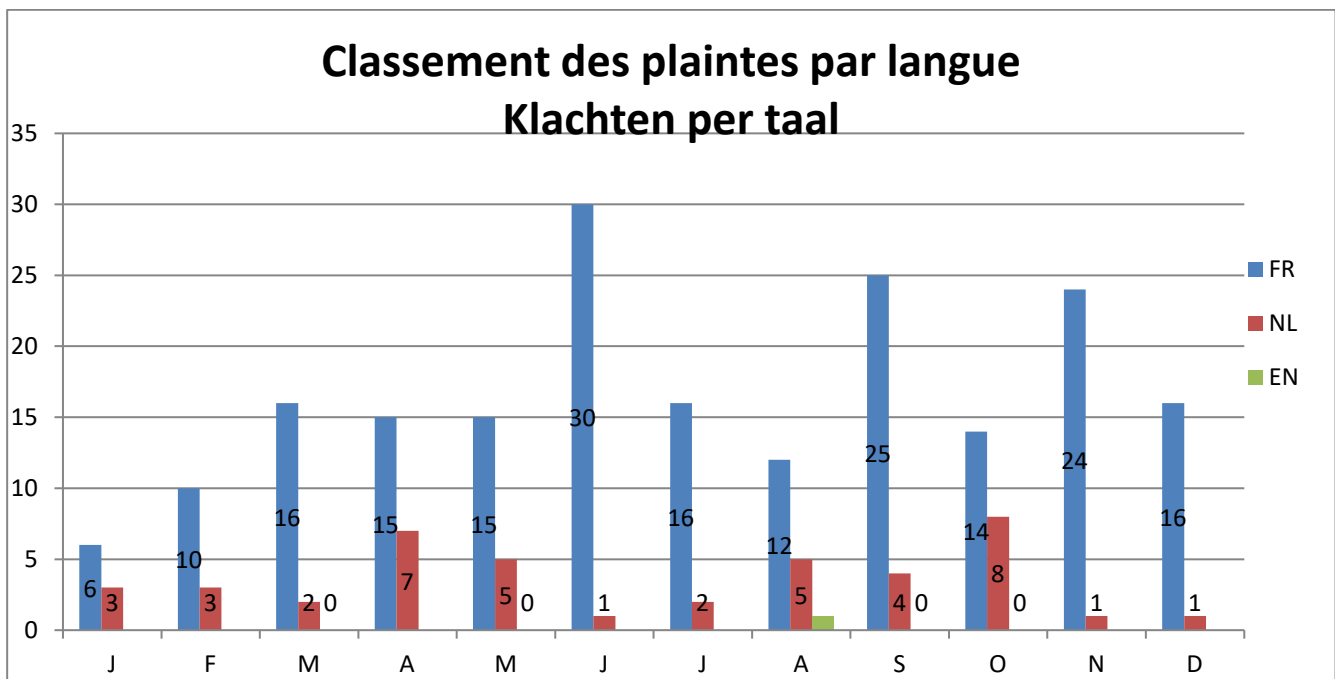
Statistiques



Le nombre total de plaintes est en légère augmentation par rapport à la 1ère année de la pandémie, sans atteindre celui des années 2019 et 2018. Le nombre de voyages et de contrôles des titres de voyages est resté sous les niveaux d'avant la pandémie et la courbe des plaintes suit cette baisse.



On retrouve le rythme mensuel des plaintes, à environ 70% des années avant pandémie. Ce chiffre est dans la ligne du nombre des voyages. Juin et septembre se rapprochent des chiffres d'avant la pandémie; à cette période, on sortait du confinement avant d'entrer dans la 4ème vague fin novembre.



17% des plaintes en néerlandais, chiffres stables.

Le plaignant reçoit-il satisfaction ?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2021
ja/oui	6	12	13	17	16	23	14	17	25	18	10	5	192
nee/non	3	1	5	5	4	8	4	1	4	4	15	12	50
ja % oui	67%	92%	72%	77%	80%	74%	78%	94%	86%	82%	40%	29%	79%
nee % non	33%	8%	28%	23%	20%	26%	22%	6%	14%	18%	60%	71%	21%

Tout comme en 2020, les dossiers de fraude représentent 25 % des dossiers introduits à la médiation, dont la moitié ont eu une issue favorable. Avant la pandémie, ces dossiers représentaient 40% des dossiers introduits à la médiation et obtenaient satisfaction dans 30% des cas. Ces différences expliquent le degré de satisfaction de 75% de ces deux dernières années; il était de 50% avant la pandémie. Notons encore que, pour les dossiers sortant de la compétence du médiateur, l'information que le service de médiation fournit ou l'aide qu'il apporte, est considérée comme une réponse positive dans ces statistiques.

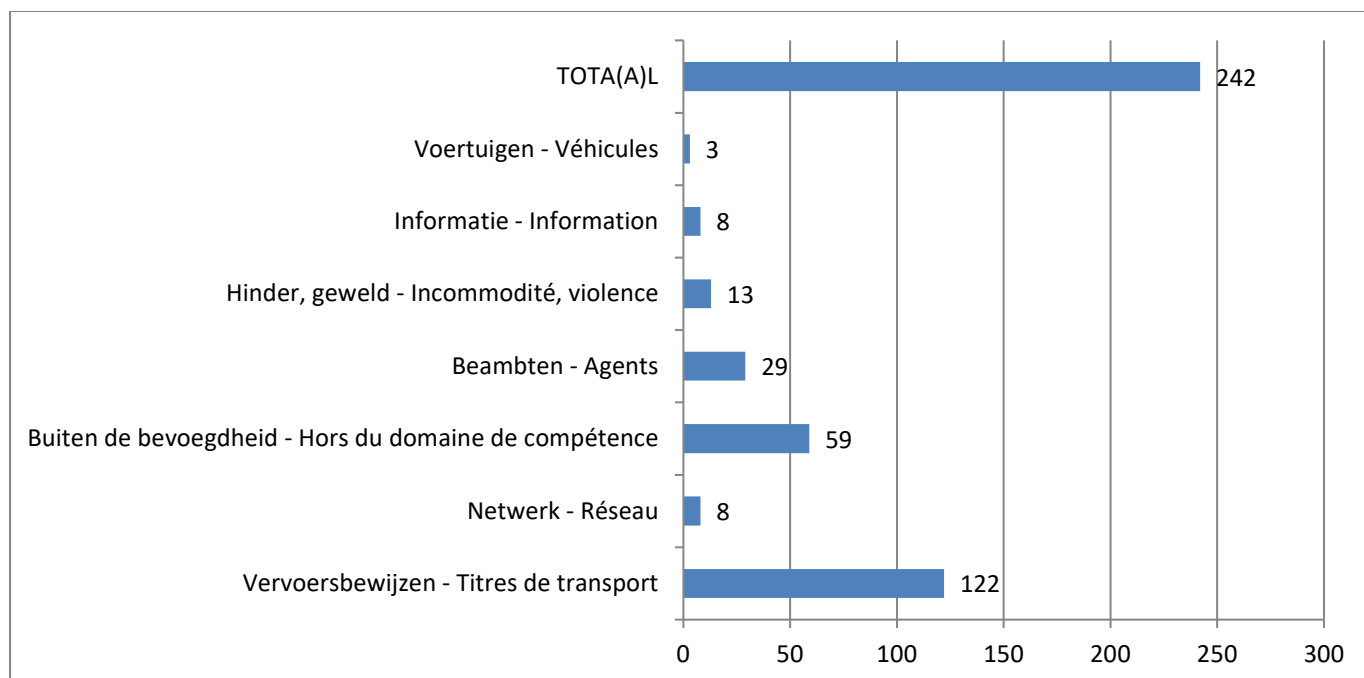
De quoi se plaint-on auprès du médiateur ?

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



La moitié des plaintes porte sur les titres de voyage, incluant les verbalisations, mais aussi les demandes de remboursement, ...

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	2	1	4	2	0	1	2	1	1	0	1	15	Bruit-vibrations des installations
12000	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	5	Code de la route
13000	2	3	2	4	3	4	0	3	4	4	4	2	35	Divers
14000	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4	Concerne un autre médiateur
21110	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	1	0	8	Titre de transport: achat difficile
21120	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	5	Titre de transport: réductions
21210	2	0	1	3	2	3	4	2	5	2	7	5	36	Titre de transport: remboursements
21220	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	Titre de transport: vol ou oubli
21310	1	4	5	3	5	11	7	3	3	8	7	5	62	Titre de transport: PV, surtaxes
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	Titre de transport: dysfonctionnements
21360	0	0	0	1	0	2	0	0	2	0	0	2	7	Titre de transport: recouvrement, plan de paiement
22100	0	0	2	0	0	1	2	0	2	0	1	0	8	Réseau: horaires et lignes
23100	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4	Agent: ne s'est pas arrêté
23200	0	0	0	1	1	2	0	0	3	1	1	0	9	Agent: manière de conduire
23300	1	1	2	2	3	2	0	2	2	0	1	0	16	Agent: propos désagréables ou maltraitance
24000	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3	Véhicules
25100	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	Propreté et infrastructures
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pertes d'objets et dommages
25310	0	2	0	0	0	3	1	1	2	0	1	0	10	Chutes
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Agressions
26100	0	0	0	0	1	0	0	3	3	0	1	0	8	Information statique et dynamique
	9	13	18	22	20	31	18	18	29	22	25	17	242	

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

202102011 Mme M. se plaint des vibrations nocturnes suite au passage d'un véhicule en sous-sol. Elle explique habiter boulevard Reyers, zone impactée par la remise en état des tunnels routiers de l'autoroute de Liège et proche du prémétro sous le boulevard. Des travaux pourraient s'y dérouler la nuit. Mais le médiateur n'est pas habilité à traiter les plaintes de riverains et transmet à Mme M. les coordonnées du service Relations clientèle de la STIB qui devrait pouvoir l'aider.

202102012 Mme L. a écrit aux bourgmestres des communes de Jette et Ganshoren en mettant le médiateur en copie. En cause, les ralentisseurs de type coussin berlinois qui engendrent des vibrations importantes, particulièrement lors du passage des bus et de camions. Le médiateur transmet cette plaintes à toutes fins utiles au service "Public Affairs".

202103005 M. P. de Evere adresse au médiateur une requête en 1ère ligne concernant les nuisances vibratoires au passage des bus sur les plateaux casse-vitesse de l'avenue Henri Conscience. La situation est aggravée par la circulation des bus articulés et leur vitesse excessive. Le médiateur n'est pas compétent car il ne peut agir qu'en 2ème ligne et parce que M. P. n'est pas un utilisateur des services de la STIB. Tout en fournissant à M. P. les coordonnées du service Relations clientèle, le médiateur transmet le message à la STIB en insistant notamment sur les instructions à donner aux chauffeurs dans le cadre de la limitation à 30 km/h sur la plupart des voiries bruxelloises.

202104006 Mme M. a introduit une plainte concernant les nuisances provoquées par les klaxons des trams qui démarrent et arrivent à l'arrêt. Dans certains quartiers résidentiels, dit-elle, la pollution sonore devient intolérable. Tout en précisant que les doléances des riverains ne sont pas recevables au service de médiation, le médiateur énumère les différentes situations dans lesquelles il est demandé au conducteur d'utiliser son avertisseur sonore: approche d'un arrêt fréquenté, présence d'usagers faibles,... Il se peut qu'il y ait toutefois des abus et le médiateur conseille à Mme M. d'envoyer son message au service Relations Clientèle qui le relayera vers les dépôts afin que l'attention des conducteurs soit attirée sur la gêne occasionnée.

202104012 Mme D. fait parvenir une lettre au service de médiation concernant l'augmentation des nuisances sonores et des vibrations suite aux travaux de rénovation des rails et de la voirie rue de l'Aqueduc à Saint-Gilles. Elle l'a également envoyée au CEO de la STIB, ce qui permet au médiateur de répondre qu'elle a bien fait car le service de médiation n'est pas habilité à traiter les plaintes émanant de riverains. Nul doute que la direction générale de la STIB transmettra le message au service compétent pour aider Mme D. Dans sa réponse, le médiateur communique à Mme D. les coordonnées du service de la STIB pour les plaintes en 1ère ligne.

202104015 M. A. s'adresse au service de médiation pour se plaindre des nuisances sonores et vibratoires liées au passage des motrices du tram 2000. Il a déjà demandé au bourgmestre de sa commune de saisir Bruxelles Environnement pour que des mesures de pollution sonore soient faites en relation avec la non-conformité de ce tram avec une ordonnance de 1997 fixant les normes à ne pas dépasser. Le médiateur conseille à M. A. d'envoyer son message au service Relations clientèle car il n'est compétent que pour les problèmes que les voyageurs rencontrent sur le réseau. Mais il assure que la STIB mène des efforts incessants pour limiter l'utilisation de ces trams vieux de 27 ans, qui sont peu à peu remplacés par les T3000 et 4000. Enfin, il relaye également le message auprès du service en charge des relations avec les pouvoirs locaux, puisqu'il semble qu'une pétition circule dans le quartier.

202104017 Mme P. s'adresse directement au service de médiation pour se plaindre de travaux de nuit aux rails de l'avenue de l'Hippodrome devant son domicile, sans qu'elle n'en ait été prévenue. Les doléances des riverains des lignes de la STIB et les nuisances éventuelles pour assurer leur entretien ne sont pas de la compétence du médiateur. Il transmet la plainte au service chargé de l'information aux riverains impactés par certains chantiers.

202105004 Mme C. interpelle le médiateur en 1ère ligne, à cause du bruit que font les trams venant de De Wand en freinant à l'arrêt Stuyvenberg. En 2017, le site de la ligne avait été complètement rénové et les bruits avaient remarquablement diminué. Le médiateur l'informe qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes des riverains et transmet à Mme C. les coordonnées de la STIB qui pourra transmettre ses remarques.

202105019 Mme G. se plaint d'un surcroît de vibrations suite à l'affectation d'un autre type de tram sur les lignes 92 et 97, le long de l'avenue de Wolvendael; en outre, ces trams plus lourds engendrent, dit la plaignante, des déchirements de rails et des interventions répétées sur les aiguillages. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, n'est plus compétent pour les doléances des riverains et envoie à Mme G. le lien pour déposer sa plainte à la STIB.

202107017 Dans la rue de M. B. passent des trams qui utilisent, dit-il en termes véhéments, leur avertisseur sonore à toute heure du jour et de la nuit, ce qui est insupportable. Le médiateur, bien qu'interpellé en 1ère ligne, détaille l'ensemble des cas où le conducteur d'un tramway est tenu d'actionner la sonnette ou la "corne". Il conseille à M. B. d'adresser sa plainte au service Clients qui transmettra au service concerné afin que les règles soient rappelées aux conducteurs et leur attention attirée sur la gêne occasionnée.

202108009 M. O. se plaint du bruit du métro sous l'immeuble où il vit. Les normes dépassent celles fixées par la Région Bruxelloise il y a plus de 17 ans, dit-il, et il demande à la STIB de ralentir les métros entre 21h30 et 6h30; cette mesure est appliquée dans certaines grandes villes et permet aux riverains d'avoir une meilleure qualité de sommeil. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes des riverains, et transmet le message aux services de la STIB.

202108010 M. M. s'adresse au médiateur concernant les nuisances que provoquent les rails lors du passage du tram 55 dans son quartier. Les rails manquent d'entretien, dit-il, et les murs des maisons tremblent et risquent de se fissurer. Le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes émanant de riverains, et propose à M. M. s'adresser à la STIB en lui fournissant les coordonnées pour ce faire.

202109019 M. P. du service de médiation de la commune de Schaerbeek écrit au médiateur de la STIB concernant une plainte émanant d'un habitant de sa commune. La plainte fait état de nuisances sonores dues aux engins de chantier travaillant de nuit sur la ligne de tram 62. Le médiateur lui précise les limites de son mandat, qui ne lui donne pas la compétence de traiter les plaintes émanant de riverains, et lui conseille de s'adresser à la STIB, qui pourra envoyer une équipe vérifier comment améliorer la situation. Il s'avère que le bruit émane du train de travaux de voies qui quitte le dépôt de Haren pour rejoindre les chantiers où il est mis en œuvre et qui emprunte pour ce faire la voie du tram 62 passant devant chez M. P.

202110022 M. P. de la commune de Schaerbeek recontacte le médiateur concernant la plainte d'un riverain à propos de nuisances sonores nocturnes de la ligne de tram 62. Mais le médiateur ne peut à nouveau que le relayer vers la STIB pour que les mesures nécessaires soient prises, car il n'est pas compétent pour les plaintes de riverains. Un suivi est assuré auprès de la commune par le service Public Affairs de la STIB.

202112011 Mme D. souhaite que le médiateur intervienne pour réduire les vibrations qu'elle entend et qui sont dues au tram qui passe près de chez elle. Le médiateur lui transmet les coordonnées du service plaintes, qui pourra l'aider, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

12000 - Code de la route

202103014 M. N. s'est fait verbaliser car il empruntait en voiture un couloir de 50 m situé à l'issue de la rue de Laeken pour accéder à la Petite Ceinture, réservé à la circulation des bus de la STIB. Il n'a été prévenu qu'après plusieurs mois par sa société de leasing. En plus du fait que le délai d'intervention du médiateur est dépassé, il s'agit d'une infraction au code de la route pour laquelle le médiateur n'est pas compétent. Il en fait part à M. N. en lui fournissant le lien pour accéder au service compétent de la STIB.

202104021 Un bureau d'avocats écrit au service de médiation pour authentifier un pro justitia dressé à l'encontre d'un véhicule qui n'était pas sur le lieu décrit dans le document, qui semble, de plus, contenir beaucoup d'erreurs. Le médiateur transfère le message au service de la STIB chargé de sanctionner les infractions de roulage, afin qu'il prenne contact avec l'avocat concerné, car il n'est pas compétent pour ce type de problème.

202108008 M. V. envoie au médiateur un pro justitia dûment complété et signé, concernant une infraction de roulage constatée par un agent assermenté de la STIB. La tâche du médiateur n'est évidemment pas de recevoir le courrier destiné à la STIB et il informe M. V. des différents moyens de renvoyer son pro justitia complété. Il en envoie également une copie au service de gestion du courrier de la STIB.

202109002 M. C. interroge le médiateur auprès de la STIB à propos de la circulation en zone 30 km/h. Il demande si les dépassements des cyclistes par les bus y sont autorisés et si un cycliste est obligé de serrer à droite afin de laisser passer un véhicule souhaitant le dépasser. Le médiateur est compétent pour répondre aux doléances des voyageurs en transports en commun; il fournit à M. C. les coordonnées du service clients de la STIB qui pourra peut-être apporter les précisions demandées concernant le code de la route.

202110008 Mme T. s'est garée le long des voies du tram de la rue Moris. Elle s'est assurée que le tram passait avant de rejoindre son domicile. Sa voiture a toutefois empêché un tram de passer car une roue avant se trouvait sur la berme, orientée vers les voies. Elle a dû être dépannée et 3 trams ont été bloqués avant d'être refoulés pour permettre l'intervention de la dépanneuse. En plus des frais de dépannage, Mme T. doit payer le blocage du tram pour un montant de quasi 350 euros. Elle s'adresse au médiateur car elle ne dispose pas des ressources financières nécessaires. Celui-ci demande à la STIB s'il est possible d'obtenir un étalement du paiement, mais le service Contentieux accepte d'aller plus loin en réduisant l'indemnité demandée à l'origine. Mme T. a remercié la STIB et le médiateur clôture son dossier.

13000 - Divers

202101007 M. B. a présenté sa candidature pour une place de conducteur de métro. Comme il ne parle que le néerlandais et que l'interlocuteur qui l'a appelé ne pratiquait que le français, il fut convenu qu'un néerlandophone le rappellerait dans la journée. Près de six semaines plus tard, il n'a toujours aucune nouvelle malgré plusieurs tentatives qui le font aboutir sur un répondeur. Il demande l'aide du médiateur, qui doit se déclarer incompétent, mais qui transmet le mail au service des Ressources

Humaines de la STIB. Le médiateur reste également sans réponse, mais prévient M. B. qu'il a transmis son message au secrétariat du service Recrutement.

202101008 Le coordinateur d'un groupe de travail Mobilité pour la commune de Wezembeek-Oppem alerte la STIB et le service de médiation à propos de problèmes occasionnés par le trajet de déviation du tram 39 pendant les travaux avenue de Hinnisdael à Stockel. Le médiateur, incompétent, relaie l'information auprès de la direction Public Affairs de la STIB, qui a particulièrement étudié la desserte de ce quartier.

202102004 Une société de livraison s'adresse directement au médiateur pour connaître les implications d'un chantier sur la circulation automobile dans les environs de la gare du Midi. Sa demande est transmise au responsable du chantier qui répondra directement à cette demande d'information.

202102005 Un collègue retraité de la STIB, ne sachant à quelle porte frapper, sollicite l'aide du service de médiation pour obtenir une attestation de la part de la direction des Ressources humaines. Le médiateur trouve la bonne interlocutrice et l'attestation est envoyée dès le lendemain.

202102010 Alors qu'il a entamé une procédure de réhabilitation, M. R. doit fournir au Ministère Public une attestation de paiement de sa dette à l'égard de la STIB. Le médiateur ne peut aider M. R. mais lui transmet les coordonnées du service Recouvrement de la STIB, qui devrait pouvoir lui fournir le document.

202103004 M. V. habite Grand-Bigard et s'inquiète auprès du service de médiation des futurs travaux de voies qui vont rendre son garage inaccessible pendant trois mois. Il refuse cet état de fait car il craint le vandalisme. Le service Infrastructures de la STIB n'a pu apporter aucune réponse à sa requête. Bien que les problèmes des riverains d'une ligne ou d'un chantier de la STIB ne soient pas de la compétence du médiateur, celui-ci demande des renseignements à la STIB sur le déroulement de ce chantier. Il s'agit du remplacement des voies et de travaux de façade à façade entre l'arrêt Hunderenveld et le terminus et il sera impossible de travailler avec des plateaux amovibles. Le médiateur informe M. V. que des discussions sont en cours entre la commune et les entreprises du parc Dansaert pour qu'elles mettent les parkings devant leur commerce à disposition des riverains privés de garages pendant la durée des travaux.

202103013 Dans un message assez concis, Mme S. explique au médiateur que le service juridique de la STIB ne l'a pas encore remboursée des frais consécutifs à un accident. Le médiateur s'informe et il s'avère que le service juridique attend depuis deux ans le retour de documents à compléter. Le médiateur en informe Mme S.

202104004 M. H. s'adresse au service de médiation car il s'insurge contre la suppression des messages sonores en français dans les zones couvertes par la STIB en Flandre. Le médiateur ne peut que confirmer que la STIB respecte en cela les lois linguistiques et que ce type de problème échappe totalement à son champ de compétence.

202104005 Mme D. a écrit à l'ombudsman du chantier de la ligne 3, en mettant en copie le service de médiation auprès de la STIB, sans obtenir de réponse au sujet des dégradations à son appartement, consécutifs, dit-elle, aux travaux du métro, qui se rapprochent de son immeuble. Le médiateur répond que sa mission concerne les utilisateurs des services de la STIB, à l'exclusion des problèmes des riverains. Il fournit les coordonnées de l'interlocuteur désigné au sein du chantier incriminé ainsi que celles du service Relations Clientèle de la STIB si elle n'obtient pas de réponse.

202104010 M. X. a postulé à plusieurs reprises pour devenir chauffeur de bus; il dispose du permis et a toute la motivation et les aptitudes nécessaires, explique-t-il. A chaque fois, il a reçu une réponse

négative et très évasive. Le service de médiation n'étant pas compétent pour cette requête transmet le message au service des Ressources humaines de la STIB.

202104019 M. A. a eu une altercation avec son propriétaire dans la station de métro Georges Henri. Il demande au service de médiation de lui procurer les images vidéo de la station pour étayer sa plainte à la police. Le médiateur informe M. A. qu'il n'est pas habilité pour ce faire et que de toute manière les images de vidéosurveillance ne peuvent être obtenues que sur réquisitoire d'un procureur du Roi. Il informe M. A. qu'il doit déposer plainte pour coups et blessures, mais M. A. abandonne la procédure, étant en partance pour l'Italie.

202105011 M. X. essaye depuis plusieurs années d'obtenir un poste de chauffeur de bus à la STIB, malheureusement sans succès, car son profil ne répond pas aux critères souhaités par la STIB. Il demande au médiateur de le mettre en contact avec le service Recrutement, mais ce type de démarche n'est pas du ressort du médiateur qui transfère la requête au département des Ressources humaines de la STIB.

202105014 M. U. demande l'aide du médiateur concernant une offre d'emploi à la STIB. Mais le médiateur n'est pas habilité pour traiter ce qui concerne l'organisation interne de la STIB et en fait part au plaignant en lui fournissant les coordonnées pour postuler à la STIB.

202105015 Mme D. a constaté que sa voiture a été enlevée par une dépanneuse car elle était, soi-disant, mal garée le long du trottoir de la rue Moris et gênait le passage des trams. Elle conteste fermement cette verbalisation et le dépannage qui a coûté 243,85 euros, somme dont elle souhaite le remboursement par la STIB. Le médiateur n'est pas compétent pour ce type de cas mais explique à Mme D. que, si le conducteur du tram a des doutes quant à la possibilité de passer sans endommager une voiture, il doit appeler un contrôleur qui prendra quelques photos pour appuyer le bien-fondé du recours à une dépanneuse. Le médiateur conseille à Mme D. d'écrire un mail au service Infractions pour solliciter ces éléments de preuve de l'infraction.

202106002 M. M. essaye en vain de prendre contact avec le service de la STIB compétent pour recevoir une plainte concernant le service Taxibus, et plus spécialement les Taxis Verts. Le service de médiation lui fournit les divers moyens (téléphone, courrier, internet) lui permettant de joindre le service de la STIB qui est en contact avec l'opérateur privé.

202106014 M. P. est hémiparétique et souhaite s'inscrire au service Taxibus mais, pour des raisons personnelles, ne souhaite pas communiquer son numéro de compte bancaire comme demandé lors des formalités d'adhésion. Il interpelle le médiateur à ce sujet, qui prend contact avec le responsable de ce service au sein de la STIB; celui-ci précise que ce numéro n'est utile qu'en cas de remboursement. Le médiateur en informe M. P. en l'enjoignant de citer sa réponse si un problème d'inscription devait à nouveau se poser.

202106019 M. H. a essayé à plusieurs reprises de postuler comme chauffeur de bus au travers du site de la STIB. Il a également essayé par téléphone, mais aucune de ses tentatives n'a été suivie d'un contact. Il s'en ouvre auprès du médiateur, qui sollicite le secrétariat de la Direction des Ressources humaines de la STIB de prendre contact avec ce candidat qui lui paraît fort motivé.

202106025 M. D. prend contact avec le service de médiation pour se voir rembourser une somme de 224 euros qu'il a dû payer à la fourrière pour récupérer son véhicule. Les places en amont et en aval de l'emplacement où il avait garé son véhicule étaient bien réservés par la STIB mais pas l'endroit précis où sa voiture était garée. Le médiateur ne peut intervenir que pour les litiges opposant un voyageur à la société de transport; il fournit les coordonnées du service compétent de la STIB.

202108001 M. V. trouve que le prix de 50 centimes est beaucoup trop élevé pour l'utilisation des toilettes de la station Bourse. Le médiateur lui conseille d'écrire à la STIB, qui pourra lui donner le nom

de l'exploitant des toilettes, car lui-même ne peut intervenir en ce qui concerne l'organisation interne de la société de transport.

202108003 M. B. souhaite postuler à la STIB et n'arrive pas à entrer en contact avec le service recrutement au travers du site de la STIB. Il demande l'aide du médiateur, qui transmet la demande au service Ressources Humaines de la STIB, car il n'est pas compétent pour traiter les dossiers d'embauche.

202108017 Mme S. se plaint auprès du médiateur du non-respect du port du masque qu'elle constate sur les véhicules de la STIB. Le médiateur lui explique les mesures prises par la STIB pour faire respecter le port obligatoire du masque sanitaire sur ses véhicules et aux arrêts et lui renseigne les coordonnées du service clients de la STIB pour plus d'information, car il n'est pas compétent à ce stade.

202109004 Le médiateur est saisi en 1ère ligne par Mme D., qui s'étonne de voir que les chauffeurs et conducteurs de la STIB ne portent pas le masque lorsqu'ils conduisent les véhicules. Le médiateur lui précise que ceux-ci n'ont pas l'obligation de porter le masque lorsqu'ils sont seuls dans leur poste de conduite. Il lui renseigne les coordonnées du service Customer care pour plus d'information.

202109014 Mme V. s'adresse au médiateur, un peu désespérée car elle n'arrive pas à joindre le service de la STIB s'occupant des assurances hospitalisation du personnel, pour aider sa belle-mère, dont l'époux travaille à la STIB. Le médiateur ne peut que transmettre le message aux services adéquats de la STIB en informant Mme V.

202109026 Accompagné de sa petite fille de 4 ans, M. W. a vu tomber la grue sur le chantier STIB de la chaussée d'Alseberg le 20 septembre 2021. Tous deux ont été très impressionnés et M. W. s'étonne de n'avoir reçu, en tant que riverain, aucune explication ni de la STIB, ni des autorités forestoises. Le médiateur n'est pas compétent pour traiter cette plainte et la transfère au service clients de la STIB qui transmet le message aux collègues en charge de la communication du chantier. Ils apporteront une réponse au plaignant.

202109028 Après une longue période de télétravail, Mme V. se rend à nouveau au bureau par les transports en commun. Elle écrit au médiateur car elle est effarée par le nombre de personnes qui ne portent pas le masque sanitaire, pourtant obligatoire dans les véhicules. Mais le médiateur n'est pas compétent pour traiter cette plainte, car elle lui parvient en 1ère ligne et il n'est pas non plus compétent pour la manière dont la STIB s'organise afin de faire respecter les obligations sanitaires en vigueur. Il fournit à Mme V. les coordonnées pour s'adresser à la STIB.

202110003 M. D. se plaint auprès du médiateur de ce qu'un formulaire rédigé en néerlandais sur le site de la STIB comporte des termes en français. Pour le médiateur, il s'agit sans doute de mots oubliés dans la hâte de mettre en ligne le formulaire qui permet de récupérer les cartes non valables, et il propose à M. D. de contacter la STIB à ce sujet, qui n'entre pas dans ses compétences. Par ailleurs M. D. a des mots très aimables pour le bilinguisme des agents en station. Il pourra ainsi transmettre ses félicitations à la STIB par la même occasion.

202110016 En ce 27 octobre, Mme K. est furieuse car les métros sont retardés, annulés et ceux qui roulent sont bondés. C'est l'effet d'une grève sauvage, qui a pris les voyageurs et les agents de la STIB au dépourvu. Mme K. trouve irresponsable qu'une telle action soit menée, obligeant les gens à s'entasser dans les rares métros qui roulent alors que des mesures viennent d'être annoncées par le gouvernement pour lutter contre la 4ème vague du Covid qui reprend vigueur. Le médiateur lui explique les circonstances de cette action syndicale.

202110017 M. P. relaie le même message que Mme K. Il se réserve en outre le droit de porter plainte contre la STIB s'il devait attraper le Covid à cause de cette grève sauvage. Le médiateur lui fournit les informations dont il dispose.

202110018 M. M. est également ulcéré par l'action syndicale et propose de mettre en service des véhicules n'employant pas de conducteurs. Le médiateur lui fournit les informations dont il dispose et lui conseille de contacter la STIB pour plus d'information sur les temps d'attente.

202111007 Mme M. souhaite bénéficier des services du Taxibus et s'adresse au médiateur. Celui-ci lui explique que cela ne relève pas de sa compétence et l'informe qu'il transmet le dossier au service concerné de la STIB.

202111014 M. D. en a assez des voyageurs sans masque sur les transports en commun. Il s'en ouvre auprès du médiateur, qui lui détaille les diverses mesures prises par la STIB dans ce cadre, allant des rappels aux arrêts à la nouvelle compétence des contrôleurs, qui ont le pouvoir de verbaliser pour non-port du masque. Il lui renseigne également les coordonnées du service clients de la STIB pour plus d'information, si souhaité. M. D. ne se satisfait pas de cette réponse et plutôt que de contacter la STIB, répond au médiateur qu'il alerte la presse.

202111016 Une dame contacte le service de médiation par téléphone et lui explique qu'elle est effarée de voir que depuis peu, plusieurs personnes estiment ne plus devoir porter le masque, pourtant obligatoire sur les transports en commun et dans les stations. A la station Gribaumont, ce 17 novembre à midi, elle a abordé les trois agents de la STIB qui s'y trouvaient, dont deux ne portaient pas de masque relève-t-elle, en leur demandant d'intervenir. Mais il lui a été répondu qu'ils ne pouvaient rien faire de plus qu'un rappel des règles, de manière pédagogique. Le médiateur, saisi en 1ère ligne, communique cette plainte au service clients de la STIB.

202111025 M. A. cherche à introduire sa demande de prime Bruxell'Air. Jusqu'il y a quelques mois, la STIB transmettait les demandes à Bruxelles Environnement, mais au cours de l'année 2021, la procédure prévoit que les demandes soient dorénavant introduites sur le site de la LEZ. Le site n'est opérationnel que depuis le 4 novembre 2021. Le médiateur explique cela à M. A. et lui fournit le lien pour l'introduction de sa demande.

202112006 M. P., un ancien conducteur de tram de la STIB, téléphone au médiateur car il n'a pas trouvé d'autre adresse: il a perdu son libre-parcours, le titre de transport remis aux pensionnés de la STIB. Le médiateur transmet la demande au service concerné.

202112014 Mme V. embraye sur une plainte qu'elle a faite à la STIB concernant la lutte contre le Covid-19 dans les métros. Suite à une enquête de la VRT, il apparaît que les valeurs de CO2 sont régulièrement trop élevées dans les transports publics et facilitent donc la propagation du virus. Le médiateur n'étant pas compétent pour l'organisation interne de l'entreprise, transmet son mail au services concernés de la STIB.

14000 – Concerne un autre médiateur

202103010 Le médiateur de la Région Wallonne transmet la plainte d'un usager concernant la vitesse excessive des bus à Braine l'Alleud. Le médiateur auprès de la STIB se déclare incompetent car les bus de la STIB ne roulent pas en Wallonie. C'est bel et bien le médiateur de la Région Wallonne qui est compétent pour les TEC et il l'en informe.

202103011 Mme T. demande l'intervention d'un médiateur pour une surtaxe de 75 euros dont son fils a écopé pour oubli d'abonnement. Il s'avère qu'en réalité il s'agit d'un titre de transport mixte bus et train et que c'est auprès de la SNCB que Mme T. doit s'adresser en présentant l'abonnement de son fils. Le médiateur transmet le lien vers le service compétent de la SNCB.

202104007 M. O. signale une conduite dangereuse du bus 33 en direction de Merksem. Le service de médiation lui répond que ses compétences se limitent au réseau de la STIB et lui fournit l'adresse du service plaintes de De Lijn.

202112002 M. R. écrit au service de médiation concernant le remboursement de son billet de train dont il n'a pas de nouvelle. Le médiateur lui fournit les coordonnées de l'ombudsrail.

21110 - Titre de transport: achat

202101003 M. M. demande l'intervention du médiateur car son épouse a tenté de recharger sa carte Mobib à plusieurs reprises, mais, chaque fois, le message "la transaction a échoué" s'affichait et le call center lui a confirmé qu'il y avait eu un problème de serveur. Le montant de 28 euros a été débité de la carte bancaire sans que la carte Mobib ne soit rechargée. Le médiateur n'a ni la compétence ni les outils techniques pour donner satisfaction au plaignant, qui exige une mise à jour de sa carte Mobib pour les trajets déjà acquittés ou le remboursement du montant indûment perçu. Il conseille à M. M. de contacter le service clientèle par le lien prévu sur le site de la STIB et déjà, il intervient auprès de ce service pour accélérer la procédure en faveur de M. M.

202105002 Mme M. se plaint auprès du médiateur de la réponse reçue de la STIB par rapport à une transaction d'achat de titres de transport via un automate GO, transaction qui l'a conduite par erreur à l'achat d'une carte Basic dont elle n'avait pas besoin et dont elle demande le remboursement de 20 euros. La STIB a refusé car le produit, mal sélectionné par la cliente, a bien été délivré et la carte a déjà été utilisée. La conclusion est que la carte a été subtilisée par un utilisateur suivant de l'automate. Tenant compte du fait que l'écran de la borne semblait difficilement lisible, le service Relations clientèle de la STIB accepte de charger 10 voyages sur la carte personnelle de Mme M., ce qu'elle finit par accepter faute de mieux, constatant qu'elle a perdu 5 euros.

202106008 M. D. a tenté d'acheter des tickets à une borne de la gare du Midi, mais les tickets ne sont pas sortis alors que son compte a été débité. Le service de médiation ne dispose pas des outils nécessaires pour constater le dysfonctionnement, il est conseillé à M. D. de prendre contact avec le service relations clientèle, dont le médiateur fournit les coordonnées.

202106020 En mai 2021, Mme M. avait contacté le service de médiation concernant un remboursement de 10 titres de voyage payés mais non chargés sur sa carte. Ce remboursement n'ayant, dit-elle, pas eu lieu, elle recontacte le service de médiation. Celui-ci lui rappelle que les voyages perdus ont été chargés sur sa carte par le service clientèle. Mme M. profite d'un de ses mails pour signaler avec véhémence une série de dispositions techniques particulièrement pernicieuses, dit-elle, pour le client: sur la carte Mobib, on ne voit que le solde de voyages de la carte en cours, la carte consomme en premier les voyages achetés le plus récemment et les plus anciens sont alors périmés, l'achat de nouveaux voyages écrase la correspondance en cours qui est perdue. Le médiateur conseille à Mme M. de s'adresser directement à la STIB concernant ces points interpellants, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

202107009 Le patron d'une entreprise conteste le renouvellement automatique du contrat B2B qu'il a conclu avec la STIB pour des titres de transport. Il menace de dénoncer cette pratique. Il s'avère que M. B. a eu satisfaction pour la plus grande partie du montant dû et se plaint au service de médiation du non-remboursement d'un solde de 42,65 euros. Renseignements pris, le médiateur l'informe qu'il s'agit d'un montant conservé pour frais administratifs. Le médiateur n'a aucune prise sur les conditions générales édictées par la STIB.

202108016 M. P. a utilisé un automate GO pour charger sa carte personnelle de 10 voyages. Mais il constate après l'opération que sa carte n'a pas été rechargée bien qu'il ait payé 20 euros au lieu de 15,

comme d'habitude. La STIB a refusé de le rembourser et il se tourne vers le médiateur, qui ne peut que confirmer la réponse de la STIB: les consignes sur la machine sont claires et l'accord est demandé avant le paiement. La carte à 20 euros qu'il a achetée a sans doute été trouvée par une personne qui l'a suivi à l'automate GO. La STIB rappelle aussi que les agents dans les KIOSK et BOOTIK peuvent recharger les cartes, si on préfère ne pas utiliser les automates GO.

202110020 Mme B. a tenté à deux reprises d'acheter des tickets au même automate de vente, son compte bancaire a bien été débité, mais elle n'a pas reçu les tickets correspondants. Elle s'adresse au médiateur pour être remboursée, mais celui-ci n'est pas compétent en 1ère ligne et ne dispose pas des moyens pour faire les vérifications nécessaires. Il conseille à Mme B. de s'adresser au service clients de la STIB et lui en fournit les coordonnées.

202111021 De façon très véhémement, M. S. critique la STIB auprès du médiateur: il a rechargé sa carte de 10 voyages, qui ne sont apparus qu'après qu'il eut utilisé le dernier de la série précédente. Le médiateur pense qu'il s'agit d'un dysfonctionnement, mais il est saisi en 1ère ligne et recommande à M. S. de contacter la STIB pour en savoir plus. Il lui fournit les coordonnées pour ce faire.

21120 - Titre de transport: réductions

202101009 Pour des raisons professionnelles, Mme P. a ajouté un abonnement MTB à son abonnement annuel à partir du 1 mai 2021. Elle a demandé au guichetier de faire l'ajout pour les 4 mois restants de son abonnement, mais cela n'est pas possible, ainsi que le lui ont expliqué le guichetier et ensuite la STIB qu'elle a contactée par écrit. Elle s'adresse au médiateur, qui lui explique à son tour que la STIB ne prévoit pas d'adapter au pro rata des abonnements en cours de route.

202103016 M. M. met le médiateur en copie d'un mail qu'il envoie au service commercial de la STIB concernant ses difficultés pour l'obtention des tickets lui permettant d'utiliser les transports de la STIB pour se faire vacciner contre le Covid-19. Le médiateur ne donne pas suite à ce message, puisque les services compétents de la STIB sont en copie.

202104011 Mme T. s'adresse au service de médiation car elle n'a pas réussi à charger sur sa carte les tickets gratuits pour se rendre au centre de vaccination. Le médiateur lui envoie les informations et le lien pour obtenir les tickets concernés.

202107018 Mme M. affirme que sa mutuelle lui a accordé le statut BIM en juillet '21 avec effet rétroactif en avril '21. Elle souhaite donc le remboursement de la différence pour les trois abonnements qu'elle a achetés en avril, mai et juin. Le médiateur, saisi de cette plainte, s'informe auprès du service clients des possibilités de remboursement. Il s'avère que la STIB ne rembourse jamais rétroactivement. La STIB précise aussi qu'il appartient au détenteur de la carte d'effectuer les démarches administratives pour mettre à jour son statut avant son achat. Le médiateur informe la plaignante de ce refus et clôture son dossier.

202110001 M. M. recontacte la STIB, en mettant en copie le service de médiation, à propos du ticket gratuit pour se rendre au centre de vaccination et de la validité de la carte Mobib. Comme il a en même temps adressé son mail au service clients, compétent à ce stade, le médiateur lui répond qu'il est en de bonnes mains au service clients de la STIB.

21210 – Titre de transport: remboursement

202101002 M. L. demande l'intervention du service de médiation car la STIB lui refuse le remboursement des six mois restants de son abonnement annuel. Il ne l'a plus utilisé depuis le mois d'avril 2020, étant au chômage. La raison du refus de la STIB est que l'abonnement a expiré en décembre et qu'un titre de transport ne peut être remboursé après son expiration. Le médiateur ne peut que confirmer la décision de la STIB: un voyageur peut solliciter le remboursement d'un titre annuel au prorata du nombre de mois restants, mais plus lorsque sa date de validité est dépassée. C'est une règle absolue appliquée par ailleurs dans d'autres secteurs et le médiateur n'a aucun argument pour faire modifier cette disposition.

202101006 Mi-décembre 2020, Mme C. a demandé à la STIB de prolonger son abonnement annuel jusqu'en décembre 2021. Elle l'avait acheté le 3 janvier 2020 et ne l'a, dit-elle, utilisé qu'une dizaine de fois à cause des deux périodes de confinement. Elle souhaite un remboursement pour 9 mois de non-utilisation. Le service Relations clientèle a examiné son dossier pour s'apercevoir que la plaignante a utilisé son abonnement pendant les mois de juillet, août, septembre et octobre et que sa demande de remboursement a été faite mi-décembre, le dernier mois de l'abonnement étant entamé. Il ne reste alors plus rien à rembourser, car le montant de 49 euros est déduit par mois entamé, auquel s'ajoutent des frais administratifs. Mme C. demande alors une procédure exceptionnelle étant donné la situation exceptionnelle due au virus. Mais la STIB maintient sa position car le service a été assuré pendant toute la période. Elle s'adresse alors au médiateur, ce que le service Relations clientèle de la STIB lui avait suggéré de faire. Mais celui-ci ne peut que regretter le faux espoir donné ainsi à Mme C., car il n'a pas l'autorité de modifier une disposition administrative prise par toutes les sociétés de transport public belges, par souci d'équité entre les clients concernés.

202103008 Le cas de M. L. est assez atypique: en 2017 et 2018 il a chargé plusieurs contrats de 10 voyages sur sa carte Mobib. Ayant en effet perdu son emploi, il n'avait plus l'usage de son abonnement mensuel, qu'il a préféré remplacer par des cartes 10 voyages. Ayant constaté en 2020 que sa carte ne fonctionnait plus, il s'en ouvre à la STIB qui lui a répondu que la durée de validité des tickets était dépassée. M. L. a alors demandé le remboursement ou l'échange des 45 voyages qui lui restaient. La STIB a refusé car l'obsolescence des titres de transport figure sur le site de la STIB. Le médiateur demande un geste commercial en raison des circonstances sanitaires qui ont empêché M. L. d'utiliser comme prévu ses titres de transport au cours de l'année 2020. La STIB refuse toutefois car il n'y a pas trace de 45 voyages dans le compte client de M. L. Le médiateur informe M. L. de cette décision.

202104001 Mme M. a reçu un abonnement annuel de son employeur alors qu'elle venait d'acheter un titre de transport mensuel. Elle en a demandé le remboursement, mais n'a pas eu de réponse de la STIB. Le service de médiation confirme à Mme M. que la STIB ne la remboursera que si l'abonnement mensuel n'a pas été utilisé. Le médiateur prend contact avec le service Relations clientèle, qui ne trouve pas l'abonnement payé par l'employeur. Il conseille à Mme M. de prendre contact avec son employeur afin de pouvoir, le cas échéant, réconcilier l'abonnement personnel et l'abonnement de l'entreprise.

202104003 M. U. a un abonnement STIB mais son compte a été débité de 2,10 euros, vraisemblablement lors d'un paiement sans contact et après avoir confondu les valideurs Mobib (rouges) et carte bancaire (bleus). Il demande le remboursement de cette somme. Le médiateur, n'étant pas compétent en première ligne, intervient auprès du service Relations Clientèle pour s'assurer que M. U. sera bien remboursé et aussi pour attirer l'attention sur le risque de confusion entre les deux valideurs. Le service Relations Clientèle répond de façon très complète au médiateur en signalant toute la communication qui est faite à ce sujet et sur la souplesse manifestée en cas de problème, rare, de client qui entrerait par inadvertance en contact avec un appareil et dont la carte de crédit serait débitée par erreur.

202104014 Mme A. n'accepte pas la réponse que la STIB lui a faite concernant la validité très limitée de la nouvelle carte de 100 voyages qui, une fois entamée, doit être utilisée dans les 90 jours.

Le médiateur, interpellé, constate que si les informations figurent bien sur le site de la STIB, elles manquent totalement de précision et sont trop complexes. Malgré un argumentaire bien étayé, soulignant le défaut de communication, le service Relations clientèle maintient sa position en arguant que les conditions de vente et d'utilisation sont fixées par la Région et qu'elles sont parfaitement disponibles pour les clients. Le médiateur ne peut que transmettre ce refus à Mme A. car le service de médiation n'a aucun pouvoir contraignant vis-à-vis de la STIB. Dans les recommandations en fin de ce rapport annuel, ce cas est évoqué pour plaider pour davantage de souplesse commerciale pour les clients fidèles et en particulier pour un produit qui vient d'entrer sur le marché.

202105006 M. F. demande au service de médiation le remboursement d'un ticket qu'il a dû acheter, un dysfonctionnement technique n'ayant pas permis l'accès au métro de la ligne 5 à la station Herrmann-Debroux. Le médiateur lui répond qu'il ne dispose pas des outils pour analyser le dysfonctionnement et pour procéder au remboursement. Etant saisi en 1ère ligne, il transfère le message et tous les documents l'accompagnant au service Relations clientèle de la STIB pour enquête.

202105018 M. H. s'est déplacé jusqu'à la BOOTIK Rogier pour bénéficier de l'abonnement 65+, croyant qu'il était gratuit. Il en a fait l'acquisition pour un montant de 65 euros, ce qu'il a regretté une fois rentré à la maison. Il est retourné le lendemain au même point de vente pour en demander le remboursement, ce qui lui a été refusé par le préposé. M. H. s'étonne de cette décision car la STIB prévoit bien la possibilité de remboursement des abonnements annuels, moyennant 10 euros de frais administratifs et à condition qu'ils soient inutilisés. Le médiateur conseille à M. H. d'envoyer sa requête au service Relations clientèle.

202106001 M. P. a essayé sans succès et à plusieurs reprises d'envoyer à la STIB une réclamation portant sur l'impossibilité de récupérer des trajets présents sur deux cartes Mobib Basic. Il parvient à joindre le service de médiation qui se charge de transférer le dossier au service Relations clientèle, contournant le bug informatique qui semble empêcher la communication.

202106016 M. F. voulait acheter 10 Jump à un automate de vente, mais par manque d'informations compréhensibles sur l'écran, il a acheté des billets aéroport, beaucoup plus chers. Le nom des Jump a récemment été rebaptisé en Brupass et croyant qu'il s'agissait de tickets aéroport, il a pris des tickets Go2city, qui sont eux, les tickets pour l'aéroport. Ce n'est qu'en voyant le montant payé qu'il s'est rendu compte de son erreur. La STIB accepte de les échanger pour des Brupass, mais M. F. ne circule pas suffisamment à Bruxelles pour en utiliser autant en 18 mois. La communication avec la STIB est bloquée et M. F. s'adresse au médiateur. Celui-ci argumente que cette erreur est très compréhensible et que, même si M. F. aurait dû être attentif au montant qu'il payait, une erreur est humaine. La STIB s'en est rendu compte, car au moment où le médiateur traite sa plainte, M. F. a été entièrement remboursé. Le médiateur clôture son dossier en appréciant à sa juste valeur le geste de la STIB.

202106029 Mme H. n'a pu valider sa carte Mobib alors qu'il restait 7 trajets; au Kiosk de City 2, l'employé lui a répondu que sa carte n'était plus valable que 18 mois au lieu de trois ans, ce depuis mars 2021. Mme H. demande que lui soient remboursés les voyages restants, car elle n'a pas voyagé depuis février 2020 à cause de la crise sanitaire. Le médiateur lui fournit les coordonnées du service clients de la STIB. Le médiateur pense que ce problème risque de revenir dans les prochains mois et la STIB devra faire preuve de souplesse vis à vis de sa clientèle. On ne change pas les règles en cours de partie et il serait inadmissible que les voyageurs qui se sont moins déplacés à cause de la pandémie perdent des trajets qui, lorsqu'ils ont été achetés, étaient valables 3 ans.

202107003 Mme V. a acheté 10 voyages Brupass au prix de 15 euros mais elle ne les retrouve pas sur sa carte Mobib. Les préposés de la Bootik de Roodebeek ne les ont pas non plus retrouvés dans l'historique de la carte. Renseignements pris auprès du service Relations clientèle, il apparaît que le

dossier déjà est en traitement à la STIB et le service attend une réponse de la plaignante. Le médiateur conseille à Mme V. de répondre au mail qui lui a été envoyé par la STIB.

202107004 M. B. a demandé à la STIB de prolonger une partie des places stockées sur sa carte Mobib car elles sont arrivées à échéance, mais la STIB a refusé. Alerté, le service de médiation a interpellé le service Relations clientèle qui a précisé que les tickets dont il s'agit ont été chargés en 2017 et qu'ils n'ont pas été utilisés pendant la durée de validité de 3 ans, dont la majeure partie se déroulait avant les restrictions sanitaires. La réduction de la durée de validité à 18 mois en février 2021 n'a pas impacté les titres achetés en 2017. Le médiateur en informe M. B.

202107013 M. V. a acheté plusieurs abonnements mensuels alors que son employeur lui fournissait un abonnement annuel. Lorsqu'il s'en aperçoit, il demande au médiateur de le rembourser. Celui-ci étant saisi en 1ère ligne pour un remboursement n'est pas habilité à intervenir. Il est convenu avec la STIB que le médiateur réponde à M. V. de prendre contact avec le service clients de la STIB.

202107014 Mme L. a payé la surtaxe infligée à son fils pour avoir circulé sans titre de transport. Elle apprend plus tard que son fils s'était déjà acquitté du montant. Elle demande le remboursement au médiateur, qui lui conseille de contacter le service Recouvrement de la STIB.

202108004 L'employeur de M. L. lui fournit un abonnement sur les lignes de la STIB. M. L. demande donc à la STIB le remboursement de son abonnement annuel personnel. M. L. passe à une Bootik, qui lui propose le remboursement en cash ou par virement. M. L. préfère finalement le cash, car le virement prend quasi deux mois, lui dit-on. La procédure terminée, il s'avère que le Kiosk ne dispose pas du montant en caisse et l'agent de la STIB propose à M. L. de revenir dans la journée. Mais 3 heures plus tard, la caisse n'est toujours pas alimentée et M. L. décide, deux jours plus tard, de se rendre dans un Kiosk. Là également, les fonds sont insuffisants. De plus, les agents sont étonnés de lire sur le document que leur remet M. L. qu'ils peuvent procéder à ces remboursements. De guerre lasse, M. L. s'adresse au médiateur qui demande si la STIB peut rembourser le client sur son compte bancaire. Le service clients de la STIB se chargera du remboursement et le médiateur en informe M. L.

202108011 Mme L. vient d'apprendre que les titres de transport de la STIB avaient une durée de vie limitée, qui n'est pas visible en ligne, et qu'il est donc difficile d'en être conscient et de s'en souvenir. Il lui reste quelques places, dit-elle, sur sa carte et elle espère que cette validité sera prolongée étant donné que la vie est en suspens depuis mars 2020. Mais la STIB lui a annoncé que ses trajets sont perdus car la date de péremption est dépassée. Toutefois, après examen demandé par le médiateur, il s'avère que tous ses tickets ont été utilisés. Le médiateur en informe Mme L. et clôture son dossier.

202109010 M. D. réclame le remboursement de trajets Taxibus qu'il a réservés mais qui n'ont pas été honorés. Après enquête, il s'avère que, pour une des dates, la STIB n'a pas enregistré de demande de la part de M. D., ni de paiement. Pour l'autre date, le Taxibus est arrivé avec 7 minutes de retard. M. D. affirme avoir attendu 35 minutes pour finir par prendre le bus. La STIB estime que les conditions de remboursement ne sont pas respectées et le médiateur ne peut que confirmer la réponse à M. D., qui s'estime arnaqué et est furieux de s'entendre traité de menteur.

202109016 En voulant commander on-line l'abonnement gratuit de son 3ème enfant, Mme B. constate que la composition de famille n'est pas en ordre et qu'elle n'a pas la possibilité de la régulariser on-line. Elle commande malgré tout l'abonnement et paye les 12 euros pensant pouvoir être remboursée dès que la composition sera mise à jour. Mais la STIB refuse de rembourser ce montant, car la procédure est claire sur le site et il y est tout-à-fait possible d'y modifier la composition de famille. En voyant qu'elle devait payer 12 euros, Mme B. pouvait annuler la procédure en cours, mettre à jour ses données, soit sur le site, soit en Bootik, et passer la commande de l'abonnement gratuit.

202109017 M. G. disposait de 47 Brupass achetés en 2019 et valables 3 ans. Il ne parvient plus à les utiliser en septembre 2021 et s'adresse à une Bootik. Le préposé essaye de les transférer sur une nouvelle

carte Mobib, car celle qu'il a est quasi arrivée à échéance. Mais l'opération ne lui rend pas ses Brupass et M. G. s'adresse au service clients de la STIB pour récupérer ses titres de voyages. Celui-ci informe M. G. qu'il ne retrouve pas trace d'achats depuis 2017 et que les titres de transport ont sans doute été achetés à une borne de la SNCB. La STIB lui demande de fournir une preuve de son achat en 2019, tel qu'un débit bancaire. Mais M. G. se tourne vers le médiateur, qui, après avoir été en contact avec la SNCB et la STIB, confirme à M. G. qu'il suffit de fournir les informations demandées par la STIB pour assurer une suite favorable à sa demande.

202109024 M. K. a été débité de 7,50 euros au lieu de 2,50 euros en validant son titre de voyage. Il demande au médiateur de le rembourser, mais comme il n'a pas contacté la STIB, le médiateur n'est pas compétent pour traiter sa plainte. Il fournit à M. K. les coordonnées pour contacter le service clients de la STIB.

202109027 Après une longue période, Mme D. réutilise les transports en commun, et est surprise de s'apercevoir que sa carte 10 voyages ne fonctionne plus. Elle la recharge pour pouvoir circuler et s'informe auprès d'un agent en station, qui lui dit qu'elle est restée trop longtemps inutilisée. Mais en réalité, lui explique le médiateur, la STIB a réduit la durée de validité des cartes de 3 ans à 18 mois. Devant le désarroi des voyageurs, la STIB a toutefois mis en place un formulaire de demande de prolongation de tickets achetés avant l'entrée en vigueur de cette règle. Le médiateur en informe le plaignant et lui conseille de faire la demande de prolongation par le lien qu'il lui fournit.

202110014 M. M. attend depuis plusieurs semaines le remboursement des 3 voyages disparus de sa carte suite à la modification unilatérale par la STIB de la date de péremption des titres de voyage. Il finit par s'adresser au médiateur, qui lui explique que les retards sont dus aux nombreuses demandes des personnes lésées; il lui conseille d'attendre encore une dizaine de jours et de revenir vers le médiateur si rien n'a été réglé. Le médiateur apprend ensuite que les titres de voyage ont été remplacés.

202110021 Après avoir acheté un abonnement annuel auprès de la STIB, M. K. se rend compte après deux semaines qu'il n'en aura pas l'usage. Il souhaite se faire rembourser, mais s'étonne du fait que le montant qu'il a payé est amputé de 30%, alors que le document qui lui a été remis précise également que le montant remboursé est le montant payé moins le nombre de mois d'utilisation, dans son cas, un seul mois. Il s'adresse au médiateur en joignant le document qui lui a été remis lors de sa demande de remboursement. Le médiateur transmet cette demande au service clients de la STIB et apprend plus tard que la STIB tiendra compte du document signé et que M. K. sera remboursé selon ce document, signé par le guichetier de la STIB.

202111002 M. R. a demandé le remboursement des voyages disparus de sa carte. A cet effet il a utilisé le lien mis à disposition sur le site de la STIB. Le médiateur n'a pas accès au déroulement de ces opérations, mais informe M. R. du fait que de nombreuses demandes ont été faites par ce canal et qu'il est possible que la procédure prenne un peu de temps.

202111008 Mme R. s'insurge auprès du médiateur contre le délai de remboursement de 24 voyages perdus suite à la nouvelle échéance de 18 mois imposée par la STIB pour la validité des titres de transport. Le médiateur l'informe des retards encourus suite au grand nombre de demandes parvenues à la STIB et lui conseille d'acheter une carte en attendant le rechargement des voyages perdus. Mais Mme R. voyage occasionnellement et ne souhaite pas disposer d'autant de voyages, d'autant moins que l'échéance a été raccourcie à 18 mois. Le médiateur demande à la STIB si la procédure pourrait être accélérée étant donné le nombre de voyages perdus. Il apparaît finalement que des 3 cartes que possède Mme R, une a été remboursée le 11 octobre, une le sera au cours de la semaine à venir et le numéro de la dernière n'est pas correct. Le médiateur lui demande de se mettre en contact avec la service clients pour renvoyer le bon numéro de carte et clôturer son dossier.

202111012 Par un mail du 12 octobre 2021, M. V. a demandé à la STIB le remboursement de son abonnement annuel dont il n'a plus l'usage après 2 mois d'utilisation: son employeur était censé le

prendre en charge à hauteur de 75% mais n'a pas tenu parole et M. V. a de plus été licencié alors qu'il avait fait l'acquisition de cet abonnement à la demande de son employeur. Il s'étonne du faible montant du remboursement proposé en Bootik, mais le service clients de la STIB lui répond que les règles ont changé entre sa demande écrite et son passage en BOOTIK, passage qu'il a effectué le jour-même de la réponse de la STIB, soit le 26 octobre. Le médiateur demande au service clients de bien vouloir tenir compte de la réponse tardive et de l'action immédiate du plaignant, il insiste ensuite sur le fait que la demande écrite date d'avant le changement des règles et plaide pour la bienveillance dans ce dossier plutôt que pour le respect de procédures, étant donné que la situation particulière dans laquelle se trouve M. V. n'est absolument pas de son fait. La STIB accepte finalement ces arguments pour baser son remboursement sur la date initiale de la demande du plaignant, qui remercie le médiateur.

202111017 Fidèle aux cartes 10 voyages de la STIB, Mme D. regrette que l'automate ne lui en fournit plus qu'une seule à la fois. Elle passe en Bootik pour se réapprovisionner de 20 ou 30 voyages, et aperçoit le panneau affichant les divers titres de transport, qui présente entre autres une nouvelle carte de 100 voyages à 135 euros, soit un peu moins cher que 10 cartes de 10 voyages. Elle en parle au guichetier et en fait l'acquisition, car elle lui permet d'espacer ses achats. Mais après 3 mois de bons et loyaux services, la carte ne fonctionne plus. Et pour cause, elle a une durée de validité de 90 jours, ce que le guichetier ne lui a pas précisé, alors que ce délai est de 18 mois pour les autres titres à la prestation. A sa plainte, le service clients répond que les conditions d'utilisation figurent sur le site web de la STIB, mais accepte de rembourser, à titre commercial, 20 voyages. Mme D. en a perdu 57 et se tourne vers le médiateur. Celui-ci relaie ses arguments au service clients de la STIB: l'information fournie par le guichetier n'est pas complète et le produit ne correspond pas aux besoins de sa cliente, une cliente n'est pas supposée consulter un site avant un acte d'achat alors qu'elle se trouve devant la personne censée la renseigner en fonction de besoins identifiés, les informations produit figurant au panneau sur le lieu de vente ne sont pas complètes sur des points importants et ne sont pas clarifiées par le préposé à la vente. La STIB se retranche toutefois derrière son site internet qui fournit toutes ces informations. Le médiateur parvient pourtant à convaincre l'entreprise de rembourser totalement la cliente en insistant sur le devoir de communication et d'information.

202111019 N'arrivant pas à recharger un abonnement aux automates de vente, Mme D a dû se rendre en Bootik et demande au médiateur le remboursement du ticket qu'elle a dû acheter pour s'y rendre. Mais le médiateur, saisi en 1ère ligne, n'est pas compétent et lui fournit le lien pour faire sa demande auprès du service clients de la STIB.

202111020 La demande de M. P. rejoint celle de nombreux autres parvenues au médiateur, concernant le remboursement des titres de voyages dont la validité a unilatéralement été réduite de moitié. Malheureusement, le médiateur ne peut que lui enjoindre la patience, car la STIB est débordée par le flux des demandes et manque de moyens pour les traiter.

202111024 Mme S. est dépitée car elle n'a reçu que 8 tickets sur les 13 qu'elle a perdus à cause du changement de la date de validité des titres à la prestation. Elle écrit au médiateur, qui contacte les services commerciaux de la STIB et y apprend que les 13 voyages ont tous été crédités au compte de la cliente le 15 novembre. Le médiateur en informe Mme S. et lui fournit le lien pour vérifier elle-même son compte sur le site web de la STIB.

202112007 M. M. a acheté une carte de 100 voyages sur le réseau de la STIB, mais se rend compte qu'il n'aura pas le temps de l'utiliser en raison de la pandémie. Il attend la réponse du service clients à sa demande de remboursement, mais s'adresse déjà au médiateur pour obtenir son appui, qui lui propose d'attendre la réponse avant d'intervenir. Celle-ci s'avère positive, à la grande satisfaction du médiateur et du voyageur.

202112008 Depuis 3 mois, Mme F. attend le remboursement des 8 voyages perdus en raison du raccourcissement de la durée de validité des titres à la prestation. Le médiateur lui demande de patienter encore jusqu'à la fin de l'année et de vérifier son compte sur le site internet de la STIB.

202112009 Mme T. écrit un très bref message au médiateur, sans autre coordonnée que son adresse gmail, pour expliquer qu'elle a acheté par erreur un abonnement mensuel alors qu'elle dispose d'un abonnement annuel. Elle en demande le remboursement mais le médiateur n'a aucune information et lui demande ses coordonnées, telles que son nom et son numéro d'abonnement. Il lui signale également que ce cas doit d'abord être soumis au service client de la STIB, car lui-même n'est pas compétent en 1ère ligne.

202112013 Mme A. s'adresse en 1ère ligne au service de médiation concernant la disparition des voyages qui lui restaient sur sa carte. Le médiateur lui explique la réduction de la période de validité des nouveaux titres de voyage et la possibilité de prolonger les anciens au travers d'un lien vers les services adéquats de la STIB.

202112017 M. C. demande le remboursement de la différence de prix, soit 40 euros, entre l'abonnement mensuel à prix plein et celui destiné aux BIM/Omnio, statut que sa mutuelle lui a accordé rétroactivement. Mais la STIB ne rembourse pas un abonnement qui a été utilisé et elle considère que c'est lors de l'achat qu'il y a lieu de préciser le statut spécial permettant d'obtenir une réduction. Le médiateur l'en informe et clôture son dossier.

21220 – Titre de transport: vol, perte

202105009 M. H. évoque un problème très personnel où son ex-femme et son mari actuel fraudent depuis deux ans en utilisant l'abonnement STIB de sa fille. Ayant en fin de compte fait intervenir la police, il demande au service de médiation de suivre les trajets effectués par sa fille pour lui permettre de rentrer en possession de son abonnement. Le médiateur, après s'être informé auprès des services de la STIB, lui annonce qu'il s'avère impossible d'agir dans cette situation familiale. Il suggère que M. H. fasse une déclaration de perte de l'ancien abonnement et en demande un nouveau. L'ancien sera désactivé et un duplicata sera créé, moyennant paiement de 10 euros.

21310 - Titre de transport : PV et surtaxes

202101004 Le 5 janvier, M. V. a été verbalisé pour avoir utilisé par erreur le titre de transport de la jeune fille qu'il accompagnait. Il est en effet accompagnateur de jeunes en difficulté et la carte de l'enfant se trouvait avec la sienne dans son portefeuille; à la demande de l'association qui l'emploie, les cartes sont tenues par les accompagnateurs. L'abonnement de la jeune fille a été saisi lors du contrôle. M. V. demande au médiateur de bien vouloir intercéder en sa faveur, car le service Infractions a confirmé la surtaxe de 408 euros, sanction infligée en cas de fraude (voyage avec la carte nominative d'un tiers). Le médiateur explique le cas au service Infractions et demande la réduction de la surtaxe à 107 euros, montant de la surtaxe pour voyage sans titre de transport. Le service Infractions, ayant analysé la carte de M. V., constate qu'il valide régulièrement sa carte 10 voyages, et entre autres le jour du contrôle. Sur cette base, et considérant la bonne foi de M. V., il accepte d'annuler complètement la surtaxe. Le médiateur annonce cette bonne nouvelle à l'association qui emploie M. V., qui remercie en précisant que des instructions seront données pour que ce genre d'incident soit évité à l'avenir.

202102003 En tant qu'administrateur de biens de M. D., une avocate s'adresse au service de médiation pour réduire au prix d'un trajet la surtaxe encourue par M. D. suite au non-paiement de son voyage sur les lignes de la STIB. M. D. est dans un centre d'accueil car il ne jouit plus de toutes ses facultés mentales. Le médiateur relaye le message au service Infractions, qui propose que M. D. souscrive un abonnement annuel et paie une surtaxe administrative de 10 euros pour voir sa pénalité classée sans suite. Le médiateur transmet cette proposition à l'avocate en lui suggérant de vérifier auprès de la mutuelle si M. D. n'a pas droit au statut Bim-Omnio et de bénéficier ainsi du prix réduit de l'abonnement annuel. Cela s'avère être le cas et l'avocate fournit les preuves de paiement et d'abonnement demandées par la STIB pour concrétiser la transaction.

202102006 Mme F. a écrit au service Infractions de la STIB en mettant le médiateur en copie. Elle relate l'incident dont fut victime son fils: celui-ci a essayé sans succès le valideur de plusieurs bus, mais est resté à bord du dernier sans pointer car il pleuvait à verse. Il se fait verbaliser et, après avoir dû descendre, continue son trajet à pied, n'osant plus remonter dans un véhicule. Il vient d'emménager dans un nouveau quartier et, ne le connaissant pas, rentre avec deux heures de retard, alors que sa maman s'apprête à alerter la police. Comme l'interpellation semble avoir été assez brutale, le médiateur prend contact avec le service Infractions pour signaler les circonstances et insister sur le non-fonctionnement des valideurs. La STIB accepte, étant donné les circonstances difficiles, d'annuler la surtaxe encourue par le jeune homme.

202102008 Mme F. plaide la cause de son fils qui a été, dit-elle, injustement verbalisé car il avait actionné un bouton d'urgence permettant l'ouverture de portes. Elle explique que ce geste a été causé par une crise d'angoisse, les portes ne s'ouvrant pas suffisamment rapidement. Les circonstances et le lieu de l'incident ne sont pas claires et il semble bizarre au médiateur qu'un voyageur soit verbalisé pour avoir actionné le bouton d'ouverture des portes alors qu'un véhicule arrive à l'arrêt. L'enquête que le médiateur a demandée clarifie la situation: les faits ont eu lieu à la station Bourse et il s'agit en fait du bouton d'alarme qui actionne l'ouverture de tous les portillons d'une station de métro, ce qui exige l'intervention d'un technicien pour remettre le système en fonctionnement. Et cela est effectivement passible d'une sanction administrative de 107 euros, ce que le médiateur communique à Mme F.

202102013 M. I. a été verbalisé car, précise le PV, son véhicule Scania noir était mal garé à Molenbeek, empêchant la circulation du transport public. Mais, explique-t-il au médiateur, son véhicule est un Ford Transit blanc et il n'était pas à Molenbeek le jour du PV. Le médiateur transmet cette plainte au service adéquat, que M. I. ne parvient pas à contacter ni par téléphone, ni par mail.

202103001 La fille de M. G. a été verbalisée mi-février, car son abonnement scolaire était périmé depuis le 20 octobre 2020. Elle croyait que son père l'avait prolongé. M. G. reconnaît son oubli et a proposé de ré-abonner sa fille à partir du 21 octobre, et de ne pas payer la surtaxe, mais la STIB a refusé. Il s'en ouvre au service de médiation. Mais celui-ci ne peut intervenir en faveur de M. G. car il a reçu un avis de fin d'abonnement en octobre et aussi parce que sa fille, entre octobre et février, a visiblement utilisé son abonnement sans valider. La STIB ne peut pas non plus rétroacter un abonnement et le médiateur conseille à M. G. de payer la surtaxe.

202103002 Mme S. a été verbalisée car elle n'avait pu acquérir un titre de transport en montant dans le tram à l'arrêt Botanique, le dimanche 14 février. Elle tente un recours en médiation en axant son message sur l'illégalité du refus du paiement des titres de transport en espèces. Elle habite au Grand-Duché de Luxembourg et n'a pas connaissance de tous les règlements en billetterie en vigueur. Le médiateur argumente en utilisant ces arguments et le service Infractions accepte de commuer la surtaxe en un paiement de 2,50 euros, le prix du trajet.

202103003 M. M. a été verbalisé pour "utilisation du titre d'un tiers". Il a en effet confondu sa carte (chargée de titres de voyages) avec celle de sa femme, contenant un abonnement. Il justifie

son erreur par un départ précipité, pour un rendez-vous pour lequel il était déjà en retard. Malheureusement, la confusion entre ces cartes n'est pas acceptée par la STIB car les cartes n'ont pas la même couleur. Le médiateur fait part à M. M. de son obligation de verser le montant de 408 euros demandé par la STIB en cas de fraude.

202103015 M. H., étudiant, s'adresse au service de médiation car, par distraction, il a omis de valider son titre de transport et a été verbalisé. Il reconnaît sa négligence, mais compte tenu de sa situation précaire, il est dans l'impossibilité de payer le montant de la surtaxe et propose d'acquitter le prix d'un trajet. Après analyse, le médiateur lui explique que par souci d'équité entre les voyageurs, la STIB ne considère pas la distraction comme motif de ne pas payer son trajet. Il conseille à M. H. de solliciter un paiement échelonné de sa surtaxe.

202103018 L'abonnement de M. I. arrivait à échéance le 16 mars. Il voyage le 17 mars sur les lignes de la STIB sans l'avoir renouvelé et se fait contrôler et verbaliser de 107 euros. M. I. explique au médiateur qu'il a directement renouvelé son abonnement le jour même et estime ne devoir payer que 10 euros, appuyant son argument sur le fait que son abonnement BIM ne lui coûte même pas 10 euros par mois. Mais le médiateur lui explique que la pénalité entière est due. Il lui rappelle qu'il peut demander des facilités de paiement.

202104002 Mme E. s'adresse au service de médiation car, suite à de nombreuses verbalisations impayées, elle a eu affaire aux huissiers et au juge. Le médiateur ne peut traiter ce dossier car les faits datent de plus de trois mois et la justice a déjà été saisie. Il en informe Mme E.

202104013 M. C. s'adresse au médiateur suite à une série de mails échangés avec le service Infractions qui ne prétend pas reconnaître sa bonne foi. Il est utilisateur des services de la société de transport public depuis des dizaines d'années, sans problème. Il évoque les circonstances anormales de sa verbalisation: il restait des places sur sa carte lorsqu'il a pris d'abord le tram 92 ou 97 pour ensuite monter en correspondance sur le tram 81. Là, sa carte n'a pas été reconnue par le valideur et un contrôleur présent l'a fait descendre pour lui dresser un procès-verbal. En dépit de ses nombreux courriels, M. C. est redevable d'une surtaxe de 107 euros. Le médiateur prend le relais en insistant sur la probabilité d'un problème technique au niveau du valideur du tram 81. Il insiste aussi sur l'historique positif de ce client qui n'a même pas eu l'occasion de valider sa carte à un autre appareil. Malgré cet argumentaire, le responsable du service Infractions maintient la sanction, car la carte du voyageur ne montre ni validation, ni tentative de validation, ni sur le 1er véhicule, ni sur le 2ème, empruntés par M. C. Le médiateur est obligé d'accepter cette décision.

202104020 Mme B. intervient pour un mineur étranger qui a été verbalisé. La STIB a proposé d'échelonner le paiement en 5 mensualités, mais le jeune n'est pas en mesure de payer, car il est totalement démuné. Le médiateur tente alors de faire réduire la surtaxe en précisant que le jeune avait un ticket, mais qu'il ne savait pas qu'il fallait le valider. Toutefois, le service Infractions relève que l'infraction est datée du 2 avril et que le ticket avait déjà été utilisé le 14 mars. La fraude est donc avérée et le médiateur informe Mme B. qu'il ne peut malheureusement pas l'aider pour réduire la surtaxe ou pour alléger les mensualités.

202105005 M. Z. demande l'aide du médiateur car il a encouru une amende pour n'avoir pas renouvelé son abonnement en février, il a réglé le montant de 107 euros mais reçoit début mai une mise en demeure provenant des huissiers Modero. Le médiateur le rassure : si le montant a bien été payé, comme l'atteste l'extrait bancaire joint, M. Z. ne doit pas tenir compte de cette erreur administrative. Le médiateur transmet le dossier au service recouvrement de la STIB et demande de stopper la procédure concernant M. Z.

202105010 Mme C. introduit un recours pour son fils dont l'abonnement scolaire avait expiré et qui s'est fait verbaliser. Le contrôleur lui aurait dit que s'il repayait rapidement son abonnement, il ne

paierait que 10 euros d'amende puisqu'il s'agit d'une 1ère infraction. Faisant confiance aux dires du contrôleur, la mère du jeune a donc payé un abonnement scolaire et 10 euros pour la surtaxe. Mais la STIB lui réclame toujours les 107 euros pour la verbalisation, diminués des 10 euros payés. Elle comprend alors que le contrôleur a mal informé son fils. Le service Infractions maintient la surtaxe car le fils de Mme C. voyageait sans titre de transport et ce probablement depuis un certain temps, puisque, n'étant plus aux études, il n'a pas jugé nécessaire de reprendre un abonnement. Le médiateur ne peut l'aider dans ce cas et lui conseille de payer la surtaxe.

202105012 Une assistante sociale du CPAS d'une commune bruxelloise intervient pour récupérer un montant de 400 euros trop payé, résultant d'un paiement échelonné pour apurer le paiement d'une surtaxe de la STIB. La cession n'a pas été arrêtée après le paiement du montant dû, et la STIB a, hors de sa volonté, perçu indûment le montant de 400 euros. N'ayant pas de réponse à une première demande à la STIB, l'assistante sociale se tourne vers le médiateur. Très rapidement, les éléments sont confirmés par le service Infractions qui fait le nécessaire pour le remboursement du compte injustement débité.

202105013 Mme M. se rend de la station De Brouckère à Stockel mais en passant les portiques, toutes les croix des valideurs sont rouges et elle ne parvient pas à passer sa carte STIB. Elle pense trouver un valideur sur le quai ou valider à la sortie. Un contrôleur la verbalise car sa carte n'a pas été validée et elle s'adresse au service de médiation pour défendre sa cause. L'argumentaire du médiateur se base sur cet apparent dysfonctionnement qui est vérifié et confirmé. Suite à ces conclusions, le médiateur peut annoncer à Mme M. que la STIB a classé son dossier sans suite.

202105016 M. B., coordinateur d'un service communal qui s'occupe de personnes sans abri, intervient pour une étudiante qui collabore avec son service, car elle s'est fait verbaliser pour utilisation d'une carte déjà utilisée auparavant. M. B. explique que cela est impossible car il donne à ses collaborateurs des cartes de voyage qui sont remboursées à son service par la Région bruxelloise ; de plus l'étudiante avait sur elle son abonnement personnel que le contrôleur a refusé de prendre en compte. Malheureusement, l'enquête que le médiateur demande au service Infractions démontre que la stagiaire ne disposait pas d'un abonnement valable et que la carte avait été bel et bien utilisée en 2020 et sans doute remplacée parmi les cartes vierges. La surtaxe est maintenue. Le médiateur rappelle la possibilité du paiement échelonné.

202106003 M. B. écrit pour son filleul qui utilise une carte Mobib Basic sur laquelle il restait 6 voyages. Malheureusement, il semble que la validation n'ait pas eu lieu correctement; car lors d'un contrôle, le jeune est verbalisé. Pensant que le paiement de 10 euros éviterait le versement du montant de 107 euros, M. B. s'acquitte de cette somme mais reçoit un courrier du service Infractions qui réclame les 97 euros manquants. M. B. allègue d'une part que la STIB a déclaré que la carte était non valable alors qu'il restait 6 voyages et d'autre part, que si les valideurs sont hors service, il n'y a pas de raison d'être verbalisé. A la demande du médiateur, le service Infractions de la STIB confirme le bon fonctionnement des valideurs. Il semble que le jeune ait omis de valider correctement et comme le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de voyage, le service Infractions maintient la surtaxe de 107 euros. Le médiateur en informe M. B.

202106004 Mme E, en fin de grossesse, est montée dans un bus 89 bondé et a eu beaucoup de difficulté à atteindre un valideur en tentant de respecter la distance imposée par la situation sanitaire. Au moment où elle terminait la validation de son titre de transport, elle a été verbalisée par un contrôleur accompagné d'un policier qui a menacé de l'emmener au commissariat et a refusé d'entendre un témoin en sa faveur. Malgré son titre de transport validé, Mme E. écope d'une surtaxe. Après l'avoir contestée sans succès, elle se tourne vers le médiateur, qui plaide des circonstances particulières: bus bondé, difficulté de se déplacer en raison de la grossesse, témoignage d'un passager refusé, validation effectuée avant le contrôle. Le service Infractions fait preuve de compréhension et décide d'annuler la surtaxe. Le médiateur communique la nouvelle à la famille, qui remercie.

202106009 Mme B. s'adresse au service de médiation car elle a été verbalisée dans le bus 65 pour n'avoir pas pu acheter à bord un titre de voyage avec sa carte bancaire. Mais l'enquête menée par la STIB à la demande du médiateur ne révèle aucune anomalie et la STIB refuse donc d'annuler la surtaxe. Le médiateur en informe Mme B.

202106010 Mme M. dispose d'un abonnement annuel pris en charge par son employeur; lors d'un contrôle, les agents de la STIB n'ont pu lire la carte et en ont conclu qu'elle n'était pas en ordre de paiement. De plus, ils ont confisqué sa carte prétendant qu'elle était volée. Le service Infractions lui a confirmé que son abonnement est bel et bien chargé d'un abonnement valable dont toutefois le contrat n'a jamais été activé car elle ne valide jamais sa carte à l'appareil Mobib. Mme M. est invitée à se présenter à un point de vente de la STIB pour obtenir un duplicata de sa carte et à payer une surtaxe de 10 euros. Elle porte plainte auprès du service de médiation car elle s'insurge contre la confiscation de son titre de transport pendant près de 2 mois, ce qui a même nécessité une intervention de son employeur. Le service Infractions de la STIB confirme que ce n'est qu'en cas de falsification que la confiscation du titre de transport s'impose. Le service Infractions informe que la carte sera renvoyée à Mme M. par voie postale. Mme D. remercie le médiateur mais reste interrogative quant aux motivations du contrôleur qui s'est emparé de sa carte et au traitement qui lui a été réservé pendant ces semaines.

202106013 Une juriste au planning familial d'une commune bruxelloise intervient auprès du médiateur en faveur d'un ressortissant étranger qui a reçu un courrier du bureau d'huissiers Modero, sans avoir reçu de courrier préalable de la STIB. La somme à payer est de 408 euros. Elle semble basée sur un malentendu. M. E. avait en effet validé sa carte personnelle, mais lors du contrôle, a présenté son abonnement et celui de sa sœur en même temps. Il a des difficultés à s'exprimer en français et le contrôleur l'a taxé de "utilisation du titre de transport d'un tiers", soit une surtaxe de 408 euros. Etant donné le temps écoulé, le médiateur n'est plus compétent, mais il demande néanmoins au service Infractions de réexaminer ce dossier. Le service refuse de modifier la surtaxe et son montant, car de l'historique, il apparaît que M. E. a présenté la carte de sa sœur chargée d'un abonnement, qui a été confisquée, et ensuite la sienne, chargée de 10 voyages et validée au moment du contrôle. De plus, depuis cet incident, M. E. a à nouveau été verbalisé. La STIB ne souhaite pas revenir sur le montant très élevé de la surtaxe infligée pour fraude et le médiateur clôture son dossier auprès de la juriste car il n'a pas d'argument plaidant en faveur de M. E.

202106015 Mme D. a été verbalisée pour défaut de validation. Elle reconnaît les faits mais tient à mettre en exergue des circonstances atténuantes. En effet, elle a été confrontée à une voyageuse qui refusait systématiquement de porter le masque et qui accueillait agressivement tous les voyageurs qui en portaient un. Cette altercation générale a distrait Mme D. qui a dès lors oublié de valider. Sensible à cette argumentation, le service Infractions de la STIB tient compte de l'incident précédant la verbalisation et accepte de commuer la surtaxe de 107 euros au montant de 2,50 euros correspondant au prix d'un voyage. Le médiateur en informe Mme D. en l'enjoignant de verser ce montant endéans les 5 jours ainsi que la STIB le demande.

202106021 Le 4 juin, M. B. a été verbalisé pour non-présentation d'abonnement, d'un montant de 107 euros, alors que son abonnement SNCB-STIB était valable jusqu'au 27 juin. N'ayant pas réussi à se faire entendre, il se tourne vers le médiateur en envoyant toutes les preuves de ce qu'il affirme. Le service Infractions, que le médiateur saisit, ne peut que constater qu'il y a eu erreur et que la surtaxe doit être réduite à 10 euros. Ceux-ci ayant été payés par M. B., le dossier est clôturé et le médiateur en informe M. B.

202106023 M. P. introduit un recours en médiation car il a été verbalisé quelques dizaines de secondes après être monté avec sa compagne à l'arrêt précédent. Sa compagne, contrôlée en même temps, n'a, elle, pas été verbalisée. Le médiateur connaît bien ce type de cas de "verbalisation en vue du contrôle" qu'il trouve contestable. Il argumente auprès du service Infractions en s'appuyant sur la

courte distance entre les arrêts concernés et sur le fait qu'au moment de la verbalisation le voyage était payé. Le médiateur insiste pour que le doute profite au client, car une surtaxe de 107 euros est aberrante quand le verbalisé a dû attendre qu'un appareil se libère pour pouvoir valider. Mais le service Infractions ne partage pas cette analyse et s'appuie sur le rapport du contrôleur qui a vu M. P. valider et sur le fait que la carte n'a pas été validée entre le 11 mars et la date de verbalisation, soit le 5 juin, date de la verbalisation. Le médiateur n'ayant aucun pouvoir pour faire changer la STIB de position informe M. P. de la décision à son égard.

202106026 Mme R. a été verbalisée sur un bus 71 alors qu'il était bondé et qu'elle a eu beaucoup de mal à atteindre le valideur. Elle a entendu le signal sonore sans pouvoir vérifier si la validation était correcte. Il restait 9 voyages sur sa carte et le contrôleur a lui-même exprimé un doute sur le bon fonctionnement du valideur. Ayant reçu une lettre de la STIB maintenant la pénalité, Mme R. se tourne vers le service de médiation. Dans son argumentaire, celui-ci se base sur le fait que les bus de la ligne 71 sont généralement fort chargés de voyageurs et la cliente semble de bonne foi. Son historique ne présente pas d'antécédent de ce type. Mais le service Infractions refuse d'annuler la surtaxe, malgré les circonstances, car il considère que le voyageur est responsable de la bonne validation de son titre de voyage. Le médiateur le regrette et informe la voyageuse du maintien de la surtaxe.

202106028 Mme C. intervient pour son père qui a oublié de valider sa carte Mobib, pourtant rechargée peu auparavant. Malheureusement le médiateur ne peut entreprendre de recours dans ce cas, car la STIB n'accepte pas la distraction comme motif de ne pas payer son trajet. Le médiateur regrette souvent que la STIB n'accepte pas de considérer l'historique du client mais il ne dispose d'aucun pouvoir pour faire changer d'avis la STIB.

202106030 Mme F. n'a pas pu acheter un ticket, la machine étant en panne, et elle n'avait pas, dit-elle, la possibilité d'en acquérir un ailleurs. Elle a été verbalisée au cours de son trajet et se tourne vers le médiateur. Mais celui-ci rappelle que tout voyageur doit se mettre en ordre de voyage avant d'emprunter les lignes de la STIB et qu'elle pouvait se rendre à un autre appareil ou payer par carte bancaire à l'aide du valideur bleu qui équipe maintenant tous les véhicules.

202107001 Mme H. adresse son message au service Infractions et met le médiateur en copie. Elle est montée dans le tram et n'a pas eu le temps de valider sa carte avant l'arrêt suivant où un contrôle a eu lieu. Elle affirme que le contrôleur a validé deux fois son titre de voyage et l'a verbalisée de 107 euros alors qu'elle dispose d'un abonnement. Le médiateur lui demande quelques précisions mais ne reçoit pas de réponse. Le dossier a sans doute été traité à la satisfaction de la plaignante par le service Infractions et le médiateur clôture son dossier.

202107005 Une juriste de la commune de Schaerbeek intervient en faveur de Mme T, qui a été verbalisée; elle est montée dans le tram 25 à l'arrêt Coteaux et a validé sa carte quelques secondes plus tard. Rapidement le tram arrive à l'arrêt Bienfaiteurs tout proche, où se déroule un contrôle. Les contrôleurs ont gardé la carte de Mme T. et l'ont fait descendre du tram. Le médiateur soupçonne qu'il s'agit d'un "pointage en vue du contrôle", pratique qu'il dénonce depuis longtemps, particulièrement dans le cas d'arrêts très rapprochés. L'historique de la plaignante s'étant avéré vierge, il argumente que la cliente avait bel et bien pointé sa carte et que si très peu de temps s'est déroulé entre la validation et le contrôle, c'est que le trajet entre les deux arrêts est très court, le tram étant en site propre. Le service Infractions de la STIB accepte finalement de réduire la surtaxe à zéro. Le médiateur en informe Mme T. et interviendra auprès de la hiérarchie des contrôleurs pour un examen plus bienveillant de ce type de situation.

202107007 Mme K. a été verbalisée alors qu'elle était en correspondance, de Maelbeek à Leopold où elle a repris un 39 vers Ban Eik. Elle reconnaît avoir oublié de valider sa carte en correspondance, mais ne comprend pas pourquoi la STIB lui demande 107 euros. Le médiateur s'informe auprès du service Infractions de la STIB qui reconnaît l'erreur et ramène le montant à payer à 10 euros. Le médiateur en informe Mme K.

202107010 M. R. bénéficie du tarif BIM depuis plusieurs années. N'ayant pas reçu le message habituel de renouvellement de son abonnement, M. R. a laissé passer la date et a voyagé avec un abonnement non valide. Il se fait verbaliser et paie 10 euros, montant de la surtaxe en cas de possession d'un abonnement en règle. La STIB lui demandant de payer les 97 euros restants, il se tourne vers le médiateur. Mais celui-ci ne parvient pas à faire jouer la précarité de l'intéressé et l'importance du montant. Le médiateur l'informe de son échec et conseille à M. R. de demander un étalement du paiement.

202107012 En juin 2021, la fille de Mme O. s'est fait contrôler deux fois à 4 jours d'intervalle. La 1ère fois, elle avait oublié de valider la carte que sa maman lui avait achetée et la deuxième fois, elle a validé alors que le contrôle avait débuté. Les montants dus sont très élevés: 107 euros et 214 euros, puisque dans le 2ème cas, il s'agit d'une récidive. Le service de médiation prend en considération la grande précarité de cette famille et demande l'annulation de la deuxième surtaxe, considérant que la jeune fille est abonnée BIM, mais que cette carte présentait apparemment un défaut de fonctionnement, raison pour laquelle la jeune fille voyageait avec des tickets. La STIB accepte ce recours et demande que la maman paie les 107 euros début septembre au plus tard.

202107015 M. M. affirme avoir validé son titre de transport entre les arrêts Longchamps et Bascule. Le contrôleur, assermenté, qui le verbalise à Bascule affirme l'avoir vu valider. M.M. dénonce la qualification de l'infraction qui précise qu'il était sans titre de transport valable et validé. La STIB considère que valider son titre de voyage doit se faire en montant dans le véhicule, et non en arrivant à l'arrêt suivant. Les trois minutes entre ces deux arrêts permettent d'effectuer cette opération bien avant que le tram ne soit arrivé à l'arrêt suivant. Le médiateur avise M. M. qu'il ne peut l'aider en cette circonstance et lui conseille de payer la surtaxe.

202107016 Mme A. écrit au service de médiation car elle a reçu un rappel de paiement pour la surtaxe que devait payer sa fille, alors que cette contravention pour abonnement expiré était déjà payée. Le médiateur conclut que le rappel a dû croiser le paiement de Mme A. Il l'informe que contact sera pris avec le service Infractions de la STIB pour clore le dossier.

202108005 Pour voyager avec sa fille, M. V. utilise un ticket qu'il a reçu au Docks lors d'une action invitant le public à utiliser les transports en commun pour se rendre au centre commercial. Lorsqu'il valide cette carte, en juillet 2021, il ignore qu'elle n'est plus valable et ignore même que sa durée de vie a été limitée de moitié. Il se fait verbaliser et se tourne vers le médiateur pour défendre sa cause, après avoir vu son argumentaire refusé par la STIB. Le médiateur met en avant le fait que la date de péremption ne figure pas sur les tickets, qu'une fois sur le véhicule, il n'y a pas moyen de se mettre en ordre si on ne dispose pas d'une carte de crédit contactless, et qu'un cadeau remis à l'occasion d'une promotion pour les TP ne devrait pas se transformer en piège pour le bénéficiaire. Le service Infractions accepte de revoir sa position et annule la surtaxe. Le médiateur s'en réjouit et informe le plaignant de cette bonne nouvelle.

202108012 Mme B. arrive à Bruxelles pour la 1ère fois et monte dans un véhicule de la STIB n'ayant pas trouvé d'automate de vente. A bord, c'est un aimable passager qui lui montre comment utiliser le lecteur de cartes de crédit contactless et elle valide alors que le bus arrive à l'arrêt suivant et que les contrôleurs commencent leur intervention. Elle est verbalisée à 1h04 alors que son ticket a été validé 1 minute auparavant, mais le contrôleur ne veut rien entendre. Son amie a été verbalisée dans les mêmes circonstances, et toutes deux contestent la surtaxe auprès du service Infractions de la STIB. La surtaxe de Mme B. est maintenue, alors que celle de son amie est annulée. Mme B. se tourne vers le médiateur, qui argumente qu'il n'y a manifestement pas d'intention de frauder dans aucun des deux cas et que la validation a bien eu lieu avant le contrôle. Le service Infractions de la STIB accepte d'annuler également la surtaxe de Mme B.

202108018 Mme P. est juriste et adresse un mail au service Infractions de la STIB en tant qu'administrateur de biens de M. B. Le médiateur est en copie de ce message. En 2016, M. B. a écopé de deux surtaxes le même jour pour voyage sans titre de transport et, après plusieurs années de procédure, doit les payer alors qu'il est à présent incarcéré. Elle demande de bien vouloir ramener les surtaxes au prix du voyage. Le médiateur apprend que le service Infractions de la STIB a accepté cette proposition et clôture son dossier.

202109006 Mme G. est montée dans le tram à Legrand et doit fouiller son sac pour y retrouver sa carte STIB. Le tram arrive déjà à Cambre-Etoile quand elle la valide et les contrôleurs qui montent à cet arrêt estiment qu'il s'agit d'un pointage en vue du contrôle. Après le refus de la STIB de reconsidérer cette verbalisation, elle se tourne vers le médiateur. Celui-ci met en avant que l'employeur paye les trajets de Mme G. elle qu'elle n'a aucun intérêt à frauder. Le service Infractions de la STIB accepte d'annuler la surtaxe, au regard également de la régularité des validations de la voyageuse.

202109008 M. P. écrit un mail assez laconique concernant une verbalisation dont il a fait l'objet. Le médiateur est en copie du mail adressé au service Infractions de la STIB et lui conseille de compléter les informations afin que la STIB puisse mener son enquête.

202109009 M. B. s'adresse au médiateur pour sa fille qui a été verbalisée pour avoir oublié son abonnement à la maison. Le service Infractions de la STIB lui a envoyé un rappel pour 97 euros, le solde du montant de l'infraction si on ne possède pas d'abonnement. N'arrivant pas à se faire entendre de la STIB, il s'adresse au médiateur, qui arrive rapidement à régler ce problème, car la jeune fille possède en effet bien un abonnement. Le médiateur annonce à M. B. que le malentendu est éclairci.

202110002 M. P. prend le tram, cherche sa carte Mobib dans son portefeuille et est verbalisé alors qu'il venait de la retrouver et de valider. La STIB considère qu'il s'agit d'un pointage en vue du contrôle, mais M. P. affirme voyager régulièrement en payant ses trajets et demande l'intervention du médiateur. Celui-ci demande au service Infractions d'analyser ce cas et il s'avère qu'en un an, M. P. a voyagé 5 fois sur les lignes de la STIB. Par ailleurs, la STIB rappelle que la validation doit se faire au moment de la montée dans le véhicule. Le médiateur communique à M. P. sa décision négative.

202110004 Mme F. se fait contrôler et verbaliser alors qu'elle affirme avoir validé son titre de transport 4 minutes avant le contrôle. Le médiateur s'informe auprès du service des Infractions de la STIB, qui précise que le contrôleur a noté que Mme F. n'a pas montré son titre de voyage lors du contrôle. Dans ce cas, le médiateur ne peut l'aider, car un titre de voyage non-nominatif produit après le contrôle n'a pas de valeur.

202110006 M. V. a déjà payé la surtaxe qui lui a été infligée, quand il reçoit un rappel en français, alors qu'il est néerlandophone. Il écrit au médiateur pour attirer l'attention sur cette erreur et également pour demander pourquoi la station Clémenceau où il a pris le métro, n'est pas pourvue de portiques de validation, ce qui lui aurait permis d'éviter la verbalisation. Le médiateur apprend auprès de la STIB que la station dispose bien de valideurs, semblables à ceux de la station gare Centrale ou à ceux dans les trams et bus. Le placement de portiques à Clémenceau cadre dans le projet de rénovation globale de la station. Le médiateur communique ces informations à M. V. et lui signale qu'il a fait le nécessaire auprès du service Infractions pour signaler le paiement de la surtaxe et pour demander le changement du code linguistique.

202110007 Alors qu'il est détenteur d'un abonnement annuel payé par son employeur et réactivé le 1 septembre 2021, M. G. se fait contrôler et verbaliser et doit payer la surtaxe de 10 euros pour frais administratifs, lui a expliqué le service Infractions. Il s'y refuse, car le préposé qui a réactivé son abonnement lui a précisé qu'il n'était pas le seul à avoir rencontré ce problème. Saisi par le médiateur, le service Infractions accepte d'annuler la surtaxe étant donné le problème d'activation rencontré.

202110012 Le 28 septembre, Mme C. a été verbalisée sur le tram alors qu'elle faisait la file pour acheter un ticket à la borne bleue des achats contactless. Une personne se trouvait encore devant elle et le contrôleur aurait renoncé à la verbaliser pour non possession d'un titre de voyage en lui disant "c'est bon pour une fois". Mais quelques jours plus tard, elle a reçu l'avis de surtaxe d'un montant de 107 euros. Elle explique au médiateur que c'est d'autant plus frustrant qu'elle aurait dû disposer depuis le 13 septembre de l'abonnement annuel à 12 euros, réservé aux étudiants. Mais l'ULB avait un retard administratif et n'a pas été en mesure de donner les documents nécessaires à ses étudiants avant le 5 octobre. La STIB accepte ses arguments et réduit la surtaxe à 10 euros, estimant que le voyageur doit veiller à être en ordre en montant dans le véhicule. Le médiateur en informe Mme C., qui remercie.

202110013 M. O. écrit pour son fils qui a été verbalisé, n'ayant pas son abonnement sur lui. Il a payé la surtaxe de 10 euros dans les temps, mais reçoit malgré tout un rappel portant sur 107 euros. Il demande au médiateur d'intercéder en sa faveur. Celui-ci apprend que l'abonnement n'était plus valable depuis plus d'un an et que la surtaxe reste donc due. Il en informe M. O.

202110015 Mme B. a été verbalisée en août et s'adresse au médiateur car la STIB a refusé de tenir compte des raisons pour lesquelles elle n'avait pas validé sa carte. Elle explique, preuves bancaires à l'appui, qu'elle venait de recharger sa carte et que la borne de validation sur le véhicule n'a pas fonctionné. Le médiateur plaide sa cause auprès du service Infractions de la STIB, mais celui-ci lui apprend que Mme B. a déjà été verbalisée à 4 reprises, sans avoir payé aucune des surtaxes. Le médiateur en informe Mme B. et lui explique que dans ces conditions, il ne peut pas l'aider.

202110019 Mme N. s'aperçoit qu'elle n'a plus de place sur la carte de 10 voyages que lui procure son employeur en attendant d'avoir son abonnement annuel. Elle l'appelle afin qu'il la fasse recharger, ce qui est rapidement fait. Lors de son voyage en bus, Mme N. se fait contrôler; le contrôleur, malgré les preuves qui lui sont présentées, persiste à la verbaliser. Voyant sa verbalisation confirmée, elle s'adresse au médiateur, qui argumente en sa faveur sur base des preuves qu'elle lui a procurées dans son mail. Le service Infractions constate que les voyages avaient bien été chargés sur la carte, mais que ces données n'avaient pas été mises à jour sur le bus. Celui-ci doit en effet rentrer au dépôt pour la mise à jour des dernières données informatiques. Le montant de la verbalisation est réduit au prix d'un voyage.

202111003 M. B. a été verbalisé, n'ayant pas validé sa carte, car les portiques du métro étaient ouverts. Le médiateur ne peut pas l'aider, car l'obligation de valider est valable même si les portiques sont ouverts. Il lui conseille de payer la surtaxe demandée.

202111004 M. M. est persuadé d'avoir validé son titre de voyage, mais il se fait pourtant verbaliser lors du contrôle qui a lieu sur le bus. Par ailleurs, le nombre de voyages restants lui paraît incorrect. Il explique au médiateur que son "pass" est défectueux et que le contrôleur le lui a confirmé, tout en le verbalisant malgré tout et en lui conseillant d'adresser une réclamation à la STIB. Mais la STIB n'a pas accepté de réduire l'amende et M. M. demande l'intervention du médiateur. L'analyse de la carte qu'il demande relève que la carte a été validée après le contrôle et que la dernière verbalisation date de la veille. Dans ces circonstances, le médiateur ne peut défendre M. M. et clôture ce dossier en l'en informant.

202111005 Après s'être adressée à la direction générale de la STIB pour faire annuler son dossier de retards de paiements auprès des huissiers Moderero, Mme H. vient au médiateur. Celui-ci apprend par le service Infractions que Mme H. a cumulé 5 verbalisations datant de 2018, 2019 et 2021. Aucune n'a été payée. Le médiateur n'est pas compétent étant donné les délais écoulés et conseille à Mme H. de trouver une solution avec les huissiers.

202111010 Mme C. voyage sur les lignes de la STIB en brandissant un document émis par le CPAS qui lui garantit la gratuité de ses transports. Elle ignore apparemment que ce document sert à l'établissement d'un abonnement STIB à prix très réduit. Se basant sur ce document elle veut que le

médiateur annule les surtaxes qu'elle a encourues pour avoir voyagé sans titre de transport. Mais la STIB, auprès de laquelle le médiateur s'informe, précise que Mme C. a refusé l'abonnement mensuel BIM/Omnio à 8,10 euros. La société de transport refuse d'annuler les deux surtaxes et le médiateur n'a pas d'argument pour la faire changer d'avis.

202111011 Mme T. est sans ressource et émerge au CPAS. Elle a été verbalisée en 2020 et 2021 et a payé 2x10 euros de surtaxe. Elle écrit au médiateur car les huissiers demandent le solde de ces deux verbalisations ainsi que les frais, pour un total très élevé. Le délai d'intervention du médiateur est largement dépassé, et il informe Mme T. qu'il ne peut l'aider qu'en lui conseillant de négocier un plan de paiement avec Modero et en demandant l'abonnement à prix réduit que la Région propose aux personnes démunies.

202111013 Le fils de Mme L. a été verbalisé sans titre de transport et sans papier d'identité. Mme L. se demande comment, dans ses circonstances, a pu être établie son identité et comment le procès-verbal a pu arriver à son adresse. Le médiateur interpelle le service Infractions et est informé quelques jours plus tard que la verbalisation est annulée. Il semble en effet que l'identité du jeune a été usurpée. Le médiateur en informe la plaignante et lui conseille de déposer plainte à la police afin d'éviter tout problème ultérieur, même en dehors de la STIB.

202111023 Mme S. s'adresse rudement au médiateur car elle a été verbalisée et a reçu une lettre lui donnant un mois pour payer la surtaxe et quelques jours plus tard, un deuxième courrier lui donnant 15 jours de délai, tout cela alors qu'elle a contesté sa verbalisation. Le médiateur lui confirme qu'elle peut attendre la réponse à sa contestation, mais lui conseille néanmoins de contacter le service Infractions ou le médiateur si elle n'avait pas de réponse après un mois.

202112001 Mme M. a été verbalisée alors qu'elle a acheté son ticket avec sa carte de crédit à la borne bleue du bus 79. Elle affirme avoir été contrôlée une 1ère fois sans suite. Le 2ème contrôleur note toutefois qu'elle a acheté son ticket en vue du contrôle. Le médiateur demande au service Infractions de vérifier l'heure d'achat de ce ticket car elle ne figure pas sur l'extrait fourni pas la plaignante. Le service Infractions précise qu'il n'y a eu qu'un seul contrôle et maintient la surtaxe, car le contrôleur assermenté affirme avoir vu Mme M. acheter son ticket au début du contrôle. Le médiateur informe Mme M. de l'échec de sa médiation.

202112004 Mme U. voyage depuis 20 ans avec la STIB et a encouru une surtaxe lorsqu'elle a ré-utilisé les transports en commun, après plus d'un an sans voyager en raison de la crise sanitaire. En voulant valider sa carte qui contient encore 13 voyages, elle s'aperçoit qu'elle ne fonctionne plus. Elle essaye de payer avec sa carte bancaire, sans succès également. Elle se fait verbaliser et s'adresse au médiateur pour défendre sa cause. Celui-ci apprend qu'elle a depuis lors demandé la prolongation de ses 13 voyages, devenus non-valables suite à la réduction unilatérale de la STIB de leur période de validité et qu'elle a également rechargé sa carte de 10 nouveaux voyages. Le service Infractions de la STIB accepte de réduire la surtaxe au prix d'un voyage et le médiateur s'empresse de communiquer cette bonne nouvelle à la plaignante.

202112005 La jeune étudiante N. a voyagé alors que la date de validité de son abonnement scolaire était dépassée. Après avoir été verbalisée, elle s'est rapidement mise en ordre en achetant un nouvel abonnement; elle s'adresse au médiateur pour annuler ou réduire sa surtaxe, ses parents étant furieux après elle devant la somme de 107 euros à payer. Le médiateur demande l'indulgence du service Infractions devant son jeune âge et sa volonté affirmée de ne plus jamais voyager sans titre de transport valable. La STIB se rend à ces arguments et le service de médiation peut annoncer la bonne nouvelle à N.

202112012 La fille de Mme S. avait perdu son abonnement et a été verbalisée au cours d'un de ses voyages. Mme S. demande au service de médiation pourquoi une surtaxe de 10 euros est imposée aux

détenteurs d'un abonnement non validé et prend l'exemple de la SNCB qui, en cas d'oubli, accepte d'annuler l'amende si l'abonné présente son abonnement à n'importe quel guichet. Le médiateur lui explique que les 10 euros demandés par la STIB sont en réalité des frais administratifs. La validation est en effet obligatoire, quel que soit le titre de transport utilisé. Il lui explique encore que la politique tarifaire appliquée par la STIB est décidée par la Région Bruxelloise.

202112016 Mme D. n'avait pas son abonnement lorsqu'elle a été contrôlée et a payé la surtaxe due endéans les délais. Pourtant, par deux fois, elle a reçu un rappel de la STIB pour le montant de 97 euros, alors que le montant de sa surtaxe est de 10 euros. Le médiateur pense qu'il s'agit d'un retard dans l'imputation des derniers paiements, dû à l'absence d'un grand nombre d'agents de la STIB en cette fin d'année; il en informe Mme D. Il ajoute que si un 3ème rappel devait lui parvenir en 2022, elle n'hésite pas à recontacter le service de médiation.

21350 – Titre de transport : dysfonctionnements

202110009 Mme D. a rencontré plusieurs problèmes lors de la validation de sa carte 10 voyages. Ce n'est qu'après 3 validations que les portes du métro se sont ouvertes à Erasme, et lorsqu'elle a voulu quitter le réseau à Thieffry, les portiques ne se sont pas ouverts. Mais le médiateur ne peut traiter ce dossier en 1ère ligne et il apprend par ailleurs que l'enquête concernant ce dysfonctionnement est en cours à la STIB. Il conseille à Mme D. d'en attendre les résultats. Le médiateur apprend que Mme. D. a été remboursée des voyages perdus et clôture son dossier.

202110010 Mme M. a voulu utiliser son eventpass pour se rendre au concert. Mais l'appareil sur lequel encoder les chiffres ne fonctionnait pas. Le 7 renvoyait en début de ligne ou se transformait en 4. Elle a dès lors acheté 4 billets dont elle demande le remboursement. N'ayant pas de nouvelle après 3 jours, elle demande l'intervention du médiateur. Celui-ci apprend que le dossier est en traitement auprès du service Clients de la STIB et il répond à Mme M. d'attendre encore quelques jours les résultats de l'enquête menée par la STIB, qui se clôturera finalement par le remboursement des 4 billets.

202111015 La carte de M. K. dysfonctionne et il demande au médiateur comment il pourrait en contrôler l'utilisation. Mais le médiateur ne dispose pas des outils nécessaires pour ce faire et lui fournit les coordonnées pour s'adresser au service Customer care de la STIB.

21360 – Titre de transport: plan de paiement et recouvrement

202106024 M. V. est juriste au centre d'Appui - Médiation de dettes et, ayant reçu plusieurs demandes d'analyse dans des dossiers de recouvrement des surtaxes de la STIB, interroge le médiateur sur un montant de 25 euros qui est réclamé presque systématiquement dès la citation et qui s'ajoute à la surtaxe de 107 euros. Or ces frais ne sont pas prévus dans les conditions générales réglementaires de la STIB ni dans l'ordonnance régionale sur les tarifs. La STIB l'a renvoyé auprès des huissiers Modero car elle n'a pas perçu ces 25 euros. M. V. se tourne alors vers le médiateur, qui s'adresse au service juridique de la STIB. Celui-ci répond, après analyse de l'évolution des différentes législations applicables à ces cas, qu'elle a demandé à ses avocats et huissiers de cesser cette pratique. Ceux-ci ont confirmé à la STIB que les modèles de citation avaient été adaptés de sorte que ces frais administratifs de 25 euros ne seraient plus réclamés. Le médiateur en informe M. V.

202106027 Mme K. a fait une mauvaise manipulation et a envoyé un paiement de 95 euros à la STIB, qu'elle avait déjà effectué peu avant. N'ayant pas eu de réponse de la STIB à sa demande de remboursement, elle s'adresse au médiateur. Celui-ci apprend que le paiement a été fait au service Infractions, et que le remboursement en sera fait avant la fin du mois. Il en prévient Mme K.

202109007 Mme M. signale au service de médiation qu'elle ne pourra pas payer en une fois la surtaxe qui lui a été infligée. Le médiateur lui répond qu'il n'est pas compétent pour le recouvrement et transmet le mail au service concerné de la STIB.

202109022 Il y a quasi 20 ans que M. O. a été verbalisé. Il avait alors 20 ans et n'a pas voulu payé la surtaxe de 100 euros. Les huissiers l'ont poursuivi et il a finalement payé 1000 euros, somme représentant sans doute des frais de rappel, de recouvrement, d'injonction à payer et de justice. Aujourd'hui il a un emploi stable et l'huissier lui réclame quasi 2500 euros de plus, avec menace de saisie de salaire, ... Un peu étonné de ces montants, le médiateur ne peut toutefois rien faire, car son délai d'intervention est largement dépassé. Il demande à la STIB si elle peut intervenir et en informe M. O.

202112003 Mme E. souhaite suivre la proposition de la STIB de payer sa surtaxe en 4 fois. Le médiateur lui donne l'adresse mail du service de la STIB compétent et transfère sa demande au service concerné.

202112015 Mme. M. téléphone pour un ami, qui souhaite se mettre en ordre de paiement de ses amendes à la STIB. Le médiateur note les renseignements et s'informe à la STIB, qui précise que son compte est entièrement apuré, sauf d'éventuels frais de recouvrement auprès des huissiers, auprès desquels l'ami de Mme M. devra se renseigner. Le médiateur lui fournit les coordonnées.

22100 – Réseau: horaires, lignes et arrêts

202103007 Mme H. habite avenue du Diamant à Evere, une artère où elle a compté que 430 bus de la STIB passent chaque jour entre 4h et minuit, parfois à grande vitesse. Elle souhaite que la STIB prenne des mesures pour diminuer les nuisances sonores et vibratoires. Le médiateur ne peut évidemment pas intervenir dans les aspects opérationnels de la société de transport et conseille à Mme H. d'envoyer sa plainte et ses suggestions au service Relations clientèle de la STIB.

202103012 M. Z. est en litige avec la STIB et la commune d'Anderlecht, car l'arrêt du bus 75 a été implanté devant sa maison, après d'importants travaux. Vu les nuisances occasionnées (notamment la difficulté de sortir de son garage étant donné les bus stationnés devant chez lui), M. Z. tente un recours au service de médiation, qui doit toutefois se déclarer incompétent car le médiateur ne peut traiter que des dossiers émanant des utilisateurs des services de la STIB. Il fournit à M. Z. les informations pour contacter la STIB.

202106018 M. G. envoie au service de médiation des photos montrant l'aménagement provisoire d'un arrêt de bus de la ligne 87. Constitué de blocs de béton, il empêcherait le passage des personnes à mobilité réduite et des poussettes vers le bus. Le médiateur répond qu'il n'est pas habilité à intervenir en ce qui concerne les projets d'aménagement de voirie et renvoie M. G. vers l'onglet "contactez-nous" du site de la STIB pour déposer sa plainte.

202107006 Mme P. a eu de nombreux échanges de mails avec le service Relations clientèle de la STIB. En cause, le blocage des portiques, que sa carte ne parvient pas à ouvrir. Les réponses qu'on lui a faites au Kiosk et en station ne la satisfont pas et elle s'adresse au service de médiation qui intervient auprès du service Relations clientèle. Celui-ci répond que la plaignante doit absolument prendre

contact avec eux en précisant les soucis rencontrés. Si cela se reproduit régulièrement, une analyse technique pourra être demandée. Le médiateur en informe Mme. P.

202107008 M. R. prend contact avec le service de médiation pour des horaires non respectés par des chauffeurs de la ligne de bus 46. Le médiateur explique que ce problème n'est pas de son ressort et engage M. R. à envoyer sa plainte au service Relations clientèle de la STIB avec les détails dont il dispose. Le dysfonctionnement est alors transmis au dépôt d'attache de la ligne pour suite voulue.

202109001 Pour se rendre à son rendez-vous, Mme B. veut prendre le bus 57. Il arrive avec une demi-heure de retard et elle s'en plaint auprès du médiateur. Celui-ci n'est pas compétent en 1ère ligne et lui fournit les données pour contacter le service clients de la STIB qui pourra donner les raisons de ce retard à Mme B.

202109025 A son retour de vacances, Mme S. découvre un nouvel arrêt du bus 89 devant sa porte, implanté, dit-elle, sans aucune concertation. Très rapidement les nuisances se font insupportables: difficulté de rentrer dans son garage, saleté devant sa maison, bruit provoqué par les personnes qui attendent le bus. Elle s'en plaint auprès du service clients de la STIB, au travers du médiateur, car le formulaire de plainte sur le site semble inaccessible. Le médiateur transmet la plainte au service concerné.

202111009 La commune de Ganshoren relaie la plainte d'une habitante, qui a vu un arrêt provisoire s'implanter devant son habitation, entraînant une série de nuisances. Mais le médiateur n'est pas compétent pour les plaintes émanant de riverains et procure l'adresse de la STIB où il y a lieu d'adresser ce type de message.

23100 – Agent ne s'est pas arrêté

202101001 Mme A. se plaint directement au service de médiation du comportement d'un chauffeur du bus 98, qui ne s'est pas arrêté alors qu'une demi-douzaine de clients lui avaient fait signe. Le médiateur lui explique qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes en 1ère ligne, et, tout en fournissant le lien vers le service clientèle, lui explique que le chauffeur a dû être distrait et la rassure quant au suivi que la STIB consacre à ce type d'incident.

202103006 M. A. a vu le bus 60 passer devant lui alors que, dit-il, il était bien à l'arrêt et avait clairement fait signe au conducteur. Il affirme qu'il s'agit d'un acte de racisme qu'il souhaite voir sanctionné. Cette plainte arrive en 1ère ligne auprès du service de médiation, qui communique dès lors au plaignant le lien pour contacter le service Relations clientèle.

202104008 M. D. s'est plaint du comportement d'un chauffeur de la ligne 49 en direction de Simonis qui n'a pas marqué l'arrêt malgré la présence de nombreux voyageurs. Le service de médiation ne pouvant répondre en 1ère ligne, lui fournit le lien pour transmettre sa plainte au service relations clientèle de la STIB.

202109013 M. P. prend le bus pour se rendre à un rendez-vous médical. Alors qu'il a demandé l'arrêt, le chauffeur l'ignore et le dépose à l'arrêt suivant sans explication. M. P. rate ses correspondances et arrive avec 30 minutes de retard à son rendez-vous, dont il doit payer l'annulation d'une valeur de de 30 euros. Il s'en ouvre auprès du médiateur, mais celui-ci ne peut intervenir en 1ère ligne. Il recommande à M. P. d'envoyer sa plainte au service clients de la STIB. L'attention du chauffeur pourra ainsi être attirée sur les conséquences de sa distraction.

23200 – Agent: manière de conduire

202104009 Mme F. relate la scène dont elle a été témoin dans le bus 49: la jeune conductrice, munie d'oreillettes, parlait au téléphone et était tellement concentrée qu'elle conduisait avec des coups de frein violents et intempestifs. Lorsqu'un voyageur lui a demandé d'arrêter de téléphoner, elle l'a rabroué en le sommant de "descendre s'il n'était pas content". Mme F. souhaite que la conductrice soit rappelée à l'ordre. Ce type de doléance, qui parvient en 1ère ligne au médiateur, doit d'abord être communiqué au service relations clientèle pour enquête. Si la réponse fournie par la STIB ne satisfait pas le plaignant, celui-ci peut alors saisir le service de médiation. Dans sa réponse, le médiateur fournit le lien pour joindre la STIB, afin que le dépôt d'attache de la conductrice puisse faire son enquête.

202105020 Alors qu'il se promenait, M. V. a été témoin d'une scène qu'il tient à relater: un chauffeur de bus, bloqué par une voiture, tentait vaille que vaille de négocier avec sa conductrice. Celle-ci refusait de faire la manœuvre qui aurait permis aux véhicules de se croiser dans cette rue étroite. Ce n'est qu'après de longues négociations et la pression d'autres automobilistes coincés, que la dame a accepté de faire la petite manœuvre nécessaire pour ouvrir la route au bus. M. V. tient à souligner que le chauffeur de bus a été poli et courtois. Il voudrait lui faire part de son soutien. Le médiateur remercie M. V. de sa sollicitude et transmet le message à la STIB en espérant que le chauffeur de bus se reconnaîtra.

202106006 Mme S. se plaint de la vitesse excessive du bus de la ligne 75 dans la rue des Colombophiles à Anderlecht, essentiellement en soirée de 19h à minuit. Cela provoque des vibrations aux maisons plus que centenaires. Le médiateur n'étant pas compétent pour les plaintes de riverains, fournit à la plaignante le lien pour envoyer sa doléance au service clientèle qui transmettra au dépôt de bus concerné.

202106031 Mme C. est effrayée du comportement du chauffeur de métro, qui a freiné très brusquement en arrivant en station de Stockel. La fille de Mme C. n'a pas pu se retenir et a fait une lourde chute. A l'arrêt, plusieurs passagers ont rejoint le poste de conduite et s'en sont plaints auprès du conducteur, mais il semble s'être moqué des passagers surpris et n'avoir pas eu la politesse de s'excuser. Mme C. est choquée par le comportement de ce chauffeur en particulier, mais aussi du comportement en général envers la clientèle, car elle a vu la situation se dégrader, dit-elle, en 28 ans d'utilisation des transports. Le formulaire en ligne de la STIB semble bloqué et elle envoie sa plainte au médiateur, qui ne peut que transmettre ses souhaits de rétablissement à la fille de Mme C. Il n'est en effet pas compétent en 1ère ligne et envoie le message au service clients pour enquête et réponse.

202109005 En 2019, M. G. s'était déjà adressé au médiateur pour critiquer la vitesse des bus près de l'école des Prés Verts à Jette. Cette année, depuis la rentrée des classes, deux véhicules, un tram et un bus, ont été verbalisés pour excès de vitesse. Le médiateur reçoit ce message en première ligne, et conseille à M. G. d'introduire sa plainte auprès de la STIB afin qu'elle soit suivie d'effet au sein de la société de transport. Etant donné la dangerosité de ce lieu, il met le service Transport Systems de la STIB en copie de sa réponse.

202109012 M. D. raconte au médiateur qu'il est à vélo et attend que le feu devienne vert. Derrière lui, un bus de la STIB le dépasse aussitôt qu'il a démarré, le serrant à 50 cm et empiétant sur la voie venant en sens inverse. Arrivant place Meiser, le bus se rabat et oblige M. D. à s'arrêter, car il est coincé entre le bus et les voitures stationnées. Il s'adresse au médiateur pour relater cet incident. Mais le médiateur n'est pas compétent en 1ère ligne et fournit à M. D. les coordonnées pour déposer sa plainte à la STIB, qui pourra mener l'enquête interne nécessaire.

202109029 M. D. s'adresse au service de médiation pour se plaindre de la vitesse des bus dans sa rue et du positionnement d'un nouvel arrêt, devant sa porte. Les nuisances sont nombreuses: moteur qui tourne, difficulté d'entrer dans son garage. Le médiateur fournit à M. D. les coordonnées du service

clients, car il n'est pas compétent en 1ère ligne et il ne peut traiter que les plaintes émanant d'usagers du transport public.

202110011 Mme V. écrit au médiateur concernant la manière de conduire du chauffeur du bus 53 qu'elle a emprunté. Le chauffeur a heurté un poteau en prenant mal un virage, a endommagé le bus et a bousculé les passagers. Mais il a continué sa route comme si de rien n'était en conduisant d'une manière qu'elle dit brutale et peu respectueuse des passagers qu'il transporte. Le médiateur conseille à Mme V. d'envoyer sa plainte à la STIB, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

202111006 M. R. est témoin de la conduite dangereuse d'un chauffeur de bus à Woluwé-Saint-Lambert: excès de vitesse, pas de temps d'arrêt pour les piétons souhaitant traverser au passage, usage de l'avertisseur. Mais le médiateur, saisi en 1ère ligne, n'est pas compétent et conseille au plaignant de s'adresser au service Customer Care de la STIB, qui transmettra la plainte au dépôt du chauffeur concerné, pour suite après enquête.

23300 – Agent: comportement

202101005 Mme P. envoie au service de médiation un long message pour décrire sa mésaventure avec le bus 53, en particulier l'attitude ambiguë de son chauffeur qui s'est détourné de son itinéraire, en déviation depuis 10 jours, et ne s'est pas arrêté aux arrêts qui se présentaient sur son itinéraire en déviation, malgré la demande de Mme P. Totalement angoissée, Mme P. a appelé la police et a demandé de pouvoir sortir du bus, ce qu'elle n'a pu faire qu'après de nombreuses demandes. Une ambulance l'a prise en charge vu le malaise qu'elle a eu dans le bus. Après sa sortie de l'hôpital, elle a communiqué les faits à la STIB via Instagram mais souhaite que le médiateur mène une enquête. Celui-ci est interpellé par le récit et lui conseille de faire son récit sur le lien prévu pour les plaintes sur le site de la STIB, afin d'initier une enquête interne, car lui-même n'est pas habilité à traiter une plainte en 1ère ligne.

202102007 En décembre 2020, M. V. avait écrit pour se plaindre du manque d'empathie et de service de plusieurs agents de la STIB. Cette fois il envoie un courriel pour féliciter, par l'intermédiaire du service de médiation, le collaborateur de la STIB qui est venu en aide à son épouse victime d'une chute à vélo, sans gravité heureusement. Il a, non sans mal, remis en place la chaîne du vélo et son épouse regrette de n'avoir pas eu l'occasion de le remercier suffisamment. Le service de médiation s'engage à diffuser le message auprès des services de la STIB afin que ces remerciements chaleureux parviennent au bon samaritain.

202103009 Mme Y. interpelle le médiateur sur les méthodes employées par les contrôleurs de la STIB un soir à la station Diamant, qu'elle fréquente depuis 5 ans en utilisant un abonnement annuel payé par son employeur. Les portiques étaient ouverts et, de bonne foi, Mme Y. est descendue sur le quai, où les contrôleurs lui ont infligé une surtaxe de 10 euros pour absence de validation. Mme Y. constate qu'elle est seule à avoir été contrôlée et il lui semble que les agents étaient renseignés par un collègue qu'elle a vu près des portiques. Le médiateur rappelle qu'il faut toujours valider son titre de transport, même si les portiques sont ouverts. Par souci d'équité il est normal que les agents contrôlent les voyageurs, mais on a peine à imaginer qu'ils aient mis en place un système piégeant les voyageurs. Néanmoins, le témoignage de Mme Y. sera transmis au service en charge des contrôles pour vérifier ce modus operandi.

202103017 M. L. se plaint du comportement dangereux et ensuite particulièrement agressif d'un chauffeur de bus dont il demande l'identité au médiateur pour déposer plainte à la police. Le médiateur ne peut traiter un tel cas en 1ère ligne et fournit au plaignant le lien pour joindre le service compétent de la STIB.

202104016 Une fois n'est pas coutume, le service de médiation reçoit en 1ère ligne un message de félicitations de la part d'un cycliste qui, distrait lors de la traversée des lignes de tram dans la forêt de Soignes, a échappé à un grave accident grâce à la vigilance du conducteur qui avait anticipé sa manœuvre de freinage. Il l'a remercié d'un geste de la main et le chauffeur a répondu d'un grand sourire, au lieu de "l'engueulade" que nous méritions, précise M. I. Le médiateur remercie pour ce message positif et le transmet aux instances de la STIB afin qu'il soit transmis au chauffeur prévenant.

202104022 M. K. voulant dépasser un tram par la gauche a fait une chute qu'il impute à l'imprudence du conducteur du tram qui a démarré. Il signale le comportement dangereux des chauffeurs de la STIB et le médiateur ne peut que lui conseiller de transmettre sa plainte au service Relations clientèle afin qu'une enquête soit menée sur l'accident dont il a été victime.

202105001 Mme G. se plaint de l'attitude d'un contrôleur qui l'a verbalisée pour stationnement interdit pendant qu'elle effectuait des soins à domicile en tant qu'infirmière. L'agent STIB a ensuite exigé sa carte d'identité et le permis de conduire. Mme G. pense que ce contrôleur "jouait au policier" ce qu'elle a dénoncé à la police de Wavre. Le médiateur l'informe qu'il n'est pas habilité à intervenir pour ce type de cas et qu'il n'a d'ailleurs pas les moyens de faire les recherches nécessaires. Il conseille de joindre le service Relations clientèle en complétant son message de quelques informations permettant de retrouver l'agent impliqué.

202105003 Mme B. s'adresse au service de médiation car sa fille a été victime d'un contrôle qu'elle juge abusif. Alors qu'elle se trouvait dans un groupe, elle a été interpellée par le contrôleur par les mots "ton abonnement". Elle demande que l'ombudsman rappelle à la STIB que chacun doit être considéré de la même manière. Le médiateur engage Mme B. à s'adresser au service Relations clientèle, lequel dispose de moyens de vérifier les faits.

202105007 Mme N. évoque l'attitude déplacée du personnel présent à bord d'un bus 95 dont le chauffeur avait tutoyé une cliente. Mme N. a réagi en néerlandais auprès d'un des membres de l'équipe, qui ne parlait pas cette langue, lui a répondu le chef d'équipe. Sur ce, les agents STIB continuent une conversation en arabe puis lui parlent soudain en néerlandais lorsqu'ils la voient prendre note. Elle réfute le manque de professionnalisme de cette équipe, son manque d'intelligence et de perspicacité psychologique. Mais le médiateur ne peut traiter la plainte à ce stade, car il est saisi en 1ère ligne. Il fournit à Mme N. les coordonnées utiles pour transmettre son message.

202106005 M. J. ne parvient pas à introduire une plainte concernant une altercation qu'il a eue avec un agent de la STIB et s'adresse au service de médiation. La relation des faits montre un certain abus d'autorité de la part du contrôleur. M. J. et sa compagne ont été contraints de sortir du tram alors qu'ils étaient en règle de titre de transport. L'équipe des contrôleurs s'est répandue en sarcasmes et menaces pour terminer en annonçant trois procès-verbaux à l'encontre de M. J. Le médiateur pense que M. J. ne recevra aucun courrier, mais souhaite vérifier ce récit. Il sollicite une enquête administrative auprès du service Field Support, en charge des équipes de contrôleurs. N'ayant eu aucune réponse à ses demandes répétées, le médiateur clôture ce dossier dommageable pour l'image de la STIB en espérant que le service, s'il n'a pas répondu, a toutefois pris des mesures internes pour vérifier et, s'il y a lieu, sanctionner et éviter ce type de comportement.

202106017 Photo à l'appui, M. B. dénonce auprès du médiateur la présence quotidienne d'une voiture de service de la STIB, garée sur le trottoir, et précisément sur un cheminement pour non-voyants. Il explique que ce stationnement permet à l'agent qui conduit la voiture d'acheter son sandwich quotidien au snack contigu. Le médiateur précise qu'il ne s'occupe que des plaintes liées à l'utilisation du réseau de la STIB et non celles des riverains; il fournit à M. B. le lien pour signaler le fait aux services de la STIB.

202108006 Mme J. écrit à plusieurs reprises au médiateur pour avoir des informations concernant la manière dont la STIB gère les plaintes des voyageurs sur le comportement des agents. Elle se demande si un suivi adéquat leur est accordé. Cependant, le médiateur ne peut agir que s'il est saisi d'un cas précis, au degré d'appel, soit après que la STIB ait eu l'occasion de traiter le dossier. Il explique cela à Mme J. en lui demandant des informations concernant le cas qui la préoccupe. Ne les recevant pas, le médiateur ne peut interpellier la STIB et clôturer ce dossier.

202108007 Le chauffeur du bus 61 était passablement agité, explique M. S. au médiateur. Depuis la station Mérode, il ne cessait de tenir des propos difficilement compréhensibles à l'adresse sans doute d'un passager. Arrivé à la station de Jamblinne de Meux, il a demandé avec insistance aux passagers de descendre, ajoutant que les voyageurs n'avaient qu'à attendre l'autobus suivant, qui est arrivé après 20 minutes ... M. S. et les autres passagers, indignés, souhaitent, déposer plainte. Le médiateur ne peut traiter cette plainte car elle lui parvient en 1ère ligne. Il fournit les coordonnées du service clients de la STIB pour dépôt de plainte en bonne et due forme.

202109015 M. P. est indigné par la manière dont son amie et lui ont été traités par les contrôleurs de la STIB sur la ligne 92 le 17 septembre. Il explique qu'après le contrôle de leurs tickets, son amie a été interpellée car son masque n'était pas bien positionné. Devant l'attitude des deux contrôleurs, ils ont refusé de payer l'amende, suite à quoi ils ont été forcés de descendre du tram et la police a été appelée. Ayant manqué des rendez-vous professionnels à la suite du retard encouru, M. P. réclame des dommages et intérêts. Le médiateur n'est pas habilité à intervenir avant que la plainte n'ait été examinée par la STIB. Il en informe M. P. et lui fournit les coordonnées pour ce faire.

202109020 M. G. aboutit chez le médiateur car il tente sans succès d'introduire une réclamation auprès de la STIB suite à la manière dont les contrôleurs ont traité sa fille, pourtant en ordre d'abonnement. Devant la preuve sur son téléphone, les contrôleurs ont, explique-t-il, constaté que leur machine était défectueuse. Il s'insurge aussi contre ce qu'il nomme le harcèlement du service Infractions de la STIB qui a envoyé 4 courriers de rappel de la surtaxe, alors que les contrôleurs avaient assuré qu'ils ne dresseraient pas de PV. M. G. souhaite déposer plainte contre le contrôleur et s'adresse au service clients, qui lui donne l'adresse du service Infractions. Il se tourne alors vers le médiateur pour introduire la plainte. Celui-ci obtient l'annulation de la surtaxe administrative demandée par le service Infractions et demande au service clients de bien vouloir traiter la plainte déposée par M. G. concernant l'attitude des contrôleurs. La plainte sera envoyée au service responsable qui prendra les mesures nécessaires.

202111018 Mme B. regrette auprès du médiateur que le chauffeur du bus 48 n'a pas pu renseigner une passagère japonaise cherchant l'arrêt Mont Kemmel. Le médiateur lui explique que les chauffeurs ne sont pas toujours affectés à la même ligne et qu'ils ne connaissent pas forcément tous les arrêts et les correspondances de leur ligne, que leur travail consiste avant tout à transporter des passagers en toute sécurité. Il lui fournit les coordonnées du service clients pour un dépôt de plainte en bonne et due forme, car il n'est pas compétent en 1ère ligne.

24000 – Véhicules

202106022 M. R. sollicite le service de médiation pour avoir plus d'information sur le modèle de tram et sa capacité ou non d'accueillir aisément les personnes handicapées. Le médiateur ne peut traiter cette demande en première ligne, relevant de plus de l'organisation interne de la STIB. Comprendant la gêne que peut représenter cette absence d'information, il conseille à M. M. de formuler sa demande auprès de la STIB et lui fournit le lien pour ce faire.

202107002 M. S. s'étonne auprès du médiateur que la ligne 51 est toujours équipée de vieux trams alors qu'il voit partout de nouveaux trams à plancher bas, plus commodes pour les personnes à

mobilité réduite. Mais le médiateur n'est pas informé des affectations des véhicules et il précise également que d'autres lignes sont concernées. Etant donné l'augmentation du nombre de lignes et des fréquences, les anciens modèles 7700 ont encore toute leur utilité. Le médiateur fournit à M. S. l'adresse de la STIB à laquelle il pourra avoir des informations sur le planning de modernisation des véhicules de la STIB.

202110005 Alors que Mme H. veut monter dans le bus 71, elle attend que les voyageurs en descendent. Mais seuls deux y parviennent, avant que les portes ne se reclaquent violemment sur une 3ème qui tentait de descendre et bien avant que qui que ce soit ait pu y monter. Elle s'en ouvre auprès du médiateur, mais celui-ci lui doit lui conseiller de contacter la STIB car il n'est pas compétent en 1ère ligne. Il s'agit sans doute d'un dysfonctionnement du matériel, que les services de la STIB pourront identifier et corriger.

25100 – Infrastructures, propreté

202102002 En tant qu'utilisateur de la station Hôtel des Monnaies, M. H. y dénonce auprès du service de médiation la présence de SDF et le laxisme de la STIB qui maintient cette situation. Le médiateur ne peut intervenir en 1ère ligne, mais M. H. affirmant qu'il y a un dysfonctionnement dans le logiciel qui permet de déposer plainte auprès de la STIB, il relaye le message auprès de la société de transport. La STIB répond rapidement au plaignant que les services sociaux adhoc seront avertis afin que les mesures nécessaires soient prises. Le médiateur en informe M. H., qui qualifie cette réponse de "belle langue de bois" ...

202105017 M. E. s'adresse au service de médiation pour dénoncer divers dysfonctionnements sur le réseau: escalators en panne, manque de sécurité, retards, arrêts intempestifs. Le médiateur lui répond qu'il ne traite que les plaintes en 2ème ligne, après que la STIB y ait répondu. Il lui indique comment exprimer ses doléances au service Relations clientèle qui lui répondra et transmettra les problèmes évoqués aux services concernés de la STIB.

202112010 M. H. revient vers le service de médiation pour se plaindre des SDF qui envahissent, dit-il, la station Hôtel des Monnaies. Le médiateur lui répond à nouveau qu'il n'est pas compétent et lui fournit le lien vers le service de la STIB où expliquer cette situation de détresse afin de faire intervenir les instances concernées.

25310 – Chutes, accidents

202102001 Un conseiller communal d'une commune bruxelloise intervient à la demande de la maman d'un jeune homme qui a été victime d'une chute dans une station de métro en octobre 2020. Il semble que des agents de la STIB aient appelé l'ambulance. L'hôpital Saint-Jean a envoyé la facture à la maman du jeune qui souhaite se tourner vers la STIB pour le paiement. Toutefois, le service de médiation ne peut se charger de ce dossier pour diverses raisons: le plaignant n'est pas un voyageur, son délai d'intervention est dépassé, la STIB n'a pas été contactée en 1ère ligne. Le médiateur conseille de contacter la société de transport, mais, sans témoin et sans rapport établi par la STIB, il semble difficile de pouvoir obtenir gain de cause. Le médiateur clôture son dossier.

202102009 Mme S. informe le service de médiation de la chute dont sa maman a été victime lors du freinage brutal de la rame de métro arrivant en station Louise. Des passagers l'ont aidée à se relever mais aucun constat n'a été dressé. Quelques heures plus tard, elle a demandé à sa fille de l'emmener aux urgences de l'hôpital Saint-Pierre où, après une radio, aucun dommage corporel n'a été décelé. Une semaine plus tard, alors que la douleur persiste, une consultation médicale conclut à des côtes

fêlées. Mme S. demande l'intervention de l'assurance de la STIB pour les frais encourus. Le médiateur, tout en se déclarant incompétent en 1ère ligne, informe Mme S. qu'à défaut d'intervention au moment de la chute, la STIB ne pourra sans doute plus couvrir des frais médicaux déclarés plusieurs semaines après un accident. Il n'est en effet plus possible de prouver la causalité entre le freinage et les douleurs.

202106007 Mme V. écrit pour une dame âgée de 89 ans, qui a fait une chute dans le tram 92. Elle a glissé et s'est blessée à l'épaule et au bassin. Le chauffeur a pris ses coordonnées et l'a déposée à l'arrêt Lancaster d'où elle n'a pas pu bouger. Ce sont des passants qui ont appelé une ambulance. Les séquelles sont importantes (six semaines d'hôpital) et Mme V. attribue la responsabilité de cet accident au conducteur du tram. Le médiateur prend contact avec le service contentieux de la STIB afin de rechercher un rapport d'incident qui serait parvenu depuis le dépôt du tram. Il obtient l'ouverture d'un dossier au nom de Mme B. et le nom de son gestionnaire. Il communique ces informations à Mme V.

202106011 Une société d'assurance écrit en première ligne pour un accident du travail dont a été victime un de ses assurés, blessé au pied lors de sa descente du bus 58. Le médiateur n'étant pas compétent à ce stade transmet la demande au service Contentieux tout en conseillant au courtier d'en faire de même aux coordonnées qu'il lui communique.

202106012 Suite à un courrier d'information envoyé par le Procureur du Roi, section roulage, aux victimes d'un accident entre deux trams, Mme J. intervient pour un passager impliqué. Il souhaite être indemnisé des frais médicaux encourus. Le service de médiation envoie cette demande au service Contentieux de la STIB et fournit à Mme J. les coordonnées des gestionnaires de ce dossier.

202107011 Une assistante sociale du Foyer Anderlechtois intervient pour une locataire, Mme B., qui est montée dans un bus à l'arrêt Westland. Le bus a démarré directement et elle n'a pas eu le temps de se tenir. Elle est tombée et une ambulance a été appelée. La victime s'enquiert des frais à venir. Le médiateur n'est pas compétent et informe qu'il transmet le message aux services juridiques de la STIB.

202108002 En 2019, M. I. a eu un accident sur l'escalator du métro Bockstael. Il s'est blessé à la jambe et son pantalon a été déchiré. Il en réclame le remboursement. Toutefois, les délais d'intervention du médiateur sont largement dépassés. Il transmet à M. I. les coordonnées du service contentieux de la STIB et lui conseille de le contacter en fournissant le numéro du dossier qui a, semble-t-il, été ouvert en son temps.

202109003 Mme A. est lourdement tombée à l'arrêt de la gare de Berchem Sainte-Agathe et souhaite que la STIB intervienne dans ses frais médicaux, car, explique-t-elle, le bord du trottoir, surélevé, se confond avec le reste du parvis et a provoqué sa chute. Le médiateur ne peut que lui conseiller de s'adresser à la STIB, car il n'est pas compétent à ce stade.

202109023 Le chef de cabinet du bourgmestre d'Etterbeek demande au médiateur de contacter une dame qui a subi des nuisances au cours du chantier de travaux de la ligne 7 / 25. Le médiateur contacte Mme C. et apprend qu'elle a endommagé sa voiture en voulant la sortir de son garage bloqué par les travaux; elle souhaite être indemnisée. N'étant pas compétent pour ce type de plainte, le médiateur communique les informations au service clients de la STIB. L'indemnisation sera refusée par la STIB: les responsables du chantier expliquent que la barrière est une obligation légale pour protéger les piétons. De plus, Mme C. aurait pu demander aux ouvriers de l'aider à sortir sa voiture. Elle a d'ailleurs expliqué au médiateur que si elle avait été prévenue, elle aurait garé sa voiture à l'extérieur pendant le chantier. Or elle l'a rentrée et sortie à plusieurs reprises, jusqu'au jour où elle l'a abîmée.

202111022 M. V. adresse au médiateur le message brutal qu'il a envoyé à la STIB qui lui demandait des informations concernant sa chute gare de l'Ouest le 10 novembre. Il trouve les délais d'intervention très longs et se demande pourquoi il lui appartient de retrouver les témoins de sa chute, qui l'ont aidé à

se relever. Après s'être informé, le médiateur répond à M. V. qu'une enquête est en cours et que la STIB lui demande des précisions. Il lui conseille de répondre à ce mail pour que le dossier avance.

26100 – Information

202105008 M. R. interpelle le médiateur tout d'abord sur les difficultés de joindre la STIB qui ne propose qu'un numéro surtaxé. Par e-mail, pas de problème, à condition de trouver une adresse. M. R. a complété le formulaire proposé à 5 reprises avec chaque fois un message d'échec et finit par s'adresser au service de médiation pour connaître les possibilités de correspondances entre la STIB et la SNCB et les modalités d'acquisition d'un ticket combiné. Son épouse et lui bénéficient d'une carte Mobib à tarif avantageux en Flandre, mais Bruxelles lui semble être à part. Ayant retrouvé un très ancien ticket de la STIB, M. R. a tenté d'en obtenir le remboursement. Le service de médiation informe M. R. qu'il transmet ses critiques et demandes.

202108013 Mme B. envoie au service de médiation des informations destinées à la STIB, car elle n'arrive pas à entrer en contact avec la société par le lien prévu. Le médiateur se charge bien volontiers de transmettre le dossier.

202108014 M. V. exige que la STIB lui rembourse les trajets qu'il a accomplis en tant qu'accompagnateur d'une personne handicapée. Les services de la STIB ont expliqué à M. V. qu'il a la possibilité d'accompagner une personne handicapée sur présentation d'une carte émise par la SNCB. La STIB en effet a décidé d'utiliser le même système afin de garantir cette gratuité, basée sur la législation belge. Mais M. V. s'insurge contre le fait qu'il n'a pas droit à cette carte, n'habitant pas en Belgique, une des conditions de son obtention. En tant qu'habitant de la Communauté européenne, il s'estime lésé dans ses droits qu'il affirme être égaux pour tous les citoyens européens. Le médiateur n'est pas compétent pour ce qui concerne les lois belges et européennes et clôture donc son dossier en informant M. O.

202108015 Habitante de Strombeek-Bever, Mme O. a écrit au médiateur du rail pour s'informer des bus De Lijn et des trams STIB pour acquérir un abonnement pour ses enfants. Le médiateur du rail transmet cette plainte au médiateur de la STIB, qui n'est pas compétent, mais fournit les informations en sa possession concernant les abonnements Brupass et Brupass XL à Mme O. tout en lui renseignant le site de la STIB pour information complémentaire.

202109011 En avril 2021, M. W. s'est renseigné auprès de la STIB pour une école pour son fils handicapé, qui serait desservie par le service Taxibus. Sur base des informations échangées, le choix se porte sur une école à laquelle M. W. inscrit son fils. Fin août, il fait la demande du service Taxibus auprès de la STIB. Il s'avère alors que son fils n'entre pas dans les conditions du SPF sécurité sociale pour bénéficier du transport Taxibus. M. W. s'adresse au médiateur car il reproche à la STIB de l'avoir mal informé. Celui-ci apprend que le site de la STIB n'est pas en conformité avec les dernières adaptations législatives, mais que de toute façon, le fils de M. W. n'entre pas dans les conditions requises, indépendamment des informations fournies par téléphone et sur le site web. Le médiateur ne peut aider à M. W. et clôture ce dossier. La STIB met à jour les informations sur son site et le service Taxibus continue à œuvrer pour une communication électronique avec la banque carrefour de la Sécurité Sociale.

202109018 La plainte de M. H. parvient au médiateur via deux autres services de médiation: le médiateur fédéral et le médiateur de la Région Wallonne. M. H. relève que la zone Brupass XL, qui d'après ses informations reprend la commune de Beersel, n'inclut pas la gare de Huizingen qui se situe pourtant sur l'entité de Beersel. Mais les informations sur le site de la STIB sont claires: les gares de la SNCB qui sont incluses dans la nouvelle zone Brupass XL sont citées l'une après l'autre et les gares nouvellement ajoutées sont même indiquées en rouge. La gare de Huizingen est dans l'entité de Beersel mais ne fait pas partie de la zone Brupass XL. Le médiateur en informe M. H.

202109021 M. L. s'interroge sur les couleurs qui figurent sur les horaires de la STIB. Il voulait s'informer auprès du service clients de la STIB, mais en raison des manifestations et des arrêts de travail en ce 24 septembre, il ne parvient pas à contacter le service et s'adresse au médiateur, qui lui fournit l'information.

202111001 En juillet 2021, Mme W. s'est rendue de Bruxelles à Rennes. Pour rejoindre la gare du Midi, elle a choisi de prendre les transports en commun. Bien qu'elle ait démarré à temps son périple, elle a raté son TGV, car, dit-elle, les travaux sur le tram 8 n'étaient pas annoncés, alors que les passagers devaient rejoindre l'arrêt Louise à pied en partant de Stéphanie; de plus, le métro de Louise à la gare du Midi a été interrompu pendant quelques minutes. Elle a été obligée de prendre le TGV suivant, le billet du premier n'étant pas remboursé par la SNCB. Elle demande l'intervention du médiateur pour que la STIB lui rembourse un des deux billets. Mais la STIB ne peut donner suite à cette demande, car il s'agit de cas de force majeure. Par ailleurs, renseignements pris, les travaux sur le tram 8 étaient bel et bien annoncés sur le site, l'application et par des messages dans le véhicule. Les passagers sont descendus à Stéphanie, mais elle est restée dans le tram qui est reparti en sens inverse. Le médiateur répond négativement à Mme W. en lui expliquant les raisons de la STIB.

Recommandations

Le travail de médiateur auprès de la STIB consiste en la défense de voyageurs qui se sentent lésés par les réponses que l'entreprise publique apporte à leurs doléances et s'accompagne d'un volet pédagogique tentant d'expliquer une décision défavorable prise par la société.

Au-delà de ce rôle, le médiateur essaye d'identifier sur base des récits qui lui sont apportés, parfois par des non-voyageurs, des anomalies ou des gênes qui embarrassent les voyageurs, les riverains ou d'autres modes de transport.

Des divers messages parvenus au service de médiation émergent des tendances ou orientations qui servent de base aux recommandations du médiateur à la STIB.

Validité des titres de voyage

Mais la STIB n'attend pas le rapport du médiateur pour agir, ayant de son côté identifié des lacunes en première ligne, et pour tenter d'y apporter une solution.

Dans cette catégorie, on peut sans aucun doute ranger l'outil mis en place en septembre 2021 par le service Sales Management et Network de la STIB pour faire face à l'afflux de plaintes, légitimes, concernant la **réduction unilatérale de la validité des titres de voyage**. Le 1er février 2021, la STIB a décidé de réduire la date de validité des titres de transport de moitié, de 3 ans à 18 mois, sans tenir compte de la date de leur achat, imposant donc à nombre de ses voyageurs une rupture unilatérale de contrat, et ce sans aucune communication préalable ou délai d'adaptation. Le moment de la décision ne pouvait plus mal tomber. Après la pandémie qui a éclaté en 2020 et qui a réduit tous les transports quels qu'ils soient, les voyageurs ont repris les transports en commun avec des titres de voyages inutilisés pendant plus d'un an. Dès le mois de mai, soit la fin du confinement, les plaintes affluaient et se sont d'abord heurtées à une fin de non-recevoir, avant que la STIB ne mette en place un outil lui permettant de vérifier et de prolonger les voyages concernés de 18 mois. Malheureusement, les moyens mis en œuvre pour faire face aux nombreuses demandes ne suffisaient pas, et l'attente, parfois longue mais souvent récompensée, a provoqué une grande insatisfaction et une perte de confiance qui ont terni l'image de la STIB. Le médiateur regrette que la réaction n'a eu lieu qu'après les nombreux retours de clients mécontents (voir les cas repris dans la rubrique 21210-Remboursement des titres de transport). Mais relevons aussi deux cas de verbalisation, dus à l'ignorance de l'entrée en vigueur de cette règle et auxquels la STIB a réservé un heureux dénouement: [202108005](#) p. 32 et [202112004](#) p. 34.

Contact

Le service de médiation sert parfois de **porte d'entrée** aux personnes qui cherchent à contacter un service précis de la STIB. Le formulaire proposé sur le site de la STIB n'est pas toujours adapté aux demandes de non-voyageurs.

Dans le cas [202106024](#) à la page 36, le médiateur apprend ainsi que certains dossiers d'huissier sont grevés d'une charge supplémentaire de 25 euros à charge du contrevenant, frais qui ne sont pas prévus aux conditions générales de la STIB ni dans l'ordonnance régionale sur les tarifs. Le service juridique de la STIB, prévenu par le médiateur, a heureusement rapidement rappelé les règles à ses fournisseurs de service.

D'anciens collègues ou des candidats à une fonction au sein de la STIB s'adressent au service de médiation pour entrer en contact avec l'entreprise. C'est bien volontiers que le médiateur les renseigne ou transmet ces demandes; il recommande toutefois davantage de visibilité pour un contact direct vers certains services, en adaptant éventuellement le formulaire de contact prévu sur le site internet de la STIB.

Surtaxes

Depuis de nombreuses années, les différents médiateurs qui se sont succédé ont appuyé la réduction du **montant des surtaxes** imposées aux voyageurs n'ayant pas validé leur titre de voyage. Parmi ceux-ci on retrouve les vrais fraudeurs, mais aussi, et souvent, des voyageurs qui n'ont pas eu le temps de valider, qui ont tenté de valider à une machine défectueuse, des distraits qui ont simplement oublié et des abonnés mensuels ou annuels. Pour avoir assuré le secrétariat du service de médiation pendant 7 années, j'ai pu réaliser à quel point les montants demandés sont exorbitants, allant de 107 euros pour la 1ère verbalisation en passant à 214 euros pour la deuxième endéans les 2 ans, à 408 euros en cas de fraude. (pour ces derniers, voir [202101004](#) p. 26, [202103003](#) p. 28, [202106013](#) p. 30).

Le voyageur qui n'a pas payé sa place est en défaut certes, et il y va de l'équité entre tous. Mais le médiateur relève que les montants demandés dépassent souvent les amendes de roulage, encourues par des chauffeurs qui mettent en danger d'autres utilisateurs de la voirie. 107 euros peuvent représenter le dixième d'un revenu mensuel. Le médiateur a apprécié les décisions de la STIB acceptant d'annuler une infraction pour des raisons humaines, telles que dans le cas [202102006](#) p. 27 ou encore [202107012](#) p. 32; je rejoins ici mes prédécesseurs pour plaider que les montants des surtaxes soient plus en rapport avec la réalité vécue par une grande partie des habitants de la Région, tout en gardant un caractère dissuasif.

Procédure

Les règles de voyage figurent sur le site de la STIB. Mais règles et procédures ne peuvent pas couvrir tous les cas particuliers qui se présentent et surtout, il faut que l'humain prime sur le train-train administratif. Il y a **la règle et l'esprit de la règle**. Il est normal qu'une entreprise mette en place une procédure qui répondra sans doute à la grande majorité des problèmes rencontrés. Il est normal qu'elle se protège des abus ou des tentatives de fraude. Mais elle ne peut pas ignorer les particularités de ses clients ou leurs difficultés de compréhension.

Quand M. F. veut acheter ses titres de voyage à une borne, il se heurte aux nouvelles dénominations entrées en vigueur au début de l'année. En cherchant les Jump, il confond Brupass et Go2city, comment lui en vouloir? Ce n'est qu'après avoir payé un montant élevé qu'il comprend qu'il y a erreur. La STIB accepte d'échanger les Go2city (tickets aéroport) pour des Brupass (nouveau Jump), mais M. F. ne circule pas suffisamment pour en utiliser autant en 18 mois, le nouveau délai d'utilisation. Il s'en ouvre au médiateur, qui apprend avec bonheur que la STIB a accepté entretemps de rembourser le plaignant. (voir le cas [202106016](#) en page 22)

Dans la façon dont a été réglé le problème [202104014](#) relaté en page 22, le médiateur a regretté l'attitude rigide de la STIB qui a estimé claires les règles de fonctionnement de la carte de 100 voyages à 135 euros à utiliser en 90 jours. Pourtant ce délai très bref est totalement nouveau, et a surpris une autre cliente ([202111017](#) p. 25), qui a acheté la carte de 100 voyages en Bootik à la place de ses cartes de 10 voyages habituelles. Le préposé ne l'a pas mise au courant du délai d'utilisation, élément pourtant primordial, et la STIB a ensuite limité son intervention en renvoyant au site web pour l'information complète avant un achat ! Finalement, après plusieurs argumentations, le médiateur est parvenu à convaincre la STIB de rembourser la totalité des voyages perdus. Dans le cas [202112007](#) p. 25, le médiateur n'a pas eu à intervenir, la STIB ayant décidé de rembourser les voyages perdus par le plaignant.

La réduction de la validité des titres de transports dont nous avons parlé plus haut et le durcissement des règles de remboursement de l'abonnement annuel, entraînant en première instance un refus d'intervention, ne font, à notre sens, pas preuve d'empathie à l'égard de fidèles voyageurs, bousculés dans leurs habitudes. (voir cas [202111012](#) p. 25, tranché finalement en faveur du plaignant à l'issue d'une médiation soutenue).

Ces cas doivent être l'occasion d'une remise en question pour l'entreprise. En ces temps difficiles et incertains, ce n'est pas le moment de durcir des règles mais au contraire, de faire preuve de discernement dans leur application et de s'offrir ainsi l'occasion d'une remise en question.

Dans les cas cités plus haut, le médiateur a estimé que son rôle n'est pas de suivre la réglementation, mais de la faire évoluer, d'en améliorer la communication et d'obtenir la reconnaissance de hasards malheureux lésant les voyageurs. Sa crainte est de voir, face aux procédures multiples et au durcissement des règles, naître un esprit négatif dans le chef de sa clientèle vis-à-vis d'une superbe entreprise, qui remplit un rôle fondamental et grandissant dans la Région. La STIB ne peut pas devenir une mécanique bien huilée aux dépens de l'optique client, celui qui reste la raison-même de son existence.

Conclusion

L'année 2021 a été celle de la continuité et de la transition: le service de médiation auprès de la STIB a fêté ses 30 ans en 2021, ce qui en fait un des plus anciens services de médiation de Belgique. Transition, une première médiatrice est entrée en fonction le 1 juillet 2021.

L'année a surtout été marquée par un lent retour à une nouvelle normalité. Certaines habitudes ont changé durablement et nous forcent à réinventer des processus et à concevoir d'autres règles de vie en société et en entreprise.

La STIB a amélioré son réseau et lancé de nouveaux produits. Parfois des règles ont été changées en cours de route. De nouveaux produits sont à la source de malentendus. Une constante: le renvoi systématique au site internet de la STIB, qui prend force de loi. Toutefois, le voyageur, le vieil habitué, ou parfois le client plus âgé, ne consulte pas systématiquement le site www.stib-mivb.be. Par ailleurs, les règles qui y figurent ne sont pas toujours disponibles au moment de l'achat, par exemple à une borne ou en station. La communication ne peut pas se limiter à la publication sur le site internet. Des changements importants, tel que celui du délai de validité des voyages, n'ont pas été communiqués, ce qui a piégé plusieurs habitués. Pour ces raisons, le médiateur insiste pour la souplesse et la bienveillance dans l'application de nouvelles règles, lors du lancement de nouveaux produits, ou face à des nouveaux clients.

L'offre de transport s'est démultipliée, en dépit de la crise sanitaire. De nouveaux véhicules écologiques, confortables, accessibles, le prolongement de plusieurs lignes et de nombreux réaménagements du réseau, la rénovation des stations de métro, la recherche de produits adaptés aux nouveaux besoins, on ne peut que féliciter la STIB pour ses propositions de techniques innovantes, ses moyens d'économiser l'énergie, l'amélioration des fréquences et des correspondances,

Mais que la technique n'occulte pas l'humain, que les procédures n'estompent pas la capacité d'écoute, qui est grande à la STIB, sans quoi le médiateur ne serait pas en mesure de faire son travail.

En 2021, la STIB a effectué 273.800.000 voyages; en regard de ce nombre, les 242 demandes d'intervention parvenues au service de médiation, dont la majorité s'est réglée à la satisfaction du plaignant, restent un nombre très faible quoique toujours améliorable.

Enfin, pour conclure, je tiens à remercier les différents services et collaborateurs de la STIB, qui sont toujours prêts à apporter au service de médiation l'aide et la compréhension dont il a besoin dans sa mission.

Marie-Thérèse Fassin
Mars 2022